

# 17

Fecha de presentación: septiembre, 2022

Fecha de aceptación: noviembre, 2022

Fecha de publicación: enero, 2023

## ESTUDIO DE LA CALIDAD

DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y SEGURIDAD TURÍSTICA EN HUANTA, PERÚ

### STUDY OF THE QUALITY OF THE TOURISTIC SERVICES AND TOURISTIC SAFETY IN HUANTA, PERU

Carlos Enrique, Marchan-Solier<sup>1</sup>

E-mail: [1712820111@unah.edu.pe](mailto:1712820111@unah.edu.pe)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3912-9015>

Ketty Marilú, Moscoso-Paucarchuco<sup>1</sup>

E-mail: [kmoscoso@unah.edu.pe](mailto:kmoscoso@unah.edu.pe)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2097-8658>

Michael Raiser, Vásquez-Ramírez<sup>2</sup>

E-mail: [d.mvasquezr@upla.edu.pe](mailto:d.mvasquezr@upla.edu.pe)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6557-6260>

<sup>1</sup>Universidad Nacional Autónoma de Huanta, Perú.

<sup>2</sup>Universidad Peruana los Andes, Perú.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Marchan-Solier, C. E., Moscoso-Paucarchuco, K. M., & Vásquez-Ramírez, M. R. (2023). Estudio de la calidad de los servicios turísticos y seguridad turística en Huanta, Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(1), 163-175.

#### RESUMEN

Este artículo tiene como uno de sus objetivos determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios turísticos y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, Perú, durante el año 2022. El objetivo principal es medir cuál es la situación de ambos aspectos en este distrito. Para lograr el primer objetivo se realizó una correlación entre estas dos variables. Para ello se aplicó una encuesta a 384 personas seleccionadas de manera aleatoria sobre su experiencia durante su visita al distrito de Huanta en el año 2022. Las variables que se midieron fueron "calidad de los servicios turísticos" y "seguridad turística". La calidad de los servicios se califica de manera cualitativa por los turistas, donde estos deben evaluar su grado de satisfacción sobre los servicios recibidos durante su estancia en el distrito. La segunda variable "seguridad turística", corresponde a la seguridad que siente el turista de desplazarse por el distrito sin ser víctima de un acto criminal, problema médico u otro. Según los resultados obtenidos el 73,2% del total de los encuestados piensan que la calidad de los servicios turísticos prestados no es buena, mientras el 53,1% opina que no existe una seguridad turística adecuada. Estos resultados constituyen un punto de partida para identificar cuáles son los problemas que aquejan al turismo en la localidad, para de esta manera mejorar los indicadores de la industria turística dentro del distrito.

**Palabras clave:** Calidad turística, seguridad turística, turismo nacional, cuestionario

#### ABSTRACT

This paper has as one of its aims to determine the relationship existing between the quality of the touristic services and the touristic security in the district of Huanta, Ayacucho, Peru, during the year 2022. The main aim is to measure the situation of both aspects in this district. To achieve the first objective, we carried out a correlation among these two variables. For this end, we applied a survey to 384 selected tourists in a random way about their experience during their visit to the district of Huanta in the year 2022. The variables that we measured were "quality of the touristic services" and "touristic security". The quality of the services is described in a qualitative way by the tourists, where they should evaluate its degree of satisfaction about the services received during its stay in the district. The second variable "touristic security" corresponds to the security that feels the tourist of moving for the district without being victim of a criminal act, a medical problem or others. According to the obtained results, 73.2% of the total of those interviewed think that the quality of the borrowed touristic services is not good, while 53.1% say that an appropriate touristic security does not exist. These results constitute a starting point to identify which are the problems suffered by the tourism in the district, and the way to improve the indicators of the touristic industry inside the district.

**Keywords:** Touristic quality, touristic safety, national tourism, questionnaire

## INTRODUCCIÓN

Internacionalmente la calidad del servicio es uno de los factores que las empresas toman en consideración para poder cumplir con las expectativas de los turistas (Koc, 2020). 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. Los países que reciben cada año a millones de turistas internacionales tienen una política de calidad que a largo plazo les ayude a incrementar el número de visitas que realizan los vacacionistas internacionales anualmente. Las naciones preferidas para realizar el turismo son EE. UU., Francia, Italia, España, Tailandia, entre otros (Sánchez, 2020).

Chinchay y otros plantean que la actividad turística en el Perú está en pleno crecimiento en las regiones de Arequipa, Amazonas, Lima, Cuzco y Puno (Chinchay Villarreyes, et. al, 2020). Asimismo, 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. También, en las regiones que no cuentan con un flujo turístico importante se viene implementando una política por parte del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (MINCETUR) con la finalidad de ayudar a los emprendimientos del sector turístico a elevar el nivel de calidad de los servicios que ofrecen en el mercado.

No obstante, esta intención estatal, algunas regiones peruanas presentan problemas para desarrollar este sector económico. Existe informalidad en gran parte de los servicios brindados al turista, los estándares de calidad son bajos desalentando la llegada de turistas al país. Soto y Villena plantean que en la actualidad las empresas del sector hotelero en una gran cantidad de la nación carecen de clasificación y categorización por el desconocimiento de las normativas elaboradas por la MINCETUR (Soto Espejo & Villena Andrade, 2020). También, un 50% de los emprendimientos realizados por los ciudadanos del país no consideran necesario contribuir al Estado por la corrupción que existe en la actualidad (Silupu Garcés & Reyes Landa, 2019). La calidad de los servicios que se ofrecen por las empresas del sector turístico no está en condiciones de captar al turista intencional a excepción de las regiones de Cuzco, Lima, Puno, Tacna y Arequipa.

En la región de Ayacucho las empresas que ofrecen servicios de alojamiento, transporte y alimentación 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.

A esto se añade la falta de seguridad dentro de algunas regiones peruanas, lo cual desalienta la llegada de turistas. Se conoce que la seguridad turística es un pilar fundamental que los países tienen en cuenta para no decrecer en el número de llegadas internacionales cada año. Rivera plantea que el atentado terrorista del 11 de septiembre del 2001 replanteó la política internacional de Estados Unidos y el mundo entero (Rivera, 2017). Asimismo, los turistas internacionales y nacionales al observar los crímenes cometidos en la ciudad de New York decidieron escoger países que garanticen la seguridad pública en sus territorios.

Kanashiro plantea que la inseguridad ciudadana en el Perú es un problema social que en los últimos cinco años viene ahuyentando la inversión privada por los actos delincuenciales en los principales atractivos turísticos del país (Kanashiro, 2021). Se debe resaltar que el incremento de la criminalidad en la región de Ayacucho es debido al narcotráfico en la zona del VRAEM. Igualmente, el distrito de Huanta es una zona que sufrió en la época de los 80s a 90s atentados terroristas lo que ayudó a perder población y destruir las pequeñas industrias que existían en la zona antes del conflicto armado.

Este artículo tiene como objetivo estudiar la calidad de los servicios turísticos y la seguridad turística en el distrito de Huanta en el año 2022. Para ello se realizó una encuesta a turistas que visitaron el distrito durante el año 2022. Se llegó a la conclusión que además de la baja calidad de los servicios se une una considerable inseguridad para el turista.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Después de la investigación preliminar, se confirmó la necesidad de profundizar aún más en la situación del servicio al turista y la seguridad turística en Huanta, puesto que todo parecía indicar que los niveles son alarmantes, teniendo en cuenta también que se trata de una industria que permite la creación de puestos de trabajo para la población local, es una fuente de ingresos y por tanto contribuye al bienestar económico y social de la ciudadanía.

La investigación realizada se apoyó en el modelo SERVQUAL para estudiar la calidad de los servicios turísticos.

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. Peña y otros plantean que la metodología utilizada en el sistema de calidad mencionado se basa en el estudio de las percepciones y expectativas de los clientes en el momento de realizar sus compras diariamente (Peña, et. al, 2013). Parasuraman, Berry y Zheitam aconsejan que para la aplicación del modelo SERVQUAL deben medirse cinco dimensiones: la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. A continuación, se explica en qué consiste cada una de ellas (Ganga Contreras, et. al, 2019; Maghsoodi, et. al, 2019; Prentkovskis et al., 2018).

**1. Tangibilidad:** La tangibilidad se enfoca en estudiar las instalaciones físicas, apariencia de los trabajadores, equipos y materiales de comunicación. 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 ayudará 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.

- Equipos de apariencia moderna.
- Instalaciones físicas visualmente atractivas.
- Trabajadores con apariencia pulcra.

**2. Fiabilidad:** La fiabilidad es la voluntad y disposición de los trabajadores para ayudar al consumidor a proporcionar un servicio de calidad (Valencia Espejo, 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. 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, para la fiabilidad se analizan los siguientes puntos de acuerdo a los criterios de la metodología planteada por la escala SERVQUAL:

- 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. En otras palabras, es el deseo de los empleados en ayudar a los consumidores a servirles de manera rápida y la 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 de los servicios 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 propuesta por la escala SERVQUAL se basará en 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 clientes en el servicio.

**4. Confianza:** La confianza es la atención al cliente de manera individualizada que las empresas ofrecen en el mercado (Valencia Espejo et al., 2018). Además, se debe mencionar que la información precisa y oportuna de la administración de la organización con fines de lucro ayudará 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 analizará de acuerdo a 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:** La empatía es la atención al cliente de manera personalizada con el objetivo de superar sus

expectativas de compra. En otras palabras, 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 que cumplir en su gran mayoría con los contratos realizados con los huéspedes y ofrecer de manera gratuita pequeños regalos que generen momentos agradables en su estancia en las instalaciones de la empresa. La empatía de acuerdo a la metodología planteada por la escala SERVQUAL se analiza por 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 clientes.
- Compresión de los empleados a las necesidades de los clientes.

Por otro lado, la segunda base teórica en que se basa la investigación es la Teoría de Grūnewald que se explica a continuación:

La seguridad turística antes del 11 de septiembre del 2001 no era de gran importancia para los países que recibían visitantes internacionales en su territorio. Heald y otros plantean 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 (Heald, et. al, 2019). 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 Grūnewald en sus investigaciones sobre la seguridad turística planteó una teoría que tiene el objetivo de ayudar a reducir el nivel de inseguridad en los visitantes internacionales y nacionales. 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 (Grūnewald, 2012). Este autor en la implementación de la teoría de seguridad en destinos turísticos propone medir cinco dimensiones que son: seguridad pública, seguridad social, seguridad médica, seguridad informativa y de facilitación, seguridad en la recreación y en eventos,

seguridad vial y del transporte y seguridad ambiental. Las cuales se explican a continuación:

**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 & Muñiz, 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. La seguridad pública de acuerdo a la metodología planteada por Luis Alberto Grūnewald se analiza de acuerdo a 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. 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 hoteles, restaurantes, agencias de viaje, entre otras dentro de sus servicios ofrecidos garantizan la seguridad para evitar sucesos que perjudiquen la imagen de la organización ante los turistas. 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 física del visitante.
- 2. Seguridad social:** La seguridad social es la protección al turista de acontecimientos generados por problemas de una determinada población como huelgas, movilizaciones, terrorismo, entre otros. Se debe mencionar que 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 física 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 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. Los conflictos sociales generan actos de violencia que sin un gobierno capaz de entablar un diálogo con los residentes locales para encontrar soluciones ayudará a 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 médica:** La seguridad médica tiene el objetivo de analizar el sistema de salud con que cuenta el destino turístico receptor y los servicios que ofrece a los visitantes en el control de emergencias que pueden suscitarse 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 médica de manera inmediata por parte de la empresa donde adquirieron los servicios. La seguridad médica de acuerdo a la metodología planteada se estudiará siguiendo los siguientes criterios:

- Presencia de instrumentos de primeros auxilios: Las empresas del sector turístico de una determinada región deben tener herramientas médicas que ayuden a realizar los primeros auxilios cuando suceden accidentes en la prestación del servicio al turista.
- Capacitación médica al personal: El destino turístico debe contar con empresas del sector que tengan empleados capacitados en primeros auxilios. El gobierno local de la región visitada debe promover en los residentes la formación en temas de salud con el objetivo de 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 informativa y de facilitación tiene la finalidad de difundir la información sobre las ofertas turísticas que existen de un destino turístico determinado a los mercados identificados para el incremento de las llegadas de visitantes durante el año. 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 la disolución

de dudas en las diferentes instalaciones de las empresas del sector mencionado. De igual modo, la seguridad informativa y de facilitación de acuerdo a la metodología planteada se analizarán según 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 física 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 ante 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 con 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 turísticos de una región determinada.
- 5. Seguridad en la recreación y en eventos:** La seguridad en la recreación y en eventos tiene el objetivo de resguardar la integridad física del turista en su visita en acontecimientos deportivos, culturales, musicales, educativos, entre otros (De la Torre & Muñiz, 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 servicios orientados al entrenamiento en un espacio geográfico determinado. Asimismo, la seguridad en la recreación y en eventos de acuerdo a esta metodología se analizan de acuerdo al siguiente criterio:
- Utilización de instrumentos de seguridad: Las empresas del sector que ofrecen servicios de entrenamiento y deportes de aventura deben contar con herramientas (cascos, arneses, 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. En otras palabras, el

indicador analizado tiene la finalidad de evitar la obstrucción de la circulación y que se cuente con las infraestructuras necesarias para el transporte de los visitantes en su estadía en un espacio geográfico definido. La seguridad vial y del transporte de acuerdo a la metodología se basa en 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 & Muñiz, 2017). Este indicador permite al destino turístico crear protocolos de seguridad con la finalidad de prevenir y mitigar los efectos adversos que pueden ocasionar los desastres naturales para la población de una determinada región. La seguridad ambiental se analiza según el siguiente punto:
- Prevención ante desastres naturales: Las empresas del sector deben contar con materiales informativos que ayuden a comunicar los peligros que existen 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.

La presente investigación se basó en el modelo SERVQUAL para medir la calidad de los servicios turísticos y la Teoría de Grūnewald para medir la seguridad turística. En ella se empleó un diseño experimental, donde 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 estudio mencionado.

La investigación se desarrolló durante los meses de agosto a diciembre de 2022, la aplicación de los instrumentos se realizó durante todo el mes de septiembre a los turistas nacionales que visitaron el distrito de Huanta.

Se tomó como tamaño de la población a los turistas nacionales que visitaron la región de Ayacucho en el año 2020 según las estadísticas del MINCETUR, que fueron 239325 visitantes. Se obtuvo una muestra de la población con muestreo aleatorio simple, donde el tamaño de la muestra se calculó mediante la fórmula No. 1:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q} = \frac{(2,58)^2 * (239325) * (0,5) * (0,5)}{(0,03)^2 * (239325 - 1) + (2,58)^2 * (0,5) * (0,5)} = 384. \quad (1)$$

Donde,

n: es el tamaño de la muestra.

Z: es el nivel de confianza (1,96 para un 95%).

N: es el tamaño de la población (239325).

p: es la variabilidad positiva (0,5)

q: es la variabilidad negativa (0,5).

e: es la precisión o error 5% (0,05).

Es decir, el resultado de la fórmula muestral arrojó que se debe encuestar a 384 turistas nacionales en el distrito de Huanta.

El cuestionario elaborado para medir la variable calidad de los servicios es el siguiente según se muestra en las Tablas 1 y 2:

Tabla 1. Cuestionario elaborado para estudiar la calidad del servicio al turista en el distrito de Huanta

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				
Tangibilidad					
6	¿Las empresas turísticas en el distrito de Huanta cuentan con equipos modernos?				
7	¿Las instalaciones de las empresas turísticas son visualmente atractivas?				
8	¿Considera que los trabajadores tienen una apariencia pulcra y están correctamente vestidos?				
Fiabilidad					
9	¿Las empresas turísticas del distrito de Huanta cumplen con los servicios ofrecidos al mercado en los diferentes medios de comunicación?				
10	¿Las empresas turísticas procuran resolver inmediatamente los problemas generados en la prestación del servicio al cliente?				
11	¿Los trabajadores se preocupan por atender adecuadamente a los clientes?				
12	¿Considera que las empresas turísticas desarrollan la atención al cliente en un tiempo razonable?				
Capacidad de respuesta					
13	¿Considera usted que la comunicación es constante entre el cliente y el trabajador?				
14	¿Los empleados atienden de manera rápida y oportuna a los clientes?				
15	¿Los trabajadores tienen la predisposición de ayudar a los clientes?				
16	¿El personal responde adecuadamente a las diferentes dudas e inquietudes de los clientes en la prestación del servicio?				

Tabla 2. Cuestionario elaborado para estudiar la calidad del servicio al turista en el distrito de Huanta (Continuación)

Confianza					
17	¿Los empleados transmiten confianza en los servicios que ofrecen a los clientes?				
18	¿Las empresas turísticas en el distrito de Huanta garantizan la seguridad en los diferentes servicios que ofrecen a los clientes?				
19	¿Los trabajadores son amables y respetuosos en la atención al cliente?				
20	¿El personal de las empresas turísticas demuestra profesionalidad en la prestación del servicio?				
Empatía					
21	¿Considera usted que la atención al cliente es personalizada?				
22	¿Considera que los horarios de atención al cliente de las diferentes empresas turísticas se ajustan a su rutina diaria durante su estadía?				
23	¿Las empresas turísticas en el distrito de Huanta tienen una atención personalizada al cliente?				
24	¿Los trabajadores se preocupan por satisfacer los diferentes intereses de los clientes?				
25	¿Los empleados de las empresas turísticas comprenden las diferentes necesidades de los clientes?				

Los espacios en blanco se llenan marcando con una (x) la opinión de acuerdo a una escala tipo Likert que se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3. Escala Likert utilizada como medida de los cuestionarios aplicados.

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

Para medir la seguridad turística se elaboró un cuestionario (tabla 4), donde se le pidió a cada encuestado que ofreciera su evaluación en una escala tipo Likert como la que aparece en la Tabla 3.

Tabla 4. Cuestionario elaborado para estudiar la seguridad turística en el distrito de Huanta

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					
<b>Seguridad Pública</b>						
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?					
8	¿Considera que las instituciones del sector turístico 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?					
<b>Seguridad médica</b>						
10	¿Las empresas del sector turismo en sus instalaciones cuentan con equipos necesarios para realizar los primeros auxilios en caso 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 oportuno e inmediato?					
<b>Seguridad informativa y de facilitación</b>						
13	¿En la visita de los principales atractivos turísticos del distrito de Huanta observa 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?					

Tabla 5. Cuestionario elaborado para estudiar la seguridad turística en el distrito de Huanta (continuación)

<b>Seguridad en la recreación y en eventos</b>						
17	¿Las empresas que organizan eventos en el distrito de Huanta cuentan con los protocolos de seguridad y el equipamiento necesario para prevenir accidentes en sus instalaciones?					



Seguridad vial y de transporte								
18	¿En las principales rutas de comunicación del distrito de Huanta se observó la presencia de señalización vial durante su visita?							
19	¿Considera usted que las vías de comunicación del distrito de Huanta están en óptimas condiciones para el libre desplazamiento del transporte público y privado?							
Seguridad ambiental								
20	¿Las empresas turísticas brindan información oportuna de los posibles desastres naturales, cambios climatológicos y fallas geológicas que puedan surgir en su visita al distrito de Huanta?							

Los resultados se procesarán estadísticamente con ayuda de los software Microsoft Excel y SSPS. En la sección siguiente se especificará el método estadístico utilizado.

## RESULTADOS

En la Tabla 6 se muestran los resultados descriptivos 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 está de acuerdo con la calidad de los servicios turísticos que se brindan a los usuarios. Es decir, hay un bajo nivel de calidad de los servicios turísticos en esta localidad.

Tabla 6. 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		Tangibilidad		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Categoría de escala								
Totalmente en desacuerdo	88	22,9	267	69,5	187	48,7	310	80,7
En desacuerdo	281	73,2	80	20,8	175	45,6	51	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	2,3	29	7,6	18	4,7	10	2,6
De acuerdo	6	1,6	8	2,1	3	,8	10	2,6
Totalmente de acuerdo	0	0	0	0	1	0,3	3	0,8
TOTAL	384	100,0	384	100,0	384	100,0	384	100,0

Por otra parte, las Tablas 7 y 8 muestran los resultados descriptivos de la opinión de los encuestados sobre la seguridad turística en el distrito estudiado.

Tabla 7. 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	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Categoría de escala								
Totalmente en desacuerdo	45	11,7	106	27,6	152	39,6	146	38,0
En desacuerdo	204	53,1	156	40,6	143	37,2	136	35,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	99	25,8	91	23,7	52	13,5	80	20,8
De acuerdo	34	8,9	24	6,3	25	6,5	18	4,7
Totalmente de acuerdo	2	0,5	7	1,8	12	3,1	4	1,0
TOTAL	384	100	384	100	384	100	384	100

Tabla 8. Frecuencias para los resultados obtenidos de seguridad turística y sus dimensiones en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022 (Continuación)

Respuesta	Seguridad informativa y de facilitación		Seguridad de recreación y eventos		Seguridad vial y del transporte		Seguridad ambiental	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	128	33,3	181	47,1	148	38,5	201	52,3
En desacuerdo	166	43,2	155	40,4	152	39,6	116	30,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	13,0	25	6,5	48	12,5	34	8,9
De acuerdo	31	8,1	13	3,4	24	6,3	14	3,6
Totalmente de acuerdo	9	2,3	10	2,6	12	3,1	19	4,9
TOTAL	384	100	384	100	384	100	384	100

La Prueba de Kolmogorov-Smirnov dio como resultado que los datos no se distribuyen normalmente, es por ello que se debe utilizar un test no paramétrico para determinar la significación de la correlación entre las dos variables estudiadas. El test escogido fue el coeficiente 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: no se rechaza H0 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.

Los resultados de este test fueron los siguientes: (tabla 9)

Tabla 9. Coeficiente 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	Coeficiente	0,029
		Sig. (bilateral)	0,574

Como se puede observar, el valor de significación es 0,574, mayor a 0,05; entonces no se rechaza 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 anomalías en ambas variables, la solución tendría que plantearse para cada una de las dimensiones de manera independiente.

En la tabla 10 se muestra el resultado del coeficiente de correlación entre la tangibilidad y la seguridad turística en el distrito. Como se puede observar, el valor de significación es 0,437 mayor a 0,05; por consiguiente, no se rechaza la hipótesis nula y se confirma que no existe una relación significativa entre la tangibilidad y la seguridad turística.

Tabla 10. Coeficiente de correlación para la dimensión de tangibilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022.

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

En la tabla 11 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 significación 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 11. Coeficiente de correlación para la dimensión de fiabilidad y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022.

			Seguridad turística
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente	0,633
		Sig. (bilateral)	0,009

En la tabla 12 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, no se rechaza la hipótesis nula y se confirma que no existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la seguridad turística.

Tabla 12. Coeficiente 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	Coeficiente	0,071
		Sig. (bilateral)	0,163

En la tabla 13 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 13. Coeficiente de correlación para la dimensión de confianza y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022.

			Seguridad turística
Rho de Spearman	Confianza	Coeficiente	0,749
		Sig. (bilateral)	0,000

En la tabla 14 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 significación es 0,594 mayor a 0,05; por consiguiente, no se rechaza la hipótesis nula y se confirma que no existe una relación significativa entre la empatía y la seguridad turística.

Tabla 14. Coeficiente de correlación para la dimensión de empatía y la seguridad turística en el distrito de Huanta, Ayacucho, 2022.

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

## DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos se puede apreciar que los turistas encuestados están en su mayoría en desacuerdo con la idea de que exista calidad de los servicios en el distrito y que exista seguridad turística, los cuales son indicios preocupantes de los obstáculos que existen para el desarrollo adecuado del turismo nacional dentro de Huanta. Esto es extensivo también para el turismo internacional.

Por otro lado, no se puede asegurar que exista una correlación significativa entre la seguridad y la calidad de los servicios, aunque la correlación es significativa cuando se correlacionan algunas dimensiones de la calidad del servicio como son específicamente la fiabilidad y la confianza.

Esto se interpreta como que dentro del servicio turístico es importante que se le dé al cliente información transparente y veraz y que exista comunicación constante y positiva entre los trabajadores del turismo y los clientes que reciben el servicio.

Una de las informaciones que más pueden impactar en la seguridad del cliente y a la vez en la calidad del servicio es cuando el servicio incluye paquetes completos de transportación, acompañamiento, información constante de las mejores zonas por donde transitar, entre otros, tales que intrínsecamente son medidas de protección al cliente, puesto que estos paquetes implican que los turistas paseen en grupos, sean conducidos en transportes donde los conductores son certificados, además de que se eviten zonas de peligro para el tránsito, o delincuenciales.

## CONCLUSIONES

Se puede concluir que existe insatisfacción por parte de los turistas tanto con respecto a los servicios como con la seguridad para el turismo nacional dentro del distrito de Huanta. Por otro lado, un cambio en la calidad de los servicios turísticos no conlleva a un cambio en la seguridad turística, ni viceversa. Es por ello que esta situación exige soluciones de mejora para cada una de las variables, ya que los resultados evidenciaron problemas en ambas variables, siendo relativamente mayor el problema en la calidad de los servicios turísticos. Además, se puede afirmar que en el distrito de Huanta sí existe correlación entre la calidad con las dimensiones de seguridad y fiabilidad, esto se debe a que cuando el turista está bien informado como parte de los servicios que se le brindan, es más difícil que sufran algún percance.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cayo Velásquez, N. E., & Apaza Tarqui, A. (2017). Evaluación de la ciudad de Puno como destino turístico-Perú. *Comuni@cción*, 8(2), 116-124.
- Chinchay Villarreyes, S. S., Córdova, J. I. C., Tume, 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.
- 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(2), 11-32.
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.
- Grünewald, L. A. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de Ciencias Sociales*, 4(21), 141-158.
- 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.
- Heredia Escobar, W. J. (2022). Gobernanza territorial ambiental y la economía ilegal del narcotráfico en el VRAEM. *Prohominum*, 3(4), 166-183.
- Inga Berrospi, 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(2), 312-318.
- 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.
- Koc, E. (2020). Do women make better in tourism and hospitality? A conceptual review from a customer satisfaction and service quality perspective. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 21(4), 402-429.
- Maghsoodi, A. I., Saghaei, A., & Hafezalkotob, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 151-164.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2018). Movimiento turístico en Ayacucho. URL: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/estadisticas/ReporteTurismoRegional/RTR\\_Ayacucho.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/estadisticas/ReporteTurismoRegional/RTR_Ayacucho.pdf)
- Peña, M. M., Silva, E. M. S. D., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml y Berry em serviços de saúde. *Revista da escola de enfermagem da USP*, 47(2013), 1227-1232.

- Prentkovskis, O., Erceg, Ž., Stević, Ž., Tanackov, I., Vasiljević, M., & Gavranović, M. (2018). A new methodology for improving service quality measurement: Delphi-FUCOM-SERVQUAL model. *Symmetry*, *10*(12), 757.
- 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.
- Rivera, V. S. (2017). Evento y milagro. El 11 de septiembre: ¿Gianni Vattimo o Joseph de Maistre? *Diánoia*, *62*(79), 49-76.
- Sánchez, M. M. (2020). Flujos turísticos, geopolítica y COVID-19: cuando los turistas internacionales son vectores de transmisión. *Geopolítica(s): revista de estudio sobre espacio y poder*, *11*(Extra 0 ), 105-114.
- Siluppu 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*, *2019*(27), 156-165.
- Soto Espejo, S., & Villena Andrade, T. (2020). Calidad percibida en los hoteles de tres estrellas utilizando el modelo Hotelqual en la ciudad de Huánuco-2018. *Revista San Gregorio, ene./mar. 2020*(38), 27-37.
- 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*, *14*(2), 19-27.