

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA
FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTION
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO
SOSTENIBLE Y HOTELERÍA



TESIS

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y SEGURIDAD TURÍSTICA
EN EL DISTRITO DE HUANTA, AYACUCHO, 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE Y HOTELERÍA**

TESISTA:

Bach. Carlos Enrique Marchan Solier

ASESOR:

Mtra. Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco

HUANTA- PERÚ

2023

**“CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y SEGURIDAD TURÍSTICA
EN EL DISTRITO DE HUANTA, AYACUCHO, 2022”**

AUTOR

Bach. Carlos Enrique Marchan Solier

ASESOR

Mtra. Ketty Marilu Moscoso Paucarchuco



Creada por Ley N° 29658

FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE Y HOTELERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE Y HOTELERÍA

En Huanta, en el Auditorium de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público José Salvador Cavero Ovalle - Sede Académica de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, a los 31 días del mes de marzo del 2023, siendo las 15:00 hr. horas, se dio inicio al acto académico de sustentación de tesis, con la presencia del jurado examinador: Dra. Idelia Mirta Cristobal Lobaton (Presidente), Ph.D. Faustino Ccama Uchiri (Primer miembro) y Dra. Rosario Blanca Pariona Luque (Segundo miembro).

Se dio lectura a la Resolución de Vicepresidencia Académica N° 014-2223-CO-UNAH, en la que señala fecha, hora y designación de jurado examinador para la sustentación de tesis de la (el) Bachiller Carlos Enrique Marchan Solier, titulada: "CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS Y SEGURIDAD TURISTICA EN EL DISTRITO DE HUANTA, AYACUCHO, 2022", y asesorado por: Mtra. Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco, para optar el título profesional de: **Licenciado en Administración de Turismo Sostenible y Hotelería.**

Los miembros del jurado examinador después de haber presenciado y analizado la exposición de la tesis procedieron a formular las preguntas pertinentes referido al tema, los mismos que fueron defendidas y absueltas por la(el) tesista. Acto seguido se procedió a calificar con el resultado siguiente:

Aprobado (Excelente)	(X)
Aprobado (Bueno)	()
Aprobado	()
Desaprobado	()

Con la calificación de Dieciocho (18),

Siendo las 16:00 h. se da por finalizado el acto académico de sustentación de tesis pasando a firmar los miembros del jurado examinador.


.....
Dra. Idelia Mirta Cristobal Lobaton
PRESIDENTE


.....
Ph.D. Faustino Ccama Uchiri
PRIMER MIEMBRO


.....
Dra. Rosario Blanca Pariona Luque
SEGUNDO MIEMBRO


.....
Bach. Carlos Enrique Marchan Solier
TESISTA

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a Sonia que gracias a sus consejos me ayudaron a crecer como persona; quiero reconocer el apoyo emocional de mi prima Corina con sus palabras motivacionales me ayudo a superar los tiempos difíciles en mis estudios universitarios; dedico la presente investigación a mi padre Edwin que desde el cielo me cuida y me protege para tener buena salud. La sonrisa que causan cada día en mi vida Nicol, Briana y Brayan me ayuda a tener fuerza para superar cualquier adversidad u obstáculo que se interponga en el cumplimiento de mis sueños.

Quiero agradecer mi abuela Francisca por darme su amor, apoyo y confianza durante mi vida.

A Jesusa por ser mi amiga desde la infancia y hacerme sonreír en los momentos más tristes.

A mis tíos por ser parte de mi vida y aconsejarme en todo momento para ser un hombre de bien.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores universitarios quienes me han formado como profesional con valores y principios para ayudar a mi nación con los conocimientos adquiridos para su desarrollo a largo plazo.

Un agradecimiento especial a mi asesora Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco por guiarme.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. Descripción del problema	2
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos	4
1.4. Justificación e importancia	5
1.5. Hipótesis de la investigación: general y específicas.....	7
1.6. Identificación de variables	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes de investigación	14
2.2 Bases teóricas.....	18
2.3 Definición de términos	32
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	47
3.1 Tipo, nivel, método y diseño de la investigación.....	47
3.2. Ámbito temporal y espacial	49
3.3. Población, muestra y muestreo.....	49
3.4. Instrumento	50
3.5. Procedimientos de recolección de datos.....	54
3.6. Análisis de datos	55
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	56
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....	66
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....	67
CAPÍTULO VI: REFERENCIAS.....	68
CAPÍTULO VII: ANEXOS.....	77

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1	33
Tabla 2	37
Tabla 3	57
Tabla 4	58
Tabla 5	60
Tabla 6	61
Tabla 7	61
Tabla 8	62
Tabla 9	63
Tabla 10	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1	48
Ilustración 2	81
Ilustración 3	81
Ilustración 4	82
Ilustración 5	82
Ilustración 6	83
Ilustración 7	86
Ilustración 8	89
Ilustración 9	92

RESUMEN

Debido a que se percibieron señales que indicaban la presencia de problemas en la calidad de los servicios turísticos y la seguridad turística en Huanta -Ayacucho, se planteó una investigación de cada una de las variables, buscando finalmente saber cuál es la relación. La investigación se desarrolló con el proceso deductivo (enfoque cuantitativo), con un diseño no experimental transversal, aplicando encuestas a un total de 384 sujetos habilitados (turistas) para brindar su perspectiva respecto a la situación real servicios turísticos y la seguridad turística en Huanta. Los resultados si corroboraron la presencia de problemas relevantes en los servicios turísticos y la seguridad turística, pero no una relación significativa entre las variables ($r=0,029$).

Palabras clave: calidad turística, seguridad turística, turistas nacionales, encuestados.

ABSTRACT

Because signs indicating the presence of problems in the quality of tourist services and tourist safety in Huanta -Ayacucho were perceived, an investigation of each of the variables was proposed, finally seeking to know what the relationship is. The research was developed with the deductive process (quantitative approach), with a cross-sectional non-experimental design, applying surveys to a total of 384 qualified subjects (tourists) to provide their perspective regarding the real situation of tourist services and tourist security in Huanta. The results did corroborate the presence of relevant problems in tourist services and tourist safety, but not a significant relationship between the variables ($r=0.029$).

Key words: tourism quality, tourism safety, domestic tourists, resp

INTRODUCCIÓN

Chinchay et al. (2020) plantea que la actividad turística en el Perú está en pleno crecimiento en las regiones de Arequipa, Amazonas, Lima y Cuzco, Puno, resaltando que la marca país es un activo que tiene el estado para atraer a más turistas internacionales e inversores extranjeros al territorio nacional con el objetivo de desarrollar el rubro económico mencionado en un corto plazo.

Cayo y Apaza (2017) plantean que los principales destinos turísticos que tiene el Perú no diversifican su oferta turística y el mercado en la actualidad no cumple con las expectativas del país que visitan . La región de Ayacucho en la actualidad no cuenta con infraestructura básica para incrementar a largo plazo el flujo turístico del territorio mencionado; en el distrito de Huanta la actividad económica del turismo está en pleno desarrollo lo que facilita implementar una política de calidad que en un corto tiempo ayude a incrementar el número de turistas nacionales que visitan la “Bella Esmeralda de los Andes”.

Kanashiro (2020) plantea que la inseguridad es un problema social que en los últimos cinco años viene ahuyentando la inversión privada por los actos delincuenciales en los atractivos turísticos del país. Se debe resaltar que en la región de Ayacucho el incremento de la criminalidad es debido al narcotráfico en la zona del VRAEM, Huanta, para ser específicos es un distrito que sufrió en la época de los 80 a 90 atentados terroristas lo que ayudó a perder población y destrozó las pequeñas industrias que existían en la zona antes del conflicto armado.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción del problema

Inga y Rodríguez (2019) plantean que los recursos humanos son de suma importancia para tener un ambiente favorable que ayude a cumplir con todas las necesidades de los usuarios y sobrepasar sus expectativas. Es importante denotar que, en los países que reciben cada año a millones de turistas internacionales se tiene una política de calidad que a largo plazo ayuda a incrementar el número de visitas que realizan los vacacionistas en el mundo anualmente. También, las naciones que son las preferidas para realizar el turismo son EE. UU., Francia, Italia, España, Tailandia, entre otros (Sánchez, 2020). De igual modo, la seguridad turística es un pilar fundamental que los países tienen en cuenta para no decrecer en el número de llegadas internacionales cada año.

En el Perú el sector económico del turístico en un gran porcentaje es informal y los estándares de calidad son bajos desalentando la llegada de turistas al país. Soto y Villena (2018) plantean que el sector hotelero en una gran cantidad de la nación carece de clasificación y categorización por el desconocimiento de las normativas elaboradas por la MINCETUR; En el Perú un 50% de los emprendimientos realizados por los ciudadanos del país no consideran necesario contribuir al estado por la corrupción que existen en la actualidad (Silupu y Reyes, 2019).

En la región de Ayacucho las empresas que ofrecen servicios de transporte, alimentación y alojamiento en un gran porcentaje no cumplen con los estándares de calidad que los turistas nacionales están acostumbrados a recibir en sus viajes al interior del país.

La actividad productiva del turismo en los últimos dos años se redujo por la pandemia del COVID-19 y los bajos estándares de calidad que un gran número de

empresas del sector ofrece a los turistas que visitan la zona mencionada (Rodríguez y Quispe , 2018). Se debe resaltar que la inseguridad ciudadana en la ciudad de Huanta y la ciudad de Huamanga desalientan la llegada de potenciales clientes de los principales centros emisores de la actividad turística del país (GRA, 2019); la escasa presencia de la policía de turismo en la región de Ayacucho en las zonas con un flujo importante de turistas nacionales incrementa los casos de robo de celulares, carteras, cámaras fotográficas, billeteras, entre otras.

Ríos y de las Heras (2019) plantean que los visitantes nacionales tienen algunos estigmas sociales sobre los sucesos de violencia que ocurrieron en la época del terrorismo en el Perú y en específico en el distrito de Huanta. por otro lado, el incremento de los asaltos en la carretera que une la dos principales urbes de la región de Ayacucho ocasionan que las agencias de viaje no visiten la “Bella Esmeralda de los Andes”. En el distrito de Huanta la seguridad turística en los principales atractivos turísticos de la ciudad es inexistente lo que facilita el robo a los turistas nacionales que visitan la cascada de Occochaca, catarata de Sirenachayoc, mirador de Quichcapata, entre otros. Respecto a la calidad de los servicios que ofrecen las empresas en el rubro de transporte, alimentación y alojamiento en la zona mencionada no cumple con las expectativas de los turistas que viene adquiriendo en otras regiones del Perú (Marchan et al., 2021). Una gran cantidad de establecimientos no cumplen los estándares establecidos por el MINCETUR para poder ser categorizado con tenedores en caso de restaurantes y estrellas en empresas hoteleras. MINCETUR (2018) plantea que el 73,5 % los turistas nacionales que visita la región de Ayacucho residen en la capital del país, las empresas del sector desconocen la procedencia de sus clientes que viene adquiriendo sus servicios lo que no ayuda a generar políticas de calidad que a largo plazo reviertan la problemática explicada en el trabajo de investigación formulado. La festividad que atrae a más turistas al distrito de Huanta es la

feria del señor de Maynay que varias ediciones se registró denuncias de violaciones por la poca seguridad turística que cuenta en la zona que se realiza (GRA, 2019).

En los últimos 5 años la zona examinada está siendo un punto de salida de la cocaína que se realiza en el VRAEM lo que ayuda a incrementar la criminalidad ocasionando la reducción del flujo turístico en la “Bella Esmeralda de los Andes” (Heredia, 2022).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de los servicios turísticos y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022?

1.2.2. Problema específico

PE1: ¿Qué relación existe entre la tangibilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022?

PE2: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022?

PE3: ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022?

PE4: ¿Qué relación existe entre la confianza y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022?

PE5: ¿Qué relación existe entre la empatía y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios turísticos y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

OS1: Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.

OS2: Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.

OS3: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.

OS4: Determinar la relación que existe entre la confianza y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.

OS5: Determinar la relación que existe entre la empatía y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.

1.4. Justificación e importancia

1.4.1. Justificación teórica.

El presente estudio se justifica porque los resultados obtenidos ayudan a incrementar el número de investigaciones realizadas respecto a las variables de calidad y seguridad turística, incrementando antecedentes de investigación el distrito de Huanta. Se fortalece la metodología de evaluación de la variable calidad se ha tomado la teoría expuesta por Francisco José Liébana Cabanillas en el año 2019 del modelo SERVQUAL aplicado a las empresas del sector estudiado.

Los autores en sus investigaciones realizadas en temas de calidad del servicio han expuesto diferentes métodos y teorías que ayudan a analizar la satisfacción del usuario en una empresa determinada. Por otro lado, las compañías que tienen una política empresarial enfocada en la atención al turista a corto plazo incrementan el número de bienes y servicios vendidos en el mercado. (Liébana Cabanillas ,2019,p.

55)

La otra variable estudiada en la presente investigación fue seguridad turística con el objetivo de analizar la percepción de los turistas que visitan el distrito de Huanta en el tema mencionado. Para el estudio de esta segunda variable se ha tomado la teoría formulada por Luis Alberto Grünewald en el año 2012 de los indicadores básicos para la implementación de una política de seguridad turística aplicado en el distrito de Huanta.

La inseguridad turística se analiza en dos dimensiones que son de manera objetiva y subjetiva. De igual modo, el primer criterio de estudio mencionado se sustenta en parámetros cuantitativos que nos ayuda a conocer el número de denuncias realizadas por los turistas en las estaciones de policía del destino turístico. También, la otra dimensión analizada es la subjetiva que se basa en la sensación de inseguridad e incertidumbre que los visitantes sienten en una región determinada.(Alberto Grünewald, 2012, p.145)

1.4.2. Justificación metodológica.

El trabajo de investigación realizado tiene justificación metodológica porque se sustenta en la metodología aplicada por el método SERVQUAL y teoría de Grünewald para el estudio de las dos variables plantadas en el trabajo de investigación expuesto. Además, que las referencias aportadas en la presente investigación ayudaran a poder ser aplicados a diferentes realidades en la región de Ayacucho y el Perú, se considera una leve adecuación de ambas metodologías de medición a la realidad de la localidad, contribuyendo así a investigaciones futuras.

1.4.3. Importancia

La importancia de esta tesis es considerable gracias al impacto económico y social que ocasiona en el rubro económico de la actividad turística en el distrito de Huanta. Blanco y Hanco (2020) plantean que la región de Ayacucho es un territorio que cuenta

con importantes atractivos turísticos a nivel nacional lo que facilita el incremento en un corto plazo la llegada de turistas nacionales al territorio mencionado. Los resultados obtenidos ayudarán a comprender el decrecimiento del flujo de visitantes en el distrito de Huanta. También, se debe recalcar que la tesis planteada se enfoca en dos variables que son calidad de los servicios turísticos y seguridad turística. A nivel de las empresas del sector turístico del distrito de Huanta, se motivarán a aplicar el método SERVQUAL a los procesos de los servicios que ofrecen en el mercado, con la objetividad de mejorar la calidad de sus servicios. Por otro lado, la investigación contribuirá a poder determinar el grado de relevancia que tiene la seguridad turística en la toma de decisiones que define si elegirán visitar la “Esmeralda de los Andes” o recomendar a un familiar cercano hacer turismo en el distrito de Huanta en un futuro no muy lejano. De igual modo, se podrá emplear la teoría formulada por Luis Alberto Grünewald, para medir la seguridad turística y mejorar los servicios en pro de un crecimiento económico social.

1.5. Hipótesis de la investigación: general y específicas

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de los servicios turísticos y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.

1.5.2. Hipótesis específicas

HS1: Existe relación significativa entre la tangibilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.

HS2: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.

HS3: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.

HS4: Existe relación significativa entre la confianza y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.

HS5: Existe relación significativa entre la empatía y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.

1.6. Identificación de variables

- **Variable 1:** Calidad de los servicios turísticos
- **Variable 2:** Seguridad Turística

Las variables de la investigación planteada son calidad de los servicios turísticos y seguridad turística que será medida mediante encuestas que se tomará como bases las teorías expuestas en párrafos anteriores.

A. Variable 1: Calidad de los servicios turísticos

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de los servicios turísticos en la presente tesis.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
		D4. Confianza	<p>I12.Trabajadores que transmiten confianza a los clientes</p> <p>I13.Clientes que se sienten seguros de los servicios que adquieren de su proveedor</p> <p>I14. Empleados amables en la atención al cliente</p> <p>I15. Trabajadores con una formación profesional incuestionable.</p>

V1. Calidad de los servicios turísticos	<p>determinado. La metodología más aceptada para medir la calidad es la SERVQUAL que se divide en cinco las cuales son la tangibilidad, la confiabilidad, el tiempo de respuesta, la seguridad y la empatía.</p> <p>Mazón et al. (2020) plantea que en el sector económico del turismo es importante cumplir con las expectativas de los clientes con el objetivo de generar momentos inolvidables en su visita en un destino determinado. Se reconoce que la calidad de los diferentes servicios ofrecidos en el mercado son la base para incrementar el flujo turístico en un país receptor de turistas internacionales en el mundo.</p>	D2. Fiabilidad	I5. Interés de resolución de los problemas generados
			I6. Servicios adecuados a la primera vez.
			I7. Cumplir con los plazos prometidos
		D3. Capacidad de Respuesta	I8. Empleados que comunican cuando terminan sus servicios prestados
			I9. Atención al cliente de manera rápida y oportuna
			I10. Trabajadores con predisposición a ayudar a los clientes
			I11. Empleados que dispersan las dudas de los clientes en el servicio

			I16. Atención al cliente de manera personalizada
			I17. Horario de atención conveniente para los clientes
		D5. Empatía	I18. Atención individual para los colaboradores
			I19. Constante preocupación por satisfacer los intereses de los clientes
			I20. Compresión de los empleados a las necesidades de los clientes

Nota. Operacionalización de la variable calidad de los servicios turísticos. Fuente: Valencia et al. (2018).

A. Variable 2: Seguridad Turística

Tabla 2

Operacionalización de la variable seguridad turística en la presente tesis.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
V2. Seguridad Turística	Sanchez y Barbosa (2017) plantean que la seguridad turística es un pilar fundamental para incrementar el flujo turístico en una región determinada. La comunidad científica del mundo concuerda que la teoría planteada por Luis Alberto Grünewald se puede aplicar a las diferentes realidades de los destinos turísticos en las naciones que cumplan con los indicadores planteados por la teoría mencionada. Sanchez et al. (2018) plantea que la seguridad turística se debe mediar en siete dimensiones las cuales son	D1. Seguridad pública	I1. Presencia de efectos policiales
			I2. Presencia de seguridad ciudadana
		D2. Seguridad social	I3. Resguardo al turista
			I4. Comunicación pacífica con los protestantes
		D3. Seguridad médica	I5. Presencia de instrumentos de primeros auxilios
			I6. Capacitación médica al personal
			I7. Presencia inmediata de ambulancia
		D4. Seguridad informativa y de facilitación	I8. Señalización de la ruta
			I9. Prevención de riesgos

seguridad pública, seguridad social, seguridad médica, seguridad informativa y de facilitación, seguridad de recreación y eventos, seguridad ambiental, seguridad vial y del transporte.		I10. Información turística
		I11. Presencia de guías turísticos certificados
	D5. Seguridad de recreación y eventos	I12. Utilización de instrumentos de seguridad
	D6. Seguridad vial y del transporte	I13. Señalización vial
		I14. Condiciones de las vías de comunicación
	D7. Seguridad ambiental	I15. Prevención ante desastres naturales

Nota. Operacionalización de la variable seguridad turística en la presente tesis en el año 2022. Fuente: Grünewald (2012).

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Taris Almache (2020) , in his undergraduate thesis "Gestión y seguridad turística en la ciudad de Riobamba", Ecuador, señala que su investigación se basó en analizar el nivel de inseguridad ciudadana que existen en los atractivos turísticos de la ciudad de Riobamba que tiene un alto flujo turísticos. Cabe señalar que el incremento de denuncias de robos de celulares, cámaras fotográficas, maletas, entre otros ayuda a disminuir el número de visitantes con nacionalidad ecuatoriana que estén dispuestos a vacacionar en la urbe mencionada. La investigación tiene el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión con la seguridad turística en las zonas con mayor afluencia turística en la ciudad de Riobamba. En las conclusiones se logró demostrar con el análisis de los datos obtenidos que la gestión y la seguridad turística en la urbe mencionada no se relacionan, se debe resaltar que la disminución de la inseguridad ciudadana es de vital relevancia para el incremento de la llegada de visitantes de nacionalidad ecuatoriana en la ciudad de Riobamba a corto plazo.

Rodríguez Guzmán (2018) in his undergraduate thesis "Hotel tourism service quality using the SERVQUAL scale" 2018, Bolivia , señala que su investigación se basó en analizar la calidad de los servicios hoteleros de la localidad de Coroico en el departamento de La Paz con la finalidad de conocer la percepción de los turistas que adquieren el servicio mencionado. Además, se debe resaltar que el incremento del flujo de turistas a la zona analizada está ocasionando la implementación del modelo SERVQUAL en las empresas del sector hotelero con el propósito de satisfacer las expectativas y necesidades de los huéspedes ;La investigación tiene el objetivo de identificar las características de los servicios que se ofrecen en el rubro económico de la

hotelería en la localidad de Coroico. Por otro lado, en las conclusiones se determinó que la implantación de una filosofía de calidad total en los diferentes servicios que se ofrecen en las empresas turísticas en la zona estudiada ayudara a mejorar la experiencia de los huéspedes en su estancia. También, se debe mencionar que los hoteles El Viejo Molino, Los Jazmines y Río Selva Resort son las organizaciones que mejores resultados obtuvieron en la aplicación del modelo SERVQUAL en sus instalaciones.

Basurto Godoy (2020) In his undergraduate thesis "Seguridad turística en espacios", his research was based on the analysis of the increasing citizen insecurity in Guasmo beach , Además, se debe destacar que el número de denuncias de robos de celulares, carteras, cámaras fotográficas, entre otros a turistas nacionales está ayudando a reducir el número de visitantes durante el año a la zona señalada. Asimismo, la investigación tiene el objetivo de determinar los factores físicos y sociales que influyen directamente en el aumento del nivel de inseguridad ciudadana en la playa del Guasmo. Por otro lado, en las conclusiones se identificó que el problema principal para el alto nivel de inseguridad del atractivo turístico examinado es el incremento de jóvenes con problemas de adicción al alcohol, a la cocaína, entre otros que incentiva el robo de objetos ajenos a los turistas nacionales. También, la escasa presencia de la policía nacional del Ecuador en la playa del Guasmo ayuda a que los negocios que ofrecen alimentación, transporte y hospedajes sean víctimas constantes de asaltos que a largo plazo perjudican en su rentabilidad económica.

Elizabeth Vergara (2017) , in her undergraduate thesis "Measurement of perceived quality of tourist information services. Case study: Tourist Information Office of Rada Tilly, Chubut" at Universidad Nacional del Sur 2017, Argentina, señala que su investigación se basó en el estudio de la calidad de los servicios ofrecidos por la Oficina de Informe Turístico a los visitantes nacionales que vacacionan en la localidad de Rada

Tilly. Además, se debe mencionar que la zona analizada está ubicada estratégicamente en la Ruta Nacional Argentina N° 3 lo que facilita la llegada de turistas nacionales procedente de la provincia de Buenos Aires durante todo el año. Asimismo, la investigación tiene el objetivo de determinar la brecha que existe entre las expectativas y la percepción de los visitantes nacionales de la Oficina de Informes Turísticos con respecto a los servicios brindados durante sus vacaciones en la localidad de Rada Tilly. Por otro lado, en las conclusiones se determinó que la aplicación del modelo SERVQUAL a la institución de turismo mencionada ayudo a conocer las expectativas y percepciones del turista de nacionalidad argentina. También, se debe resaltar que el 87 % de los encuestados califico el servicio brindado por la Oficina de Informes Turísticos como muy bueno y 13 % como bueno según la metodología explicada en el modelo de calidad señalado.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Galarza Puelles (2018) , in his undergraduate thesis "Analysis of tourism safety in the district of Barranco 2018" at Alas Peruanas University 2018. Señala que su investigación se basó en el análisis del incremento del número de denuncias realizadas por los turistas nacionales e internacionales en los principales atractivos turísticos del distrito de Barranco. Además, se debe mencionar que el Puente de los Suspiros, Parque Municipal, entre otros son las zonas con mayor flujo turísticos y con un alto número robo de celulares, cámaras fotográficas, carteras, entre otros a los visitantes del territorio analizado. Asimismo, la investigación tiene el objetivo de determinar el nivel de inseguridad ciudadana en los atractivos y servicios turísticos que están ubicados en el distrito de Barranco en el año 2018. Por otro lado, en las conclusiones se determinó que la seguridad turística se divide en 6 hechos delictivos que los turistas nacionales e internacionales viene sufriendo en los principales atractivos turísticos de la zona examinada. También, se debe señalar la dirección de turismo realiza pocas capacitaciones

en el año ocasionando dificultades de dialogo con los turistas extranjero que no son hispanohablante en el distrito de Barranco.

Ruíz y Tello (2020) , in his undergraduate thesis "Tourist safety and the quality of tourist services in the district of Sauce, province and region San Martin, year 2018" of the National University of San Martin 2020. Señala que su investigación se basó en el estudio del nivel de inseguridad ciudadana que existe en la zona analizada y como impacta negativamente en la precepción de los turistas nacionales que visitan la región. Además, se debe señalar que la calidad de los servicios turísticos como la inseguridad turística ayuda a disminuir en el corto plazo el flujo de visitantes nacionales que deciden vacacionar en el distrito del Sauce. Asimismo, la investigación tiene el objetivo de conocer el incremento de la inseguridad ciudadana y determinar la calidad de las empresas del rubro de alimentación, hospedaje, transporte, entre otros mediante el modelo SERVQUAL. Por otro lado, en las conclusiones se determinó que la seguridad turística en el distrito del Sauce se incrementó de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la metodología planteada por Luis Alberto Grünwald en el año 2012. También, se debe mencionar que la calidad de los servicios ofrecidos en alimentación, hospedaje y transporte es alta de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación del modelo de calidad SERVQUAL en el distrito del Sauce.

Arana Chávarry (2018) , in his undergraduate thesis "La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018" of the Universidad Cesar Vallejo 2018. Señala que su investigación se basó en el estudio de la inseguridad ciudadana que viene sufriendo el turista nacional y extranjero que visita los principales atractivos turísticos de la zona evaluada. Además, se debe señalar el número de denuncias realizadas por los visitantes en el distrito de Ascope es principalmente por el robo de celulares, cámaras fotográficas, entre otros objetivos de valor monetario considerable. Asimismo,

la investigación tiene el objetivo de determinar el nivel de seguridad turística que los turistas nacionales e internacionales viene percibiendo en la zona examinada en el año 2018. Por otro lado, en las conclusiones se determinó que el 73% de los visitantes que vacacionaron en el distrito de Ascope manifestaron que la inseguridad ciudadana es muy baja en los principales atractivos del territorio evaluado. También, se debe mencionar que la obtención de los resultados de la presente tesis se utilizó la metodología propuesta por Luis Alberto Grünewald en el año 2012 para la medición de la seguridad turística.

Cueva y Mendoza (2020), in his undergraduate thesis "The quality of service of the tourism and general services company San Francisco SRL. under the approach of the SERVQUAL method, Cajamarca - 2020" of the Universidad Privada del Norte 2020. Señala que su investigación se basó en análisis de la competitividad de los bienes y servicios que ofrece a los clientes en la ciudad de Cajamarca. Además, se debe mencionar que para medir la satisfacción de los usuarios de la sociedad de Turismo y Servicios Generales San Francisco S.R.L. se utilizó el modelo SERVQUAL. Asimismo, la investigación tiene el objetivo de determinar la calidad en las dimensiones de elementos tangibles, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad en los servicios ofrecidos a los clientes de la empresa mencionada. Por otro lado, en las conclusiones se determinó que el nivel de satisfacción del usuario es alto por el cumplimiento de los parámetros establecidos por el modelo SERVQUAL en la compañía San Francisco S.R.L. ; Se debe resaltar en la dimensión elementos tangibles en la organización con fines de lucro señalada cuenta con unidades de transporte modernos, personal correctamente uniformado y computadoras con Software que ayudan a disminuir el tiempo de registro de los pasajeros en las instalaciones de la empresa examinada.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Calidad de los servicios turísticos

Además, se debe mencionar que varios autores tienen diferentes definiciones de calidad en las investigaciones realizadas en la administración de instituciones públicas y privadas en el mundo. Mora y Duran (2017) plantean que la calidad es la medida por la cual las diferentes empresas del sector emplean para determinar si satisficieron las necesidades y expectativas de los turistas en las instalaciones donde ofrecieron los servicios de alimentación, hospedaje y transporte al mercado turístico. Asimismo, se debe resaltar que las compañías que aplican un modelo de calidad tienen una ventaja competitiva considerable lo que ayuda diferenciarse de la competencia agregando un valor importante a la experiencia de comprar del consumidor.

Las empresas en los últimos años están implementando diversos sistemas de calidad con el objetivo de ser más competitivos en el mercado. De la misma manera, se debe mencionar que uno de los referentes que siempre los hoteles, restaurante y agencias de viajes toman en el mundo son las teorías plantadas por Porter. Además, la competitividad se define por la productividad de un mercado específico o territorio de cómo emplea sus recursos humanos, naturales y financieros en un tiempo determinado. Serrano et al. (2018) plantean que la política de calidad que utilizan los hoteles en el mundo se basa en el fortalecimiento de la administración de los procesos que ayudan a mejorar el índice de satisfacción de los servicios ofrecidos a los huéspedes. Asimismo, se debe reconocer que la capacitación y el adecuado ambiente laboral ocasionan un aumento de la productividad que beneficia a las empresas del sector mencionado. También, los hoteles de 5 estrellas en un gran porcentaje crean manuales que ayudan a estandarizar los procesos para la obtención de un servicio en sus instalaciones. también puede medirse mediante el subconjunto SERVPERF, que emplea un enfoque basado únicamente en el rendimiento con cinco dimensiones de las percepciones de los clientes sobre el rendimiento del proveedor de servicios. Aunque tanto SERVQUAL como SERVPERF

Desde 1988, Parasuraman, Zeithaml y Berry han introducido numerosos cambios en SERVQUAL, algunos en respuesta a problemas identificados por otros investigadores. problemas identificados por otros investigadores. Por ejemplo, en 1994 informaron sobre tres formatos SERVQUAL diferentes. SERVQUAL; recomendaron que los investigadores utilizaran un formato que separara las puntuaciones de las expectativas de los clientes en zonas de tolerancia. Los investigadores han seguido utilizando instrumentos SERVQUAL. En 1997, Van Dyke, Kappelman, y Prybutok emplearon SERVQUAL en un contexto de SI, mientras que en 2002 Banwet y Datta midieron la calidad del servicio de TI en un servicio de biblioteca, al igual que Landrum y Prybutok en 2004. Aun así, algunos investigadores cuestionan la idoneidad de utilizar SERVQUAL en un contexto de SI o TI .Sin embargo, este procedimiento también da lugar a dos problemas: el primero es el desacuerdo sobre lo que realmente se está SERVQUAL con las expectativas y la segunda es la naturaleza problemática de las puntuaciones de diferencia resultantes. las puntuaciones de diferencia resultantes. Estas dos cuestiones se resuelven si se sigue a Cronin y Taylor (1992), y Teas (1993), quienes (1993), que recomiendan eliminar por completo las puntuaciones con expectativas. Además, Liljander (1994) afirma que hay más apoyo para los modelos de sólo rendimiento que para el modelo de des confirmación de la calidad del servicio. Bolton y Drew (1991) afirman que las evaluaciones de la calidad global del servicio sólo se ven afectadas por las percepciones de los niveles de rendimiento.sólo se ven afectadas por las percepciones de los niveles de rendimiento. Sugirieron que las medidas directas de desconfirmación son más importantes que las expectativas. Boulding, Kalra, Staelin y Zeithaml(1993) también sugirieron que las percepciones influyen por sí solas en la calidad global del servicio. Además, otros estudios sugirieron que SERVQUAL tiene dimensiones inestables.

Por ejemplo, Jiang, Klein y Carr (2002) utilizaron cuatro dimensiones en su estudio, mientras que Landrum y Prybutok (2004) utilizaron cinco. es decir, las cinco dimensiones. SERVPERF, un instrumento de SERVQUAL basado únicamente en el rendimiento, subconjunto de SERVQUAL, utiliza sólo las cinco primeras dimensiones de las siete que componen SERVQUAL. cinco de las siete dimensiones de SERVQUAL, midiendo únicamente las percepciones de los clientes sobre el rendimiento del proveedor de servicios. Aunque otras dimensiones, como el impacto individual, el impacto Aunque se ha determinado que otras dimensiones, como el impacto individual, el impacto en el grupo de trabajo y el impacto en la organización, influyen en el éxito del sistema (Myers, Kappelman y Prybutok, 1997), éstas quedan fuera del ámbito del presente estudio.

tanto desde una perspectiva teórica como práctica. Las cuestiones cuestionadas incluyen el uso de puntuaciones entre las cinco dimensiones, la escasa validez predictiva y convergente, la definición ambigua del constructo "expectativas" y la dimensionalidad inestable (Babakus y Boller, 1992; Carman, 1990; Brown y Zhang, 2008). Al descartar la parte de las expectativas en el modelo SERVQUAL, Cronin y Taylor (1992) justifican el instrumento SERVPERF o sólo de rendimiento en lugar del enfoque de medición de las deficiencias. Además, demuestran que el instrumento SERVPERF supera empíricamente a la escala SERVQUAL en varios sectores. escala SERVQUAL en varios sectores. Como resultado de estas cuestiones, muchos estudiosos utilizan y sugieren las medidas basadas únicamente en el rendimiento. son utilizadas y sugeridas por muchos estudiosos de diversos sectores Los sectores bancarios de la mayoría de los países desarrollados han sido pioneros en el ámbito de los servicios electrónicos y han participado activamente en su mejora continua. en su mejora continua. El objetivo era intentar satisfacer las cambiantes necesidades y estilos de vida de los clientes modernos. Actualmente, la necesidad de generar valor para una marca o un atributo de un producto o servicio radica

en las estrategias e ideas innovadoras de las organizaciones con ánimo de lucro, en este sentido las esferas empresariales dominantes en un mercado proponen ideas o doctrinas para generar una experiencia de vida para un consumidor o grupo de consumidores. La innovación como estrategia permite al empresario o líder de una organización determinar hasta qué punto es posible contribuir con estas experiencias que se previstas en el consumidor, sin embargo, una idea no es una organización, en la organización el capital humano es el encargado de aplicar dicha idea innovadora, es decir, la capacidad intelectual y técnica del capital humano es necesaria para lograr ideas concretas. Uno de los factores necesarios para que una experiencia sea inolvidable para un consumidor es el aspecto conductual de quien responsable de llevarla a cabo, sin olvidar los aspectos técnicos como la gestión e interpretación de los sistemas de trabajo y la gestión de determinados insumos, por citar algunos. Sin embargo, una idea innovadora debe contener ciertas normas de calidad que estén en consonancia con la filosofía empresarial de la organización o que ayuden a que una rama o línea de negocio sea reconocida, pero no sin tener un cierto grado de responsabilidad social en las decisiones tomadas para mejorar. En este sentido, la calidad de servicio, en ocasiones, no es determinante como variable de fidelización y lealtad del cliente, ya que autores de marketing se centran más en el sentido de aspiración de la alta dirección en aspectos tangibles, aunque otros señalan la intangibilidad del servicio como forma de generar expectativas y experiencias positivas en los consumidores. Ahora bien, en la presente investigación se realiza un tipo de análisis de calidad en el servicio de una empresa hotelera, con el fin de conocer cuáles son sus mejores prácticas empresariales para ofrecer una experiencia positiva al consumidor o cliente hacia determinada empresa. En este sentido, se determinaron cuatro indicadores de calidad en el servicio que debe

contener el capital humano de dicha empresa, de los cuales destacan, actitudes y conocimientos y habilidades; además permite determinar si es parte fundamental en la experiencia obtenida por un cliente y por tanto justificar su fidelidad a la organización.

sin embargo, para la presente investigación se considera la satisfacción como un indicador que permitirá determinar el objetivo central objetivo de la misma. Por otro lado, se debe considerar que el modelo SERVQUAL ha sido tomado como referencia para la intervención, pero con ajustes en las dimensiones de este llamado modelo gap, es el más utilizado y su propósito siempre ha sido mejorar la calidad del servicio que ofrece una organización a través de su medición.

Para la investigación se estableció una metodología cuyas características sustentan la pertinencia con la variable investigada, que se recuerda que es la calidad en el servicio, así como las características de la unidad de análisis donde se interviene, Por otro lado, el enfoque descriptivo tiene el propósito de mostrar la forma en que ocurre un problema que se estudia, una de las características de los estudios descriptivos es que cuenta con suficiente elaboración teórica conceptual para plantear

hipótesis o supuestos de investigación. (Castañeda, 2011, pág. 74). Su validez se justifica una vez que la convergencia o correspondencia se confirma al comparardatos cuantitativos y cualitativos, en segundo lugar, existeuna visión integral y completa del fenómeno estudiado, tercero, este método implica la reducción de la incertidumbre ante resultados resultados, es decir, un método mixto puede ayudar a explicar los hallazgos encontrados en la investigación. Cuarto, la credibilidad ya que al utilizar ambos métodos (cualitativo y cuantitativo) los procedimientos y resultados se ven reforzados, y quinto, ofrece ofrece una claridad en la investigación, ya que visualiza relaciones encubiertas que no habríansido detectadas por un solo método (ya sea este cualitativo o cuantitativo).

En la investigación científica existe un bagaje de técnicas e instrumentos metodológicos

para obtener datos e información. En la presente investigación se utilizó el cuestionario tipo encuesta con técnica Likert y/o método de evaluación sintética. En este sentido, esta técnica de recogida se utilizó para calificar el objeto de actitud que se midió (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 238), en este caso la calidad en el servicio a través de afirmaciones que tenían que ver con los indicadores dados a conocer para la investigación. por lo tanto, se consideró un dato inválido si dos o más opciones eran marcadas y consecuentemente rechazadas por el sistema.

2.2.2. Seguridad Turística

La seguridad es un factor importante para cualquier destino que desea incrementar a largo plazo la llegada de turistas .Martínez y Trejoluna (2017) plantea que la protección a la vida es un factor importante que los visitantes toman en cuenta para elegir una región determinada para hacer turismo. Además, se debe mencionar que los medios de comunicación al informar incidentes buenos y malos que suceden a los turistas ayudan a crear una imagen en el mundo de como es el nivel de seguridad que cuenta los destinos turísticos en el mundo. De igual modo, las amenazas que los estados se enfrentan en el mundo son casi similares en los aspectos de tráfico ilícito de drogas, atentados terroristas, tráfico de blancas, trabajo infantil, entre otros que ayudan a incrementar el nivel de inseguridad en las zonas que son de mayor flujo turístico (Segura Manonegra, 2020). También, se debe señalar que la industria del turismo surge en regiones pacificas con escasos sucesos que propicien pérdidas de vidas y que se respete los derechos humanos de los seres que habitan en un territorio específico. Arold Lario (2021) plantea que los países occidentales tienen sistemas de seguridad enfocados en prevenir actos violentos o atentados terroristas que perturben la tranquilidad pública. Sin embargo, en la pandemia del COVID-19 se pudo observar la tendencia de los turistas de elegir destinos turísticos que garantice un sistema de salud de calidad y un manejo sanitario adecuado en la

aplicación de las vacunas a su población. Según Mello de Liz et al. (2018) , “la inseguridad es una aspecto negativo que ayuda a reducir la satisfacción por vivir en una determinada población que ocasiona la emigración a países más seguros o ciudades que tenga una calidad de vida superior a su lugar de residencia actual ” (p. 1019). Asimismo, los turistas tienen temor a poder vivir un acontecimiento violento que limita la decisión de elegir un destino turístico determinado. De igual forma, en un estudio realizado en la ciudad de Rio de Janeiro se identificó 13 factores que los visitantes internacionales y nacionales desean evitar en sus vacaciones en la urbe mencionada (Marcello Tomé, 2018). Además, los criterios que se identificó en la investigación mencionada para no visitar un país se detallaron en los siguientes puntos:

- El costo elevado de los servicios en el destino turístico.
- Crisis económica en la nación.
- Altos niveles de pobreza y pobreza extrema en sus ciudadanos.
- La distancia del país emisor es muy larga a la nación receptora.
- El índice de criminalidad sobrepasa el control de la policía del país receptor.
- Existencia de guerra en el país receptor que no brinde condiciones de seguridad a los turistas.
- El sistema de gobierno es autoritario y no respeta los derechos humanos.
- La infraestructura de los servicios públicos no está en buenas condiciones.
- Los sistemas de comunicación están controlados por el estado.
- El sistema de salud no satisface las necesidades de los ciudadanos del país.
- El país dentro de su territorio alberga a organizaciones terroristas que ayudan a incrementar el nivel de inseguridad.
- La contaminación ambiental ayuda a generar enfermedades en la

población local.

- Los riesgos naturales son frecuentes en la región receptora ocasionando pérdida de vidas humanas constantemente.

Por ejemplo, la inseguridad de convertirse en víctima potencial de casos como la delincuencia, el terrorismo o los accidentes de tráfico. El turismo es una industria frágil. En depende de muchos factores alentadores o desalentadores. Algunos de estos factores son la situación económica la estabilidad política y, sobre todo, las garantías de seguridad. La imagen de un destino puede empañada si se percibe como un lugar peligroso para visitar. Según Echtner y Ritchie (1991) crear y gestionar una imagen adecuada del destino es crucial para una estrategia eficaz de posicionamiento y marketing.

marketing. Los turistas son vulnerables porque son visitantes temporales de comunidades con las que no están familiarizados. En consecuencia, pueden no ser capaces de diferenciar entre zonas o comportamientos "seguros" e "inseguros". La seguridad y la protección son dos aspectos interrelacionados que demandan los turistas. ¿Visitarán los turistas lugares que podrían perjudicarles de alguna manera? Irónicamente, la mayoría diría que "NO", aunque algunos dirían "SÍ". Hay personas o turistas que siguen visitando destinos de riesgo que podrían amenazar su seguridad. Un ejemplo típico es la visita a lugares en conflicto como Israel y Palestina y la participación en destinos aventureros de alto riesgo como subir a volcanes activos. Esto, sin embargo, se aplica a un pequeño número de "aventureros" que buscan la máxima satisfacción y placer. En general, podemos concluir que la mayoría de las personas pertenecen a la categoría de medio céntricos. Las personas medio céntricas darían la seguridad. De hecho, la seguridad es la segunda necesidad más importante, por encima de las necesidades básicas, como sugiere la jerarquía de Maslow. En cuanto a los turistas, alejarse del lugar donde residen habitualmente puede En cuanto a los turistas, alejarse de

su lugar de residencia habitual puede provocarles ansiedad por lo que puedan encontrar en los destinos que visitan. Puede ser más importante para los turistas internacionales, ya que se enfrentan a un entorno desconocido, a un bagaje cultural diferente y a probables barreras lingüísticas. Además, los viajeros inexpertos o que viajan por primera vez pueden experimentar algún tipo de incomodidad mental cuando viajan al extranjero. Además, los viajeros inexpertos o que viajan por primera vez pueden experimentar algún tipo de incomodidad mental cuando viajan fuera o a un lugar arriesgado e inseguro.

En muchos casos, los turistas pueden evitar verse atrapados en una situación peligrosa y arriesgada. No sólo la delincuencia, situaciones como brotes catástrofes naturales y el terrorismo son otras de las preocupaciones que afectan a la elección del turista de un país. Es imposible que las autoridades controlen a todos y cada uno para garantizar su seguridad. En este sentido, los turistas y las personas deben tomar precauciones y no ponerse en situaciones de riesgo. Sin embargo, para mejorar la experiencia turística, las autoridades de los turistas, las autoridades responsables del destino deben adoptar enfoques y medidas eficaces para garantizar la seguridad del público y de los turistas. seguridad del público y los turistas, por ejemplo, proporcionando la información necesaria y recordatorios de seguridad siempre que sea necesario. Un número suficiente de policías patrullando donde y cuando sea necesario puede ayudar a reducir el riesgo de delincuencia. Para un desarrollo sostenible de los destinos turísticos, hay una serie de factores clave que deben tenerse en cuenta. Además de factores como la gestión del crecimiento dinámico, el cambio climático, la mitigación de la pobreza y el apoyo a la conservación, la seguridad de los turistas y residentes es un factor crucial. de los turistas y residentes. La incertidumbre en materia de seguridad puede determinar importantes fluctuaciones de los flujos turísticos, por lo que la seguridad de residentes y turistas se convierte en un problema global para un turismo sostenible. Incluso con el un destino

turístico no puede desarrollarse o reactivarse si no ofrece un alto nivel de seguridad. Existe una clara relación entre turismo y delincuencia. Se suele asociar a los turistas con la creación de delitos y desórdenes que alienan a los residentes locales. a menudo son víctimas de delitos, y los complejos turísticos suelen registrar altos índices de delincuencia, especialmente a medida que se expanden para atraer a visitantes internacionales y al turismo de masas. para atraer visitantes internacionales y turismo de masas. Sin embargo, en un mercado turístico en expansión, y con una recesión que afecta a las industrias tradicionales, el turismo se ve cada vez más como una panacea para las economías urbanas en crisis. La cuestión clave, por tanto, es cómo pueden los centros ampliar su base turística sin que se produzca el correspondiente aumento de la delincuencia y los desórdenes que afectan a los residentes locales y/o a los turistas. A partir de aquí, ¿cómo puede configurarse la justicia de modo que tanto la población local como los visitantes se beneficien de una mayor seguridad?.

La necesidad de adoptar políticas contra la delincuencia basadas en el turismo fue reconocida por las Naciones Unidas hace más de 20 años, en la Conferencia de la OMT celebrada en Buenos Aires en 1991. conferencia de la OMT celebrada en Buenos Aires en 1991. Sin embargo, las políticas destinadas a aumentar la seguridad de los turistas son la excepción más que la regla y, cuando existen, pueden suscitar serias preocupaciones en materia de justicia comunitaria. Un hallazgo constante en la literatura es que los residentes locales culpan al turismo de muchos de los problemas de delincuencia y desorden en las zonas turísticas. muchos de los problemas de delincuencia y desorden de su zona y por amenazar tanto los valores tradicionales como la calidad de vida. En el Reino Unido, Newquay es un buen ejemplo de ello. han protestado por la "amenaza" que supone para su ciudad la cultura hedonista que traen los jóvenes turistas, un problema que, en su opinión, no era reconocido por la justicia penal ni por las agencias de turismo.

Sin embargo, como Johns (2007) ha argumentado de forma persuasiva, si se considera que los turistas reciben un trato mejorado por parte de la policía y el sistema judicial mientras se ignoran las necesidades de la población local, esto puede agravar el nivel de desencanto de los turistas. el nivel de desencanto de los residentes locales hacia los turistas.

Se trata del primer proyecto europeo de este tipo que aborda el turismo y la delincuencia y se distingue por centrarse en las ciudades en las que el turismo es un elemento del turismo en general. Siete ciudades asociadas se inscribieron en el proyecto: Alba (Italia), Barcelona (España), Bras,ov (Rumanía), Bruselas (Bélgica), Múnich (Alemania), Roma (Italia) y Saint-Denis en París (Francia). Este artículo aborda la seguridad y el turismo en una de estas ciudades, Bras,ov es un ejemplo ideal porque, a pesar de una larga historia como centro turístico, todavía puede ser caracterizada, en términos de Prideaux (1996) , como en las primeras fases de desarrollo turístico. Sin embargo, la expansión turística se ha priorizado a nivel comarcal y depende de la propia alcaldía. lo que significa que existe una clara apropiación del programa y un compromiso con un turismo más seguro. La iniciativa EFUS se caracteriza por su compromiso con las alianzas interinstitucionales, en las que participan tanto el sector público como el privado (hotelero). sectores público y privado (hotelero), y los sectores del turismo y la seguridad, e incorporar la voluntad de incluir a la población local en los debates sobre los planes futuros. Sin embargo, aunque durante el proceso de

Durante el proceso de auditoría, los organismos trabajaron juntos, pero en esta fase no existe un compromiso a largo plazo de asociación a nivel local. La única implicación institucional se refiere a varias agencias que trabajan de forma individual, sin acciones integradas. La elección del destino sigue siendo una de las primeras y más importantes decisiones que toman los turistas, y a esta decisión contribuyen, en gran medida, una serie

de factores como la imagen del país de destino, el precio de los servicios turísticos, la asequibilidad y/o la seguridad en términos de infraestructuras aéreas y viarias, el atractivo (a través de la riqueza del patrimonio turístico), pero también la seguridad de los turistas y de la población local del destino. Los problemas de competitividad de los destinos son cada vez más importantes, especialmente para los países y regiones que basan mucho en el turismo. La falta de turística puede deberse a la falta de eficiencia y los desequilibrios entre los insumos y los outputs, causados a su vez por las posibles razones erróneas razones de los decisores respecto a las necesidades de un destino, la fase de desarrollo en la que se encuentra, el ciclo de vida del producto turístico, etc. (Tigu, Maria, Nica, 2010, pp. 735-736) o puede estar causado por una serie de factores incontrolables o acontecimientos inopinados. Por otro lado, en el caso de los países en los que el peso de la hostelería contrarresta con éxito el consumo del mercado minorista la posible disminución de los ingresos procedentes del turismo tiene como consecuencia una escalada del déficit de la cuenta corriente y determina, obligatoriamente y a corto plazo, un aumento de la deuda externa. En consecuencia, el turismo tiene la capacidad de controlar/ajustar las exportaciones nacionales. Tras el efecto multiplicador del turismo, la competitividad de un destino no afecta sólo directamente al número de llegadas e, implícitamente la recaudación, sino que condiciona indirectamente otras empresas relacionadas con el sector turístico. En consecuencia, las deficiencias a nivel de competitividad también afectan a los ámbitos económicos relacionados. Como ya hemos dicho, las infraestructuras, las públicas y privadas y su transparencia, la infraestructura de telecomunicaciones, salud y educación, la primaria y la secundaria y terciaria , la eficiencia del mercado laboral, el grado de de adaptabilidad a las nuevas tecnologías y la innovación son sólo algunos de los pilares de la competitividad , sin los cuales la actividad turística de un país no puede desarrollarse. Además de estos factores, uno de los más

importantes, con diferencia, especialmente en este contexto mundial, pasó a ser la seguridad del destino e, implícitamente, de los turistas y de la población local. La seguridad y la protección son factores críticos a la hora de determinar la competitividad de la industria turística dentro de un país. Es probable que los turistas se sientan desalentados viajar a países o regiones peligrosos, lo que significa que una región con un bajo nivel de seguridad será cada vez menos atractiva para los turistas extranjeros, pero también para los inversores.

2.2.3. Escala de Likert

La escala de Likert ha sido utilizada comúnmente en investigaciones en el campo de las ciencias sociales donde se recolectan datos para probar la hipótesis planteada de las variables cuantitativas. Gante et al. (2020) plantean que la metodología utilizada por la herramienta de investigación mencionada se divide en 5 escalas. Además, se debe mencionar que para la interpretación de los resultados en la escala de Likert será más fácil de probar la hipótesis y el nivel de confiabilidad será aceptable. De igual modo, el instrumento de investigación analizado es utilizado en la evaluación de las actitudes y opiniones de los clientes hacia los servicios que adquieren en una determinada región (Rojas et al., 2020) . La psicometría opera por dos vías; la primera consiste en formular planteamientos constructo) para las mediciones, seguido del desarrollo de instrumentos de medición y su validación. El test de Stanford Binet (mide la inteligencia humana) y el El contenido de contenido de estos instrumentos está "prefijado". El otro camino es el mismo hasta formulación del constructo teórico para la medición. A esta conceptualización le sigue operativa de las ideas/experiencias /cuestiones objeto de investigación en enunciados (ítems) guiados en gran medida por el objetivo del estudio. Esto permite que los contenidos (ítems) de dichas escalas/modelos sean bastante flexibles y basados en las necesidades. Modelo de medición Rasch (se utiliza para estimar la

capacidad), la escala Likert (mide la actitud humana) son ejemplos de son ejemplos de escalas psicométricas muy utilizadas en las ciencias sociales y la investigación educativa. las ciencias sociales y la investigación educativa . La escala de Likert se ideó para medir actitud" de una forma científicamente aceptada y validada. en algunos casos también indicativas (forzadas) elecciones en las que no se percibe indiferencia/neutralidad del investigador .Escala de siete/diez puntos - Son la variación de escala de 5 puntos en la que las opciones adyacentes son menos radicalmente diferentes (o más gradualmente diferentes) en comparación con la escala de 5 puntos. Este espectro más amplio (paso a paso) de opciones ofrece más independencia al participante para elegir la opción "exacta" (la que más le guste) en lugar de elegir una opción "cercana" o "próxima". Estas variaciones se detalles (en referencia a la validez y la fiabilidad) en este artículo.

2.3 Definición de términos

2.3.1. Modelo de calidad SERVQUAL

Parasuraman, Berry y Zheitaml son los autores que a través de sus investigaciones de muchos años crearon el modelo SERVQUAL que es utilizado en la actualidad por empresas de diferentes rubros económicos que tienen el objetivo de satisfacer las necesidades de sus usuarios a través de los servicios ofrecidos en el mercado. Pena et al. (2013) plantean que la metodología utilizada en el sistema de calidad mencionado se basa en el estudio de la percepciones y expectativas de los clientes en el momento de realizar sus compras diariamente. También, los autores Parasuraman, Berry y Zheitaml en la aplicación del modelo SERVQUAL se mide cinco dimensiones .

- 1. Tangibilidad:** “La tangibilidad se enfoca en estudiar las instalaciones físicas, apariencia de los trabajadores, equipos y materiales de comunicación”(Orlandini y Ramos, 2017,p.150). De igual modo, se debe mencionar que los factores más relevantes en la industria del servicio están relacionados con la calidad que

ofrecen a sus clientes en sus instalaciones. Por ejemplo, en un hotel tener las habitaciones limpias y los empleados estar uniformados correctamente ayudara a generar confianza en los huéspedes en su decisión de quedarse en pernoctar por más tiempo en las instalaciones de la empresa turística mencionada. Asimismo, en los siguientes puntos se planteará 3 aspectos que mide la tangibilidad en la escala SERVQUAL.

2. **Fiabilidad:** La fiabilidad es la voluntad y disposición de los trabajadores para ayudar al consumidor a proporcionar un servicio de calidad (Valencia et al., 2018). También, es identificar la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes de forma oportuna y precisa. Por ejemplo, una aerolínea que aborda a los pasajeros en la hora designada y aterriza en el aeropuerto en el tiempo señalado ayuda a no generar contratiempos a los viajeros. Además, se debe mencionar que los clientes no toleran los retrasos que sean injustificados lo que genera una mala percepción de la administración de la empresa que adquirieron los servicios para su transporte. De igual modo, en la fiabilidad de acuerdo a los criterios de la metodología plantea por la escala SERVQUAL se analizan los siguientes puntos:

- Cumplimientos de promesas en el tiempo.
- Interés de resolución de los problemas generados.
- Servicios adecuados a la primera vez.
- Cumplir con los plazos prometidos.
- Registro de los errores cometidos.

3. **Capacidad de respuesta:** La capacidad de respuesta es la atención y el conocimiento de los trabajadores mostrados en sus habilidades para inspirar a los clientes confianza (Orlandini y Ramos, 2017). En otras palabras, es el deseo de los empleados en ayudar a los consumidores a serviles de manera rápida y

oportunidad para no perder la credibilidad ganada por las empresas turísticas en los diferentes mercados. Por ejemplo, un restaurante especializado en la gastronomía italiana puede satisfacer las necesidades de un determinado público cumpliendo sus necesidades y expectativas sin tener que bajar la calidad que ofrece a los comensales gracias a sus servicios enfocados en una cartera de clientes determinada. Asimismo, la capacidad de respuesta de acuerdo a la metodología planteada por la escala SERVQUAL se estudiarán los siguientes criterios:

- Empleados que comunican cuando terminan sus servicios prestados.
- Atención al cliente de manera rápida y oportuna.
- Trabajadores con predisposición a ayudar a los clientes.
- Empleados que dispersan las dudas de los usuarios en el servicio.

4. Confianza: La confianza es la atención al cliente de manera individualizada que las empresas ofrecen en el mercado (Valencia et al., 2018). Además, se debe mencionar que la información oportuna y precisa de la administración de la organización con fines de lucro ayudara a generar un ambiente que estimule la decisión de compra de los servicios que oferta la compañía a su público objetivo. Por ejemplo, los empleados de una agencia de viajes que ofrecen un canal de comunicación adecuado que ayude a los turistas a resolver sus dudas reduciendo la incertidumbre e incentivando la confianza de la calidad de los paquetes turísticos que adquirieron para su visita en una región determinada. De igual modo, la confianza de acuerdo a la metodología planteada por la escala SERVQUAL se analizarán los siguientes puntos:

- Trabajadores que transmiten confianza a los clientes.
- Clientes que se sienten seguros de los servicios que adquieren de su proveedor.

- Empleados amables en la atención al cliente.
- Trabajadores con una formación profesional incuestionable.

5. Empatía: Los servicios que se ofrecen en el mercado se deben enfocar en generar pequeños detalles que ayuden a sorprender y crear una experiencia de compra memorable a los consumidores. Por ejemplo, los clientes que reservan una habitación de un hotel tienen la expectativa que los servicios ofrecidos por la empresa turística se cumplirán al pie de la letra. También, las compañías del rubro mencionado tienen en su gran mayoría a cumplir con los contratos realizados con los huéspedes y ofrecer de manera gratuita pequeños regalos que generen momentos agradables en su estadía en las instalaciones de la empresa. Asimismo, la empatía de acuerdo a la metodología planteada por la escala SERVQUAL se analizan los siguientes criterios:

- Atención al cliente de manera personalizada.
- Horario de atención conveniente para los clientes.
- Atención individual para los colaboradores.
- Constante preocupación por satisfacer los intereses de los usuarios.
- Comprensión de los empleados a las necesidades de los usuarios.

2.3.2. Teoría de Grünewald

La seguridad antes del 11 de setiembre del 2001 no era de gran importancia para los países que recibían visitantes internacionales en su territorio. Heald et al. (2018) plantea que el atentado terrorista ocurrido en la ciudad de Nueva York produjo un antes y un después en la política internacional de las naciones sobre el terrorismo en el mundo. De igual forma, los investigadores nombraron al hecho histórico mencionado “efecto 11-s” para describir las nuevas solicitudes de seguridad que los turistas exigían a los destinos turísticos a nivel internacional.

Luis Alberto Grünewald en sus investigaciones sobre la seguridad turística planteo una teoría que tenía el objetivo ayudar a reducir el nivel de inseguridad en los visitantes internacionales y nacionales. Además, se debe señalar que el autor mencionado en su artículo publicado expone la importancia de implementar una política pública que engloba ocho indicadores básicos para lograr reducir la tasa de criminalidad en los destinos turísticos del mundo (Alberto Grünewald, 2012).

1. Seguridad pública: La seguridad pública tiene el objetivo de asegurar que el turista no sufra ninguna lesión física minimizando los acontecimientos que ayuden a perturbar su tranquilidad en su visita al destino turístico como la sustracción de sus pertenencias o accidentes (De la Torre y Toubes, 2017) . En otras palabras, el indicador analizado se enfoca en que el visitante pueda desplazarse libremente en la región elegida para vacacionar disminuyendo los incidentes delictivos comunes como el robo de celulares, cámaras fotográficas, maletas, entre otros. Asimismo, la seguridad pública de acuerdo a la metodología planteada por Luis Alberto Grünewald se analiza los siguientes criterios:

- Presencia de efectos policiales: En el destino turístico la presencia de efectivos policiales ayuda a generar un ambiente de seguridad y tranquilidad a los turistas que vacacionan en una región determinada. De igual modo, los visitantes ante sucesos desafortunados generados por la delincuencia pueden recurrir en el instante a solicitar ayuda a los policías para resguardar su integridad física.
- Presencia de seguridad ciudadana: Las empresas turísticas como agencias de viaje ,hoteles, restaurantes, , entre otras dentro de sus servicios ofrecidos garantiza la seguridad para evitar sucesos que perjudiquen la imagen de la organización ante los turistas. También, el personal

contratado para resguardar el orden y tranquilidad en las instalaciones de los negocios mencionados deben estar capacitados constantemente para dar soluciones inmediatas a acontecimientos problemáticos que pongan en peligro la integridad del visitante.

2. Seguridad social: La seguridad es la protección al turista de acontecimientos generados por problemas de una determinada población como huelgas, movilizaciones, terrorismo, entre otros (Gálvez et al., 2020). Además, se debe mencionar el indicador estudiado permite a los visitantes poder desplazarse libremente en el destino turístico previa coordinación con las autoridades locales para evitar desmanes ocasionando posibles sucesos desafortunados que pongan en peligro la integridad de los ciudadanos extranjeros que vacacionan en una región determinada. De igual modo, en la seguridad pública de acuerdo a los criterios de la metodología planteada por Luis Alberto Grünewald se analizan los siguientes puntos:

- Resguardo al turista: En los destinos turísticos la protección a la integridad del visitante es fundamental para evitar sucesos desafortunados que generen una mala imagen internacional de la región en el mundo. Asimismo, los conflictos sociales generan actos de violencia que sin un gobierno capaz de entablar un diálogo con los residentes locales para encontrar soluciones ayudara incrementar actos de discriminación en contra de los turistas en un corto plazo.
- Comunicación pacífica con los protestantes: Las autoridades locales y empresariales del destino turístico deben entablar mesas de diálogo con los dirigentes de las protestas para evitar sucesos violentos en contra de los turistas mientras se desplazan para adquirir algunos servicios básicos

para su supervivencia en una región determinada.

3. Seguridad medica: La seguridad medica tiene el objetivo de analizar el sistema de salud que cuenta el destino turístico receptor y los servicios que ofrece a los visitantes en el control de emergencias que pueden suscitar durante su estadía en un país determinado (De la Torre y Toubes, 2017). De igual manera, los turistas que vacacionan en una región determinada deben tener las garantías que si sufriesen un accidente que comprometiera su integridad física recibirán atención medica de manera inmediata por parte de la empresa donde adquirieron los servicios. Asimismo, la seguridad medica de acuerdo a la metodología planteada por Luis Alberto Grünewald se estudiarán los siguientes criterios:

- Presencia de instrumentos de primeros auxilios: Las empresas del sector turístico de una determinada región deben tener herramientas medicas que ayuden a realizar los primeros auxilios cuando suceden accidentes en la prestación del servicio al turista.
- Capacitación medica al personal: El destino turístico debe contar con empresas del sector que tengan empleados capacitados en primeros auxilios. Además, el gobierno local de la región visitada promueve en los residentes la formación en temas de salud con el objetivo ayudar a los turistas que se encuentren en una emergencia médica.
- Presencia inmediata de ambulancia: El destino turístico debe contar con una flota de ambulancias que sea capaz de socorrer a los turistas en el menor tiempo posible para su correcta atención médica.

4. Seguridad informativa y de facilitación: La seguridad informática y de facilitación tiene la finalidad de difundir la información sobre las ofertas turísticas que existe de un destino turístico determinado a los mercados identificados para

el incremento de las llegadas de visitantes durante el año (Luz et al., 2020) . En otras palabras, el indicador analizado tiene el objetivo de estar en constante comunicación con los turistas sobre los precios de los diferentes servicios que se ofrecen en la región a visitar y tener personal calificado para absolución de dudas en las diferentes instalaciones de las empresas del sector mencionado. De igual modo, la seguridad informática y de facilitación de acuerdo a la metodología plateada por Luis Alberto Grünewald se analizarán los siguientes puntos:

- Señalización de la ruta: En los destinos turísticos los caminos deben contar con una correcta señalización que ayude a prevenir accidentes y que los turistas se sientan seguros en su visita a un espacio geográfico determinado.
- Prevención de riesgos: Las empresas del sector turístico al ofrecer sus diferentes servicios a los visitantes deben cumplir con todos los protocolos de seguridad con la finalidad de prevenir accidentes que expongan la integridad de sus clientes.
- Información turística: Las empresas del sector turístico deben siempre proporcionar información antes, durante y después de su estadía con la finalidad de ayudar al visitante antes posibles situaciones que ayuden a resolver algunos problemas suscitados en la adquisición del servicio en un destino turístico determinado.
- Presencia de guías turísticos certificados: Los destinos turísticos deben contar profesionales debidamente formados y certificados por las instituciones educativas de turismo con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los visitantes en su recorrido de los principales atractivos turístico de una región determinada.

5. **Seguridad en la recreación y en eventos:** La seguridad tiene el objetivo de resguardar la integridad física del turista en su visita en acontecimientos deportivos, culturales, musicales, educativos ,entre otros (De la Torre y Toubes, 2017). Además, el gobierno local debe contar con un protocolo establecido para la prevención de accidentes en la realización de acontecimientos programados y tener instituciones que garanticen a los visitantes su integridad física en la adquisición de servicio orientados al entrenamiento en un espacio geográfico determinado. Asimismo, la seguridad en la recreación y en eventos de acuerdo a la metodología planteada por Luis Alberto Grünewald se analizan los siguientes criterios:

- Utilización de instrumentos de seguridad: Las empresas del sector que ofrecen servicios de entrenamiento y deportes de aventura debe contar con herramientas (cascos, arnés, chalecos, guantes, etc.) que estén en perfectas condiciones para prevenir accidentes que expongan la integridad física de los turistas.

6. **Seguridad vial y del transporte:** La seguridad vial y del transporte tiene el objetivo de estudiar el libre desplazamiento de los turistas por las rutas de comunicación de una región determinada (Luz et al., 2020) . En otras palabras, el indicador analizado tiene la finalidad de evitar la obstrucción de la circulación constantes en las infraestructuras necesarias para el transporte de los visitantes en su estadía en un espacio geográfico definido. Asimismo, la seguridad vial y del transporte de acuerdo a la metodología plateada por Luis Alberto Grünewald se estudiarán los siguientes criterios:

- Señalización vial: El destino turístico debe contar con una infraestructura de señalización adecuada en las vías de comunicación para que el turista

no presente ningún inconveniente en su desplazamiento desde su punto de partida hasta el lugar de llegada.

- Condiciones de las vías de comunicación: El destino turístico debe contar con infraestructuras viales en buen estado para mejorar la calidad del transporte público y privado que los turistas utilizan en su desplazamiento en un espacio geográfico determinado.

7. **Seguridad ambiental:** La seguridad ambiental es el cuidado de la integridad física del turista en su visita a espacios naturales o frente a acontecimientos climatológicos que sean un peligro para la supervivencia de los seres humanos (De la Torre y Toubes, 2017). Además, el indicador estudiado permite al destino turístico crear protocolos de seguridad con la finalidad prevenir y mitigar los efectos adversos que puede ocasionar los desastres naturales para la población de una determinada región. De igual modo, la seguridad ambiental de acuerdo a la metodología plateada por Luis Alberto Grünewald se analizarán los siguientes puntos:

- Prevención ante desastres naturales: Las empresas del sector deben contar con materiales informativos que ayuden a comunicar los peligros que existe por las fallas geológicas, cambios climatológicos, entre otros para evitar accidentes que expongan la integridad física del turista en su visita en un espacio geográfico definido.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo, nivel, método y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Los tipos de investigación que son aceptadas por la comunidad internacional son los siguientes: la investigación aplicada y exploratoria (Esteban Nieto, 2018). De igual modo, el presente trabajo tiene el objetivo de estudiar la problemática planteada de la calidad y seguridad turística que cuenta el distrito de Huanta. Además, se debe mencionar que el tipo de investigación elegida fue la básica por ser aceptada por la comunidad internacional. Asimismo, en el trabajo planteado se pudo conocer a profundidad la percepción que tienen los turistas de las variables plateadas en el distrito de Huanta.

3.1.2. Nivel de investigación

La investigación básica se divide en 4 estudios los cuales son los siguientes: investigación descriptiva - correlacional, que son aceptados por la comunidad internacional (Esteban Nieto, 2018). También, en el estudio planteado se analizó el comportamiento de las dos variables fijadas de acuerdo a la metodología SERVQUAL y la metodología formulada por Luis Alberto Grunewald. De igual manera, la tesis tiene un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y correlacional no experimental de acuerdo a los subniveles que tienen la investigación aplicada. Además, los datos que se obtengan ayudaran a establecer la relación que existe en las dos variables analizadas con la hipótesis formulada en el trabajo de investigación.

3.1.3. Método

Torales et al. (2017) plantea que la metodología descriptiva se basa en analizar detalladamente los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos en una población determinada; En la información recolectada se puede estudiar aspectos demográficos, económicos, sociales, entre otros de las variables planteadas en los trabajos

de investigación.

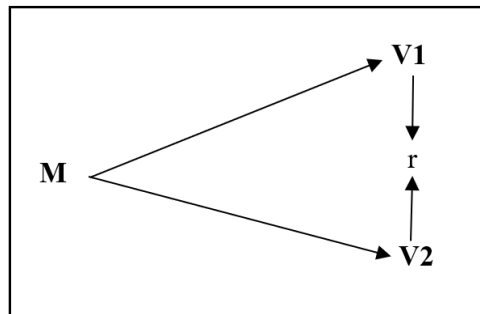
3.1. 4. Diseño de la investigación

Las investigaciones que tiene un diseño no experimental son transversales o longitudinales y en ocasiones emplean métodos cuantitativos que se sustentan sus resultados con el empleo de instrumentos aceptados por la comunidad científica internacional (Hernández et al., 2014) ; En el estudio se evaluó las dos variables planteadas a través de la metodología SERVQUAL y la metodología formulada por Luis Alberto Grunewald. De igual manera , en la investigación se empleó un diseño no experimental de nivel descriptivo y correlacional. en el estudio se pudo medir la percepción de los turistas en un periodo de tiempo determinado y luego se realizó el cruce de las variables para la obtención de resultados en el trabajo mencionado.

Sinopsis del diseño:

Ilustración 1

Ilustración del diseño de la investigación planteada de las dos variables planteadas en la presente tesis.



Nota. Imagen ilustrativa del diseño de la investigación planteada en el año 2022. Fuente: Marchan (2022) .

Donde:

M: Muestra de la investigación .

V1: Calidad de los servicios turísticos.

V2: Seguridad Turística.

r: Relación que existe entre las variables.

3.2. Ámbito temporal y espacial

3.2.1. Ámbito temporal

La tesis se desarrolló durante los meses de agosto a diciembre del 2022. Además, la aplicación de los instrumentos se realizó durante todo el mes de setiembre a los turistas que visitaron el distrito de Huanta.

3.2.2. Ámbito espacial

En el ámbito espacial se define como la zona geográfica donde se realizó la investigación científica. También, se debe mencionar que la tesis se elaboró con la información recolectada en la aplicación de las encuestas a los turistas nacionales que visitaron el distrito de Huanta.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Los turistas nacionales que visitaron la región de Ayacucho en el año 2020 según las estadísticas del MINCETUR son 239 325 visitantes (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020).

3.3.2. Muestra

Aguilar (2005) plantea que cuando se conoce la cifra exacta de una población determinada se aplica la fórmula muestral para poder obtener el número exacto de personas en las cuales se aplicaran las encuestas.

Información:

n: El tamaño de la muestra.

Z: El nivel de confianza (1.96%=95%).

N: El tamaño de la población (239 325).

p: La variabilidad positiva (0.5)

q: La variabilidad negativa (0.5).

E: La precisión o error 5% (0.05).

Formula:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2 (N - 1) + z^2 * p * q} = \frac{(2.58)^2 * (239\ 325) * (0.5) * (0.5)}{(0.03)^2 (239\ 325 - 1) + (2.58)^2 * (0.5) * (0.5)} = 384$$

El resultado de la formula muestral arrojo que se debe encuestar a 384 turistas nacionales en el distrito de Huanta.

3.3.3. Muestreo

El muestreo es probabilístico porque no se discrimino a ningún grupo de la población investigada.

3.4. Instrumento

3.4.1. Instrumentos de recolección de datos

En la elaboración del instrumento para la recolección de datos se utilizó para medir a la variable calidad turística la metodología SERVQUAL y la seguridad turística con la metodología planteada por Luis Alberto Grünewald. Además, los cuestionarios expuestos en la tesis están validados por expertos que ayudarán obtener la información necesaria para responder a las preguntas planteadas en la presente investigación.

3.4.2.1. Instrumento de la variable seguridad turística

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA VARIABLE SEGURIDAD

Las encuestas elaboradas en el presente trabajo de investigación tienen la finalidad de recoger la información necesaria para la evaluación de la calidad de servicios turísticos y seguridad turística en el distrito de Huanta. Además, la relación que existe entre las dos variables analizadas ayudara a responder las diferentes interrogantes planteadas en la tesis. De igual modo, en ese sentido agradecemos su colaboración de antemano por su participación en la presente investigación.

Instrucciones: Responder al cuestionario planteado marcando con (x) de acuerdo a su criterio. También, se debe tomar en cuenta que para la evaluación se utilizara la escala de Likert explicada en la siguiente tabla.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DATOS GENERALES		ESCALA				
1	Edad	(18-29) (30-49) (50 +)				
2	Sexo	(masculino) (femenino)				
3	Lugar de procedencia					
4	Nivel de instrucción	(Primaria) (Secundaria) (Universitario) (Técnico)				
5	Ocupación					
Seguridad Pública						
6	¿Observa usted la presencia de policías en los principales atractivos turísticos del distrito de Huanta?					
7	¿Las empresas turísticas en el distrito de Huanta cuentan con agentes de seguridad que ayudan a reducir el nivel de inseguridad en sus instalaciones?					
Seguridad social						
8	¿Considera que las instituciones del sector turismo en el distrito de Huanta resguardan la integridad física y psicológica del turista en los conflictos sociales?					
9	¿Las autoridades locales y los gremios empresariales garantizan el abastecimiento de los servicios básicos a los turistas?					
Seguridad médica						
10	¿Las empresas del sector turismo en sus instalaciones cuentan con equipos necesarios para realizar los primeros auxilios en casos de emergencia?					
11	¿Los trabajadores de las diferentes empresas turísticas demuestran conocimientos básicos en la realización de los primeros auxilios en una emergencia médica?					
12	¿El distrito de Huanta cuenta con un servicio de ambulancia oportuna e inmediata?					
Seguridad informativa y de facilitación						
13	¿En la visita de los principales atractivos turísticos del distrito de Huanta observo la presencia de señalización en la ruta?					
14	¿Las empresas turísticas en la prestación del servicio cuentan con algún personal capacitado que brinde información necesaria para la prevención de riesgos?					
15	¿En los servicios que adquirió en su visita al distrito de Huanta se le proporcionó información turística antes, durante y después del recorrido?					
16	¿En su visita al distrito de Huanta se observó la presencia de guías turísticos certificados que ofrezcan servicios al público en general?					
Seguridad en la recreación y en eventos						
17	¿Las empresas que organizan eventos en el distrito					

3.4.2.2. Instrumento de la variable calidad turística

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD

Las encuestas elaboradas en el presente trabajo de investigación tienen la finalidad de recoger la información necesaria para la evaluación de la calidad de servicios turísticos y seguridad turística en el distrito de Huanta. Además, la relación que existe entre las dos variables analizadas ayudara a responder las diferentes interrogantes planteadas en la tesis. De igual modo, en ese sentido agradecemos su colaboración de antemano por su participación en la presente investigación.

Instrucciones: Responder al cuestionario planteado marcando con (x) de acuerdo a su criterio. También, se debe tomar en cuenta que para la evaluación se utilizara la escala de Likert explicada en la siguiente tabla.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Tangibilidad					
1	¿Las empresas turísticas en el distrito de Huanta cuentan con equipos modernos?				
2	¿Las instalaciones de las empresas turísticas son visualmente atractivas?				
3	¿Considera que los trabajadores tienen una apariencia pulcra y están correctamente vestidos?				
Fiabilidad					
4	¿Las empresas turísticas del distrito de Huanta cumplen con los servicios ofrecidos al mercado en los diferentes medios de comunicación?				
5	¿Las empresas turísticas procuran resolver inmediatamente los problemas generados en la prestación del servicio al cliente?				
6	¿Los trabajadores se preocupan por atender adecuadamente a los clientes?				

7	¿Considera que las empresas turísticas desarrollan la atención al cliente en un tiempo razonable?					
Capacidad de respuesta						
8	¿Considera usted que la comunicación es constante entre el cliente y el trabajador?					
9	¿Los empleados atienden de manera rápida y oportuna a los clientes?					
10	¿Los trabajadores tiene la predisposición de ayudar a los clientes?					
11	¿El personal responde adecuadamente a las diferentes dudas e inquietudes de los clientes en la prestación del servicio?					
Confianza						
12	¿Los empleados transmiten confianza en los servicios que ofrecen a los clientes?					
13	¿Las empresas turísticas en el distrito de Huanta garantizan la seguridad en los diferentes servicios que ofrecen a los clientes?					
14	¿Los trabajadores son amables y respetuosos en la atención al cliente?					
15	¿El personal de las empresas turísticas demuestran profesionalidad en la prestación del servicio?					
Empatía						
16	¿Considera usted que la atención al cliente es personalizada?					
17	¿Considera que los horarios de atención al cliente de las diferentes empresas turísticas se ajustan a su rutina diaria durante su estadía?					
18	¿Las empresas turísticas en el distrito de Huanta tienen una atención a la cliente personalizada?					
19	¿Los trabajadores se preocupan por satisfacer los diferentes intereses de los clientes?					
20	¿Los empleados de las empresas turísticas comprenden las diferentes necesidades de los clientes?					

3.5. Procedimientos de recolección de datos

El procedimiento que se utilizó para la tesis fue normado con los parámetros establecidos por la UNAH para la elaboración de la investigación. Además, los siguientes pasos que se utilizó para redactar el trabajo académico mencionado son los siguientes:

Recolección de datos primarios.

- Identificación de la muestra.
- Proceso de análisis y observación de la muestra.

- Formulación de los instrumentos para cada variable.
- Aplicación de las dos encuestas.
- Procesamiento de los datos con SPSS.

Recolección de datos secundarios.

- Recopilación de información bibliográfica
- Validación de instrumentos por expertos.
- Tabulación de datos.

3.6. Análisis de datos

En el análisis de los resultados obtenidos de la información recopilada en la aplicación de las encuestas a los turistas nacionales se medirá la calidad y seguridad que tiene el distrito de Huanta. También, en el trabajo de investigación se podrá conocer la gravedad de la problemática estudiada y responder las interrogantes planteadas en la tesis. Además, los resultados obtenidos ayudaran a la MPH a tomar medidas para incrementar el número de turistas nacionales que visitan cada año la “Esmeralda de los Andes”.

Concluido el trabajo de campo se analizó la información recolectada para luego procesar la base de datos en el software SPSS realizando lo siguiente:

- Construcción de tablas para las dos variables planteadas en la presente tesis.
- Elaboración de los gráficos de cada una de las variables para el análisis de la información recolectada en la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos

En tabla 3 se muestra los resultados de la calidad de los servicios turísticos y sus dimensiones en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022. Se observa que el 73.2% de los encuestados ubican a la calidad de los servicios turísticos en el valor 2 (en desacuerdo) de una escala de 5 puntos utilizada; esto significa que más de 50%, no están de acuerdo con la calidad de los servicios turísticos que se brindan a usuarios. Es decir, hay un bajo nivel de calidad de los servicios turísticos en esta localidad.

Tabla 1

Frecuencias para los resultados obtenidos de calidad de los servicios turísticos y sus dimensiones en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022.

Respuesta	Calidad de los servicios turísticos				Capacidad de Respuesta				Confianza		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	88	22,9	267	69,5	187	48,7	310	80,7	257	66,9	254	66,1
En desacuerdo	281	73,2	80	20,8	175	45,6	51	13,3	107	27,9	110	28,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	2,3	29	7,6	18	4,7	10	2,6	16	4,2	14	3,6
De acuerdo	6	1,6	8	2,1	3	,8	10	2,6	4	1,0	6	1,6
Totalmente de acuerdo					1	,3	3	,8				
TOTAL	384	100,0	384	100,0	384	100,0	384	100,0	384	100,0	384	100,0

Respecto a la dimensión tangibilidad de la calidad, el 69,5% de los encuestados responden con un valor de 1 (totalmente en desacuerdo) de la escala de 5 puntos utilizadas; esto significa también, más del 50% de los encuestados están muy en desacuerdo con la tangibilidad de la calidad en Huanta.

En cuanto a la dimensión fiabilidad, pasa algo similar que la dimensión anterior, el 48,7% de los encuestados consideran que la fiabilidad es un problema en los servicios turísticos. Sin embargo, un problema mayor se presenta en la capacidad de respuesta de los que brindan los servicios turísticos (el 80,7% de los encuestados valoran con 1, de una escala de 5 puntos).

En la misma línea, la confianza como componente (dimensión) de calidad de los servicios turísticos, también representa un problema, el 66,9% de los encuestados respondieron con el valor 1 de una escala de 5 puntos. Entonces, se podría decir que, en cierto nivel, existe desconfianza en los servicios turísticos brindados en el distrito de Huanta.

La empatía en los servicios también es un problema, el 66,1% de los encuestados respondieron con un valor 1 de la escala de 5 puntos; es decir más del 50% de los encuestados están muy en desacuerdo con la empatía que muestran los agentes que brindan los servicios en el distrito de Huanta – Ayacucho.

Por otra parte, en la tabla 4 se muestra los resultados de la investigación de la seguridad turística y sus dimensiones en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022. Se podría decir que observa un problema relativamente menor que de la calidad, ya que el 53,1% de los encuestados valoraron con un puntaje de 2 de la escala de 5 puntos utilizada. A pesar de ser un problema relativamente menor a la calidad, los resultados encontrados en esta investigación evidencian un nivel de problema de seguridad turística que debería ser tomando en cuenta para una solución.

Tabla 2

Frecuencias para los resultados obtenidos de seguridad turística y sus dimensiones en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022.

Respuesta	Seguridad Turística		Seguridad Pública		Seguridad social		Seguridad Médica		Seguridad informativa y de facilitación		Seguridad de recreación y eventos		Seguridad vial y del transporte		Seguridad ambiental	
Categoría de escala	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	45	11,7	106	27,6	152	39,6	146	38,0	128	33,3	181	47,1	148	38,5	201	52,3
En desacuerdo	204	53,1	156	40,6	143	37,2	136	35,4	166	43,2	155	40,4	152	39,6	116	30,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	99	25,8	91	23,7	52	13,5	80	20,8	50	13,0	25	6,5	48	12,5	34	8,9
De acuerdo	34	8,9	24	6,3	25	6,5	18	4,7	31	8,1	13	3,4	24	6,3	14	3,6
Totalmente de acuerdo	2	,5	7	1,8	12	3,1	4	1,0	9	2,3	10	2,6	12	3,1	19	4,9
TOTAL	384	100	384	100	384	100	384	100	384	100	384	100	384	100	384	100

Respecto a las dimensiones de la seguridad turística, los resultados de la tabla 4 muestran evidencias de una tendencia similiar respecto a la variable completa. En todas las dimensiones, más del 50 % de los encuestados respondieron con un valor de 1 y 2 habiendo relativamente un mayor problema en lo que respecta a seguridad de recreación y eventos y también en seguridad social.

Definitivamente, los resultados de la calidad y la seguridad demuestran problemas que deberían ser tomados en cuenta por los líderes de la zona y el gobierno. Es necesario plantear un plan de acción para mejorar la situación.

4.2. Resultados correlacionales

En la siguiente tabla se muestra los resultados del supuesto de normalidad para las variables de estudio y sus respectivas dimensiones. Para conocer si los datos cumplen o no el supuesto de distribución normal se prueban las siguientes hipótesis estadísticas:

Ho: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

En la tabla 5 se puede observar que la significancia (Sig.) es menor que el alfa (0.05) para las variables calidad y seguridad y todas las dimensiones respectivas, por ende, se puede decir, con un nivel de significancia del 95%, que los datos no siguen una distribución normal (se acepta H0).

Tabla 3

Supuesto de normalidad para las variables de estudio y sus dimensiones

Variables y Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Media	DS	Sig.
Calidad de los servicios turísticos	,399	384	,000
Tangibilidad	,416	384	,000
Fiabilidad	,304	384	,000
Capacidad de Respuesta	,467	384	,000
Confianza	,406	384	,000
Empatía	,399	384	,000
Seguridad Turística	,307	384	,000
Seguridad Pública	,241	384	,000
Seguridad social	,254	384	,000
Seguridad Médica	,227	384	,000
Seguridad informativa y de facilitación	,277	384	,000
Seguridad de recreación y eventos	,263	384	,000
Seguridad vial y del transporte	,265	384	,000
Seguridad ambiental	,291	384	,000

Debido a que las variables y sus respectivas dimensiones no siguen una distribución normal, en las siguientes pruebas de correlaciones, se utilizó la prueba no paramétrica “Rho de Spearman”.

En las pruebas de correlación se contrastan las siguientes hipótesis estadísticas

H0: no existe una relación significativa entre las variables

H1: existe una la relación significativa entre las variables

Para esto, el criterio de decisión es el siguiente: se acepta H_0 cuando el p valor o Sig. (bilateral) es mayor a 0.05 (alfa), y se rechaza cuando el p valor o Sig. (bilateral) es menor a 0.05.

En la siguiente tabla se muestra el resultado del coeficiente de correlación de la calidad de los servicios y la seguridad en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022. Como se puede observar, el valor de significancia es 0.574, mayor a 0.05; entonces se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe una relación significativa entre la calidad de los servicios turísticos y la seguridad turística. Dicho en otras palabras, un cambio en una variable no genera cambio en la otra, en este sentido, como anteriormente se evidenció que existen problemas en ambas variables, la solución tendría que plantearse para cada una de manera independiente.

Tabla 4

Coefficiente de correlación para la calidad de los servicios turísticos y seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022.

			Seguridad turística
Rho de Spearman	Calidad de los servicios turísticos	Coefficiente	0,029
		Sig. (bilateral)	0,574

En la siguiente tabla se muestra el resultado del coeficiente de correlación entre la tangibilidad y la seguridad en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022. Como se puede observar, el valor de significancia es 0.437 mayor a 0.05; por consiguiente, se acepta la hipótesis nula y se confirma que no existe una relación significativa entre la tangibilidad y la seguridad turística.

Tabla 5

Coefficiente de correlación para la dimensión de tangibilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022.

			Seguridad turística
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente	-0,040
		Sig. (bilateral)	0,437

En la siguiente tabla se muestra el resultado del coeficiente de correlación entre la fiabilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022. Como se puede observar, el valor de significancia es 0.009 menor a 0.05; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se confirma que existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad y la seguridad turística.

Tabla 6

Coefficiente de correlación para la dimensión de fiabilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022.

			Seguridad turística
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente	0,133
		Sig. (bilateral)	0,009

En la siguiente tabla se muestra el resultado del coeficiente de correlación de la capacidad de respuesta y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022. Como se puede observar, el valor de significancia es 0.163 mayor a 0.05; por consiguiente, se acepta la hipótesis nula y se confirma que no existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la seguridad turística.

Tabla 7

Coefficiente de correlación para la dimensión de capacidad de respuesta y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022.

		Seguridad turística	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente	0,071
		Sig. (bilateral)	0,163

En la siguiente tabla se muestra el resultado del coeficiente de correlación de la confianza y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022. Como se puede observar, el valor de significancia es 0.000 menor a 0.05; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se confirma que existe una relación directa y significativa entre la confianza y la seguridad turística.

Tabla 8

Coefficiente de correlación para la dimensión de confianza y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022.

		Seguridad turística	
Rho de Spearman	Confianza	Coefficiente	0,249
		Sig. (bilateral)	0,000

En la siguiente tabla se muestra el resultado del coeficiente de correlación de la empatía y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022. Como se puede observar, el valor de significancia es 0.594 mayor a 0.05; por consiguiente, se acepta la hipótesis nula y se confirma que no existe una relación significativa entre la empatía y la seguridad turística.

Tabla 9

Coefficiente de correlación para la dimensión de empatía y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022.

		Seguridad turística	
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente	-0,027
		Sig. (bilateral)	0,594

4.3. Discusión de resultados

En esta investigación se encontró un coeficiente de correlación igual a 0.029 para la relación entre la calidad y la seguridad turística, lo cual significa que dicha relación es no significativa y directa ($p= 0.574$; valor p es mayor a 0.05) en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022, con un nivel de significancia del 95%. Además, en este estudio se encontró que un 73,2% del total de los encuestados no está de acuerdo con la calidad de prestados, y el 53,1% de los encuestados no está de acuerdo con la seguridad .

Estos resultados se asemejan a los resultados de Taris Almache (2020) quien investigó a las variables en una localidad de Ecuador. Asimismo, otros autores como Borbor Beltrán (2019), quien evidenció que el nivel de calidad de los servicios ofrecidos a los turistas nacionales es bajo en provincia de Santa Elena – Ecuador; con Arana Chávarry (2018), quien determinó que el 73% de los visitantes manifestaron la seguridad turística es muy baja en el distrito de Ascope; y con Basurto Godoy (2020), quien encontró una inseguridad turística en espacios recreativos de Guayaquil – Ecuador.

En esta investigación se encontró un coeficiente de correlación igual a -0,040 para la relación entre la tangibilidad y la seguridad turística, lo cual significa que dicha relación es no significativa e indirecta ($p= 0.437$; valor p es mayor a 0.05) en el distrito de Huanta-Ayacucho con un nivel de significancia del 95 %. Además, en este estudio se encontró

que un 69,5% del total de los encuestados están muy en desacuerdo con la tangibilidad de la calidad que se ofrecen. Estos resultados descriptivos se asemejan con Málaga y Huamani (2019), quienes encontraron que un 55,47% de los encuestados fueron poco satisfechos con los elementos tangibles ofrecidos a los turistas en la provincia de Caylloma; y con Ruíz y Tello (2020) quienes encontraron que un 14% calificó como nivel bajo la tangibilidad del servicio turísticos en el distrito de Sauce, provincia y región de San Martín.

En esta investigación se encontró un coeficiente de correlación igual a 0,133 para la relación entre la dimensión de fiabilidad y la seguridad turística, lo cual significa que dicha relación es significativa y directa ($p= 0,009$; valor p es menor a 0.05) en el distrito de Huanta -Ayacucho. Además, se encontró que un 48,7% del total de los encuestados están muy en desacuerdo con la fiabilidad de la calidad de los servicios turísticos que se ofrecen. Estos resultados concuerdan con Málaga y Huamani (2019), quienes determinaron la relación de la fiabilidad y la satisfacción de los turistas nacionales e internacionales en la provincia de Caylloma, en la que el 22,66% calificó la fiabilidad como poco satisfecha. Asimismo, coinciden con Ruíz y Tello (2020), quienes determinaron la relación entre la fiabilidad y la calidad de los servicios turísticos en el distrito de Sauce, provincia y región de San Martín, en el que el 12% calificó la fiabilidad con un nivel bajo.

Por otra parte, los resultados de esta investigación no concuerdan con los resultados de Vergara (2017), quien encontró que el 87% de los encuestados calificaron como muy bueno el servicio brindado por la Oficina de Informes Turísticos en Argentina. Estas diferencias podrían ser explicadas, posiblemente por las diferencias en la población de estudio, el contexto y tiempo para la recolección de datos.

Finalmente, se encontró un coeficiente de correlación igual a $-0,027$ para la relación entre la empatía y la seguridad, lo cual significa que dicha relación es no significativa e indirecta ($p= 0,594$; valor p es mayor a 0.05) en el distrito de Huanta, 2022. Además, un $66,1\%$ del total de los encuestados están muy en desacuerdo con la empatía de la calidad que se ofrecen. Estos resultados descriptivos se asemejan con Málaga y Huamani (2019), quienes encontraron que un $66,41\%$ de los encuestados fueron poco satisfechos con la empatía ofrecidos a los turistas en la provincia de Caylloma; y con Ruíz y Tello (2020), quienes encontraron que un 12% calificó como nivel malo la empatía del servicio turísticos en el distrito de Sauce, provincia y región de San Martín.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Se logró demostrar que no existe una relación significativa ($r = 0.029$) entre los servicios y la seguridad en Huanta. Los resultados del estudio a cada variable demostraron un problema relevante respecto a los servicios turísticos brindados; dicho problema se distribuye en todas en las dimensiones. La situación es similar respecto a seguridad turística, la mayoría de los encuestados (más del 50%) calificaron a la variable en los puntos más bajos (1 y 2) de la escala ordinal de 5 puntos utilizada.

No existe relación ($r=-0,040$) entre la dimensión tangibilidad (de la calidad de servicio turísticos) y la seguridad turística en el distrito de Huanta. Es decir, un cambio en la tangibilidad de los servicios turísticos no conlleva a un cambio en la seguridad turística. Entonces, esta situación exige soluciones para cada problema de manera intendente.

Por otra parte, si se encontró relación directa, estadísticamente significativa ($r= -0,133$) pero muy baja entre la dimensión fiabilidad (de los servicios turísticos) y la seguridad turística. Esta muy baja relación concuerda con la situación de relación no significa entre las variables completas (calidad del servicio turístico y seguridad turística),

Se encontró un coeficiente de correlación igual a 0,249 para la dimensión confianza y la seguridad turística, lo cual significa que dicha relación es directa, significativa pero baja. Esta baja relación concuerda con la situación de relación no significa entre las variables completas (calidad del servicio turístico y seguridad turística).

Finalmente, se logró determinar la relación que existe entre la dimensión empatía (de la calidad del servicio turístico) y la seguridad turística en el distrito de Huanta. Como resultado que no existe una relación significativa ($r =0,027$).

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

Se recomienda para futuras investigaciones identificar las causas que generan mayor insatisfacción de la mayoría de los encuestados respecto a la calidad de los servicios turísticos ofrecidos en el distrito de Huanta.

Se recomienda que se realicen nuevas investigaciones de las variables de estudio en diferentes localidades turísticas de Perú. Abordar estos temas y mejorar los servicios turísticos contribuye al crecimiento económico del sector turismo, por lo tanto, del país.

Se recomienda a las autoridades y a los líderes de Huanta, tomar acción en el desarrollo de propuestas de mejora de la calidad y la seguridad turística, considerando los resultados de esta investigación.

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS

6.1. Referencias bibliográficas

- Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en tabasco*, 11(1-2), 333-338.
- Año 2020. <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/index.html>
- Arana Chávarry, J. E. (2018). La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23915>
- Arold Lario, P. (2021). Apuntes para la gestión del turismo en España tras la crisis sanitaria de la Covid-19. *PASOS Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural*, 19(1), 189–194. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2021.19.012>
- Basurto Godoy, W. S. (2020). Seguridad turística en espacios recreativos de Guayaquil (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social) Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/49868>
- Beltrán, B., & Paúl, Ó. (2019). *La calidad del servicio de restauración, medido a través del modelo Servqual, en la comuna Libertador Bolívar, provincia de Santa Elena* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019). <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4929>
- Blanco, L. F. L., & Hanco, R. W. M. (2020). Modelamiento y proyección de la demanda de turismo internacional en Puno-Perú. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 14, 34-55. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v14i1.1606>
- Campana, I. C. J., Romero-Galisteo, R. P., Manzanares, M. T. L., & Morales, N. M. (2019, May). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión

- sistemática. In *Anales de Pediatría* (Vol. 90, No. 5, pp. 301-309). Elsevier Doyma.
<https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- Canto de Gante, Á. G., Sosa González, W. E., Bautista Ortega, J., Escobar Castillo, J., & Santillán Fernández, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la alta tecnología y sociedad*, 12(1). <https://static1.squarespace.com/static>
- Cárdenas, R. M., & Puente, O. T. (2017). La percepción de seguridad de los turistas en un sitio de turismo religioso. *International journal of scientific management and tourism*, 3(4), 255-274.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6182550>
- Cayo Velásquez, N. E., & Apaza Tarqui, A. (2017). Evaluación de la ciudad de Puno como destino turístico-Perú. *Comunicación*, 8(2), 116-124.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6220294>
- Chinchay-Villarreyes, S. S., Córdova, J. I. C., Tume, A. A. A., & Sanz, R. S. S. (2020). Estrategias de promoción para el fomento del turismo religioso en Perú. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), 26(3), 272-283.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565481>
- Cueva Peralta, G. J., & Mendoza Huayta, G. S. (2020). La calidad de servicio de la empresa de Turismo y Servicios Generales San Francisco SRL. Bajo el enfoque del método SERQUAL, Cajamarca-2020.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27096>
- De la Torre, J. Á., & Muñiz, D. R. T. (2017). El tratamiento de la seguridad turística en Brasil en los medios de comunicación españoles antes de los Juegos Olímpicos de

Río 2016. *Revista de comunicación*, (16), 11-32.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6196775>

de Liz, E. M., de Fátima Teston, S., Verdinelli, M. A., Hipólito, M. M., & Amorim, E. (2018). La seguridad como promoción del bienestar de un destino turístico: el caso de Balneario Camboriú (Santa Catarina, Brasil). *Estudios y perspectivas en turismo*, 27(4), 1018-1030.

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322018000400014

Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación.

<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Feria Avila, H., Matilla González, M. ., & Mantecón Licea, S. . (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA?. *Didasc@lia: Didáctica Y educación ISSN 2224-2643*, 11(3), 62–79. Recuperado a partir de

<http://200.14.53.93/index.php/didascalialia/article/view/992>

Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA?. *Didasc@lia: Didáctica Y educación ISSN 2224-2643*, 11(3), 62–79. Recuperado a partir de

<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalialia/article/view/992>

Galarza Puelles, P. Y. (2018). Análisis de la seguridad turística en el distrito de Barranco 2018. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/4967>

- Gálvez Izquieta, P. C., Ramírez Iñiguez, K. L., Pinos Guerra, M. E., & Mero Espinosa, D. N. Seguridad y turismo: plan de seguridad para las zonas turísticas en Manta-Ecuador. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/33361-55407-1-SM%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/33361-55407-1-SM%20(4).pdf)
- Gamboa Graus, M. E. (2019). Libro excel escomde como recurso para medir la competencia de dirección en educación. *Revista Boletín Redipe*, 8(3), 149–184. <https://doi.org/10.36260/rbr.v8i3.708>
- Gobierno Regional de Ayacucho. (2019). Plan regional de seguridad ciudadana de la región Ayacucho 2019. https://www.regionayacucho.gob.pe/informacion/CORESEC_2019/plan_regional_2019_reformulado.pdf
- Grünewald, L. A. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. <https://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/1545>
- Heald, J., Rodríguez, R. G., & Aguilar, E. T. (2019). Análisis de los procesos y ciclos inherentes a la seguridad turística en el contexto de México a través de una revisión literaria. *TRANSITARE*, 4(2), 1-26. <http://187.190.70.29/index.php/Transitare/article/view/87>
- Heredia Escobar, W. J. . (2022). GOBERNANZA TERRITORIAL AMBIENTAL Y LA ECONOMÍA ILEGAL DEL NARCOTRÁFICO EN EL VRAEM: Environmental territorial governance and the illegal economy of drug trafficking in the VRAEM. *Prohominum*, 3(4), 166–183. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0087> (Original work published 8 de enero de 2022)

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). Metodología de la Investigación (6 ta ed.). Méxoco DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Inahin, A., & Almache, T. (2020). *Gestión y seguridad turística en la ciudad de Riobamba* (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo 2020).
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6637>
- Inga-Berrosipi, F., & Rodríguez, C. A. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 312-318.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). Perú: Panorama Económico Departamental.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1804/cuadros/ayacucho/2_5_1.pdf
- Kanashiro, L. (2021). Entre el miedo y la ira. Prácticas de seguridad en los sectores de menores recursos en Lima, Perú. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 66(241), 317-345. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-19182021000100317&script=sci_arttext
- Liébana Cabanillas F. J. (2019). Análisis de la calidad y de la satisfacción en la visita turística. Una aplicación empírica al conjunto monumental de la Alhambra. *Revista UNES. Universidad, Escuela Y Sociedad*, (7), 54-80. Recuperado a partir de <https://revistaseug.ugr.es/index.php/revistaunes/article/view/12135>
- Machado, M. D. B. T. (2018). Factores restrictivos del turismo: la percepción de la demanda real y potencial sobre la seguridad pública en Rio de Janeiro (Brasil). *Estudios y perspectivas en turismo*, 27(4), 968-984.

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322018000400011

Malaga Diaz, Y. L., & Huamani Yauri, A. J. (2019). Análisis de la calidad de los servicios turísticos y su relación con la satisfacción de los turistas que visitan el atractivo turístico Cruz del Cóndor, distrito Cabanaconde, provincia de Caylloma, 2018. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9464>

Manonegra, J. A. E. S. (2020). La línea estratégica de la insurgencia: un modelo de análisis para la seguridad nacional. *Revista Científica General José María Córdova*, 18(32), 768-795. <https://www.redalyc.org/journal/4762/476268282004/476268282004.pdf>

Marchan-Solier, C. E., Zorrilla-Crespo , V. A., Cardenas-Quispe, M. A., & Pacheco, A. (2021). Contaminación por Residuos Sólidos Urbanos: Caso Comunidad de Occochaca, Huanta, Perú, 2021. *Scientific Research Journal CIDI*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.53942/srjcdi.v1i1.39>

Mendoza, V. V. S., & Jasso, A. M. B. (2017). Seguridad turística en los pueblos mágicos: el fuerte y el Rosario, Sinaloa. *Topofilia, Revista de Arquitectura, Urbanismo y Territorios*, 14, 108-117. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54209808/Seguridad_Turistica_Pueblos_Magicos

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2018). Movimiento turístico en Ayacucho. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/estadisticas/ReporteTurismoRegional/RTR_Ayacucho.pdf

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2020). Reporte Regional de Turismo. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3514425/Reporte%20Regional%20de%20Turismo%20-%20Ayacucho%202020.pdf?v=1660779721>
- Mora-Pisco, L. L., & Duran-Vasco, M. E. (2017). Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo. *Dominio de las Ciencias*, 3(1), 163-176. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/381>
- Oliva, E. J. D., & Palacios, D. P. (2017). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. *Criterio libre*, 15(26), 195-213. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6675986>
- Orlandini, I., & Ramos Guzmán, N. (2017). Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo. *Revista Investigación y Negocios*, 10(15), 144-155. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372017000100003&script=sci_arttext
- Patricia, M. P. M., Paredes, M. A. M., & Cesar, M. S. J. REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, SERVQUAL Y SERVUCCIÓN APLICADOS EN EL TURISMO. <https://www.eumed.net/rev/oel/2020/01/literatura-calidad-servicio.pdf>
- Peña, MM, Silva, EMSD, Tronchin, DMR y Melleiro, MM (2013). O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml y Berry em serviços de saúde. *Revista da escola de enfermagem da USP*, 47, 1227-1232. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>
- Ríos Sierra, J., & García de las Heras González, M. (2019). Experiencias sobre el terrorismo de estado en Perú (1980-2000). *Revista Universitaria De Historia Militar*, 8(17), 71–96. <https://doi.org/10.53351/ruhm.v8i17.566>

- Rivera, V. S. (2017). Evento y milagro. El 11 de septiembre:¿ Gianni Vattimo o Joseph de Maistre?. *Diánoia*, 62(79), 49-76. <https://www.scielo.org.mx/scielo.php>
- Rodríguez Guzmán, E. C., & Caero Miranda, D. T. Calidad del servicio turístico hotelero mediante la escala de Servqual (Doctoral dissertation). <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/19349>
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718>
- Ruíz Ríos, K. D. R., & Tello Reátegui, B. C. (2021). Seguridad turística y la calidad de servicios turísticos en el distrito de Sauce, provincia y región San Martín, año 2018. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3885>
- Sánchez Mendoza, V. V., Félix Colado, B. E., & Velarde Nava, J. R. (2018). Percepción de los turistas nacionales sobre la imagen turística de Mazatlán, México. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/73321>
- Sánchez, M. M. (2020). Flujos turísticos, geopolítica y COVID-19: cuando los turistas internacionales son vectores de transmisión. *Geopolítica (s)*, 11, 15. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/adminucm,+13+Art%C3%ADculo+M+MENCHERO+\(FFF\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/adminucm,+13+Art%C3%ADculo+M+MENCHERO+(FFF).pdf)

- Silupu Garcés, B. L., & Reyes Landa, S. D. (2019). Análisis de los Determinantes y Costos de la Informalidad en las Pequeñas Empresas: Un Estudio Empírico para el Perú. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, (27). <https://core.ac.uk/download/pdf/287244371.pdf>
- Soto Espejo, S., & Villena Andrade, T. D. (2020). Calidad percibida en los hoteles de tres estrellas utilizando el modelo Hotelqual en la ciudad de Huánuco-2018. *Revista San Gregorio*, (38), 27-37. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2528-79072020000100027&script=sci_arttext
- Torales, J., Barrios, I., Viveros-Filártiga, D., Giménez-Legal, E., Samudio, M., Aquino, S., & Samudio, A. (2017). Conocimiento sobre métodos básicos de estadística, epidemiología e investigación de médicos residentes de la Universidad Nacional de Asunción, Paraguay. *Educación Médica*, 18(4), 226-232. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.06.018>
- Valencia Espejo, V. E., Cruz Botto, S. P., & Ospino Ayala, Ó. J. (2018). Aplicación del modelo SERVQUAL para la determinación de los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios en los hogares infantiles de Chibolo, Magdalena. *Inge Cuc*. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/2336>
- Vergara, K. (2017). Medición de la calidad percibida de los servicios de información turística. Estudio de caso: Oficina de Informes Turísticos de Rada Tilly, Chubut (Tesis de Grado) Recuperada de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/4462>

CAPÍTULO VII: ANEXOS

Fotografías

Ilustración 2

Foto del proceso de recolección de los materiales.



Ilustración 3

Foto durante la aplicación de las encuestas en la ciudad de Huanta en el año 2022.



Ilustración 4

Foto en el proceso de la aplicación de las encuestas en la feria del señor de Maynay en el año 2022.



Ilustración 5

Foto en el proceso de la aplicación de las encuestas en el parque de la comunidad de Maynay en el año 2022.



7.2. Validación de instrumento

Ilustración 6

Ficha de validación aprobada por el experto N°1 en el año 2022.

Huanta, 24 de agosto del 2022

Señor (a):
Rosario Blanca Pariona Luque
Doctora en ciencias empresariales

Presente. -

Solicita: Validación de Instrumento por juicio de expertos

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y a la vez presentarme Yo, Marchan Solier Carlos Enrique, identificado con DNI 70099287, en calidad de tesista, del referido documento cuyo título es: Calidad de los servicios turísticos y Seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022. El objetivo de esta petición, es solicitar la correspondiente validación del instrumento, que dará rigidez y exigencia a la investigación.

Adjunto

La ficha de evaluación

Instrumento de evaluación de las dos variables planteadas en la investigación.

Agradezco su especial atención anticipadamente esperando su pronta respuesta.

Atentamente,



Marchan Solier Carlos Enrique
Autor

I. ASPECTOS GENERALES

1.1. TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:

INVESTIGACION CIENTIFICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS Y SEGURIDAD TURISTICA EN EL DISTRITO DE HUANTA, AYACUCHO,2022.
--------------------------	--

1.2. DATOS DEL INVESTIGADOR:

Nombre y Apellidos:	Carlos Enrique Marchan Solier	DNI N°	70099287
Domicilio Legal:	Jr. José Olaya N°113	Celular	910387837
Grado académico:	Bachiller en Administración de Turismo Sostenible y Hotelería		
Institución de estudios:	Universidad Nacional Autónoma de Huanta		
Escuela profesional:	Administración de Turismo Sostenible y Hotelería		

1.3. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y Apellidos:	Rosario Blanca Pariona Luque	DNI N°	22240798
Domicilio Legal:	Av. Arica 543	Celular	980103626
Título profesional:	Lic. Administración		
Grado académico:	Doctor		
Institución donde Labora:	UNAH		
Cargo que ocupa:	Directora de la E.P. ATSH		

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CRITERIOS	TOTALM ENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL	EN DESACUERDO	TOTALM ENTE DESACUERDO
			5	4	3	2	1
1.	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	X				
2.	Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.	X				
3.	Coherencia	Entre variables, indicadores y los ítems.	X				
4.	Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
5.	Intencionalidad	Adecuado para medir la variable de estudio.	X				
6.	Metodología	La estrategia responde a los objetivos de la investigación.	X				

7.	Objetividad	Permite medir hechos observables.	X				
8.	Organización	Existe una organización lógica.	X				
9.	Pertinencia	Es útil y adecuada para la investigación.	X				
10.	Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
TOTAL			A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{49}{50} = 0.98$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique la coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1.00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....Es aprobada.....

LUGAR: Huanta 6 de setiembre del 2022

 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA FIRMA DIGITAL</p>	Firmado digitalmente por: PARIONA LUQUE Rosario Blanca FAU 20574653798 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 08/09/2022 22:01:19:0500
FIRMA DEL JUEZ	

Ilustración 7

Ficha de validación aprobada por el experto N°2 en el año 2022.

Huanta, 24 de agosto del 2022

Señor (a):
Faustino Ccama Uchiri
Ph.D. en Economía

Presente. -

Solicita: Validación de Instrumento por juicio de expertos

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y a la vez presentarme Yo, Marchan Solier Carlos Enrique, identificado con DNI 70099287, en calidad de tesista, del referido documento cuyo título es: Calidad de los servicios turísticos y Seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022. El objetivo de esta petición, es solicitar la correspondiente validación del instrumento, que dará rigidez y exigencia a la investigación.

Adjunto

La ficha de evaluación

Instrumento de evaluación de las dos variables planteadas en la investigación.

Agradezco su especial atención anticipadamente esperando su pronta respuesta.

Atentamente,



Marchan Solier Carlos Enrique
Autor

1.1. TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:

INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE HUANTA, AYACUCHO, 2022.
--------------------------	---

1.2. DATOS DEL INVESTIGADOR:

Nombre y Apellidos	Carlos Enrique Marchan Solier	DNI N°	70099287
Domicilio Legal	Jr. José Olaya N°113	Celular	910387837
Grado académico	Bachiller en Administración de Turismo Sostenible y Hotelería		
Institución de estudios	Universidad Nacional Autónoma de Huanta		
Escuela profesional	Administración de Turismo Sostenible y Hotelería		

1.3. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y Apellidos:	FAUSTO TORRES CHANA UCHIRI	DNI N°	08207246
Domicilio Legal:		Celular	944-696-670
Título profesional:	ECONOMISTA		
Grado académico:	Ph.D. En ECONOMÍA		
Institución donde Labora	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA		
Cargo que ocupa:	Docente PRINCIPAL ORDINARIO		

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CRITERIOS	TOTALM ENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL	EN DESACUERDO	TOTALM ENTE DESACUERDO
			5	4	3	2	1
1.	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	X				
2.	Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.	X				
3.	Coherencia	Entre variables, indicadores y los ítems.	X				
4.	Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.		X			
5.	Intencionalidad	Adecuado para medir la variable de estudio.	X				
6.	Metodología	La estrategia responde a los objetivos de la investigación.		X			

7.	Objetividad	Permite medir hechos observables.	X				
8.	Organización	Existe una organización lógica.	X				
9.	Pertinencia	Es útil y adecuada para la investigación.	X				
10.	Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
TOTAL			A	B	C	D	E

Coeficiente de validez = $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{47}{50} = 0.94$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

..... BORR. TRABAJO

LUGAR: Huanta... 5 de Set... del 2022

Jacinto Comay
 DNI 008207246
 FIRMA DEL JUEZ

Ilustración 8

Ficha de validación aprobada por el experto N°3 en el año 2022.

Huanta, 24 de agosto del 2022

Señor (a):
Idelia Mirta Cristobal Lobaton
Doctora en administración

Presente. -

Solicita: Validación de Instrumento por juicio de expertos

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y a la vez presentarme Yo, Marchan Solier Carlos Enrique, identificado con DNI 70099287, en calidad de tesista, del referido documento cuyo título es: Calidad de los servicios turísticos y Seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022. El objetivo de esta petición, es solicitar la correspondiente validación del instrumento, que dará rigidez y exigencia a la investigación.

Adjunto

La ficha de evaluación

Instrumento de evaluación de las dos variables planteadas en la investigación.

Agradezco su especial atención anticipadamente esperando su pronta respuesta.

Atentamente,



Marchan Solier Carlos Enrique
Autor

1.2. DATOS DEL INVESTIGADOR:

Nombre y Apellidos	Carlos Enrique Marchan Solier	DNI N°	70099287
Domicilio Legal	Jr. José Olaya N°113	Celular	910387837
Grado académico	Bachiller en Administración de Turismo Sostenible y Hotelería		
Institución de estudios	Universidad Nacional Autónoma de Huanta		
Escuela profesional	Administración de Turismo Sostenible y Hotelería		

1.3. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y Apellidos:		DNI N°	40486376
Domicilio Legal:		Celular	984053529
Título profesional:	Lic. Turismo y Hotelería		
Grado académico:	Dr. Administración		
Institución donde Labora	UNAH		
Cargo que ocupa:	Docente ordinario		

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CRITERIOS	TOTALM	DE	NEUTR	EN	TOTALM
			ENTE DE	ACUERDO		AL	DESACU
			ACUERD			ERDO	DESACUE
			O				RDO
			5	4	3	2	1
1.	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología			x		
2.	Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.		x			
3.	Coherencia	Entre variables, indicadores y los ítems.		x			
4.	Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.		x			
5.	Intencionalidad	Adecuado para medir la variable de estudio.		x			
6.	Metodología	La estrategia responde a los objetivos de la investigación.		x			

7.	Objetividad	Permite medir hechos observables.		X			
8.	Organización	Existe una organización lógica.		X			
9.	Pertinencia	Es útil y adecuada para la investigación.		X			
10.	Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
TOTAL			A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$$

50

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique la coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....

LUGAR: Huanta 20 de octubre .del 2022



Ilustración 9

Ficha de validación aprobada por el experto N°4 en el año 2022.

Huanta, 2 de setiembre del 2022

Señor (a):
Mg. Fabian Fabricio Lema
Presente. -

Solicita: Validación de Instrumento por juicio de expertos

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y a la vez presentarme Yo, Marchan Solier Carlos Enrique, identificado con DNI 70099287, en calidad de tesista, del referido documento cuyo título es: Calidad de los servicios turísticos y Seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022. El objetivo de esta petición, es solicitar la correspondiente validación del instrumento, que dará rigidez y exigencia a la investigación.

Adjunto

La ficha de evaluación

Instrumento de evaluación de las dos variables planteadas en la investigación.

Agradezco su especial atención anticipadamente esperando su pronta respuesta.

Atentamente,



Marchan Solier Carlos Enrique
Autor

I. ASPECTOS GENERALES

1.1. TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:

INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE HUANTA, AYACUCHO, 2022.
--------------------------	---

1.2. DATOS DEL INVESTIGADOR:

Nombre y Apellidos	Carlos Enrique Marchan Solier	DNI N°	70099287
Domicilio Legal	Jr. José Olaya N°113	Celular	910387837
Grado académico	Bachiller en Administración de Turismo Sostenible y Hotelería		
Institución de estudios	Universidad Nacional Autónoma de Huanta		
Escuela profesional	Administración de Turismo Sostenible y Hotelería		

1.3. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y Apellidos:	Fabian Fabricio Lema Rivera	DNI N°	25482602
Domicilio Legal:	Av. Oscar R. Benavides 4051- Callao	Celular	991578242
Título profesional:	Licenciado en Turismo y Hotelería		
Grado académico:	Magister		
Institución donde Labora	Universidad Nacional Autónoma de Huanta		
Cargo que ocupa:	Docente		

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CRITERIOS	TOTALM ENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL	EN DESACUERDO	TOTALM ENTE DESACUERDO
			5	4	3	2	1
1.	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	X				
2.	Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.	X				
3.	Coherencia	Entre variables, indicadores y los items.	X				
4.	Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
5.	Intencionalidad	Adecuado para medir la variable de estudio.	X				
6.	Metodología	La estrategia responde a los objetivos de la investigación.	X				

7.	Objetividad	Permite medir hechos observables.	X				
8.	Organización	Existe una organización lógica.	X				
9.	Pertinencia	Es útil y adecuada para la investigación.	X				
10.	Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
TOTAL			A	B	C	D	E

Coefficiente de validez = $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$ 50
50

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique la coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA		INTERVALO
Desaprobado	<input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado	<input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado	<input checked="" type="radio"/>	<0,70-1.00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....
.....

LUGAR: Huanta...03... de...09 ...del 2022

FIRMA DEL JUEZ



Firmado digitalmente por:
LEIVA RIVERA Fabian
Fabricio FAU 20574653798 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/09/2022 09:52:24-0500

7.3. Matriz de consistencia

Título: Calidad de los servicios turísticos y seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General: PG: ¿Qué relación existe entre la <u>calidad de los servicios turísticos</u> y la <u>seguridad turística</u> en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022?</p> <p>Específicos PE1: ¿Qué relación existe entre la tangibilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022? PE2: ¿Qué relación existe entre la Fiabilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022? PE3: ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022? PE4: ¿Qué relación existe entre la confianza y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022? PE5: ¿Qué relación existe entre la empatía y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022?</p>	<p>General: OG: Determinar la relación que existe entre <u>la calidad de los servicios turísticos</u> y la <u>seguridad turística</u> en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.</p> <p>Específicos: OE1: Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022. OE2: Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022. OE3: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022. OE4: Determinar la relación que existe entre la confianza y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022. OE5: Determinar la relación que existe entre la empatía y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.</p>	<p>General: HG: Existe relación significativa entre <u>la calidad de los servicios turísticos</u> y la <u>seguridad turística</u> en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.</p> <p>Específicos: HE1: Existe relación significativa entre la tangibilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022. HE2: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022. HE3: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022. HE4: Existe relación significativa entre la confianza y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022. HE5: Existe relación significativa entre la empatía y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho,2022.</p>	<p>VARIABLE 1 X: <u>Calidad de los servicios turísticos</u> Dimensiones: -Tangibilidad -Fiabilidad -Capacidad de Respuesta -Confianza -Empatía</p> <p>VARIABLE 2 Y: <u>Seguridad Turística</u> Dimensiones: -Seguridad Publica -Seguridad Medica -Seguridad informativa y de facilitación -Seguridad de recreación y eventos -Seguridad vial y del transporte -Seguridad ambiental</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño: Descriptivo correlacional no experimental Población: La población está conformada por 239 325 turistas nacionales que visitaron el distrito de Huanta. Muestra: La muestra es de 384 turistas nacionales que visitaron el distrito de Huanta. Muestreo: No probabilístico. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Método de análisis de datos: Los datos serán procesados empleando el paquete estadístico SSPS versión 25.0 y el programa Excel 2010. A nivel descriptivo: Tablas y gráficos estadísticos A nivel inferencial: Tau_B de kendall para muestras relacionadas.</p>