

Juegos Bolivarianos del Bicentenario: Propuestas de mejora en calidad de servicios turísticos en Ayacucho al 2024

Bicentennial Bolivarian Games: Proposals to improve the quality of tourism services in Ayacucho by 2024

José Eduardo Trujillo Flores¹, Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco¹, Mayda Alvina Nieva Villegas², Manuel Michael Beraún Espíritu³
¹Universidad Nacional Autónoma de Huanta, ²Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, ³Universidad Continental

Resumen

La ciudad de Ayacucho es conocida por su fervor religioso, considerada además como la capital del arte popular y artesanía, históricamente es la cuna de la libertad hispanoamericana y culturalmente fue el escenario de desarrollo de las civilizaciones de los Huarpas, Wari, Chankas y los Incas (Battcock, 2013). Hoy en día, cuenta con diferentes productos y atractivos turísticos, donde los prestadores de servicios turísticos son parte fundamental para complementar la satisfacción del turista, es decir, el servicio que brinda cada empresa hacia el cliente debe ser de calidad, satisfaciendo sus necesidades por encima de sus expectativas, existen distintos servicios turísticos como el alojamiento, alimentación, guía, transporte, información, etc. que necesitan potencializarse (Contreras, 2021). El congreso de la República del Perú oficializó a través del diario el Peruano la Ley N° 31573 “Ley que declara de interés nacional y de necesidad pública la organización e implementación de los juegos bolivarianos del bicentenario 2024, en el marco de las celebraciones por el bicentenario de la batalla de Ayacucho” (Congreso de la República, 2022). Los juegos bolivarianos son deportes multidisciplinarios donde participan aquellos países que lograron su independencia a través del prócer venezolano Simón Bolívar. La pregunta que se debe responder es ¿qué tan preparado está Ayacucho para brindar un servicio turístico de calidad a los turistas?, en definitiva, aún falta mejorar, es por eso que la presente investigación tiene como objetivo presentar propuestas de mejora en calidad de servicios turísticos. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, aplicando un instrumento de entrevista semi estructurada, en una muestra de grupo de interés, relacionado a la toma de decisiones de gobierno, según (Matsumoto, 2014) la medición de calidad se realiza mediante las siguientes dimensiones (modelo SERVQUAL): Tangibles, Personas, Infraestructura, objetos, confiabilidad, las mismas que fueron empleadas en la presente. En la primera dimensión tangible, se pretende desarrollar el pintado y acabo de las fachadas, como también la limpieza y desinfección de los locales, en la segunda dimensión personas, los colaboradores deberán estar uniformados con el vestuario de su empresa, con el aseo correspondiente, brindándoles las capacitaciones como la atención al cliente, manipulación de alimentos, etc., en la tercera dimensión infraestructura, adaptarse a la tecnología digital, ya sea a través de software y aplicaciones, teniendo la posibilidad de hacer delivery, la cuarta dimensión objetos, brindar folletos informativos, y la quinta dimensión confiabilidad, poseer atención cálida y confiable en el servicio que se ofrece. Se concluye que se viene denotando esfuerzos, reflejados en el mejoramiento significativo de los servicios turísticos que se brindan en la ciudad de Ayacucho, esto fortalece la actividad económica e incrementa la demanda turística.

Palabras clave: Juegos bolivarianos, servicios turísticos, calidad, bicentenario.

Abstract

The city of Ayacucho is known for its religious fervor, it is also considered the capital of folk art and handicrafts, historically it is the cradle of Spanish-American freedom and culturally it was the scene of development of the civilizations of the Huarpas, Wari, Chankas and the Incas (Battcock, 2013). Today, it has different products and tourist attractions, where tourism service providers are a fundamental part to complement tourist satisfaction, i.e., the

service provided by each company to the customer must be of quality, meeting their needs above their expectations, there are different tourist services such as accommodation, food, guide, transportation, information, etc., that need to be enhanced. At the destination level, it is an area of growing interest for the public and private sector linked to tourism, as well as for academics and researchers, since it allows the identification of strengths and weaknesses of a destination from the point of view of the tourist, the most important actor in terms of satisfaction (Contreras, 2021). The Congress of the Republic of Peru made official through the newspaper El Peruano the Law N° 31573 "Law that declares of national interest and of public necessity the organization and implementation of the Bolivarian games of the bicentennial 2024, within the framework of the celebrations for the bicentennial of the battle of Ayacucho" (Congreso de la República, 2022). The Bolivarian games are multidisciplinary sports where those countries that achieved their independence through the Venezuelan hero Simon Bolivar participate. The question that must be answered is how prepared Ayacucho is to provide quality tourist services to tourists; in short, there is still room for improvement, which is why this research aims to present proposals for improvement in the quality of tourist services. The study was developed under a qualitative approach, applying a semi-structured interview instrument, in a sample of interest group, related to government decision making, according to (Matsumoto, 2014) the measurement of quality is done through the following dimensions (SERVQUAL model): Tangibles, People, Infrastructure, objects, reliability, the same that were used in the present. In the first tangible dimension, it is intended to develop the painting and finishing of the facades, as well as the cleaning and disinfection of the premises, in the second dimension people, the collaborators should be uniformed with the clothing of their company, with the corresponding cleanliness, providing them with training such as customer service, food handling, etc., in the third dimension infrastructure, to adapt to the needs of the client, in the third dimension infrastructure, adapting to digital technology, either through software and applications, having the possibility of making delivery, the fourth dimension objects, providing informative brochures, and the fifth dimension reliability, having warm and reliable attention in the service offered. It is concluded that efforts are being denoted, reflected in the significant improvement of tourist services provided in the city of Ayacucho, this strengthens the economic activity and increases tourism demand.

Keywords: Bolivarian Games, tourism services, quality, bicentennial.

Referencias Bibliográficas:

- [1] Battcock, C. (2013). El episodio de la guerra entre incas y chancas: Una propuesta sobre su construcción e interpretación. *Tzintzun*, 57, 15–43.
- [2] Congreso de La República. (2022). *LEY QUE DECLARA DE INTERÉS NACIONAL Y DE NECESIDAD PÚBLICA LA ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS JUEGOS BOLIVARIANOS DEL BICENTENARIO 2024, EN EL MARCO DE LAS CELEBRACIONES POR EL BICENTENARIO DE LA BATALLA DE AYACUCHO* (Issue 36, pp. 574725–574730). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-fortalecer-la-prevencion-mitigacion-y-atencion-de-ley-n-31189-1949664-1/>
- [3] Contreras Castañeda, E. D. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*, 31(81), 35–48. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>
- [4] Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181–209. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Email:

¹ 1812820128@unah.edu.pe

² kmoscoso@unah.edu.pe

³ maydanieva@unat.edu.pe

⁴ mberaun@continental.edu.pe