

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



---

**CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y SEGURIDAD DE TURISTAS EN LA  
RUTA INCA JUNGLE, AÑO 2022**

---

**TESIS PRESENTADO POR:**

Bach. John Roger Ttito Quispe

**Para optar al título profesional de**

LICENCIADO EN TURISMO

**ASESOR:**

Dr. Nigers Bebel Poblete Farfán

**Cusco – Perú**

**2023**

# INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, asesor del trabajo de investigación/tesis titulado: "CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y SEGURIDAD DE TURISTAS EN LA RUTA INCA JUNGLE, AÑO 2022"

presentado por: JOHN ROGER TITO QWISPE

con Nro. de DNI: 46016713, para optar el título profesional/grado académico de LICENCIADO EN TURISMO

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del *Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera hoja del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 23 de 03 de 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE  
SAN ANTONIO ABAAD DEL CUSCO

Dr. Nigers B. Poblete Farfan  
DOCENTE UNSAAC  
Firma

Post firma.....

Nro. de DNI 45646718

ORCID del Asesor 0000-0001-7462-4957

## Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: OID: 27259:217310861

NOMBRE DEL TRABAJO

**Tesis Roger V.23.03.2023.docx**

AUTOR

**John Roger Ttito Quispe**

RECUENTO DE PALABRAS

**40195 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**166608 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**157 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**8.0MB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 23, 2023 12:12 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

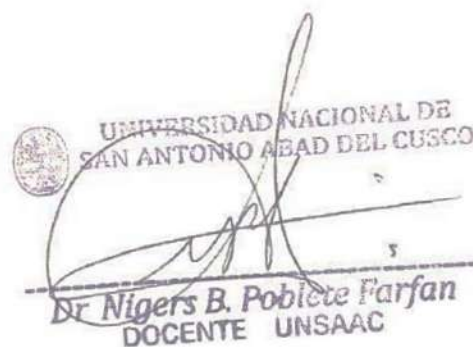
**Mar 23, 2023 12:15 PM GMT-5****● 10% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente



UNIVERSIDAD NACIONAL DE  
SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

Dr. Nigers B. Poblete Farfan  
DOCENTE UNSAAC

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir. Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi compañera de vida Margot por su amor, permanente cariño, comprensión y por su apoyo incondicional.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres: Herminia y Mario Leoncio por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. Me han dado todo lo que soy como persona, mi fe, mis valores, mis principios, mi carácter, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos William, Marleny y Alexander quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mis compañeros y amigos presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que siempre me apoyaron para lograr que este sueño se haga realidad.

Ttito Quispe John Roger

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer a la Escuela de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por la oportunidad, a los docentes por enseñarme todo lo que sé y más que eso, guiarme para ser una mejor persona y profesional. Mis agradecimientos especiales al Dr. Nigers Bebel Poblete Farfán, que desde el inicio del presente trabajo depositó su confianza en mí, por su amistad, consejos y apoyo.

## PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO. SEÑORES DICTAMINANTES:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Carrera Profesional de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, presentamos la tesis titulada: CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y SEGURIDAD DE TURISTAS EN LA RUTA INCA JUNGLE, AÑO 2022, con el fin de optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo.

Esta investigación ha sido realizada con los conocimientos adquiridos durante mi vida universitaria y por la experiencia laboral en las agencias de viajes, ruta Inca Jungle y el esfuerzo de un largo periodo de investigación y el conocimiento de los servicios turísticos de modalidad turismo de aventura. Esperando que la presente investigación coadyuve a brindar mejores servicios turísticos en la ruta analizada, asegurando la integridad física y psicológica de los turistas. Así mismo, el presente trabajo sea una referencia para las futuras investigaciones relacionadas a las variables y unidad de análisis.

Bach. Ttito Quispe John Roger

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Situación problemática.....	1
1.2 Formulación del problema .....	4
1.3 Objetivos de la investigación .....	5
1.4 Justificación de la investigación .....	5
1.4.3. Justificación política administrativa .....	6
1.5. Limitaciones de la investigación.....	7
1.6. Delimitación de la investigación.....	7
1.7. Marco Teórico.....	8
1.8. Bases teóricas.....	12
1.9. Definiciones conceptuales .....	25
1.10. Formulación de hipótesis .....	30
1.11. Variables e indicadores .....	31
1.12. Marco Metodológico.....	33
1.13. Población y muestra.....	34
1.14. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38
1.15. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	38
1.16. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	40
<b>CAPITULO II: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA ZONA DE ESTUDIO.....</b>	<b>41</b>
2.1. Aspectos generales.....	41
2.2. Aspectos demográficos .....	42
2.3. Diagnóstico Situacional de agencias de viaje que operan la ruta Inca Jungle .....	45
2.4. Accidentes de tránsito en la ruta Inca Jungle.....	49

2.5. Informalidad de las agencias de viaje que operan en la ruta Inca Jungle .....	53
2.6. Estado de la ruta Inca Jungle .....	56
<b>CAPITULO III: ANÁLISIS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.....</b>	<b>59</b>
3.1. Resultados de las Encuestas Realizadas .....	59
3.2. Discusión de los resultados .....	89
<b>CAPÍTULO IV: PLANTEAMIENTO DE PROPUESTAS.....</b>	<b>93</b>
<b>4.1. PROPUESTA 1: CAPACITACIONES A LOS GUÍAS POR PARTE DE GERCETUR.....</b>	<b>93</b>
Fundamentación.....	93
Objetivos .....	93
Desarrollo de la Propuesta .....	94
Responsables.....	94
Duración.....	94
Costos.....	94
<b>4.2. PROPUESTA 2: PLAN DE MANTENIMIENTO VIAL DE LA RUTA INCA JUNGLE POR PARTE DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES (MTC) .....</b>	<b>95</b>
Justificación: .....	95
Objetivos:.....	95
Desarrollo de la propuesta .....	95
Responsables:.....	97
Duración:.....	97
<b>4.3. PROPUESTA 3: PLAN DE EMERGENCIA Y MONITOREO POR PARTE DE LA POLICÍA DE CARRETERAS (POLCAR).....</b>	<b>98</b>
Fundamentación.....	98
Objetivo.....	98
Desarrollo de la propuesta .....	98
Responsables:.....	98
Duración:.....	98
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>99</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>100</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>102</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>108</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	109



Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables .....	110
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos .....	112
Anexo 4. Base de datos de las encuestas realizadas .....	118
Anexo 5. Evidencias fotográficas de la ruta Inca Jungle .....	140
Anexo 6. Evidencias fotográficas de accidentes en la ruta Inca Jungle.....	141
Anexo 7. Evidencias fotográficas del estado de la ruta Inca Jungle .....	142

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Detalles de la población de agencias de viaje .....	35
<b>Tabla 2</b> Detalles del cálculo población de turistas que visitan Inca Jungle Nota: Fuente elaboración propia, obtenido mediante la consulta directa a las agencias .....	36
<b>Tabla 3</b> Tabla de validación de expertos .....	38
<b>Tabla 4</b> Resumen de procesamiento de casos .....	38
<b>Tabla 5</b> Estadísticas de fiabilidad.....	39
<b>Tabla 6</b> Estadísticas del total de elementos .....	39
<b>Tabla 7</b> Baremación de Variables y dimensiones .....	40
<b>Tabla 8</b> Resultados de la dimensión Elementos tangibles.....	65
<b>Tabla 9</b> Resultados de la dimensión Fiabilidad.....	66
<b>Tabla 10</b> Resultados de la dimensión Capacidad de respuesta .....	67
<b>Tabla 11</b> Resultados de la dimensión Confianza .....	68
<b>Tabla 12</b> Resultados de la dimensión Empatía.....	69
<b>Tabla 13</b> Resultados generales de la variable Calidad de servicios turísticos .....	70
<b>Tabla 14</b> Resultados de la dimensión Seguridad vial.....	71
<b>Tabla 15</b> Resultados de la dimensión seguridad otorgada por los operadores turísticos .....	72
<b>Tabla 16</b> Resultados de la dimensión Seguridad otorgada por las entidades públicas .....	73
<b>Tabla 17</b> Resultado general de la variable Seguridad Turística .....	74
<b>Tabla 18</b> Percepción sobre la dimensión Elementos Tangibles .....	75
<b>Tabla 19</b> Percepción sobre la dimensión Fiabilidad.....	76
<b>Tabla 20</b> Percepción sobre la dimensión Capacidad de respuesta .....	77
<b>Tabla 21</b> Percepción sobre la dimensión Confianza .....	78
<b>Tabla 22</b> Percepción sobre la dimensión Empatía .....	79
<b>Tabla 23</b> Percepción sobre la dimensión Seguridad vial.....	80
<b>Tabla 24</b> Percepción la dimensión Seguridad otorgada por los operadores turísticos .....	81
<b>Tabla 25</b> Percepción sobre la dimensión Seguridad otorgada por las entidades públicas .....	82
<b>Tabla 26</b> Percepción sobre la variable Seguridad turística .....	83
<b>Tabla 27</b> Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov .....	85
<b>Tabla 28</b> Correlación de las variables .....	86
<b>Tabla 29</b> Correlación de la calidad de servicios turísticos y la seguridad vial.....	87
<b>Tabla 30</b> Correlación de la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por los operadores turísticos .....	88

<b>Tabla 31</b> Correlación de la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por las entidades públicas .....	89
<b>Tabla 32</b> Costos de capacitación a los guías que realizan la ruta Inca Jungle. ....	94

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Mapa de la ruta Inca Jungle.....	43
<b>Figura 2</b> Ficha informativa de la agencia Inca Jungle Trek .....	47
<b>Figura 3</b> Ficha informativa de la agencia Machupicchu Terra .....	47
<b>Figura 4</b> Ficha informativa de la agencia de viajes Machupicchu Viajes Perú .....	48
<b>Figura 5</b> Gráfico de resultados de la dimensión Elementos tangibles .....	65
<b>Figura 6</b> Gráfico de resultados de la dimensión Fiabilidad .....	66
<b>Figura 7</b> Gráfico de resultados de la dimensión Capacidad de respuesta .....	67
<b>Figura 8</b> Resultados de la dimensión Confianza .....	68
<b>Figura 9</b> Gráfico de resultados de la dimensión Confianza .....	69
<b>Figura 10</b> Gráfico de resultado generales de la variable Calidad de servicios turísticos .....	70
<b>Figura 11</b> Gráfico de resultados de la dimensión seguridad vial .....	71
<b>Figura 12</b> Gráfico de resultados de la dimensión Seguridad otorgada por los operadores turísticos .....	72
<b>Figura 13</b> Gráfico de resultados de la dimensión Seguridad otorgada por las entidades públicas .....	73
<b>Figura 14</b> Gráfico de resultado general de la variable Seguridad Turística .....	74
<b>Figura 15</b> Percepción sobre la dimensión Elementos Tangibles.....	75
<b>Figura 16</b> Percepción sobre la dimensión Fiabilidad .....	76
<b>Figura 17</b> Percepción sobre la dimensión Capacidad de respuesta.....	77
<b>Figura 18</b> Percepción sobre la dimensión Confianza.....	78
<b>Figura 19</b> Percepción sobre la dimensión Empatía.....	79
<b>Figura 20</b> Percepción sobre la dimensión Seguridad vial .....	80
<b>Figura 21</b> Percepción la dimensión Seguridad otorgada por los operadores turísticos .....	81
<b>Figura 22</b> Percepción sobre la dimensión Seguridad otorgada por las entidades públicas ....	82
<b>Figura 23</b> Percepción de la variable Seguridad turística.....	83
<b>Figura 24</b> Interpretación del valor Rho .....	86

## RESUMEN

El presente estudio abordó sobre la calidad de servicios turísticos y seguridad de turistas de la ruta Inca Jungle en el periodo 2022. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad del turista en la ruta y periodo mencionado. Para ello, en relación a la metodología el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica o fundamental, adoptó un alcance descriptivo-correlacional y en referencia al diseño, este fue no experimental de corte transversal. La muestra fue de 384 turistas, el cual fue calculado por medio de muestreo probabilístico simple para una población infinita. Para la recolección de información se empleó el cuestionario como instrumento, el cual fue validado por juicio de expertos y su confiabilidad con el Alfa de Cronbach. Así mismo, se determinó la normalidad de datos con la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, del cual se infirió que los datos no siguen una distribución normal. Por lo cual, se analizaron las hipótesis con la prueba no paramétrica Rho de Spearman, los resultados revelaron que existe una relación significativa entre las variables, esto debido a que el p valor de la significancia (0,000) fue inferior al margen de error (0,05) y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un valor de 0,856. Por lo tanto, se concluyó que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables. Finalmente, se brindaron propuestas, conclusiones y recomendaciones.

***Palabras Clave:*** Calidad de servicios turísticos, Seguridad del turista, Inca Jungle, fiabilidad, elementos tangibles, seguridad vial.

## ABSTRAC

The present study addressed the quality of services and tourist safety on the Inca Jungle route in the period 2022. The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and tourist safety on the route and the period mentioned. For this purpose, in relation to the methodology, the study had a quantitative approach, basic or fundamental type, adopted a descriptive-correlational scope and in reference to the design, it was non-experimental, cross-sectional. The sample was 384 tourists, which was calculated by means of simple probability sampling for an infinite population. For the collection of information, the questionnaire was used as an instrument, which was validated by expert judgment and its reliability with Cronbach's Alpha. Likewise, the normality of the data was determined with the Kolmogorov-Smirnov goodness-of-fit test, from which it was inferred that the data did not follow a normal distribution. Therefore, the hypotheses were analyzed with the nonparametric Spearman's Rho test, the results revealed that there is a significant relationship between the variables, since the p value of significance (0.000) was lower than the margin of error (0.05) and the Spearman's Rho correlation coefficient yielded a value of 0.856, therefore, it was concluded that there is a very strong positive correlation between the variables. Finally, proposals, conclusions and recommendations were offered.

**Key words:** Service quality tourist, tourist safety, Inca Jungle, reliability, tangible elements, road safety.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación analiza la relación de la calidad de servicio de los operadores turísticos y la seguridad de los turistas que toman la ruta Inca Jungle, periodo 2022. Una de las problemáticas identificadas, es que las agencias de turismo de aventura no están capacitadas en su mayoría en primeros auxilios y no tienen equipos de primera calidad para la ruta, entonces esto refleja en mayores accidentes en el transcurso de la ruta. Inca Jungle debería generar más turistas con una mayor calidad en los servicios, y así mejorar el rubro del turismo de aventura, la seguridad vial y a la economía. La seguridad en el turismo de aventura en la ruta mencionada es un problema y esto se ve reflejado en el servicio que brindan las empresas.

Por lo anterior, el presente estudio se llevó a cabo con la finalidad de conocer la relación entre las variables, así mismo brindar propuestas de mejora y recomendaciones. Para ello, el estudio se dividió en 4 capítulos, los cuales fueron:

Capítulo I: ***Planteamiento del problema***: En este capítulo se desarrolló la situación problemática, se formuló el problema general y específicos. Así mismo, se establecieron los objetivos, tanto general como específicos y se desarrolló las justificaciones de abordar el tema. Del mismo, se revisó los antecedentes, bases teóricas, definiciones conceptuales y la formulación de las hipótesis. En este capítulo, también se abordó el marco metodológico, se identificó la población y se calculó la muestra de la investigación. Finalmente, se realizó el diseño de instrumento de recolección de información, se realizó la validez y confiabilidad del mismo y se describió las técnicas de procesamiento y análisis de información.

Capítulo II: ***Diagnóstico situacional de la zona de estudio***: En este capítulo se describió los aspectos generales de la zona de estudio como es la reseña histórica. Así mismo, se revisó los aspectos demográficos como la ubicación y superficie, clima y acceso, temperatura, aspectos económicos y la actividad turística. Finalmente, se realizó el diagnóstico situacional de las agencias de viaje y de la ruta Inca Jungle, se describió los servicios que

brindan, se presentó la ficha técnica de algunas de ellas y por último se analizaron las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades (FODA) de las agencias.

Capítulo III: *Análisis de procesamiento de datos*: En la primera parte de este capítulo se presentó el instrumento que se empleó para la recolección de información, seguido de ello se procedió a mostrar los resultados de cada variable por dimensión en forma de tablas y figuras y sus respectivas interpretaciones. Así mismo, se realizó las pruebas de hipótesis para contrastar la verdad o falsedad de las mismas. Por último, se realizó la discusión de los resultados con base a los antecedentes y autores del marco teórico y conceptual.

Capítulo IV: *Planteamiento de propuestas*: En este apartado se presentan tres propuestas en base a los resultados hallados. El primero fue una capacitación a los guías que se encargan del servicio y la seguridad en turistas en la ruta Inca Jungle por parte de GERCETUR. El segundo está fundamentado en un plan de mantenimiento vial a través de MTC y el ultimo está dirigido a POLCAR, donde se busca desarrollar un plan de emergencia y monitoreo en la ruta Inca Jungle.

Finalmente se brindaron las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía revisada.



## **CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Situación problemática**

El turismo es un sector económico clave, así como un vector de la imagen de una ciudad, independientemente de su tamaño o del tipo de turismo cultural, recreativo o comercial, ya sea temporal o permanente. El turismo representa más del 10% del PIB de la Unión Europea (UE). Según el Foro Europeo para la Seguridad Urbana (EFUS), Europa es el destino turístico más popular del mundo, debido en parte a la capacidad del destino para ofrecer un entorno seguro a sus huéspedes (Innovtur, 2020).

Por otro lado, la agencia Brasileña de Promoción Turística Internacional, avanzó en negociaciones para la ejecución de un proyecto de la difusión internacional de la seguridad turística en el país. El gerente de Proyectos Especiales de la Agencia, sugirió que se creará un grupo de trabajo con representantes de las tres instituciones y la formalización de un Convenio de Cooperación Técnica para que se unifiquen y, posteriormente, se difundan datos estadísticos importantes para la atracción de turistas extranjeros. Actualmente, se sigue coordinando las acciones para que se garantice el avance de la propuesta y que la información que acredite la seguridad turística en Brasil sea capturada antes de julio de 2021, cuando se reiniciará el trabajo de promoción internacional para los destinos brasileños. Debido a la sanción de la Ley 14.002, de mayo de 2020, la Agencia comenzó a trabajar con el Ministerio de Turismo en la promoción del turismo interno en Brasil hasta el mes de junio de 2021, seis meses después de la finalización del decreto de estado de calamidad pública (Expreso , 2021).

El Perú se ubica en el puesto 118 de 140 países en el Informe de Competitividad de Viajes y Turismo 2019 del Foro Económico Mundial. Los visitantes extranjeros son disuadidos de ingresar a nuestra nación debido a la seguridad y protección del turismo. Las actividades delictivas no son los únicos elementos que influyen en la seguridad del turista; la integridad de los turistas también se ve seriamente perjudicada por la informalidad. Los visitantes que

utilizan los servicios de una empresa no oficial están sujetos a diversos problemas, como ser transportados en una unidad deficiente o tener una experiencia incompleta.

A ello contribuyen una serie de factores, como la disminución del interés por los paquetes de viajes aéreos y de cruceros y por el turismo de aventura debido a la falta de medidas de seguridad adecuadas, las protestas de los residentes locales que bloquean las principales carreteras de acceso a varios centros turísticos de todo el país, y el consiguiente impacto en la demanda de todos estos tipos de viajes, incluidas las excursiones de un día completo y los viajes de aventura. Dado que los viajeros perciben una falta de conexión y seguridad en Perú, la reputación del país como destino turístico se ve empañada.

En materia de seguridad turística, las aportaciones de Peter Taylor al estudio del terrorismo y sus consecuencias en el turismo se complementan en su nuevo libro *Tourism Security*, que ofrece la perspectiva de un profesional que ha asesorado a diversos actores, organizaciones y naciones de todo el mundo. Taylor utiliza la etimología para identificar los orígenes de los viajes con el fin de comprender mejor el turismo. En los círculos académicos, la noción de turismo como viaje de placer ha recibido un amplio apoyo. ¿Es la palabra "turista" sinónimo de "visitante"? Sea como sea, Tarlow advierte que la tecnología occidental ha hecho del mundo un lugar más seguro para vivir. El turismo, al ser una actividad con un importante componente intangible basado en la experiencia humana, no solo depende de la confianza para funcionar, sino que también teje redes en las que los actores se afilian unos a otros (Korstanje, 2016).

El MINCETUR de Perú, por su parte, ideó y ejecutó acciones para mejorar la seguridad turística en 2019, con el objetivo de impulsar el desempeño del sector en los próximos años. Una de ellas es Turismo Seguro, estrategia que, según Edgar Vásquez, director del Mincetur, busca realizar intervenciones en materia de seguridad, formalización y competitividad en la industria turística. Asimismo, se busca mejorar la gestión de los gobiernos

regionales y locales para mejorar la prevención, control, acción y reacción en materia de seguridad.

La Red de Protección al Turista es otro programa del MINCETUR, el Corredor Turístico Preferencial, que se encuentra en los principales sitios turísticos del país y trata de salvaguardar a los pasajeros que atraviesan el territorio nacional con la ayuda de la Policía Turística, es el principal mecanismo de acción de la oficina. Así, se informará continuamente y desde temprano a los operadores turísticos respecto a las incidencias en caso de paros o huelgas y las empresas de transporte turístico están obligadas a ayudar a que los turistas se trasladen, si fuera necesario (Tigres, 2020).

Por ello, no cabe duda de que salvaguardar la seguridad de los visitantes que acuden a nuestro país es una condición fundamental para que Perú siga siendo uno de los destinos más atractivos del mundo.

Respecto a la ruta de Inca Jungle de Cusco periodo 2021, hay ciertos descuidos en lo que respecta al servicio y esto ha generado que los turistas tengan temor y desconfianza al momento de elegir esta ruta como destino para turismo de aventura.

El problema general en la ruta de Inca Jungle periodo 2021, es que las agencias de aventura no están capacitadas en su mayoría en primeros auxilios y no tienen equipos de primera calidad para la ruta, entonces esto refleja en mayores accidentes en el transcurso de la ruta de Inca Jungle. La ruta de Inca Jungle, debería generar más turistas, por lo tanto, los servicios que se brindan ahí, no son de calidad, lo cual lleva a que las empresas y agencias, pierdan sus turistas, y por consecuencia, esto afectaría al rubro del turismo de aventura y a la economía. La seguridad en el turismo de aventura en la ruta Inca Jungle, es un problema y esto se ve reflejado en el servicio que brindan las empresas.

Debido a ello es que es importante ofrecer servicios de calidad, con personal capacitado y preparado, con empresas debidamente formalizadas y además de asegurar diversión, se

enfocuen principalmente en garantizar la seguridad de los turistas que visitan la ruta Inca Jungle.

Si mismo es necesario describir la problemática de la ruta vial Inca Jungle, presenta distintos problemas de seguridad en sentido del asfaltado, un ejemplo de este es el área de donde comienza el Abra Málaga, el asfaltado se encuentra en pésimas condiciones. Así mismo, existe un puente en localidad de Amaybamba donde solo existe un carril, este es un grave problema, dado que se pueden producir accidentes automovilísticos. Del mismo modo, se pudo contemplar el crecimiento excesivo de maleza, hiervas y pasto, estos están cubriendo las barreras de seguridad de toda esta ruta, también se percibe la falta de señalización por distintas zonas. En los últimos años se han producido varios accidentes automovilísticos, produciendo muertes de turistas internacionales y nacionales, esto por la falta de mantenimiento de vías, falta de interés por parte de autoridades y por las causas climatológicas.

Del mismo modo, en el tramo Santa María-Santa Teresa-Machupicchu, se registraron accidentes, entre ellos por el deslizamiento de rocas, por temas climatológicos y a pesar de las recomendaciones de las autoridades, existen empresas de transporte turísticos informales que operan haciendo caso omiso. Por lo mencionado, es importante realizar algunas propuestas y alternativas de solución para mejorar los aspectos y problemáticas planteadas, para lo cual se formularon los siguientes problemas.

## **1.2 Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad del turista en la ruta de Inca Jungle año 2022?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- a) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad vial en la ruta de Inca Jungle periodo 2022?

b) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por los operadores turísticos en la ruta de Inca Jungle periodo 2022?

c) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por las entidades públicas en la ruta de Inca Jungle periodo 2022?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad del turista en la ruta de Inca Jungle, año 2022.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

a) Determinar la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad vial en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.

b) Determinar la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por los operadores turísticos en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.

c) Determinar la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por las entidades públicas en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### ***1.4.1. Justificación social***

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo el establecer la relación entre la calidad de servicios turísticos y seguridad del turista, lo cual contribuirá a mejorar el turismo de aventura en la ruta de Inca Jungle, esto con una adecuada seguridad para los turistas implicados, haciendo que la investigación tenga importancia social.

#### ***1.4.2. Justificación económica***

La justificación económica del presente estudio radica en el aumento de ingresos económicos de los operadores turísticos o agencias de viaje, debido a que se plantea propuestas de mejora de la calidad del servicios y seguridad del turista. En ese sentido, a mayor calidad y

seguridad existirá mayor flujo de turistas, el cual repercute también en los ingresos económicos locales de las actividades turísticas de hotelería, restauración, artesanías, que se ubican en la ruta Inca Jungle, tales poblaciones son: Ollantaytambo, Santa María, Santa Teresa y Machupicchu distrito.

#### ***1.4.3. Justificación política administrativa***

El presente estudio tiene justificación política administrativa porque debido a que los resultados de la investigación pueden motivar a los gobiernos tanto locales como centrales a tomar decisiones tanto políticas como administrativas en beneficio del desarrollo de las poblaciones involucradas a través de las propuestas de solución de la inseguridad en la ruta y en relación a las actividades turísticas de calidad en la ruta Inca Jungle.

#### ***1.4.4. Justificación práctica***

El turismo de aventura en la ruta del Inca Jungle seguirá creciendo mientras la industria turística mejore la seguridad de los turistas, lo que significa que la seguridad es tan importante como el turismo de aventura para ofrecer una experiencia memorable a los turistas.

#### ***1.4.5. Justificación teórica***

Este estudio pretende conocer mejor la calidad de servicios turísticos prestado por las agencias de viaje y la seguridad de los visitantes en la ruta de la Inca Jungle, lo que servirá de base para futuras investigaciones y, sobre todo, para los factores de estudio.

#### ***1.4.6. Justificación metodológica***

Esta investigación se centra en los parámetros de estudio científico, es decir, respeta estrictamente la metodología y los procesos de la investigación científica, que se ve plasmado en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y la validación de la información referida a las variables de estudio.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

### ***1.5.1. Limitación geográfica***

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la ruta Inca Jungle, donde se presentó limitaciones para realizar el trabajo de campo debido a la lejanía y costos de viaje.

### ***1.5.2. Limitación temporal***

El presente trabajo de investigación, presentó limitaciones de tiempo debido a que los horarios de trabajo y actividades personales impedían dedicar el 100% de tiempo a la elaboración de la tesis.

### ***1.5.3. Limitación metodológica***

Una de las limitaciones fue la falta de experiencia para la elaboración de instrumentos de investigación y la escasa colaboración por parte de los profesionales expertos en el tema que por la pandemia por COVID-19 no accedían a juntarse presencialmente con mi persona. Además, existió la falta de colaboración de algunos turistas al momento de hacer las encuestas que por el motivo de querer aprovechar su tiempo de viaje en la ruta algunos no quisieron colaborar con la presente investigación.

## **1.6. Delimitación de la investigación**

### ***1.6.1. Delimitación espacial***

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la ruta del Inca Jungle que abarca los sectores de Abra de Málaga, Santa María, Santa Teresa y Aguas Calientes de la provincia de la Convención y Urubamba, departamento del Cusco. Es decir, esta ruta se considera desde Abra de Málaga hasta Santa María, y desde Santa María, pasando por Santa Teresa, Central Hidroeléctrica Machupicchu y Aguas Calientes. Así mismo, los turistas que fueron encuestados, son los que tomaron los servicios de agencias turísticas que operan en la ruta Inca Jungle, por lo cual, la delimitación espacial es también la cantidad total de dichas agencias.

### ***1.6.2. Delimitación temporal***

Este presente estudio se desarrolló en los meses de abril a diciembre del año 2022.

### ***1.6.2. Delimitación teórica***

El presente estudio se centró en la revisión de la literatura sobre la calidad de servicio y sus dimensiones de acuerdo a varios autores reconocidos, así mismo, se abordó las teorías de la seguridad turística y sus dimensiones con base a fuentes como el MINCETUR. Se ha revisado, también los antecedentes tanto internacionales como nacionales.

## **1.7. Marco Teórico**

### ***1.7.1. Antecedentes internacionales***

De acuerdo a Viteri (2021), que presentó su tesis titulada "Análisis de la satisfacción de los clientes de los operadores turísticos de deportes de aventura en el Cantón de Baos de Agua Santa", tuvo como objetivo promover la práctica correcta, la buena gestión, el control y el mantenimiento de los equipos, así como proporcionar a los turistas un trato eficaz. Debido a que el estudio fue explicativo y aplicable al entorno, se utilizó un método cuantitativo y cualitativo. Según las estadísticas proporcionadas por el Ayuntamiento de Baos, el universo demográfico de este estudio está formado por 1667 personas que practican la actividad extrema del rafting. De igual manera, este estudio tuvo un fundamento epistemológico para examinar el progreso del turismo de aventura y el rafting en el cantón Baos de Agua Santa. A la luz de la popularidad del cantón de Baos de Agua Santa como destino de vacaciones para los buscadores de emociones, se concluyó que los estándares de calidad para el rafting y otras actividades extremas son cruciales.

Según Linzan (2020), autor de la tesis "Seguridad turística: Factor social que condiciona y acepta el desarrollo del turismo en la playa de la Comuna Olón, provincia de Santa Elena, año 2019", el estudio tuvo un diseño no experimental, que recogió datos de 384 turistas (la mayoría de ellos procedentes de Estados Unidos), 327 habitantes de la zona y dos



líderes locales utilizando diversas metodologías (cuantitativa, inductiva, deductiva, de síntesis y analítica). Se pidió a los habitantes de la comuna de Olon y a los visitantes que participaran en una encuesta para conocer mejor la seguridad de la zona como destino turístico. Si todas las partes y organismos reguladores que participan en la actividad trabajan juntos, la seguridad turística puede aumentar.

### ***1.7.2. Antecedentes nacionales***

Cueva y Pérez (2019), identificaron la problemática con la subcomercialización de los deportes de aventura que se realizan en el Valle de Chilina en su estudio "Análisis de la Oferta de Turismo de Aventura y Evaluación de la Calidad del Servicio de los Operadores Turísticos en el Valle de Chillina - Arequipa, 2018". El objetivo del estudio fue determinar la disponibilidad de actividades al aire libre en el Valle de Chilina y evaluar la calidad de los servicios y la percepción de los turistas. Para ello, se interrogó a los operadores turísticos sobre su oferta de turismo de aventura, y se utilizó la encuesta SERVQUAL para evaluar el nivel de calidad del servicio ofrecido por las agencias y operadores turísticos a través de una serie de dimensiones, incluyendo la tangibilidad, la fiabilidad y la capacidad de respuesta a las necesidades y preocupaciones de los clientes. La disponibilidad y el nivel de servicio de las actividades de aventura en el Valle de Chilina fueron comparables.

Miranda (2019), en su tesis "Condiciones Turísticas en la Provincia de Tocache Departamento de San Martín para la Práctica de Actividades de Turismo de Aventura", tuvo como fin promover el turismo accesible para todas las personas, particularmente facilitando el acceso de los turistas a sus destinos. Los instrumentos utilizados para recabar datos de una muestra representativa de la población incluyeron fichas de observación, cuestionarios de encuesta y cámaras web, así como enfoques etnográficos, analítico-sintéticos y de pesca. Estas metodologías, junto con los enfoques etnográfico y sintético-analítico, se utilizaron para ordenar la información recopilada. Se puede afirmar que Tocache tiene potencial para las

actividades de turismo de aventura, ya que los recursos, la accesibilidad, la infraestructura turística y la comunidad anfitriona de Tocache favorecen la expansión del turismo de aventura en la provincia de estudio.

Rey (2019) en su investigación sobre “Satisfacción y Calidad de Servicio del Turista en el Comercio Turístico del Callao, 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del turista. El estudio fue del tipo mixto, descriptivo – correlacional, se utilizó el diseño metodológico no experimental transversal. La población estuvo conformada por turistas, que visitaron la provincia constitucional del Callao – La Punta, durante los meses de junio, julio y agosto del 2019. La muestra estuvo integrada por 383 turistas, se utilizó el instrumento elaborado por el investigador, que fue validado por la opinión de cuatro expertos emitida a través de la ficha de opinión de expertos. Con respecto a la confianza del instrumento, se utilizó el Alpha de Cronbach, siendo el valor 0.855 para la guía de escala de satisfacción del turista y 0.822 para la guía de escala de calidad de servicio. Los resultados obtenidos arrojaron que, a nivel general, se establece una correlación alta positiva, entre las dos variables de estudio medida a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman, siendo este valor de 0,660, con un nivel de significancia de 0,000. Se concluyó a través de la hipótesis general que la relación entre la satisfacción y la calidad de servicio del turista es alta en el comercio turístico de la provincia constitucional del Callao.

Calcina (2019), en su investigación titulada “Percepción de la calidad en el servicio de guiado, del programa turístico convencional Valle y Cañón del Colca, 2018” tuvo como objetivo principal describir la percepción de calidad del servicio de guiado que se ofrece durante el desarrollo del programa turístico convencional "Valle y Cañón del Colca". Para conseguir los objetivos se hizo uso de la observación documental y monumental; necesaria para describir el recorrido que desarrollar el programa turístico convencional. Fue una investigación descriptiva de tipo no experimental, se redactó una encuesta que midió la satisfacción del turista

nacional respecto al servicio de guiado ofrecido por las empresas de turismo. Para este fin se planteó trabajar con una muestra de 455 turistas nacionales, a quienes se les aplicó las encuestas que miden la calidad del servicio y la satisfacción que estos vacacionistas logran en su recorrido por esta ruta de turismo. Una vez analizados los resultados de la encuesta, se concluyó que el guía de turismo de la región Arequipa desarrolla un trabajo muy importante que contribuye a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos en el Valle del Colca.

### ***1.7.3. Antecedentes regionales y/o locales***

Según Candia e Hilares (2021), en su tesis titula "Potencial turístico para el desarrollo del turismo comunitario en la provincia de Canas Cusco, 2020", tuvieron como propósito evaluar el potencial turístico para el desarrollo del turismo comunitario en la provincia de Canas Cusco para el año 2020. La investigación del estudio se realizó con un enfoque cualitativo y una metodología fenomenológica. Se realizaron un total de 20 entrevistas a funcionarios y pobladores de los diferentes distritos de la provincia de Canas, utilizando fichas de observación de los diferentes recursos turísticos allí presentes; como método de análisis de datos se utilizó el programa ALTAS-TI con un enfoque cualitativo, llegando a la conclusión de que la provincia de Canas se encuentra actualmente en pleno auge turístico.

Ccayahuallpa (2020), autora de la tesis titulada "La cobertura del seguro complementario de trabajo de riesgo en las actividades de turismo de aventura en el departamento de Cusco del año 2019", buscó conocer las causas de fondo del tema que se pretendía abordar, así como garantizar la confidencialidad de los datos recogidos en todo momento. Todos los casos en los que el turismo de aventura fue excluido del estudio fueron investigados utilizando métodos de investigación cualitativa. La población de estudio estuvo conformada por los guías de turismo empleados por las empresas de turismo de aventura en Cusco, Perú, en el año 2019. La investigación indicó que hay 100 guías de turismo que viven en la zona de estudio. Es así que se realizó una encuesta a los trabajadores de turismo de

aventura. Se concluyó que la popularidad de los viajes ha aumentado recientemente, y los viajeros buscan experiencias novedosas y distintivas, así como el conocimiento de lugares menos conocidos.

## **1.8. Bases teóricas**

### ***1.8.1. El servicio***

El servicio es la labor que se realiza para otra persona, requiriendo que esta tenga la capacidad y el deseo de pagar por dicha realización; el servicio implica la satisfacción de las necesidades de los demás, es decir, el servicio se presta siempre a las personas. También puede describirse como un conjunto de componentes físicos e inmateriales. No obstante, cada vez más viajeros buscan bienes y servicios turísticos integrados como parte de una experiencia inolvidable (Izaguirre, 2014).

### ***1.8.2. Calidad de Servicio***

Es un conjunto de tácticas y comportamientos destinados a mejorar la atención al cliente y la conexión entre el consumidor y la marca. La clave para prestar asistencia es fomentar conexiones sólidas y un ambiente acogedor, servicial y agradable, que deje una impresión favorable en los consumidores (Carrasco, 2013).

Se refiere a proporcionar a los visitantes un servicio que supere regularmente sus expectativas y exigencias, disminuyendo así la diferencia entre el servicio que los turistas esperan y el que realmente reciben. Por lo tanto, la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad de la producción y el consumo ofrecen obstáculos únicos a la calidad de los servicios, como las malas actitudes, las barreras lingüísticas y los olores corporales de los empleados que forman parte de la experiencia del visitante (Izaguirre, 2014).

Mejías et al. (2018) sugirieron que no existe un amplio acuerdo sobre la definición de calidad del servicio, ya que ha sido uno de los temas clave de discusión y contención en la literatura sobre marketing de servicios. Como resultado, hay muchas definiciones diferentes de

lo que se entiende por calidad del servicio. Parece haber un acuerdo general en que el modelo SERVQUAL de Parasuraman, es el más utilizado para evaluar la calidad del servicio.

### **El modelo SERVQUAL**

La metodología de la encuesta SERVQUAL, que se basa en el llamado Modelo de Brechas (a veces denominado Modelo de Discrepancias o Gaps), es la que más se ha adoptado y utilizado para la medición de la calidad del servicio. El Modelo de las Brechas describe la calidad del servicio como una función de la diferencia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que recibirán y su percepción del servicio realmente prestado por la organización; también sugiere que la reducción o eliminación de esta diferencia, conocida como GAP 5, depende a su vez de la gestión eficaz por parte de la organización de otras cuatro deficiencias, a saber: el desconocimiento de lo que los clientes esperan, la diferencia entre la calidad del servicio (Mejías et al., 2018).

Si la calidad de servicio está en función de la diferencia entre percepciones y expectativas, entonces es importante la gestión de ambas. Parasuraman y otros, examinaron los principales determinantes en la formación de expectativas para comprenderlos mejor; tras su análisis, llegaron a la conclusión de que estos determinantes eran la comunicación de boca a boca entre varios usuarios del servicio, las propias necesidades del cliente, las experiencias anteriores que haya podido tener con el mismo servicio o con otros similares y la comunicación externa de la organización que presta el servicio, normalmente a través de la publicidad o la promoción. Los creadores del modelo también sugirieron **dimensiones** concretas como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía como aspectos fundamentales de la excelencia del servicio (Mejías et al., 2018).

#### ***1.8.3. Necesidad de aseguramiento de la calidad en el turismo.***

Según Carrasco (2013), el aseguramiento de calidad es uno de los cinco términos fundamentales en cuanto a la calidad turística, y estos son:

- **Política de calidad:** Es la expresión formal de las actitudes y objetivos generales de una organización con respecto a la calidad por parte de su alta dirección. Por lo tanto, la política de calidad es un componente de la política general de una organización y debe ser autorizada por la dirección.
- **Gestión de calidad:** Es el trabajo de la dirección de una organización que desarrolla y ejecuta la política de calidad. Conseguir la calidad necesaria exige la implicación y dedicación de todos los miembros de la organización.
- **Sistema de calidad:** Consiste en la estructura organizativa, las funciones y los recursos necesarios para la implantación de la gestión de la calidad. Para alcanzar los objetivos de calidad, el sistema de calidad debe relacionarse con las exigencias de la organización.
- **Control de calidad.** Abarca estrategias y acciones operativas diseñadas para mantener un proceso bajo control y eliminar los motivos de comportamiento insatisfactorio en las fases clave del ciclo de la calidad con el fin de obtener mejores resultados económicos.
- **Aseguramiento de calidad:** Consiste en todos los procedimientos planificados y sistemáticos necesarios para ofrecer una garantía suficiente de que un producto o servicio cumplirá las normas de calidad establecidas.

### **Factores de la calidad de servicio**

Según MINCETUR (2017), se agrupan en tres categorías:

#### ***Arquitectura de calidad***

- a) **Diseño y procesos y procedimientos,** que se traduce en protocolos, instructivos, manuales y flujogramas.
- b) **Desarrolllo de estandares,** que se traduce en listas de comprobacion e indicadores de cumplimiento.
- c) **Cultura de rectificacion,** que se expresa en tres pasos frente al fallo: identificar el error, compensar el perjuicio y aprender del error.

### ***Infraestructura de calidad***

- a) Recursos humanos competentes, que se definen a través de perfiles y políticas de contratación y evaluación.
- b) Equipamiento adecuado y actualizado, que se define en determinación periódica de necesidades y políticas de compra y mantenimiento.
- c) Organización eficiente y flexible, que se expresa en la funcionalidad de la operación a partir de los instrumentos desarrollados y en la capacidad de respuesta a situaciones no previstas

### ***Administración de las expectativas***

- a) Identificación concreta de la zona de satisfacción, que es la determinación actualizada de las necesidades de los clientes actuales y potenciales, así como de los márgenes de tolerancia admitidos.
- b) Seguimiento post venta, que es la política de extensión de la satisfacción del cliente más allá de su viaje
- c) Afiliación de los clientes, que es el conjunto de acciones orientadas a procurar una segunda visita y a verificar y registrar el impacto de la recomendación de visita del cliente.

#### ***1.8.4. Sistemas de calidad de servicio***

Un sistema de calidad es una técnica planificada y sistemática de métodos y actividades que garantiza la conformidad de los bienes o servicios con los criterios especificados. Su diseño y aplicación pueden estar influidos por las necesidades de los consumidores, la aplicación de la legislación o la política empresarial (González, 2017).

#### ***1.8.8. Seguridad turística***

Según Red de Protección al Turista (2010), abordar la seguridad como una característica garantizada por el Estado, es el primer paso para entender los requisitos de seguridad para el turismo en un país y, en particular, los corredores y circuitos turísticos. Cuando se trata de

viajar, es fundamental que se respete y garantice el derecho a la seguridad y a la libertad de movimiento, tanto por su naturaleza y filosofía como por los actores que participan en los espacios turísticos. "Todo el mundo tiene derecho a poder ir donde quiera y a vivir donde quiera en la tierra que posee el Estado. Toda persona tiene la libertad de salir y regresar a cualquier nación, incluso a la suya propia" (ONU, 1948). Es uno de los patrones más significativos estadísticamente en el valor del hombre como turista, que incorpora una serie de características para la demanda que se pueden resumir en 09 puntos:

***Seguridad pública:*** Para reducir las situaciones de conflicto, sobre todo las actividades delictivas (como robos y hurtos) y los accidentes, debe haber un sistema que permita a los visitantes circular libremente por el lugar.

***Seguridad social:*** Ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas y similares, es necesario un sistema que permita a los turistas desplazarse libremente por el destino.

***Seguridad médica:*** Protección preventiva, de emergencia y médica para el turista antes y durante su estancia en el lugar turístico.

***Seguridad informativa:*** El conocimiento de la oferta de un destino sólo puede obtenerse a través de un canal de comunicación seguro.

***Seguridad económica:*** Una póliza de seguro que protege a los viajeros contra pérdidas financieras mediante el uso de reaseguros.

***Seguridad de los servicios turísticos:*** Sistema que garantiza la seguridad de los visitantes en su paso por los distintos proveedores de servicios turísticos y de ocio (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, etc.) del lugar turístico.

***Seguridad en eventos:*** Sistema que garantiza la seguridad de los visitantes del destino mientras participan en un evento deportivo, musical o recreativo.



***Seguridad vial y del transporte:*** Sistema de transporte de visitantes que permite que estos se desplacen libremente y con seguridad por las carreteras desde que salen de casa hasta que regresan.

***Seguridad ciudadana:*** El compromiso organizativo en las Juntas Vecinales es un sistema que nos ayuda a limitar los efectos del crimen organizado.

### **Seguridad e informalidad de las agencias de viajes**

No cabe duda de que asegurar el bienestar de los turistas que visitan nuestro país es una condición necesaria para seguir posicionándonos como uno de los destinos más atractivos de la región. En el Informe de Competitividad de Viajes y Turismo 2019, elaborado por el Foro Económico Mundial, el Perú se encuentra en el puesto 118 de 140 en el pilar Seguridad y protección al turista, lo que desalienta a los extranjeros de visitar nuestro país. Los actos delictivos no son los únicos factores que afectan la seguridad turística, pues la informalidad también aqueja severamente la integridad de los visitantes. Cuando se emplean los servicios de una empresa informal, estos se hallan expuestos a riesgos de todo tipo, tales como transportarse en una unidad en mal estado o recibir una experiencia incompleta, por ejemplo. Un estudio de indicadores de formalidad en agencias de viajes y turismo, elaborado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), reveló que en Arequipa existe un 75% de informalidad turística y en Cusco, un 55%. Respecto de la disposición de los turistas nacionales para usar servicios de empresas informales, solo un 27% de limeños dijo que no consumirían un servicio informal en ninguna circunstancia. Por tanto, existe una demanda por estos servicios informales y no es sorpresa que, por ejemplo, únicamente en el distrito de Miraflores, un 24% de las agencias de viaje y turismo operen de manera informal (COMEX PERÚ, 2020).

### **Proyecto Turismo seguro**

Durante 2019, el Mincetur desarrolló e implementó medidas para fortalecer la seguridad turística, con miras a mejorar el desempeño del sector en los próximos años. Una de

ellas es Turismo Seguro, estrategia que, según Edgar Vásquez, titular del Mincetur, busca realizar intervenciones en materia de seguridad, formalización y mejora de la competitividad en la prestación de los servicios turísticos. Igualmente, se desea fortalecer la gestión de los Gobiernos regionales y locales con el objetivo de optimizar la prevención, control, acción y respuesta ante problemas de seguridad. En línea con esta iniciativa, se instaló el Comité Ejecutivo para la Seguridad Turística, en diciembre del año pasado, el cual busca fortalecer, facilitar y favorecer la seguridad turística en el país. En esta comisión no solo participan representantes del Mincetur, sino también de los ministerios de Defensa, Interior, Relaciones Exteriores, Transportes y Comunicaciones, Ambiente y Cultura. De este modo, se busca llevar a cabo reformas multisectoriales (COMEX PERÚ, 2020).

### **Seguridad vial**

Por su parte, Grünewald (2022) calificó que la seguridad turística es una de las pautas estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística que, involucra hoy una serie de aspectos. Uno de estos aspectos es la seguridad vial y del transporte, que según el mismo autor se refiere al sistema que permite el seguro y libre desplazamiento por las vías de comunicación desde la salida de lugar de residencia hasta su regreso al mismo. El cual involucra, por un lado, la señalización vial que es de suma importancia para que el visitante pueda llegar a su destino con total facilidad. Por otro lado, las condiciones de las vías de comunicación que son esenciales para una mejor accesibilidad de los visitantes.

De acuerdo a la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cusco (2019), DIRCETUR de ahora en adelante, el transporte para los fines que tienen que ver con el turismo, solo se considera a aquellos que laboran en el distrito y eventualmente en la provincia. En ese sentido, se estimó que la región de Cusco tiene un aproximado de 374 empresas de transporte vinculados al turismo, la distribución de dichas empresas es variada, se puede mencionar a

algunas provincias como Urubamba que presenta un total de 41, Calca y Cusco provincia presentan un total de 47 y La Convención 64 empresas. Entre los indicadores más notables del estudio, se evidenció que el promedio de capacidad de las unidades de transporte es de 16 pasajeros, la frecuencia promedio que hace cada unidad es de 10 viajes al día, el número de unidades de combis es de 13, de autos 14, buses 7 y en promedio existen otras unidades en cantidad de 9.

### **Dimensiones de la seguridad turística**

La seguridad de los turistas está enfocada en la ruta que se recorre, entre estas se describen las siguientes: Seguridad vial, este está compuesto del deterioro de las carreteras que acceden a un destino turístico, la señalización vial, las barreras de contención, la limpieza de las rutas, los puentes existentes, el acceso a la señal telefónica en las carreteras y vías turísticas. También se describe la seguridad otorgada por los operadores turísticos, en este se considera la informalidad de los operadores, guías de turistas no calificados, revisiones técnicas de los vehículos, y la autorización a los transportes. Y otro aspecto indispensable en la seguridad es la otorgada por las entidades públicas, considerando dentro de estas las acciones que realizan las organizaciones públicas encargadas por velar la seguridad de las rutas como es POLTUR, Provias, Policía de carreteras, etc. Grünewald (2022).

### **Agencias de viajes con licencia de funcionamiento**

DIRCETUR (2019), en su Plan de estratégico regional de turismo Cusco, evidenció que el 72% de las 374 empresas poseen la licencia de funcionamiento, es decir, el 28 % de empresas no posee la licencia de funcionamiento. Algo similar ocurre con el comportamiento del Registro Único de Contribuyentes (RUC), donde se observó que el 68% de empresas cuentan con RUC, y el resto labora en la informalidad. Además, El 70% de las empresas posee el permiso de circulación en sus respectivos lugares. Con dicho permiso pueden realizar los viajes

desde la comunidad a la ciudad capital o de las ciudades cercanas a la capital ciudad o de capital ciudad a otras capitales, ciudad de otros distritos.

Los datos anteriores alertan sobre la existencia de brechas por cerrar en relación a la formalidad de empresas de transporte vinculados a las actividades turísticas. La informalidad puede traer consigo muchas problemáticas o acontecimiento como los accidentes de transporte.

### ***1.8.9. Servicios turísticos***

Las personas que quieren ir de vacaciones pueden utilizar estos servicios (visitantes). En términos de clasificación, pueden ser privados o públicos.

(1) Servicios turísticos privados: Hay empresas turísticas privadas que prestan estos servicios.

(2) Servicios turísticos públicos: Son los servicios prestados por las instalaciones y recursos turísticos en el producto, atracción, circuito o corredor turístico con el fin de satisfacer las demandas de los visitantes, mejorar la experiencia de la visita y proporcionar facilidades, calidad y seguridad (Ministerio de Economía y Finanzas, 2011).

### ***1.8.10. Bases legales***

#### **- Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR)**

Fue aprobado por resolución Ministerial N° 073-2011 MINECTUR/DM. (MINCETUR, 2017).

#### **Objetivos generales**

- Al 2013, fue alcanzar una movilización nacional por elevar la satisfacción de los turistas nacionales e internacionales durante su visita a los principales destinos del país; así como promover la mejora de la calidad de los destinos turísticos.
- Al 2018: consolidar un posicionamiento líder del país como un destino reconocido por la calidad total de su oferta turística, que se traducirá en la

mejora de la calidad de vida de sus poblaciones anfitrionas, en el aumento sostenido y controlado de sus flujos, en el aprovechamiento sostenible del patrimonio natural y cultural de la nación, en el incremento significativo del ingreso de divisas por turismo y en la rentabilidad de las empresas turísticas.

### **Objetivos específicos**

- Recursos humanos competentes constituyen la base de la gestión de la oferta turística a todo nivel.
- Prestadores de servicios turísticos aplican las buenas prácticas empresariales y desarrollan su actividad con responsabilidad social y respeto por el patrimonio natural y cultural.
- Sitios turísticos se manejan con criterio de uso público sostenible, disponen de servicios y facilidades adecuadas y constituyen productos atractivos y competitivos.
- Destinos turísticos principales con seguridad para el visitante y se manejan con una óptima gestión.

En el marco del cuarto objetivo específico de CLATUR, se desarrolló el presente estudio fundamentándose en que los destinos turísticos deben cumplir con la seguridad para el visitante y todas las condiciones deben ser las óptimas.

### **- Ley General del Turismo (Ley 29408)**

MINCETUR (2015), señaló que la Ley contiene el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística, los principales básicos de la actividad turística y los objetivos de la política estatal, declarando al MINCETUR como ente rector a nivel nacional competente en materia turística.

Con relación al estudio se da a conocer los siguientes títulos con sus artículos involucrados y relacionados a la calidad y seguridad turística:

## **TITULO VI: Protección al turista y facilitación turística:**

- **Artículo 35°-Red de protección al turista:** Crearse la red de protección a la turista encargada de proponer y coordinar medidas para la protección y defensa de los turistas y de sus bienes. Son funciones de este artículo lo siguiente.
  - Elaborar y ejecutar el plan de protección al turista.
  - Ejecutar acciones coordinadas que garanticen la seguridad turística integral.
  - Proponer normas orientadas a la protección y defensa del turista.
  - Realizar acciones conjuntas con el sector privado para la protección y defensa del turista.

## **TITULO VII: Fomento de la calidad y la cultura turística**

- **Artículo 38°.** Calidad turística: El ministerio de Comercio Exterior y Turismo, los gobiernos regionales y locales en materia de calidad turística impulsan las buenas prácticas, así como la estandarización y normalización en la prestación de servicios.

### **Reglamento de Agencias de Viaje y Turismo Decreto Supremo N° 026-2004-MINCETUR**

En relación al trabajo de investigación se da conocer el reglamento de las agencias de viaje y turismo, como sus capítulos y artículos correspondientes (MINCETUR, 2015).

#### **CAPITULO I°.- Disposiciones Generales**

- **Artículo 1: Objeto:** El siguiente reglamento establece las disposiciones administrativas para la autorización, clasificación y supervisión de las agencias de Viajes y Turismo que operan en el país; asimismo, establece los órganos competentes en dicha materia.

#### **CAPITULO V.- De la supervisión**

##### **Artículo 14°.- Visitas de supervisión**

El órgano Regional competente tendrá la facultad de efectuar de oficio, a pedido de la parte interesada o de terceros, las visitas de supervisión que sean necesarias para verificar el

cumplimiento permanente de las condiciones, requisitos y servicios mínimos exigidos en el presente reglamento.

#### **Artículo 15°.- Apoyo de instituciones**

Para llevar a cabo las visitas de supervisión, el órgano Regional competente podrá solicitar el apoyo de la Policía Nacional, así como de la autoridad municipal y autoridad de defensa civil, según el caso lo requerirá.

#### **Decreto supremo N° 018-2005-MTC, Reglamento de Transporte Turístico Terrestre.**

Así mismo se da a conocer los reglamentos brindados para el transporte turístico terrestre (MTC, 2005).

#### **Artículo 16.- Calificación de las condiciones de acceso**

La verificación del buen estado de funcionamiento del vehículo, de los requisitos técnicos que señala el Reglamento, como también la calificación y verificación de los requisitos relacionados con la infraestructura fija y equipamiento del transportista, la organización del transportista, el capital mínimo requerido.

#### **Artículo 55.- Obligaciones del transportista**

Disponer y verificar que en los vehículos se porten elementos de emergencia, como extintor de fuego de capacidad no menor de dos kilogramos.

#### **Reglamento de seguridad para la prestación del servicio turístico de aventura Decreto Supremo N° 005-2016-MINCETUR**

Se da a conocer los siguientes reglamentos considerando la seguridad turística en cuanto al turismo de aventura (MINCETUR , 2016).

### **CAPITULO I: Disposiciones Generales**

#### **Artículo 1: Objeto**

Establece las disposiciones administrativas para la seguridad en la prestación del servicio de turismo de aventura, a través de las agencias de viaje y turismo debidamente autorizadas por el órgano competente.

## **CAPITULO II: Funciones del Órgano Competente**

### **Artículo 3: Órgano competente**

Los órganos competentes son las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales o quienes hagan sus veces dentro del ámbito de su competencia administrativa.

## **CAPITULO V: Personal y equipos para la prestación del servicio**

### **Artículo 21: Personal para la presentación del servicio**

- El personal contratado deberá cumplir con las normas vigentes por MINCETUR, y deberá contar con un certificado de competencias laborales que acredite el servicio en modalidad de turismo de aventura.
- Deberá acreditar una experiencia práctica mínima de tres (3) años en la o las modalidades de turismo de aventura respectivas. La experiencia práctica deberá ser acreditada por cualquier entidad pública o privada, en la cual haya desarrollado el servicio de turismo de aventura.
- El personal contratado por la Agencia de Viajes y Turismo, deberá contar como mínimo con conocimientos certificados de primeros auxilios, que comprendan los aspectos siguientes: protocolo de actuación, posibles lesiones, precauciones y remedios a ser utilizados, hipotermia, hipertermia, termorregulación, inmovilización de fracturas, uso de camillas, transporte de accidentados, resucitación cardiopulmonar y tratamiento en el caso de ahogamiento en río.
- El personal contratado por la Agencia de Viajes y Turismo, para el desarrollo de las modalidades de turismo de aventura, responsable de la conducción y asistencia a los



turistas, deberá ser capacitado, por el titular de la Agencia de Viajes y Turismo, en la aplicación del Manual Interno de Operación, Programa de Manejo de Riesgos y Atención de Emergencias, Programa de Mantenimiento de Equipos y Registro de Incidentes y/o Accidentes.

#### **Artículo 24: Equipo de primeros auxilios**

El equipo utilizado para brindar primeros auxilios deberá contar con los recursos básicos para las personas que prestan un primer auxilio. En tal sentido, dicho equipo deberá contar con los elementos indispensables que les permita dar una atención satisfactoria a las víctimas de un accidente o enfermedad súbita.

#### **1.9. Definiciones conceptuales**

**Alpinismo:** Como forma de turismo alternativo, la escalada de montañas, volcanes y mesetas rocosas de más de 4.000 metros de altitud requiere tanto habilidad técnica como forma física. La nieve y el hielo cubren la mayor parte del paisaje. Su práctica requiere un profundo conocimiento de ciertas metodologías, así como el uso de herramientas especializadas.

**Atractivos turísticos:** Una atracción turística es algo que tiene el potencial de atraer a un gran número de personas. Sin embargo, es importante tener en cuenta que no todo el mundo tiene las mismas pasiones. Mientras que a algunos les gusta pasar unos días de relax junto a una laguna, otros prefieren dar un paseo en bicicleta y experimentar algo nuevo (MINCETUR, 2017).

**Buceo autónomo:** Se utiliza un tanque de aire presurizado que permite respirar bajo el agua para observar y aprender sobre los recursos naturales del ecosistema, incluyendo sus plantas y fauna. Para una práctica segura son necesarios conocimientos y certificación.

**Buceo libre:** Inmersión en una masa de agua para reflexionar y conocer la diversidad natural de las plantas y los animales que viven este hábitat específico, utilizando la máscara, las aletas y el tubo como equipo básico. Dependiendo de la cantidad de metros sumergidos

en el agua, la inmersión libre puede ser superficial o profunda.

***Cabalgata:*** Las excursiones a caballo, en mula o en burro están muy extendidas en el turismo rural, y pueden tener lugar en campos abiertos o a lo largo de rutas preestablecidas por regiones naturales. La experiencia es especialmente agradable para el turismo de aventura, que a menudo no tiene una exposición previa a los cuidados y comportamientos de estos animales.

***Caminata:*** Esta actividad, muy propia del hombre, ha evolucionado hasta convertirse en algo lúdico y aventurero, y es una de las más populares. Para mejorar la experiencia, se suelen establecer rutas o circuitos que se dosifican en función de la experiencia del turista que participa. Lo pueden hacer niños, jóvenes, grupos pequeños o grandes, y es una práctica muy versátil.

***Cañonismo:*** En esta sección se incluyen los viajes que incluyen el barranquismo a lo largo de las orillas de los ríos y cañones que pueden incluir el cruce de cascadas, cascadas, pozas y paredes de roca utilizando habilidades de escalada y descenso, natación y senderismo con equipo específico.

***Ciclismo de montaña:*** El ciclismo de travesía es un tipo de turismo de aventura que requiere una importante preparación física y mental, así como el uso de una bicicleta específicamente diseñada para ello. El ciclismo de montaña es una forma estupenda de ponerse en forma al tiempo que se pasa un buen rato al aire libre.

***Descenso ríos:*** Se incluyen las actividades de turismo de aventura, que incluyen el descenso de aguas corrientes en una embarcación con una persona o un grupo de personas dirigidas en su mayoría por un guía.

***Escalada en roca:*** Escalar paredes rocosas solo con las manos y los pies como medio de propulsión es el objetivo de esta atracción turística llena de acción. Para proporcionar un mayor nivel de seguridad, pueden utilizarse métodos y herramientas más

especializados.

**Espeleísmo:** La espeleología es un tipo de turismo de aventura que consiste en explorar elementos geológicos como cuevas, grutas y cavernas con el objetivo de observar la flora y la fauna y recibir formación por motivos recreativos o científicos.

**Espeleobuceo:** Los principales métodos utilizados son una mezcla de buceo libre y espeleísmo. Esta actividad se realiza sobre todo en cavidades naturales como cuevas, grutas, cenotes y cavernas.

**Kayaquismo:** Navegación monopieza o bipeza en una embarcación construida específicamente. Puede realizarse en vías fluidas como los ríos, en aguas tranquilas como lagos y embalses, o incluso en el mar. Se utiliza un remo de doble pala para la propulsión. El piragüismo se refiere a la variante de una sola pala.

**Pesca recreativa:** Puede realizarse en el mar, los ríos, los lagos, las lagunas o las presas, y no tiene ningún motivo competitivo o comercial. Su uso puede estar controlado en ciertos casos, o puede estar prohibido, por lo que es importante estar educado.

**Paracaidismo:** Actividad de alto riesgo y alta recompensa en la que los participantes saltan de un avión, globo aerostático u otra aeronave y caen libremente durante unos segundos antes de utilizar un paracaídas para frenar su caída y determinar su trayectoria de aterrizaje.

**Rappel:** En aras de la seguridad, todo viaje o excursión que implique el uso de un método de descenso por cuerda fija debe estar bien preparado y practicado de antemano con equipos y habilidades especializados. Suele realizarse en zonas amplias y abiertas, y también suele hacerse en vertical.

**Rafting:** Se trata de un deporte de competición en donde se debe navegar río abajo en aguas rápidas (Sobre todo) con una balsa inflada. Es un deporte extremo, considerado una práctica muy arriesgada y desafiante. Es trabajo en equipo, concentración, esfuerzo y

un deporte muy famoso.

***Servicios turísticos:*** El servicio turístico es un conjunto de operaciones precisamente distintas, pero estrechamente conectadas, que operan en armonía y coordinación para satisfacer las necesidades de servicios creadas por la composición socioeconómica de un determinado flujo de visitantes.

***Seguridad turística:*** Inicialmente, la seguridad se puede definir como el sentimiento de protección frente a los posibles peligros que afecten de manera negativa la calidad de vida de las personas. También se puede definir como un bien necesario que se debe conseguir mediante la adopción de una serie de acciones o medidas de protección, tendentes a evitar, o en su caso, minimizar los daños que puedan provenir de los riesgos que amenazan a la sociedad, como consecuencia de las acciones de los diferentes agentes agresivos (MINCETUR, 2017).

***Seguridad vial:*** Conjunto de medidas destinadas a reducir los riesgos de accidente para los usuarios de la carretera y disminuir sus efectos perjudiciales para la sociedad muchos percances (MTC , 2017).

***Señalización vial:*** Las señales viales responden a la necesidad de organización y seguridad en carreteras, calles, vías férreas y autopistas. La vida y el carácter moral de las personas que utilizan estas carreteras dependen de lo que digan las señales, del cuidado con que se observen y de su capacidad para ser respetadas (MTC , 2017).

***Pavimento de la carretera:*** El pavimento es una estructura de varias capas construida sobre la subrasante de la carretera para soportar y distribuir las tensiones inducidas por los vehículos y mejorar la seguridad y el confort del tráfico. Los componentes típicos son la capa de rodadura, la base y la subbase (MTC , 2017).

***Barreras de contención:*** Las barreras de seguridad son aquellos dispositivos de contención de vehículos que se construyen y colocan en los separadores centrales o exteriores de la carretera, así como en los bordes exteriores de los puentes (MTC , 2017).

**Puentes de carretera:** Los puentes de carretera son conocidos por unir autopistas, carreteras y autovías independientemente de la presencia de estrechos, acantilados, ríos o formaciones rocosas. También cumplen este propósito (MTC , 2017).

**Turismo de aventura:** Según Quesada (2006), el turismo de aventura se considera un subsector del turismo alternativo y reúne a ese gran número de actividades turísticas de riesgo alto o difíciles, que presentan cualidades que los apartan del turismo masivo, por ejemplo, un contacto más notable con las personas, el encuentro de nuevas sensaciones o la realización de actividades sorprendente y fuera de lo común.

**Vuelo en Parapente:** Supone un vuelo de larga distancia asistido por un paracaídas especialmente construido que aprovecha el aumento de las masas de aire. La práctica y la comprensión de la aerología son necesarias para lanzarse con éxito desde una ladera o una montaña.

**Vuelo en Ala Delta:** Se aprovechan las masas de aire ascendentes volando con un ala de material sintético sujeta a una estructura de aluminio. El vuelo se controla con la fuerza muscular del brazo. Estos aparatos son capaces de volar durante largos periodos de tiempo a gran altura.

**Vuelo en Globo:** Consiste en volar en un globo aerostático con una cesta llena de pasajeros, y la dirección del vuelo la dicta el viento.

**Vuelo en Ultraligero:** La posibilidad de pilotar un diminuto avión con un solo motor que pesa poco más de 450 kg con total control. Así como una velocidad máxima de 65 km/h. El avión puede ser un modelo monoplaza o biplaza. Sin embargo, cuando se trata de actividades de turismo de aventura, nunca es baladí tomar todas las precauciones y preparativos necesarios para disfrutar de la experiencia de la naturaleza.

**Zipline:** Uno, dos o más cables de acero (con poleas) que se tienden e instalan en una pendiente y se apoyan en ambos extremos en dos árboles o plataformas, proporcionando

un punto de partida y de llegada se conocen como tirolinas, canopy o líneas de silbido (llamadas así por el sonido que produce al moverse, como un silbido). De extremo a extremo, se colocan cientos de metros de estos cables.

## **1.10. Formulación de hipótesis**

### ***1.10.1. Hipótesis general***

Existe una relación directa y positiva entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad del turista en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.

### ***1.10.2. Hipótesis específicas***

1. Existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad vial en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.
2. Existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por los operadores turísticos en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.
3. Existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por las entidades públicas en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.

## 1.11. Variables e indicadores

### 1.11.1. Identificación de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
<b>Calidad de servicios turísticos</b>	Es un constructo multidimensional que resulta de la comparación entre el servicio esperado y el servicio percibido por el cliente. En otras palabras, los clientes fundamentan su evaluación de la calidad del servicio en múltiples aspectos de su experiencia con ese servicio (Mejías et al.,2018).	La calidad de servicio de los operadores o agencias turísticas de la ruta Inca Jungle, se refiere al resultado de la comparación entre el servicio esperado y el servicio percibido por los turistas. La medida de la calidad de servicio se realiza a partir de las dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apariencia de instalaciones física y equipos</li> <li>✓ Apariencia del personal</li> <li>✓ Apariencia de materiales de comunicación</li> </ul>	<b>La medición es en escala de Likert</b>	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de las promesas</li> <li>• Interés en la resolución de problemas</li> <li>• Realizar el servicio a la primera</li> <li>• Concluir en el plazo prometido</li> </ul>		Totalmente De
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personal comunicativo</li> <li>✓ Personal veloz en ofrecer el servicio</li> <li>✓ Personal dispuesto a preguntas y requerimientos de clientes</li> </ul>		De acuerdo
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores que transmiten confianza</li> <li>• Clientes seguros en momentos de compra.</li> <li>• Personal amable</li> <li>• Personal con conocimientos para atender clientes</li> </ul>		Indiferente
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención individualizada</li> <li>✓ Horarios convenientes para clientes</li> <li>✓ Personal que ofrece una atención individualizada</li> <li>✓ Preocupación por los intereses y necesidades de clientes.</li> </ul>		Desacuerdo
					Totalmente	
					desacuerdo	

---

<b>Seguridad de turistas</b>	<p>La seguridad de turistas es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras (Grünewald L. A., 2022).</p>	<p>La seguridad de turistas de la ruta Inca Jungle es la protección de la vida, salud, integridad física, psicológica y económica de agentes involucrados en la ruta. La seguridad turística es medida a partir de la seguridad vial, seguridad otorgada por los operadores turístico y seguridad otorgada por las entidades públicas.</p>	Seguridad vial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deterioros del asfalto y baches</li> <li>• Señalización de la ruta</li> <li>• Barreras de contención</li> <li>• Limpieza de calzada y cunetas</li> <li>• Puentes de la ruta</li> <li>• Señal telefónica (en caso de accidentes)</li> </ul>	<b>La medición es en escala de Likert</b>
	Seguridad otorgada por los operadores turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informalidad de operadores</li> <li>• Guías turísticos no calificados</li> <li>• Revisión técnica de vehículos</li> <li>• Autorización de buses turísticos</li> </ul>	<p>Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo</p>		
			Seguridad otorgada por las entidades publicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Poltur</b> (Orientación a los turistas y canalización de quejas)</li> <li>• <b>Policía de carreteras</b> (fiscalización de normas de tránsito y prevención de delitos y faltas.)</li> <li>• <b>SUTRAN</b> (Supervisar y fiscalizar y sancionar servicios de transporte terrestre)</li> <li>• <b>GORE</b> (Autorizar vehículos a nivel regional)</li> <li>• <b>Municipalidad provincial</b> (Autorizar vehículos a nivel provincial)</li> <li>• <b>Provias</b> (mejorar el estado de transpirabilidad y garantizar la sostenibilidad de la ruta)</li> </ul>	

---



## **1.12. Marco Metodológico**

### ***1.12.1. Enfoque de la investigación***

En el presente trabajo de investigación, se utilizó una metodología de enfoque cuantitativa debido a que incorporó las cualidades y enfoques de la investigación. En consecuencia, se evaluó las variables de calidad de servicios turísticos y la seguridad de los turistas de la ruta Inca Jungle mediante el enfoque cuantitativo en 2022.

Según Hernández y Mendoza (2018), en un estudio de enfoque cuantitativo se desea contrastar las hipótesis mediante técnicas de análisis estadístico de datos, para lo cual generalmente se emplean pruebas de normalidad, gráficos y tablas con datos de resultados de aplicación de instrumentos.

### ***1.12.2. Tipo de investigación***

La presente investigación es aplicada, porque buscó el desarrollo de información basada en conocimientos teóricos para resolver problemas de seguridad turística, mejorando así la calidad de servicios en la Ruta Inca de la Selva, Año 2022. Según Valderrama (2020), este tipo, se enfoca en la generación de información que pueda ser aplicada inmediatamente a los problemas sociales y se basa en los hallazgos de la investigación fundamental en tecnología.

### ***1.12.3. Nivel de investigación***

La presente investigación es de alcance descriptivo-correlacional, debido a que supone la recopilación de una enorme cantidad de datos sobre un mismo tema y el cálculo de conceptos y variables vinculadas a la calidad de servicio y a la seguridad del turista en la ruta de Inca Jungle año 2022. Según Tamayo (2016), en su libro sobre investigación descriptiva, habla del proceso de investigación, revela que se trata de describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza, composición o proceso real de los acontecimientos como parte del estudio descriptivo. Se lleva a cabo o se trabaja en tiempo presente y se centra en los resultados

significativos o en un grupo particular de personas, objetos o eventos. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los estudios correlacionales, son un subgrupo de estudios en los que el objetivo es medir y analizar el vínculo entre dos o más conceptos o variables. Esta forma de correlación se basa en nociones probadas.

#### ***1.12.4. Diseño de investigación***

Se trata de una investigación no experimental y transversal, ya que en este estudio no se exploran variables. Según Carrasco (2019), "la investigación que se lleva a cabo sin la manipulación intencional de los elementos y donde las ocurrencias se perciben en su entorno natural después del análisis" es una investigación no experimental. Esto demuestra que ningún control o intervención tuvo efecto sobre las variables del estudio.

#### ***1.12.5 Unidad de Investigación***

Estudiar algo, alguien, un grupo, un lugar o una organización se conoce como estudiar una unidad. En ese sentido, la unidad de análisis del presente trabajo serán los turistas que toman la ruta Inca Jungle en 2022. Por otro lado, una agencia de viaje constituirá otra unidad de análisis.

### **1.13. Población y muestra**

#### ***1.13.1 Población***

Por un lado, el número de turistas que viajan hacia la ruta Camino Inca Jungle, constituirá la población 1 de la investigación, la cual es igual a 35328 turistas. Por otro lado, la población 2 estará constituida por el número de agencias de viaje que operan la ruta Inca Jungle, la cual es igual a 38. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la población es el conjunto de personas o cosas sobre las que una investigación espera aprender algo. Los seres humanos, los animales, los historiales médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio y los accidentes de tráfico son solo algunos ejemplos de los muchos componentes posibles que conforman una población o universo. En ese sentido, para el presente estudio,

se considerará dos tipos de poblaciones.

**Tabla 1**

<b>Nº</b>	<b>Nombre de la agencia de viajes</b>	<b>Página web</b>	<b>Teléfono</b>
1	Machupicchu Perú Cusco	<a href="https://www.machupicchuperucusco.com/">https://www.machupicchuperucusco.com/</a>	982052038
2	Machupicchu Perú Company	<a href="https://machupicchuperucompany.com/">https://machupicchuperucompany.com/</a>	986 070 207
3	Chaky Travel	<a href="https://chakitavel.com/">https://chakitavel.com/</a>	984 491 562
4	Inca Jungle Trek	<a href="https://incajungletrek.net/">https://incajungletrek.net/</a>	921 637 221
5	Travel Her Way	<a href="https://www.travelherway.com/">https://www.travelherway.com/</a>	921 637 456
6	Cusco Machupicchu Trek	<a href="https://cuscomachupicchutrek.com/">https://cuscomachupicchutrek.com/</a>	955 660 322
7	Machupicchu reservations	<a href="https://www.machupicchureservations.org/">https://www.machupicchureservations.org/</a>	974217700
8	Terra Quechua Perú	<a href="https://www.terraquechuaperu.com/">https://www.terraquechuaperu.com/</a>	948055768
9	Cusco Inka Feat Adventures	<a href="http://www.cuscoinkasfeat.com/">http://www.cuscoinkasfeat.com/</a>	958 216 042
10	Lorenzo Expeditions	<a href="https://www.lorenzoexpeditions.com/">https://www.lorenzoexpeditions.com/</a>	984851385
11	Inca Jungle	<a href="https://incajungle.com/">https://incajungle.com/</a>	084 773879
12	Booking Inca Jungle	<a href="https://bookingincajungle.com/">https://bookingincajungle.com/</a>	994601060
13	Inca Travel Agency	<a href="https://www.incatravel-agency.com/">https://www.incatravel-agency.com/</a>	994 554 408
14	Inkas Destinations	<a href="https://www.inkasdestination.com/">https://www.inkasdestination.com/</a>	981 719 681
15	Nativa Expeditions	<a href="https://www.nativaexpeditions.com/">https://www.nativaexpeditions.com/</a>	957 894 477
16	Inkayni Perú Tours	<a href="https://www.inkaynipertours.com/es/">https://www.inkaynipertours.com/es/</a>	979858544
17	Travel Fast Cusco	<a href="https://www.travelfastcusco.com/">https://www.travelfastcusco.com/</a>	984656635
18	Manu Wonderland tours	<a href="http://manuwonderlandtours.com/">http://manuwonderlandtours.com/</a>	953 504723
19	Tour In Perú	<a href="https://www.tourinperu.com/">https://www.tourinperu.com/</a>	971569997
20	Marvelous Perú	<a href="https://marvelousperu.com/">https://marvelousperu.com/</a>	988203055
21	Inca Perú Travel	<a href="https://incaperutravel.com/">https://incaperutravel.com/</a>	984727678
22	Denomades	<a href="https://www.denomades.com/">https://www.denomades.com/</a>	94577 7777
23	Inka Jungle Tour	<a href="https://inkajungletour.com/">https://inkajungletour.com/</a>	-----
24	Inca Jungle Trail	<a href="https://www.incajungletrail.com/">https://www.incajungletrail.com/</a>	984207793
25	Inca Trail	<a href="https://www.inkatrail.com.pe/">https://www.inkatrail.com.pe/</a>	984565556
26	Imperios Travel	<a href="https://www.imperiostravel.com/">https://www.imperiostravel.com/</a>	922 503041
27	Machupicchu Mágico	<a href="https://www.machupicchumagico.com/">https://www.machupicchumagico.com/</a>	962363040
28	Inkas Destinations	<a href="https://www.inkasdestination.com/">https://www.inkasdestination.com/</a>	981 719 681
29	Perú Hop	<a href="https://www.peruhop.com/">https://www.peruhop.com/</a>	-----
30	Salkantay Trekking	<a href="https://www.salkantaytrekking.com/">https://www.salkantaytrekking.com/</a>	958191179
31	Camino Inca Machupicchu	<a href="https://caminoincamachupicchu.org/">https://caminoincamachupicchu.org/</a>	084 207064
32	Cusco Explorer	<a href="https://www.cuscoexplorer.com/">https://www.cuscoexplorer.com/</a>	952475590
33	Inca Jungle Net	<a href="https://incajungletrek.net/">https://incajungletrek.net/</a>	921 637 221
34	Perú Travel Company	<a href="https://www.perutravelcompany.com/">https://www.perutravelcompany.com/</a>	984 751 486
35	Tour in Perú	<a href="https://www.machupicchu-tours-peru.com/">https://www.machupicchu-tours-peru.com/</a>	971569997
36	Viva Cusco Perú	<a href="http://www.vivacuscooperu.com/">http://www.vivacuscooperu.com/</a>	992228557
37	Perú Vacation Tours	<a href="https://www.peruvacationtours.com/">https://www.peruvacationtours.com/</a>	-----
38	Inca Jungle Treks	<a href="https://www.incajungletreks.com/">https://www.incajungletreks.com/</a>	984 145793

*Detalles de la población de agencias de viaje*

*Nota:* Fuente elaboración propia, obtenido mediante la consulta directa a las agencias

**Tabla 2**

*Detalles del cálculo población de turistas que visitan Inca Jungle*

Nº	Nombre de la agencia de viajes	Número de turistas por semana	Número de turistas por mes	Número de turistas por año
1	Machupicchu Perú Cusco	32	128	1536
2	Machupicchu Perú Company	8	32	384
3	Chaky Travel	24	96	1152
4	Inca Jungle Trek	8	32	384
5	Travel Her Way	16	64	768
6	Cusco Machupicchu Trek	32	128	1536
7	Machupicchu reservations	32	128	1536
8	Terra Quechua Perú	8	32	384
9	Cusco Inka Feat Adventures	16	64	768
10	Lorenzo Expeditions	24	96	1152
11	Inca Jungle	24	96	1152
12	Booking Inca Jungle	8	32	384
13	Inca Travel Agency	24	96	1152
14	Inkas Destinations	16	64	768
15	Nativa Expeditions	24	96	1152
16	Inkayni Perú Tours	32	128	1536
17	Travel Fast Cusco	8	32	384
18	Manu Wonderland tours	24	96	1152
19	Tour In Perú	16	64	768
20	Marvelous Perú	32	128	1536
21	Inca Perú Travel	8	32	384
22	Denomades	24	96	1152
23	Inka Jungle Tour	8	32	384
24	Inca Jungle Trail	16	64	768
25	Inca Trail	24	96	1152
26	Imperios Travel	32	128	1536
27	Machupicchu Mágico	8	32	384
28	Inkas Destinations	8	32	384
29	Perú Hop	16	64	768
30	Salkantay Trekking	24	96	1152
31	Camino Inca Machupicchu	16	64	768
32	Cusco Explorer	8	32	384
33	Inca Jungle Net	16	64	768
34	Perú Travel Company	16	64	768
35	Tour in Perú	24	96	1152
36	Viva Cusco Perú	24	96	1152
37	Perú Vacation Tours	32	128	1536
38	Inka Jungle Treks	24	96	1152
			<b>TOTAL, ANUAL</b>	<b>35328</b>

*Nota:* Fuente elaboración propia, obtenido mediante la consulta directa a las agencias

Por lo anterior, la población 1 es igual a 35328, la población 2 es igual a 38 agencias de viaje.

### 1.13.2 Muestra

El cálculo de la muestra de la población se realizó solo para la población 1 (Número total de turistas que viajan hacia la ruta Inca Jungle. En relación a la población 2 que fue igual a 38, se tomará para la muestra el total.

La muestra de la población 1 será igual a 384, debido a que se realizó un muestreo probabilístico simple, para población finita, con un nivel de confianza de 95%, y margen de error 5%.

$$n = \frac{(z)^2(p)(q)(N)}{(N - 1)e^2 + (z)^2(p)(q)}$$

**Donde:**

**n:** Tamaño de la muestra

**Z:** Nivel de confianza

**P:** Probabilidad de éxito

**Q:** Probabilidad de fracaso

**E:** Margen de error (5%)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)(35328)}{(35328 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 384$$

## 1.14. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 1.14.1 Técnicas

Para el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta. Una encuesta es un método de investigación descriptivo en el que el investigador recoge datos mediante un cuestionario prediseñado sin alterar el entorno o el fenómeno del que se recoge la información ni el diseño del estudio (Carrasco, 2019).

### 1.14.2 Instrumentos.

El cuestionario fue la herramienta elegida en esta investigación. Como su nombre indica, los cuestionarios tienen por objeto recoger información de las personas pidiéndoles que respondan a una serie de preguntas u otras indicaciones. Tanto los estudios cualitativos como los cuantitativos utilizan esta herramienta (Carrasco, 2019).

### Tabla 3

*Tabla de validación de expertos*

Nro.	Identificación del experto	Opinión
1	Mg. Roxana Eliet Calderon Mendoza	Aplicable
2	Dr. Nigers Bebel Poblete Farfán	Aplicable

## 1.15. Validez y confiabilidad de instrumentos

En el presente estudio la validez de los instrumentos de ambas variables será con el juicio de expertos en la temática. Por otro lado, la confiabilidad de los instrumentos será medido con el estadístico Alpha de Cronbach.

### Tabla 4

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	384	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	384	100,0

**Tabla 5***Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	31

**Tabla 6***Estadísticas del total de elementos*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	86,67	66,332	,287	,745
P2	87,61	66,097	,329	,742
P3	87,48	64,757	,389	,738
P4	87,15	66,026	,590	,731
P5	87,32	76,110	-,255	,778
P6	87,32	64,140	,471	,732
P7	87,34	69,281	,130	,756
P8	87,34	64,110	,518	,730
P9	87,90	64,285	,474	,732
P10	87,66	65,865	,389	,738
P11	87,47	62,944	,691	,721
P12	87,18	63,062	,634	,723
P13	87,35	63,851	,596	,726
P14	88,10	65,022	,475	,733
P15	87,28	61,294	,656	,718
P16	87,13	65,217	,594	,729
P17	87,35	72,000	-,004	,762
P18	87,55	65,658	,509	,733
T1	88,79	71,305	,101	,753
T2	89,14	73,540	-,115	,761
T3	88,79	72,641	-,032	,760
T4	88,67	72,943	-,052	,758
T5	88,88	73,593	-,130	,760
T6	88,79	72,386	,021	,755
T7	88,68	73,008	-,062	,761
T8	88,74	72,436	-,008	,758
T9	88,74	73,800	-,155	,761
T10	88,46	72,913	-,048	,757
T11	88,40	71,160	,159	,751
T12	88,46	72,353	,018	,755
T13	88,51	71,452	,131	,752

### 1.16. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos recogidos a partir de la aplicación de la encuesta mediante el cuestionario se consolidaron en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, en el cual en forma de tabla se pudo codificar los ítems, preguntas y respuestas de acuerdo a la escala Likert empleado. En ello se colocaron en las columnas las preguntas en forma de códigos y en las filas las respuestas, también codificados. Lo anterior fue un input para el análisis estadístico. Se analizaron mediante el programa de software estadístico SPSS 25, del cual se obtuvo información descriptiva e inferencial. Con el fin de ayudar a la formación de una interpretación para cada uno de los temas, se proporcionó tablas y figuras, por dimensión y por ítem.

#### Baremación de Variables y dimensiones

**Tabla 7**

*Baremación de Variables y dimensiones*

Variable independiente	Inferior	Intermedio	Superior
Calidad de servicio	18-42	43-66	67-90
D1: Elementos tangibles	3-7	8-11	12-15
D2: Fiabilidad	4-9	10-14	15-20
D3: Capacidad de respuesta	3-7	8-11	12-15
D4: Confianza	4-9	10-14	15-20
D5: Empatía	4-9	10-14	15-20
Variable Dependiente	Bajo	Medio	Alto
Seguridad turística	13-30	31-47	48-64
D1: Seguridad Vial	6-14	15-22	23-30
D2: Seguridad otorgada por los operadores turísticos	4-9	10-14	15-20
D3: Seguridad otorgada por las entidades públicas	3-7	8-11	12-15



## **CAPITULO II: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA ZONA DE ESTUDIO**

### **2.1. Aspectos generales**

#### **2.1.1. *Reseña histórica***

##### **Reseña histórica de Cusco**

La región Cusco tiene una extensión superficial de 72,104.41 Km<sup>2</sup>. (5,6 por ciento del territorio nacional), en el que habita el 4.5 por ciento de la población del país. Desagregado por provincias, se tiene que la más pequeña es Cusco, Provincia, Capital, con una superficie de 617.00 Km<sup>2</sup>., mientras que la Provincia de La Convención es la más extensa, con una superficie de 30,061.82 Km<sup>2</sup>., seguido de Quispicanchi y Paucartambo. La capital de la provincia de Espinar (Yauri) es la que se encuentra a mayor altura (3,915 m.s.n.m.), mientras que la más baja le corresponde a la capital de la provincia de La Convención (Quillabamba), con 1,047 m.s.n.m. La ciudad del Cusco, Capital de la Región se encuentra a una altitud de 3,399 m.s.n.m.

La región contiene entre su dinámica vivencial, la herencia identitaria de culturas milenarias que con el tiempo continúan manifestando una cultura viva rica en tradiciones, cuyos matices son visibles en las poblaciones rurales y urbanas; y se manifiesta en un complejo calendario costumbrista anual (DirCetur, 2019).

##### **Descripción general de la ruta Inca Jungle**

La ruta Inca Jungle a Machupicchu es una ruta de aventura de cuatro días que incluye ciclismo de montaña, senderismo y trekking para llegar a la ciudad inca de Machupicchu. La ruta es la excursión elegida por los jóvenes de todo el mundo que visitan Cuzco en busca de aventuras y deportes extremos.

La ruta comienza en Cusco y termina en Machu Picchu. Durante el recorrido, atravesará el Valle Sagrado de los Incas, luego se adentrará en la selva cusqueña y finalmente llegará a la Maravilla del Mundo.

La ruta consiste en 4 días, el primer día comienza en la ciudad imperial de Cusco, como segundo punto es el valle sagrado, continua hacia el Abra Málaga (4350 metros), la excursión se da en bicicleta. Continúa con la llegada al pueblo Huamanmarca, luego al pueblo de Santa María (1200 msnm), donde se realiza diferentes actividades en el centro poblado.

En el segundo día, se parte del poblado de Santa María a Santa Teresa, donde se visita los baños termales de Cocalmayo.

En el tercer día consiste en realizar la ruta por Llactapata (2,736 m/ 8,974 ft) donde se podrá observar el Santuario de Machupicchu, seguidamente se llega la villa hidroeléctrica y luego se llega a aguas calientes también conocida como pueblo de Machupicchu.

El día 4, el tour comienza con la visita de Machupicchu a profundidad, se visita el centro arqueológico, sus templos, y se realiza una libre vista en el santuario. Terminada la vista regresando a aguas calientes, se retorna a Ollantaytambo, por último, a la ciudad de Cusco (Imperios , 2022).

## **2.2. Aspectos demográficos**

### ***2.2.1. Ubicación y superficie***

El Inca Jungle trek está ubicado en el departamento del Cusco; provincia de la Convención y Urubamba. Asimismo, atraviesa por sus distritos; tales como, Ollantaytambo, Santa María, Santa Teresa. Finalmente, llegando a la Ciudadela de Machu Picchu.

**Figura 1***Mapa de la ruta Inca Jungle*

*Nota:* Adaptado de (Salkantay Trekking, 2020).

### 2.2.2. Superficie

La ruta tiene una superficie de 9,9 millas, el primer punto de Cusco a Santa Teresa tiene una superficie de 5,660 m y de Santa Teresa hasta Aguas Calientes presenta una superficie de 15 km (Camino Inca, 2022).

### 2.2.3. Clima y acceso

Según Inca Trail (2020), el clima varía mucho a lo largo de la ruta Inca Jungle. Ya que, se encuentra en las provincias de La Convención y Urubamba dentro del departamento de Cusco. Por lo tanto, comparten las mismas estaciones: la estación de lluvias, que va de noviembre a marzo, y la estación seca, que va de abril a octubre.

Estas provincias (La Convención y Urubamba) tienen un clima más suave y húmedo que la ciudad de Cusco, que es fría y seca.

- Temporada de lluvias:

Esta estación abarca los meses de noviembre a marzo. Durante estos meses, existe precipitaciones que a menudo provocan desprendimientos de lodo, ríos que fluyen muy rápidamente y carreteras que se vuelven accidentadas, y esta es la razón por la cual, las vías de la ruta Inca Jungle son peligrosas, además de la falta de mantenimiento y la informalidad de algunos operadores turístico o empresas de transporte privadas. Asimismo, el cielo será constantemente nublado, con una temperatura máxima de 24 °C y una mínima de 13°C.

- Temporada de seca:

Los meses de abril a octubre están incluidos en esta temporada. Por lo tanto, se recomienda el senderismo durante estos meses. Debido al mejor estado de las carreteras, las lluvias son escasas y no hay desprendimientos. Además, junio y julio son los meses de las heladas. Estos meses serán más frescos de lo habitual, con una temperatura máxima de 23 °C y una mínima de 9°C.

La mayor parte esta temporada la temperatura máxima es de 27° C y la mínima de 15° C; sólo los meses de helada (junio y julio) la temperatura varía, teniendo como la máxima de 25° C y la mínima de 10° C.

#### ***2.2.4. Temperaturas promedio***

Durante la mayor parte de esta temporada, la temperatura máxima es de 27° C y la mínima de 15° C; sólo durante los meses de heladas (junio y julio) la temperatura fluctúa entre los 25° C y los 10° C (Inca Trail, 2020).

### ***2.3. Aspectos económicos***

#### ***2.3.1. Actividad turística***

Las actividades turísticas en la región del Cusco según DirCetur (2019) describe el turismo y su aspecto económico como:

- Las actividades turísticas directas e indirectas en la zona de Cusco generan 114.279 empleos, correspondientes al 15% de la población económica activa regional, y 765.912 personas en 2015.
- El 14% del PIB regional, por los ingresos económicos a la zona y tiene gran importancia como dinamizador económico.
- Cusco-Macchu Picchu es el lugar que atrae al 89% de los visitantes al Perú que gastan más de 1,000 dólares durante su estadía.
- Cusco-Machupicchu es el centro de la mayor parte del turismo del macrorregión sur, y lo será mucho más cuando se amplíe la capacidad y frecuencia de los aeropuertos.
- Sobre la base de las cifras de llegadas de visitantes extranjeros a Machupicchu se analiza descensos de -2% en 1997, 16% en 2001 debido al terrorismo internacional (atentado a las Torres Gemelas), 6% en 2009 debido a la crisis financiera mundial, y una caída catastrófica en 2009 debido a la crisis financiera internacional. La crisis financiera mundial y un catastrófico descenso del 19 % en 2010 como consecuencia de las fuertes y continuas lluvias que destrozaron las infraestructuras de carreteras y ferrocarril, limitando el acceso al refugio durante más de tres meses, contribuyeron al descenso. Refugio durante más de tres meses. Pero en 2011, el número de visitantes internacionales a Machupicchu no solo recuperó su nivel de 2009, sino que lo superó significativamente en los años siguientes, con picos en 2011, 2012 y 2018 en 2011, 2012 y 2018, con tasas de crecimiento correspondientes de 42%, 14% y 14,4%.

### **2.3. Diagnóstico Situacional de agencias de viaje que operan la ruta Inca Jungle**

#### ***2.3.1. Agencias de viaje que operan la ruta Inca Jungle***

Las diferentes agencias que realizan la ruta Inca Jungle brindan un servicio confiable y seguridad en sus diferentes actividades, este servicio se da a diferentes clientes que desean conocer de Machupicchu teniendo diferentes clases de aventuras en su recorrido.

Muchas de las agencias poseen diferentes servicios a brindar, desde alimentación, hospedaje, y diferentes actividades de aventura.

El tour Inka Jungle es una alternativa para llegar a Machu Picchu si le gusta hacer un circuito que no sea una caminata básica. Los deportes de aventura, se enfocan en la seguridad y comodidad de sus clientes para que tengan el mejor recuerdo de sus vacaciones a Cusco.

### ***2.3.2. Razones y preferencias de los turistas para viajar por la ruta Inca Jungle***

Las razones por la que un turista nacional o internacional escoge la ruta Inca Jungle son que al momento de decidir tomar vacaciones eligen la opción que le permita tener mayor experiencia de aventura, si bien desean conocer Machupicchu que es una de las 7 maravillas del mundo, desean tener experiencias que puedan recordar, con actividades diferentes a las comunes como es el deporte extremo, actividades de mucha adrenalina, actividades para disfrutar la flora y fauna de la ciudad, gastronomía, y un buen servicio, etc. La ruta Inca Jungle les brinda todas esas actividades y muchas experiencias más, es por esa razón que los turistas eligen esta ruta.

### ***2.3.3. Servicios de las agencias (Reservas, servicios adicionales, etc.)***

Este puede variar según las temporadas, en temporadas secas e idóneas para realizar viajes y deportes de aventura las reservas son contantes. Los precios pueden variar según los servicios que se requiera, algunos turistas eligen la ruta completa hasta el santuario de Machupicchu y algunos eligen solo la ruta hasta distintos tramos, escogen completar la ruta transportándose en tren u otro sistema de transporte, así mismo, la ruta no incluye la alimentación completa, ni entradas a los baños termales, y otras actividades fuera del itinerario.

Para la reserva se realiza generalmente un depósito del 50%, y la cancelación del pago se realiza en las oficinas antes de iniciar su tour. El pago puede ser en efectivo o bien realizar con su tarjeta crédito o débito ya sea en moneda extranjera o nacional (dólares americanos o moneda nacional).

### 2.3.4. Fichas técnicas de las agencias

**Figura 2**

*Ficha informativa de la agencia Inca Jungle Trek*

FICHA TÉCNICA	FICHA N°	1
<b>FICHA DE INVENTARIO DE AGENCIAS DE LA RUTA INCA JUNGLE EN CUSCO</b>		
<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Es una agencia que tiene como misión brindar calidad de servicio, es una empresa dedicada a la prestación de servicios en turismo tradicional, cultural y de aventura. Ofrece paquetes turísticos especializados en turismo de aventura como: Trekking, Montañismo, Caminata, etc.</p>		
<p><b>SERVICIOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alojamiento</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Transporte</li> <li>• Entrada a Machupicchu</li> <li>• Guía profesional</li> <li>• Equipo de ciclismo, canotaje</li> </ul>	<p><b>NOMBRE: Inca Jungle Trek</b></p>	
		
<b>UBICACIÓN: Urb. Progreso Jirón Anta</b>		

**Figura 3**

*Ficha informativa de la agencia Machupicchu Terra*

FICHA TÉCNICA	FICHA N°	2
<b>FICHA DE INVENTARIO DE AGENCIAS DE LA RUTA INCA JUNGLE EN CUSCO</b>		
<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Es una agencia de viajes y operadora de turismo, localizada en cusco, esta agencia es una marca de Machupicchu Terra, tiene como prioridad satisfacer al cliente en todo momento, cuenta con diferentes servicios y especialidades.</p>		
<p><b>SERVICIOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recojo del hotel</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Transporte</li> <li>• Alojamiento Guía profesional</li> <li>• Equipo de ciclismo</li> <li>• Ingreso Machupicchu</li> <li>• Traslado en tren</li> <li>• Traslado en bus</li> </ul>	<p><b>NOMBRE: Machupicchu Terra</b></p>	
		
<b>UBICACIÓN: Calle Recoleta Angosta, Cusco</b>		

**Figura 4**

*Ficha informativa de la agencia de viajes Machupicchu Viajes Perú*

FICHA TÉCNICA	FICHA N°	3
<b>FICHA DE INVENTARIO DE AGENCIAS DE LA RUTA INCA JUNGLE EN CUSCO</b>		
DESCRIPCIÓN: Es una empresa Tour operadora de viajes y turismo, que brinda servicios de excursiones culturales, ecológicas y de aventura en Cusco.		
<b>SERVICIOS:</b>	<b>NOMBRE: Machupicchu Viajes Perú E.I.R.L.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recojo del hotel</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Transporte</li> <li>• Alojamiento Guía profesional</li> <li>• Equipo de canotaje o rafting</li> <li>• Zip Line</li> <li>• Ingreso Machupicchu</li> <li>• Traslado en tren</li> <li>• Traslado en bus</li> </ul>		
	<b>UBICACIÓN: Huancaro, Villa Primavera</b>	

### 2.3.5. Análisis FODA de los servicios de las agencias turísticas de la ruta

#### FORTALEZAS:

- La mayoría de las agencias se encuentran a los alrededores de la plaza de armas de la ciudad del cusco.
- Estas agencias brindan diferentes actividades y servicios.
- Prestan atención al cliente todos los días
- Los servicios de las agencias brindan servicios de guía, traslado, alimentación, entre otros.
- La ruta Inca Jungle brinda una experiencia inolvidable al realizar el tour
- La preocupación del servicio es principalmente el de la seguridad de los clientes.

#### DEBILIDADES:

- En temporadas de lluvia es difícil realizar actividades de aventura en la ruta Inca Jungle



- En temporadas altas muchas agencias no tienen disposición de espacio y reservas.
- En algunas ocasiones las agencias no presentan información verdadera en sus páginas web.


#### **OPORTUNIDADES:**

- Presentan clientes potenciales nacionales y extranjeros
- Se presenta mayor incremento de turistas que visitan Cusco
- Forman parte de una demanda que crece con el tiempo.
- Cusco y Machupichu es un destino turístico muy visitado.



#### **AMENAZAS:**


- Muchas agencias no se encuentran alrededor de la plaza.
- La apertura de nuevas agencias dificulta las oportunidades.
- Muchas agencias no presentan una buena infraestructura.
- Existe una pérdida de clientes al no realizar buenos servicios.


#### **2.4. Accidentes de tránsito en la ruta Inca Jungle**

<b>CASO 1: Descripción</b>	<b>Suceso</b>
<p>En noviembre del 2019, se produjo un despiste y vuelco de un vehículo particular en la vía Cusco-Quillababa, este accidente dejó tres fallecidos y una herida. Este se produjo en el sector Sarasarayoc, del distrito de Huayopata, cayó al río Lucumayu. La policía investiga las causas de los hechos, sin embargo, los pobladores señalaron que en el lugar se producen muchos accidentes, por lo que solicitan a</p>	

las autoridades colocar elementos de seguridad y prevención (Correo , 2019).

<b>CASO 2: Descripción</b>	<b>Suceso</b>
<p>El mes de noviembre del 2020, se evidenció un accidente vehicular, este se volcó y cayó a una quebrada, dejando 6 fallecidos. Este se dio en inmediaciones del sector de Uripipata, a cercanos metros de llegar a Santa Teresa. El vehículo presentó un aplaca de la ciudad de Juliaca-Puno, por lo que se asumió que los fallecidos son de esa zona, estos fueron trasladados a la morgue de Quillabamba (Correo , 2020).</p>	 

<b>CASO 3: Descripción</b>	<b>Suceso</b>
<p>En el año 2021 el 15 de enero se evidenció el despiste de un vehículo hacia un río que acabó con la vida de un policía, esto sucedió en la ruta Cusco-Quillabamba, la persona fallecida trabajaba como seguridad del Estado, sin embargo, su familia que se encontraban viajando con él quedaron malheridos. Este hecho sucedió entre las 7:50 de la mañana, cerca del sector de Sarasarayoc, las causas de esta tragedia se desconocen. Los bomberos y los policías del lugar realizaron labores de búsqueda y rescate para recuperar el cuerpo del fallecido (Perú 21, 2021).</p>	

<b>CASO 4: Descripción</b>	<b>Suceso</b>
<p>En el mes de octubre del 2021 se suscitó un accidente que dejó 19 heridos y 2 fallecidos en la ruta Cusco-Quillabamba, este sucedió en horas de la tarde a la altura de Carrizales Mirador. El vehículo fue un Sprinter, cayó una altura de 300 metros aproximadamente, el motivo sigue siendo causa de investigación. Los</p>	


heridos fueron derivados al centro de salud de Huyro y luego al hospital de Quillabamba, este accidente fue responsabilizado a una agencia informal Asociación de Operadores Turístico del acceso Amazónico, sin embargo, estos negaron toda responsabilidad (Radio Quillabamba, 2021).



CASO 5: Descripción	Suceso
<p>En el mes de agosto del año 2022, se produjo un accidente, ocurrido en la vía Cusco-Quillabamba, altura del Abra Málaga, este dejó cuatro muertos y 15 heridos, gran parte de estos fueron extranjeros. Una minivan se despistó y se volcó en horas de la noche, el vehículo cayó a un precipicio por causas que aún se investigan, los policías manifestaron que podría ser producto de la densa neblina. El vehículo pertenecía a la empresa turística Acceso Amazónico Machupicchu Top Travel (AOT), este se dirigía a localidad de Santa Teresa. Finalmente, se retiraron tres cadáveres de varones y uno de una mujer, estos se trasladaron a la morgue de Quillabamba (Andina , 2022).</p>	 



CASO 6: Descripción	Suceso
<p>El domingo 18 de marzo del 2018, sobre las cuatro de la tarde, se produjo un accidente en la ruta Santa María-Santa Teresa. La mujer, identificada como Mara Solana Bauza, de 21 años, se dirigía a las aguas termales de Cocalmayo con un grupo de amigos turistas.</p> <p>Una roca de grandes dimensiones cayó sobre el lado izquierdo del coche con matrícula B9I-500.</p> <p>El vehículo de servicio turístico, manejado por Marco Antonio Pacheco Huillca, de 37 años, se encontraba en el sector de Cocalmayo, en el distrito de Santa Teresa, cuando el desprendimiento de rocas habría sido provocado por las lluvias en esta parte del Cusco (El Comercio, 2018).</p> <p>Este tipo de accidentes, son constantes en las épocas de lluvia donde es más probable el deslizamiento de piedras, en el cual las autoridades prohíben las rutas que sin embargo no cumplen los operadores turísticos de transporte informales.</p>	 

<b>CASO 7: Descripción</b>	<b>Suceso</b>
<p>El incidente se produjo en el sector que va desde Santa Teresa, una vía diferente para ir a la Ciudadela Inca, hasta la hidroeléctrica Machu Picchu. Las autoridades emitieron una advertencia de que la región era peligrosa debido a la época lluvias. Un deslizamiento de rocas causó la muerte de dos personas y heridas a otras nueve.</p> <p>Francisca Pérez Sánchez, de 52 años, y su hijo de dos años fallecieron en el suceso, cuando el auto con matrícula Z4T-002 fue alcanzado por el desprendimiento de rocas (RPP Noticias, 2019).</p>	

## 2.5. Informalidad de las agencias de viaje que operan en la ruta Inca Jungle

Algunas empresas de viajes prestan servicios no regulados. Existen vacíos legales que impiden fiscalizar y sancionar a quienes prestan servicios de deportes de aventura. En Cusco, según la Dircetur, hay más de 700.000 agencias de turismo formales, algunas de las cuales se especializan en turismo de aventura, pero cuando se realizaron operativos se descubrió que entre el 30 y el 40% de las agencias, todas ubicadas en el centro de la ciudad, eran informales. Uno de los responsables de la supervisión señaló que es difícil hacer un seguimiento de las operaciones porque las agencias cambian con frecuencia de ubicación, mientras que otras solo realizan negocios en línea y muchos problemas más (RPP Noticias , 2018).

A pesar de que existen muchas agencias formales, la mayoría de estas ofrecen servicios informales como es el caso de actividades de aventura, se ha identificado este problema en toda la región, y es que el turismo de aventura no está debidamente reglamentado. La policía ligada al turismo señaló que al no existir garantía de que algunas agencias ofrezcan servicios seguros a sus usuarios, deben intensificar los operativos, los cuales deben ser convocados por la Dircetur y los gobiernos locales (RPP Noticias , 2018).

La provincia cusqueña de La Convención se ha convertido en uno de los puntos de la región característicos por ofrecer turismo de aventura a los más de 200 mil turistas que reciben anualmente unos 500 mil por año acceden a los deportes de aventura. El director de Turismo de la Municipalidad de Convención, informó que, en los distritos de Santa Teresa, Maranura y la ciudad de Quillabamba, se practica el Zip Line, Canopy, Canotaje, Trekking, Downhill, paseos en motos y cuatrimotos. El director de turismo, aseguro que no se han registrado accidentes a más del ocurrido en el año 2012, cuando dos extranjeros, un estadounidense y una canadiense, murieron al caer al río cuando realizaban canotaje (RPP Noticias , 2018).

Un ejemplo de estas agencias informales que recorre la ruta Inca Jungle, es el que se dio el 2018 en el mes de abril. En este se intervinieron cuatro empresas informales de turismo de aventura, este se realizó en vía alterna al Santuario de Machupicchu. Se encontró cuatro empresas de turismo de aventura que operaban sin licencia de funcionamiento, en el distrito de Santa Teresa, zona alterna de ingreso a Machupicchu, que fueron intervenidas por autoridades multisectoriales. Se trata de las empresas “Inversiones Recreativas”, “Canopy Perú S.A.C.”, “Vertikal Zip Line” y la empresa “Canopy Villa”, dedicadas a prestar servicios de tirolesa, deslizamiento en cuerdas de acero y poleas (Andina , 2018).

Otro caso de informalidad es el de la Asociación de Operadores Turísticos del acceso Amazónico, fue acusado de causar un fatal accidente en la ruta Cusco Quillabamba, sin embargo, este salió a publicar que no era responsable del lamentable accidente que dejó 19

heridos y 2 muertos, e indicó que el transporte no es parte de su asociación (Radio Quillabamba, 2021).

En el año 2018 se realizó un estudio cuantitativo en Cusco, levantándose un registro de agencias de viaje y turismo, recolectando la siguiente información: el 31,6 % no cuenta con RUC, el 44.7 % no cuenta con licencia de funcionamiento y el 54.3 % no se registró en el sector turismo (MINCETUR , 2021).

Muchas de las agencias de Inca Jungle, son informales, estos no presentan licencia, no están registrados en el sector turismo, los vehículos que brindan servicios a los turistas, no presenta documentación, así como también presentan multas de tránsito, y sus conductores no son personal capacitado, ni existe concientización en temas de seguridad al turista.

## **2.6. Estado de la ruta Inca Jungle**

La ruta Inca Jungle presenta muchas deficiencias en el tramo, inicialmente se observa en la parte alta del Abra Málaga, un asfaltado deteriorado, este tramo presenta 41 kilómetros de reafirmado y asfaltado, así mismo se observó falta de señalización, la existencia de especies vegetales que cubren las barreras de seguridad vial, como una ausencia de estas (MTC, 2018).



*Nota:* Fuente obtenido de (Cusco Post, 2022).



Otro sector donde existe un gran problema es Amaybamba, distrito de Huayopata, La Convención, donde se construyó un puente de 70.2 metros de longitud con un soporte de 48 toneladas, Provias anunció su entre el 15 de febrero del 2019, este puente fue realizado a consecuencia de que un huayco que se dio en diciembre del 2018 y destruyó gran parte del distrito y dejó tres muertos, más de 100 afectados, estructuras dañadas y colapsadas, sin embargo, este solo tiene acceso a un carril, por lo que es recurrente los accidentes de tránsito en este lugar (Plataforma digital única del Estado Peruano , 2019).



*Nota:* Fuente adaptado de (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2019).

Otro caso es el recorrido de Santa María a Santa Teresa, que accede directamente al Santuario de Machupicchu. A la altura del kilómetro 0+884 la vía presenta un puente llamado Santa María, que corresponde a un antiguo puente ferroviario que dispone una sección reducida que solo alberga un carril, situación que provoca el paso alternativo entre los sentidos, y donde destaca el mal estado de conservación del mismo, siguiendo el recorrido se ha observado inestabilidad de taludes, escorrentía superficial. Los siguientes kilómetros para llegar a Santa Teresa se ha contemplado áreas inestables, afloramientos rocosos y topografía accidentada (MTC, 2018).



*Nota:* Fuente adaptado de (MTC, 2018).



*Nota:* Fuente adaptado de (MTC, 2018).

## CAPITULO III: ANÁLISIS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

### 3.1. Resultados de las Encuestas Realizadas

#### 3.1.1 Presentación del instrumento

A continuación, se presente el instrumento del cuestionario aplicado 384 turistas.

#### **Cuestionario para medir las variables Calidad de Servicio y Seguridad Turística (dirigido a turistas)**

Ante su persona me presento como el Tesista John Roger Titto Quispe, con Nro. DNI 46016713 de la Universidad San Antonio Abad del Cusco. La encuesta que se presenta a continuación forma parte de un estudio titulado “Calidad de servicios y seguridad de turistas en la ruta Inca Jungle, año 2022”, el mismo que pretende obtener información para fines académicos donde se protegen los datos personales de los participantes y se conserva una estricta discreción.

De ante mano se agradece por su colaboración voluntaria para responder las interrogantes planteadas.

**Indicaciones:** Realice una lectura de manera detenida a las interrogantes planteadas y marque un aspa la alternativa que usted considere correcta.]

**Variable 1: Calidad de servicio**

**Variable 2: Seguridad turística**

**Escala auto valorativa**

Totalmente de acuerdo	(TA) = 5
De acuerdo	(DA) = 4
Indiferente	(I) = 3
Desacuerdo	(D) = 2
Totalmente desacuerdo	(DS) = 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
VI. Calidad de Servicio.	DS	D	I	DA	TA
<b>Dimensión 1: Elemento tangibles</b>					
1) ¿Considera usted como buena la apariencia de instalaciones físicas y de equipos de las agencias de viaje?					
2) ¿Considera usted como buena la apariencia del personal de las agencias de viaje?					
3) ¿Considera usted como buena la apariencia de materiales de comunicación, como los folletos de las agencias de viajes?					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>					
4) ¿Considera usted que las agencias de viaje cumplen con los servicios ofrecidos?					
5) ¿Está de acuerdo usted que las agencias de viaje se interesan en resolver los problemas de clientes?					
6) ¿Considera usted que las agencias de viaje realizan todos sus servicios a la primera, es decir sin errores?					

6) ¿Cómo considera usted la disposición de los trabajadores de la agencia a responder a las preguntas y requerimientos de los clientes?					
<b>Dimensión 4: Confianza</b>					
7) ¿Cómo considera usted el nivel confianza que transmiten los trabajadores de su agencia a los turistas?					
8) ¿Cómo considera usted el nivel de los conocimientos especializados de los trabajadores de la agencia de viajes?					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>					
9) ¿Cómo considera usted el servicio individualizado que brinda su agencia de viajes?					
10) ¿Cómo considera usted la preocupación de la agencia de viaje por las necesidades e intereses de los turistas?					
<b>Ítems o preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>V2. Seguridad turística.</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
<b>Dimensión 1: Seguridad Vial</b>					
11) ¿Cómo consideras el estado del asfalto de la ruta Inca Jungle?					
12) ¿Cómo consideras la señalización que tiene la ruta Inca Jungle?					
13) ¿Cómo consideras el estado de las barreras de contención de la ruta Inca Jungle?					
14) ¿Cómo considera la limpieza que se realizan a la calzada y las cunetas de la ruta Inca Jungle?					
15) ¿Cómo considera la amplitud de los puentes de la ruta Inca Jungle?					
16) ¿Cómo consideras la señal telefónica de la ruta Inca Jungle para reportar accidentes?					
<b>Dimensión 2: Seguridad otorgada por los operadores turísticos</b>					
17) ¿Cómo califica la formalización de los operadores de las agencias de la ruta Inca Jungle?					
18) ¿Cómo consideras la experiencia de los guías de turista de la ruta Inca Jungle?					
19) ¿Cómo calificas la revisión técnica que se realiza a los vehículos para realizar la ruta Inca Jungle?					
20) ¿Cómo califica la autorización de los buses turísticos que brindan el servicio ruta Inca Jungle??					
<b>Dimensión 3: Seguridad otorgada por las entidades públicas</b>					
21) ¿Cómo calificas la orientación a los turistas y canalización de quejas que brinda POLTUR en la ruta Inca Jungle?					

26) ¿Está de acuerdo que no existen guías de turismo no calificados en el servicio de la ruta Inca Jungle?					
27) ¿Está de acuerdo que existe revisiones técnicas adecuadas de los vehículos de las agencias que brindan servicios de la ruta Inca Jungle?					
28) ¿Está de acuerdo que los buses turísticos presentan autorización en su totalidad?					
<b>Dimensión 3: Seguridad otorgada por las entidades públicas</b>					
29) ¿Considera que los policías de turismo brindan orientaciones a todos los turistas en la ruta Inca Jungle?					
30) ¿Considera que los policías de turismo brindan canalización de quejas en la ruta Inca Jungle?					
31) ¿Considera que la policía de carreteras brinda una adecuada fiscalización de normas de tránsito y prevención de delitos y faltas a los conductores de la ruta Inca Jungle?					

A continuación, se presente el instrumento del cuestionario aplicado a las 38 agencias de viajes que operan la ruta Inca Jungle.

**Cuestionario para medir las variables Calidad de Servicio y Seguridad Turística  
(dirigido a las agencias de viaje)**

Ante su persona me presento como el Tesista John Roger Titto Quispe, con Nro. DNI 46016713 de la Universidad San Antonio Abad del Cusco. La encuesta que se presenta a continuación forma parte de un estudio titulado “Calidad de servicios y seguridad de turistas en la ruta Inca Jungle, año 2022”, el mismo que pretende obtener información para fines académicos donde se protegen los datos personales de los participantes y se conserva una estricta discreción.

De ante mano se agradece por su colaboración voluntaria para responder las interrogantes planteadas.

**Indicaciones:** Realice una lectura de manera detenida a las interrogantes planteadas y marque un aspa la alternativa que usted considere correcta.

**Variable 1: Calidad de servicio**

**Variable 2: Seguridad turística**

**Escala auto valorativa**

Muy Bueno (MB) = 5

Bueno (B) = 4

Regular (R) = 3

Malo (M) = 2

Muy malo (MM) = 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
VI. Calidad de Servicio.	MM	M	R	B	MB
<b>Dimensión 1: Elemento tangibles</b>					
1) ¿Cómo considera usted la apariencia de instalaciones físicas y de equipos de su agencia de viaje?					
2) ¿Cómo considera usted la apariencia de materiales de comunicación, como los folletos de su agencia de viajes?					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>					
3) ¿Cómo considera usted el cumplimiento de servicios por parte de su agencia de viajes?					
4) ¿Cómo considera usted el cumplimiento de los servicios respecto a los requerimientos y los tiempos establecidos?					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>					
5) ¿Cómo considera usted el nivel de las habilidades comunicativas del personal que trabaja en su agencia de viajes?					



6) ¿Cómo considera usted la disposición de los trabajadores de la agencia a responder a las preguntas y requerimientos de los clientes?					
<b>Dimensión 4: Confianza</b>					
7) ¿Cómo considera usted el nivel confianza que transmiten los trabajadores de su agencia a los turistas?					
8) ¿Cómo considera usted el nivel de los conocimientos especializados de los trabajadores de la agencia de viajes?					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>					
9) ¿Cómo considera usted el servicio individualizado que brinda su agencia de viajes?					
10) ¿Cómo considera usted la preocupación de la agencia de viaje por las necesidades e intereses de los turistas?					
<b>Ítems o preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>V2. Seguridad turística.</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
<b>Dimensión 1: Seguridad Vial</b>					
11) ¿Cómo consideras el estado del asfalto de la ruta Inca Jungle?					
12) ¿Cómo consideras la señalización que tiene la ruta Inca Jungle?					
13) ¿Cómo consideras el estado de las barreras de contención de la ruta Inca Jungle?					
14) ¿Cómo considera la limpieza que se realizan a la calzada y las cunetas de la ruta Inca Jungle?					
15) ¿Cómo considera la amplitud de los puentes de la ruta Inca Jungle?					
16) ¿Cómo consideras la señal telefónica de la ruta Inca Jungle para reportar accidentes?					
<b>Dimensión 2: Seguridad otorgada por los operadores turísticos</b>					
17) ¿Cómo califica la formalización de los operadores de las agencias de la ruta Inca Jungle?					
18) ¿Cómo consideras la experiencia de los guías de turista de la ruta Inca Jungle?					
19) ¿Cómo calificas la revisión técnica que se realiza a los vehículos para realizar la ruta Inca Jungle?					
20) ¿Cómo califica la autorización de los buses turísticos que brindan el servicio ruta Inca Jungle??					
<b>Dimensión 3: Seguridad otorgada por las entidades públicas</b>					
21) ¿Cómo calificas la orientación a los turistas y canalización de quejas que brinda POLTUR en la ruta Inca Jungle?					

22) ¿Cómo calificas la fiscalización de normas de tránsito y prevención de delitos y faltas por parte del policía de carreteras en la ruta Inca Jungle?					
23) ¿Cómo calificas la supervisión y fiscalización y sanción de servicios de transporte terrestre por parte de SUTRAN en la ruta Inca Jungle?					
24) ¿Cómo califica la autorización de vehículos a nivel regional por parte de GORE en la ruta Inca Jungle?					
25) ¿Cómo califica la autorización de vehículos a nivel provincial que realiza la Municipalidad Provincial en la ruta Inca Jungle?					
26) ¿Cómo califica el trabajo de Provias para mejorar el estado de transpirabilidad y garantizar la sostenibilidad de la ruta Inca Jungle?					

**Muy agradecido por su participación**



### 3.1.2. Resultados de las dimensiones de la variable Calidad de servicio desde la perspectiva de los turistas

#### Resultados de la dimensión Elementos tangibles

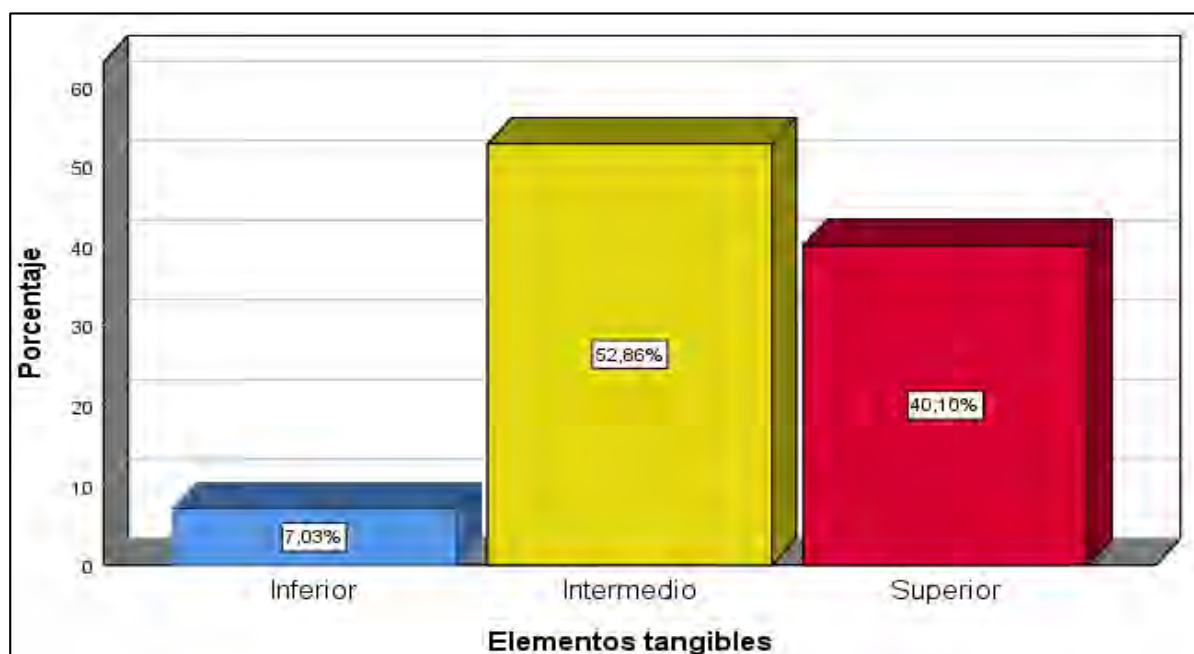
**Tabla 8**

*Resultados de la dimensión Elementos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inferior	27	7,0	7,0	7,0
	Intermedio	203	52,9	52,9	59,9
	Superior	154	40,1	40,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Gráfico de resultados de la dimensión Elementos tangibles*



**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y figura anterior, se observa que el 52,86 % de los turistas ubicó en un nivel intermedio la apariencia de los elementos tangibles de las agencias de viaje que operan la ruta Inca Jungle. El 40,10 % señaló en un nivel superior y el 7,03 % ubicó en un nivel inferior la apariencia de los elementos tangibles. Por lo cual, se afirma que la mayoría de los turistas ubica en un nivel intermedio a superior la apariencia de los elementos tangibles de las agencias de viaje de la ruta Inca Jungle.

## Resultados de la dimensión Fiabilidad

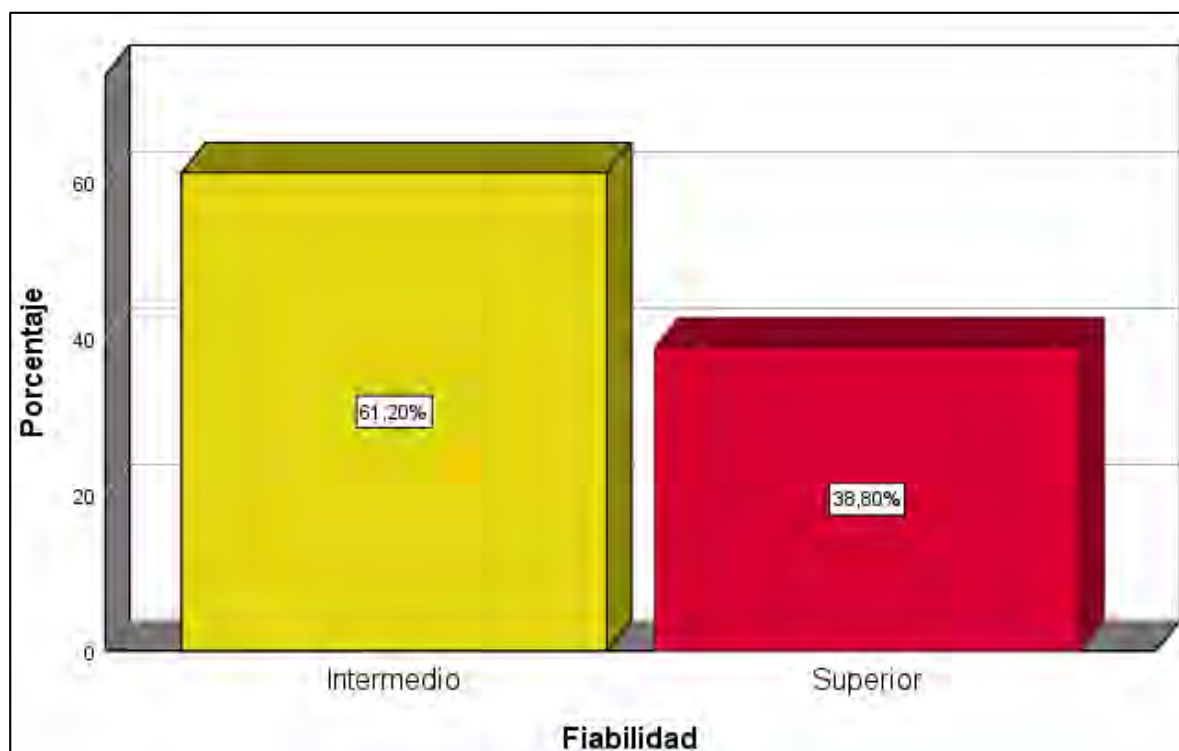
**Tabla 9**

*Resultados de la dimensión Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Intermedio	235	61,2	61,2	61,2
	Superior	149	38,8	38,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Gráfico de resultados de la dimensión Fiabilidad*



**Interpretación:** En la tabla y figura anterior se observa que el 61,20 % de los turistas ubicó en un nivel intermedio la fiabilidad de las agencias de viaje que operan la ruta Inca Jungle. El 38,80 % señaló en un nivel superior. Por lo cual, se afirma que la mayoría de los turistas considera en un nivel intermedio la fiabilidad (cumplimiento de las promesas, interés en la resolución de problemas, realizar el servicio a la primera y concluir en el plazo prometido) de las agencias de viaje de la ruta Inca Jungle.

## Resultados de la dimensión Capacidad de respuesta

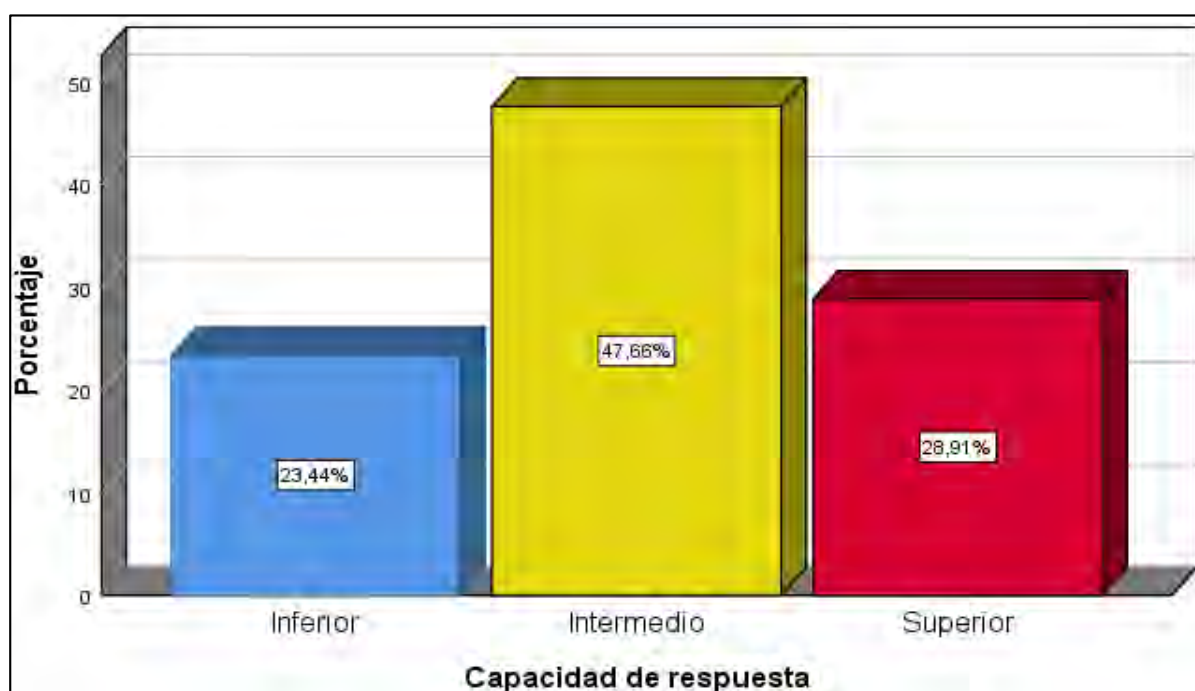
**Tabla 10**

*Resultados de la dimensión Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inferior	90	23,4	23,4	23,4
	Intermedio	183	47,7	47,7	71,1
	Superior	111	28,9	28,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Gráfico de resultados de la dimensión Capacidad de respuesta*



**Interpretación:** En la tabla y figura anterior se observa que el 47,66 % de los turistas ubicó en un nivel intermedio la capacidad de respuesta de las agencias de viaje que operan la ruta Inca Jungle. El 28,91 % señaló en un nivel superior y el 23,44 % ubicó en un nivel inferior la capacidad de respuesta. Por lo cual, se afirma que la mayoría de los turistas considera en un nivel intermedio la capacidad de respuesta (personal comunicativo, personal veloz en ofrecer el servicio y personal dispuesto a preguntas y requerimientos de clientes) de las agencias de viaje de la ruta Inca Jungle.

## Resultados de la dimensión Confianza

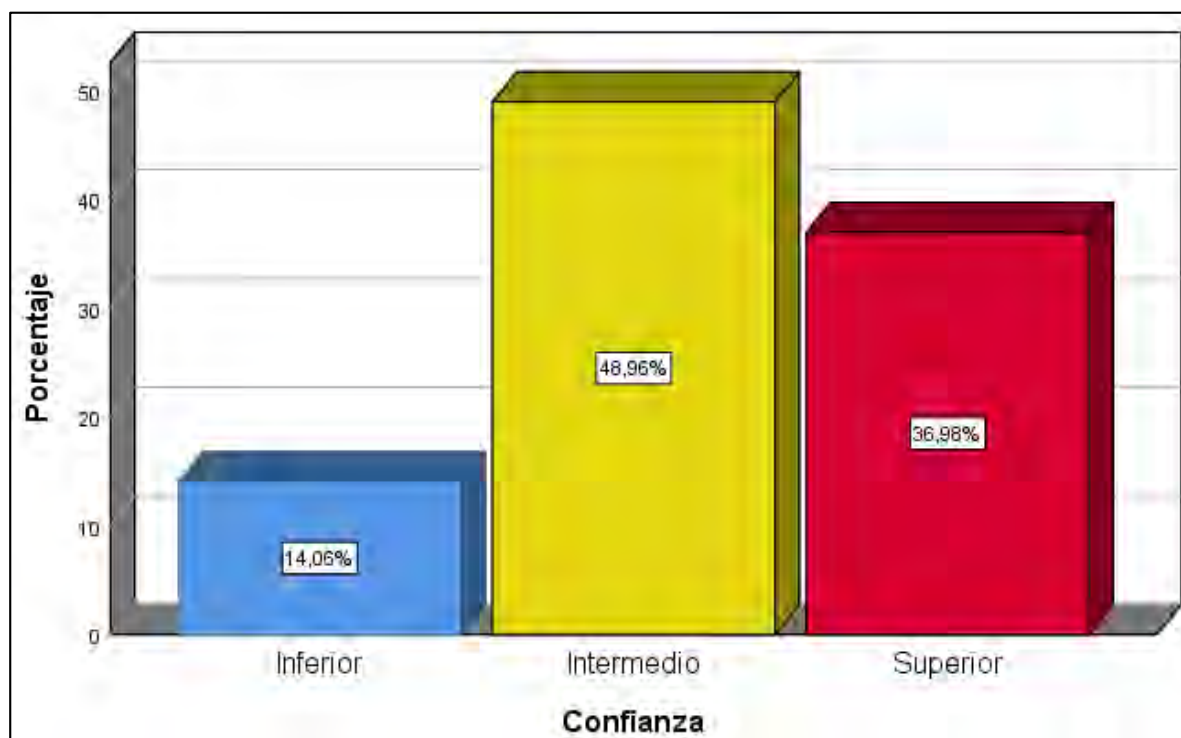
**Tabla 11**

*Resultados de la dimensión Confianza*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inferior	54	14,1	14,1
	Intermedio	188	49,0	63,0
	Superior	142	37,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0

**Figura 8**

*Resultados de la dimensión Confianza*



**Interpretación:** En la tabla y figura anterior se observa que el 48,96 % de los turistas ubicó en un nivel intermedio la confianza que generan las agencias de viaje que operan la ruta Inca Jungle. El 28,91 % señaló en un nivel superior y el 23,44 % ubicó en un nivel inferior la confianza. Por lo cual, se afirma que la mayoría de los turistas considera en un nivel intermedio la confianza (trabajadores que transmiten confianza, clientes seguros en momentos de compra, personal amable y personal con conocimientos para atender clientes) de las agencias de viaje de la ruta Inca Jungle.

## Resultados de la dimensión Empatía

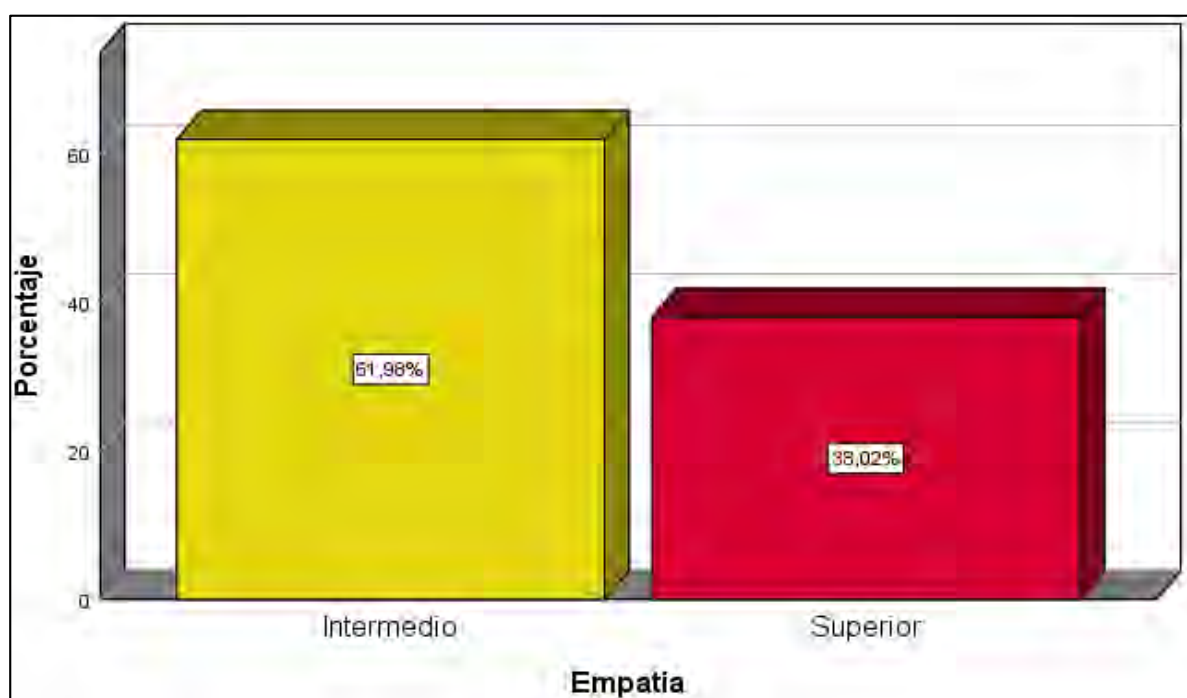
**Tabla 12**

*Resultados de la dimensión Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Intermedio	238	62,0	62,0	62,0
	Superior	146	38,0	38,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Figura 9**

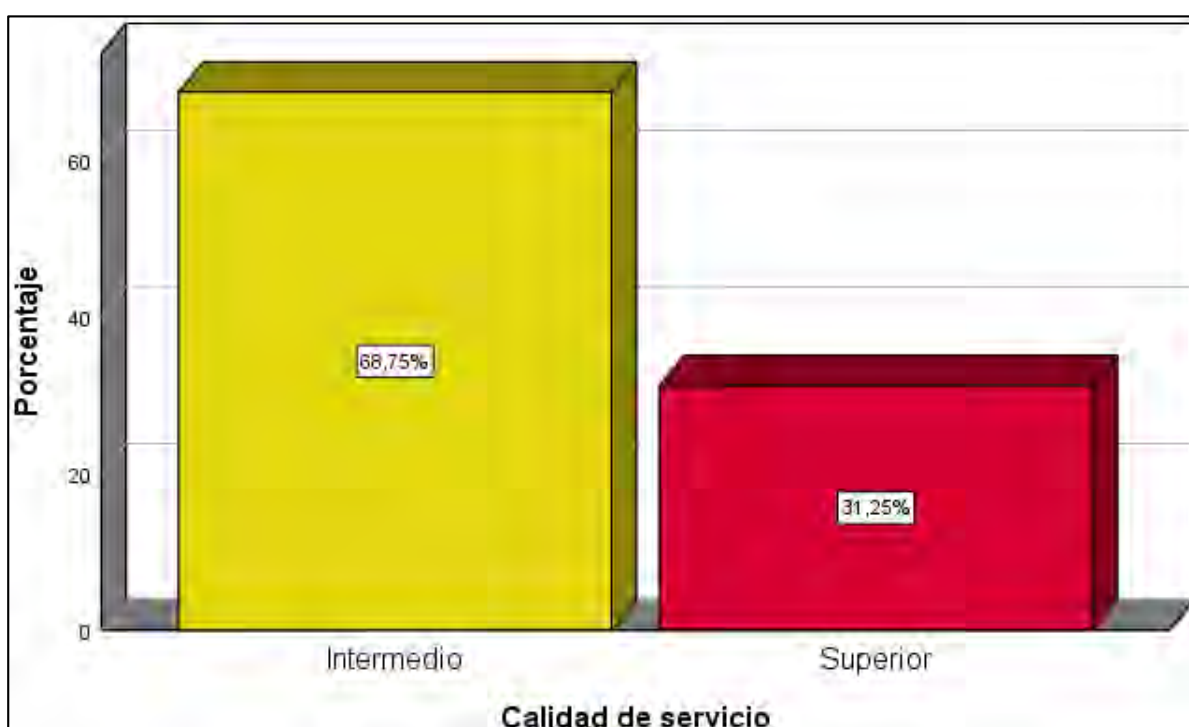
*Gráfico de resultados de la dimensión Confianza*



**Interpretación:** En la tabla y figura anterior se observa que el 61,98 % de los turistas ubicó en un nivel intermedio la empatía las agencias de viaje que operan la ruta Inca Jungle. El 38,02 % señaló en un nivel superior. Por lo cual, se afirma que la mayoría de los turistas considera en un nivel intermedio la empatía (atención individualizada, horarios convenientes para clientes, personal que ofrece una atención individualizada, preocupación por los intereses y necesidades de clientes) de las agencias de viaje de la ruta Inca Jungle.

**Tabla 13***Resultados generales de la variable Calidad de servicios turísticos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Intermedio	264	68,8	68,8	68,8
	Superior	120	31,3	31,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Figura 10***Gráfico de resultado generales de la variable Calidad de servicios turísticos*

**Interpretación:** En la tabla y figura anterior se observa de manera general que el 68,98 % de los turistas ubicó en un nivel intermedio la calidad de servicios turísticos que brindan las agencias de viaje que operan la ruta Inca Jungle. El 31,25 % señaló en un nivel superior. Por lo cual, se afirma que la mayoría de los turistas considera en un nivel intermedio la calidad de servicios turísticos de las agencias de viaje de la ruta Inca Jungle.

### 3.1.3. Resultados de las dimensiones de la variable seguridad turística desde la perspectiva de los turistas

#### Resultados de la dimensión Seguridad vial

**Tabla 14**

*Resultados de la dimensión Seguridad vial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	362	94,3	94,3	94,3
	Medio	22	5,7	5,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Gráfico de resultados de la dimensión seguridad vial*



**Interpretación:** En la tabla y figura anterior, se analiza que un 94,3 % de los turistas consideran la seguridad vial de la ruta Inca Jungle en un nivel bajo, mientras que solo un 5,73 % lo ubica en un nivel medio. Por tal razón, se infiere que gran parte de los encuestados, localizan a la seguridad vial en nivel bajo, considerando dentro de este el deterioro del asfalto y baches en la carreta, señalización vial, barras de contención, puentes en la ruta y señal telefónica.

## Resultados de la dimensión seguridad otorgada por los operadores turísticos

**Tabla 15**

*Resultados de la dimensión seguridad otorgada por los operadores turísticos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	313	81,5	81,5	81,5
	Medio	71	18,5	18,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Figura 12**

*Gráfico de resultados de la dimensión Seguridad otorgada por los operadores turísticos*



**Interpretación:** En la tabla y figura anterior, se percibe que el 81,51 % de los turistas encuestados manifestaron que la seguridad otorgada por los operadores turísticos se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 18,49 % señalaron que está en un nivel medio. Por esto, se concluye que la gran parte de la población ubica a la seguridad otorgada por los operadores turísticos en un nivel bajo, considerando dentro de este la informalidad de los operadores, guías no calificados, revisiones técnicas de los vehículos, autorización de buses turísticos.



## Resultados de la dimensión Seguridad otorgada por las entidades públicas

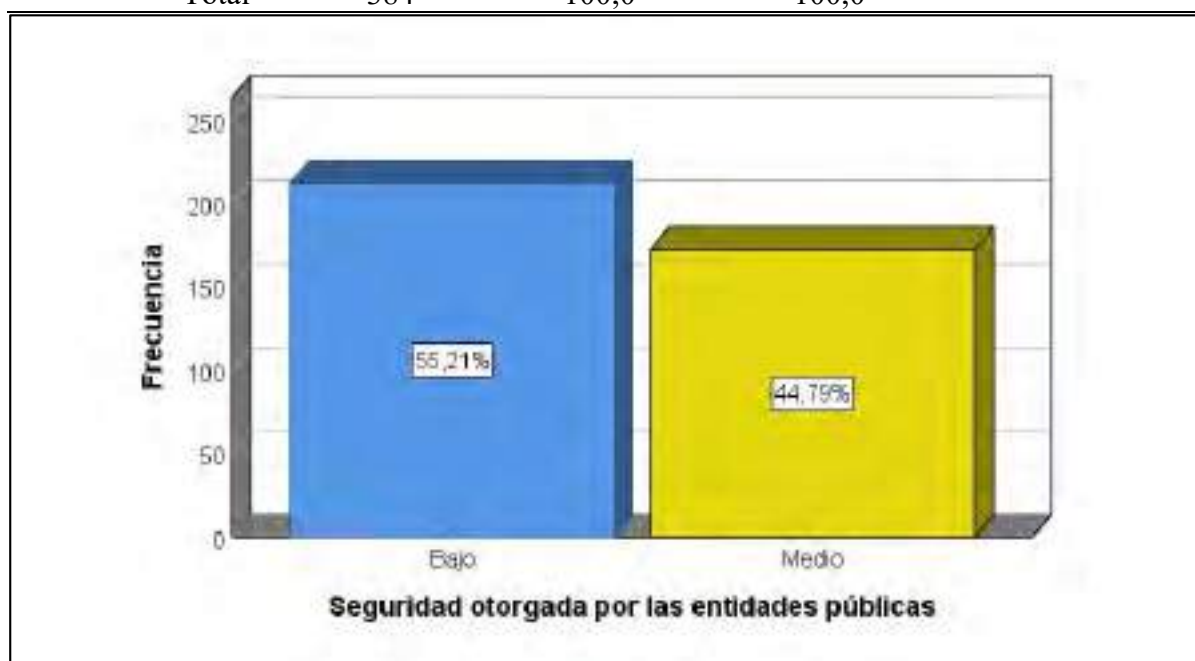
**Tabla 16**

*Resultados de la dimensión Seguridad otorgada por las entidades públicas*

**Figura 13**

*Gráfico de resultados de la dimensión Seguridad otorgada por las entidades públicas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	212	55,2	55,2	55,2
	Medio	172	44,8	44,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	



**Interpretación:** en la tabla y figura anterior, se observa que el 55,21 % de los turistas señalaron a la seguridad otorgada por las entidades públicas se encuentra en un nivel bajo, y el 44,79 % lo localizó en un nivel medio. Se infiere que gran parte de la población ubica a la seguridad otorgada por las entidades públicas en un nivel bajo, considerando dentro de este a entidades como POLTUR y policías de carreteras.

## Resultado general de la variable Seguridad turística de la ruta Inca Jungle

**Tabla 17**

*Resultado general de la variable Seguridad Turística*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	339	88,3	88,3	88,3
	Medio	45	11,7	11,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Figura 14**

*Gráfico de resultado general de la variable Seguridad Turística*



**Interpretación:** En la tabla y figura anterior, se analiza que el 88,28 % de los turistas localizan a la seguridad turística de la ruta Inca Jungle en un nivel bajo y solo el 11,72 % señalo que está en un nivel medio. Por esta razón, se concluye que gran parte de la muestra ubicó a la seguridad turística en un nivel bajo, considerando dentro de esta la seguridad vial, la seguridad otorgada por los operadores turísticos y la seguridad otorgada por las entidades públicas.

### 3.1.4. Resultados de las dimensiones de la variable Calidad de servicios turísticos desde la perspectiva de las agencias de viaje

#### Dimensión Elementos tangibles

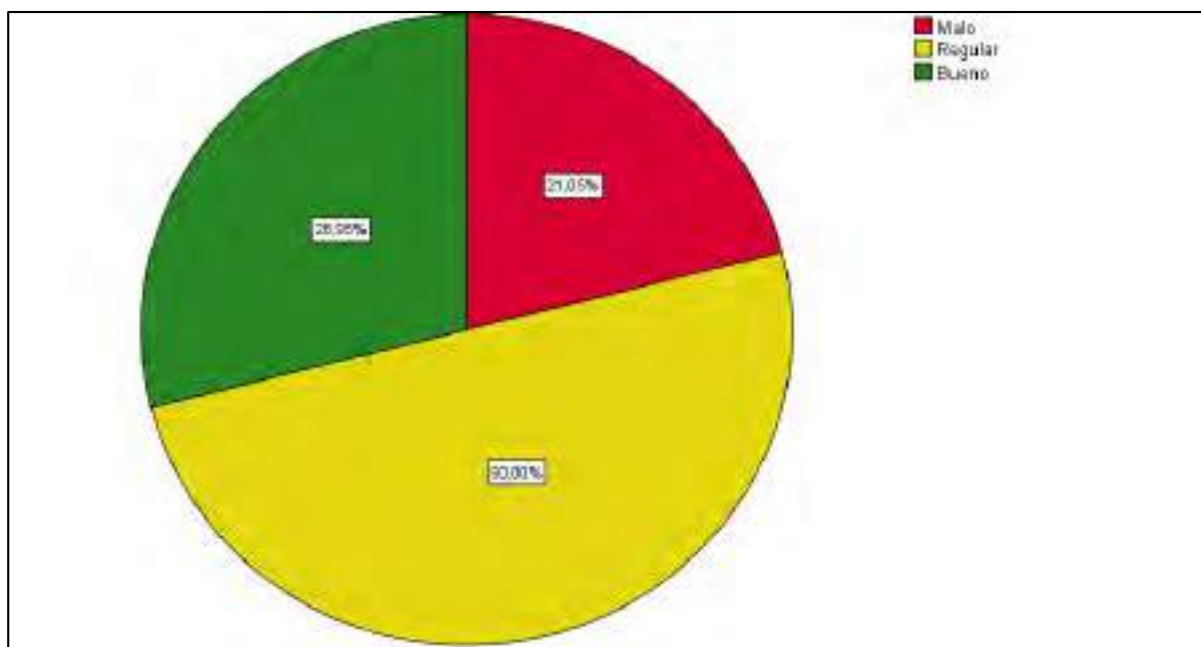
**Tabla 18**

*Percepción sobre la dimensión Elementos Tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	8	21,1	21,1	21,1
Regular	19	50,0	50,0	71,1
Bueno	11	28,9	28,9	100,0
Total	38	100,0	100,0	

**Figura 15**

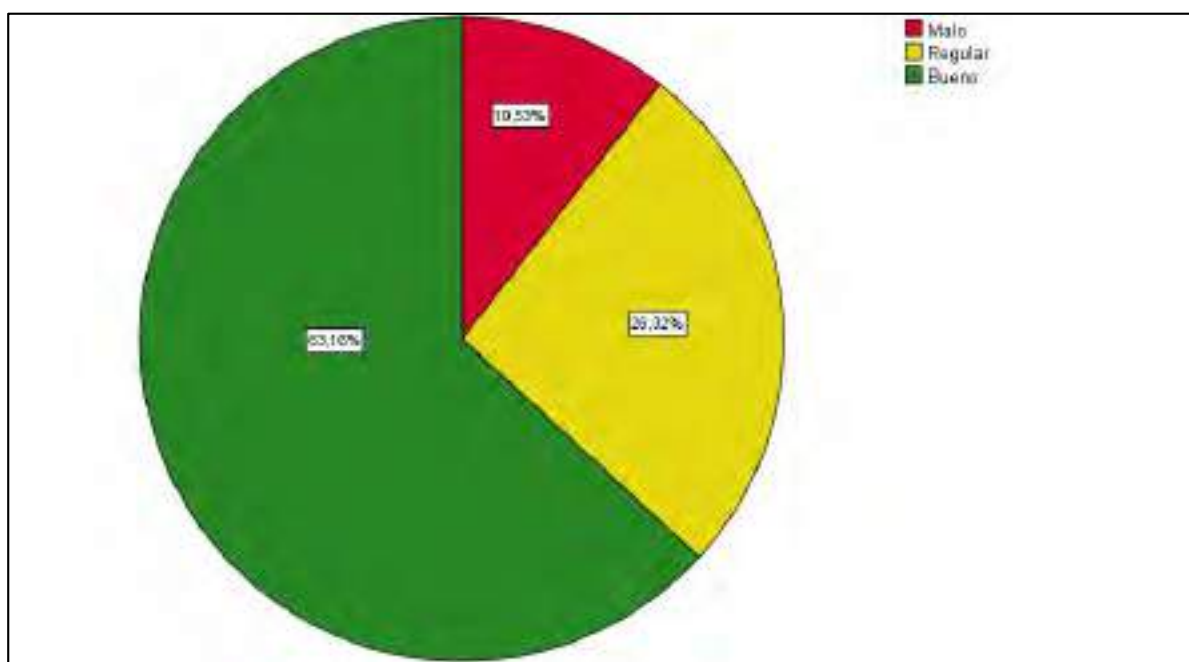
*Percepción sobre la dimensión Elementos Tangibles*



De acuerdo a la tabla y figura anterior se puede apreciar que el 50 % de los encuestados consideraron como regular a los elementos intangibles de las agencias, del mismo modo, el 28,9 % señalaron que los elementos tangibles están en un nivel bueno; por otro lado, el 21,1 % indicaron en un nivel malo. Por lo tanto, se infiere que la mitad de los encuestados ubican a los elementos tangibles (aparición de instalaciones, equipos y de materiales de agencias) en un nivel regular.

**Tabla 19***Percepción sobre la dimensión Fiabilidad*

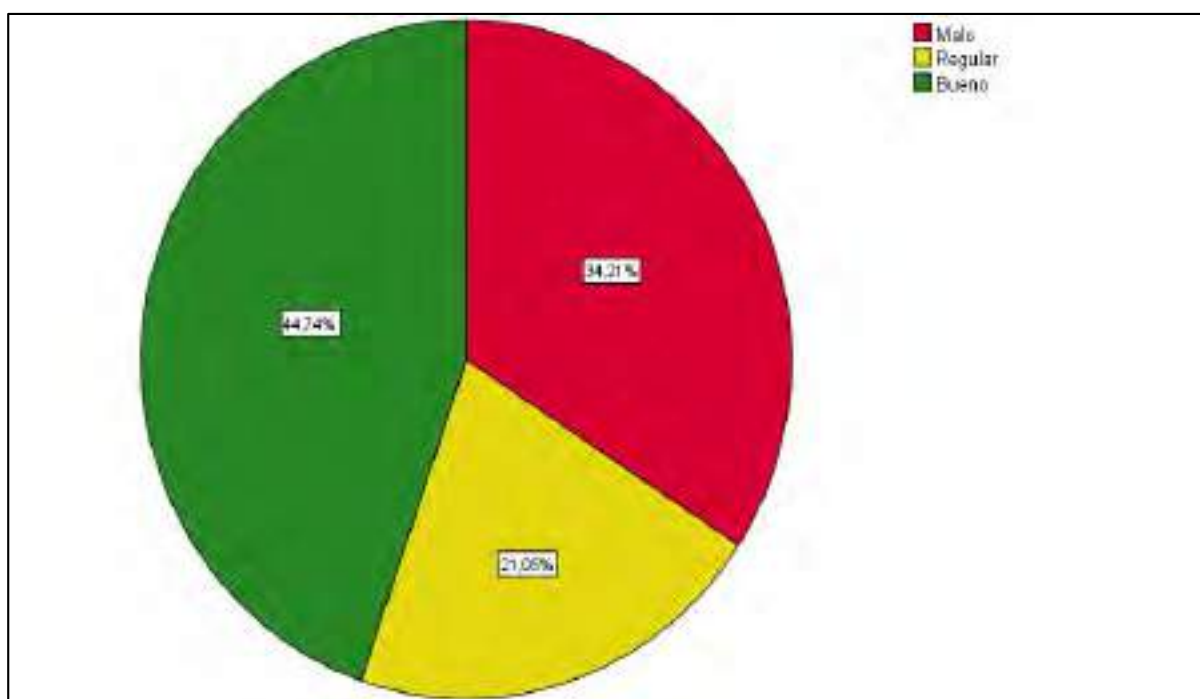
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	4	10,5	10,5	10,5
Regular	10	26,3	26,3	36,8
Bueno	24	63,2	63,2	100,0
Total	38	100,0	100,0	

**Figura 16***Percepción sobre la dimensión Fiabilidad*

Como se puede observar en la tabla y figura anterior; se puede indicar que el 63,2 % de los encuestados mencionaron como bueno la fiabilidad de las agencias; además que el 26,3 % señalaron que la fiabilidad tiene un nivel regular; sumado a ello el 10,5 % indicaron un nivel malo. Por consiguiente, se puede mencionar que la mayoría de participantes afirmaron que la fiabilidad (cumplimiento de servicios) se encuentra en un nivel bueno.

**Tabla 20***Percepción sobre la dimensión Capacidad de respuesta*

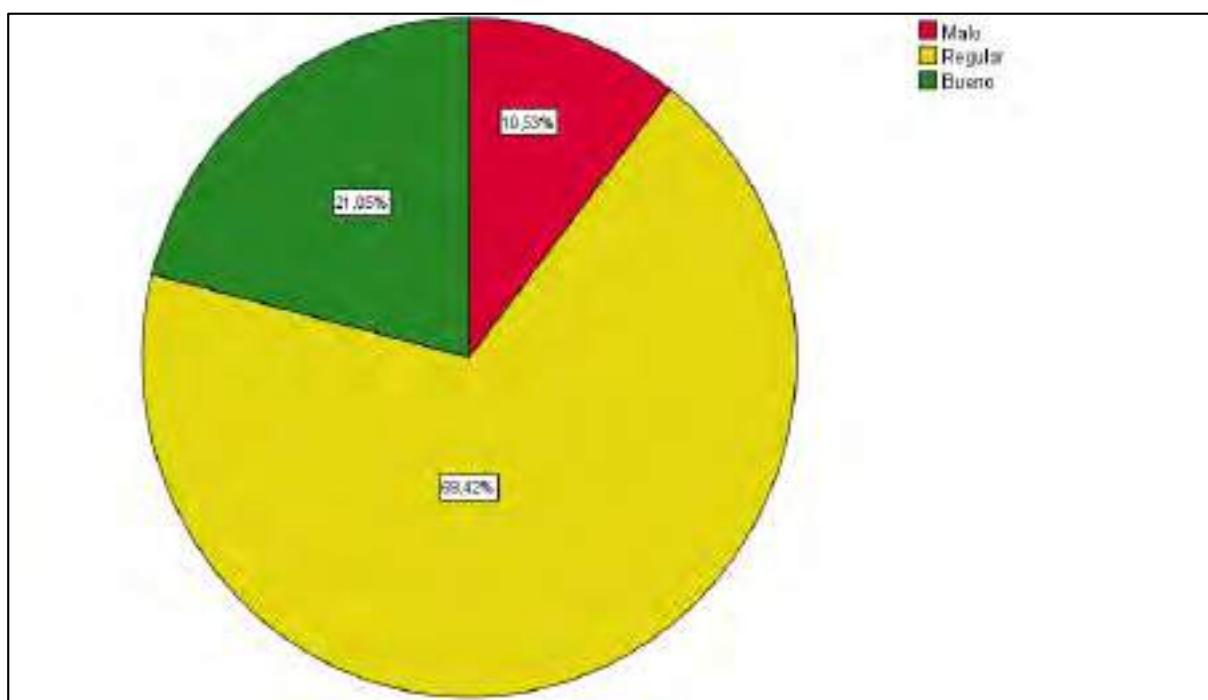
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	13	34,2	34,2	34,2
Regular	8	21,1	21,1	55,3
Bueno	17	44,7	44,7	100,0
Total	38	100,0	100,0	

**Figura 17***Percepción sobre la dimensión Capacidad de respuesta*

Como se puede apreciar en la tabla y figura anterior; el 44,7% de los participantes indicaron que la capacidad de respuesta de la agencia tiene un nivel bueno; mientras que el 34,2 % señalaron que la capacidad de respuesta tiene un nivel malo; asimismo el 21,1 % declararon un nivel regular. Por ello se puede inferir que la mayoría de encuestados consideran que la capacidad de respuesta (habilidades comunicativas y la disposición) se ubica en un nivel bueno.

**Tabla****21***Percepción sobre la dimensión Confianza*

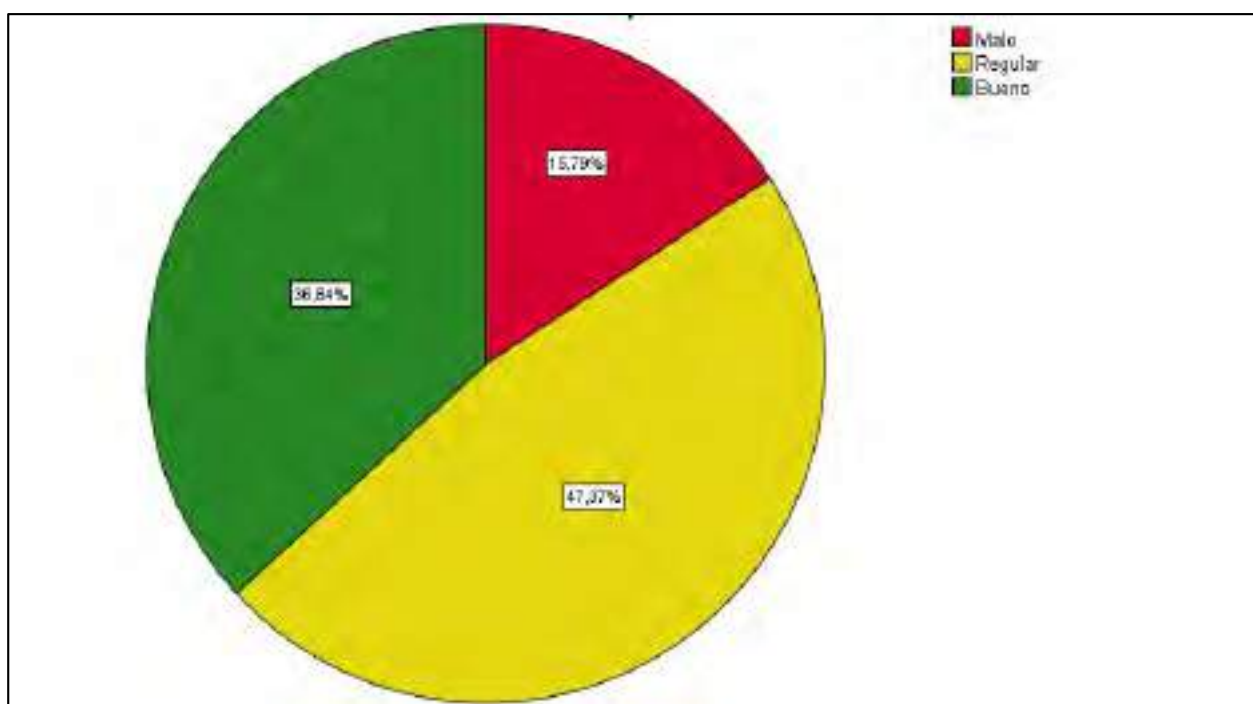
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	4	10,5	10,5	10,5
Regular	26	68,4	68,4	78,9
Bueno	8	21,1	21,1	100,0
Total	38	100,0	100,0	

**Figura 18***Percepción sobre la dimensión Confianza*

En base a la tabla y figura anterior, se puede observar que el 68,4 % de los encuestados opinaron que la confianza en las agencias se ubica en un nivel regular; asimismo, el 21,1 % indicaron que la confianza tiene un nivel bueno; por otro lado, el 10,5 % indicaron un nivel malo. Por tanto, se puede concluir que la mayoría de encuestados considera que la confianza (nivel de conocimientos y nivel de confianza) tiene un nivel regular.

**Tabla 22***Percepción sobre la dimensión Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	6	15,8	15,8	15,8
Regular	18	47,4	47,4	63,2
Bueno	14	36,8	36,8	100,0
Total	38	100,0	100,0	

**Figura 19***Percepción sobre la dimensión Empatía*

Tomando en consideración la tabla y figura anterior, se puede apreciar que el 47,4 % de los encuestados opinaron que la empatía en las agencias tiene un nivel regular; asimismo, el 36,8 % indicaron la empatía en un nivel bueno; mientras el 15,8 % señalaron un nivel malo. Por ello se puede inferir que la mayoría de participantes consideraron a la empatía (servicio individualizado y preocupación) en un nivel regular.

### 3.1.5. Resultados de las dimensiones de la variable Seguridad turística a percepción de las agencias de viaje

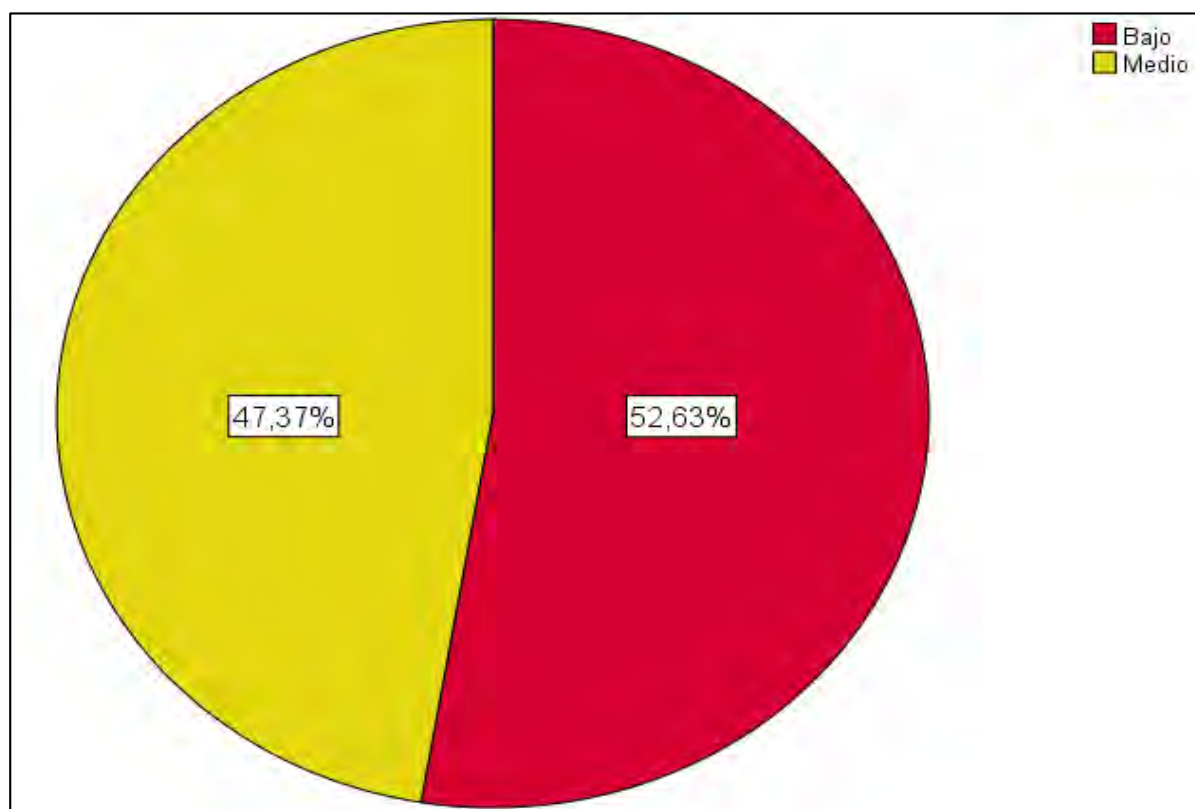
**Tabla 23**

*Percepción sobre la dimensión Seguridad vial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	52,6	52,6	52,6
	Medio	18	47,4	47,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**Figura 20**

*Percepción sobre la dimensión Seguridad vial*



En la tabla y figura anterior se puede analizar que el 52,6 % de las agencias consideraron que la seguridad vial se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 47,37 % ubicaron en un nivel medio. Por esto, se concluye que la mayoría de los participantes ubicaron a la seguridad vial en un nivel bajo.



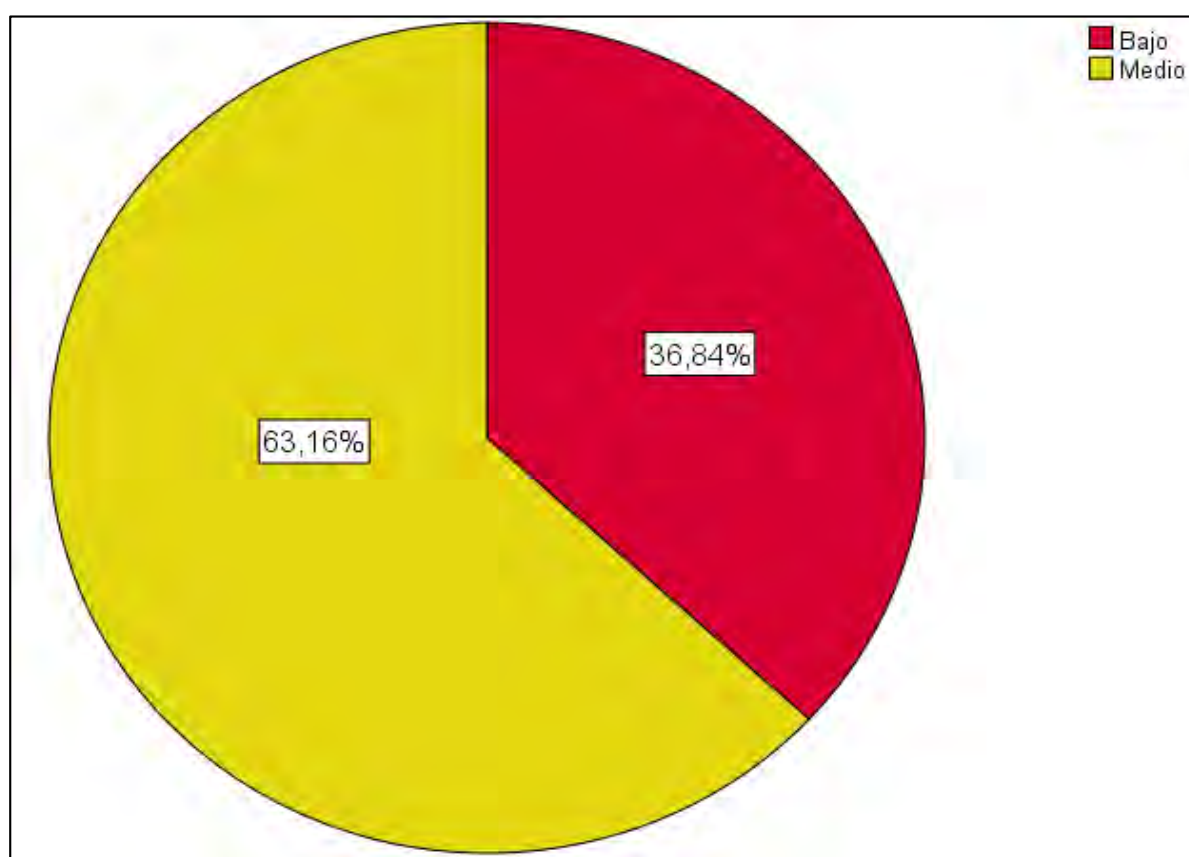
**Tabla 24**

*Percepción la dimensión Seguridad otorgada por los operadores turísticos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	36,8	36,8	36,8
	Medio	24	63,2	63,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**Figura 21**

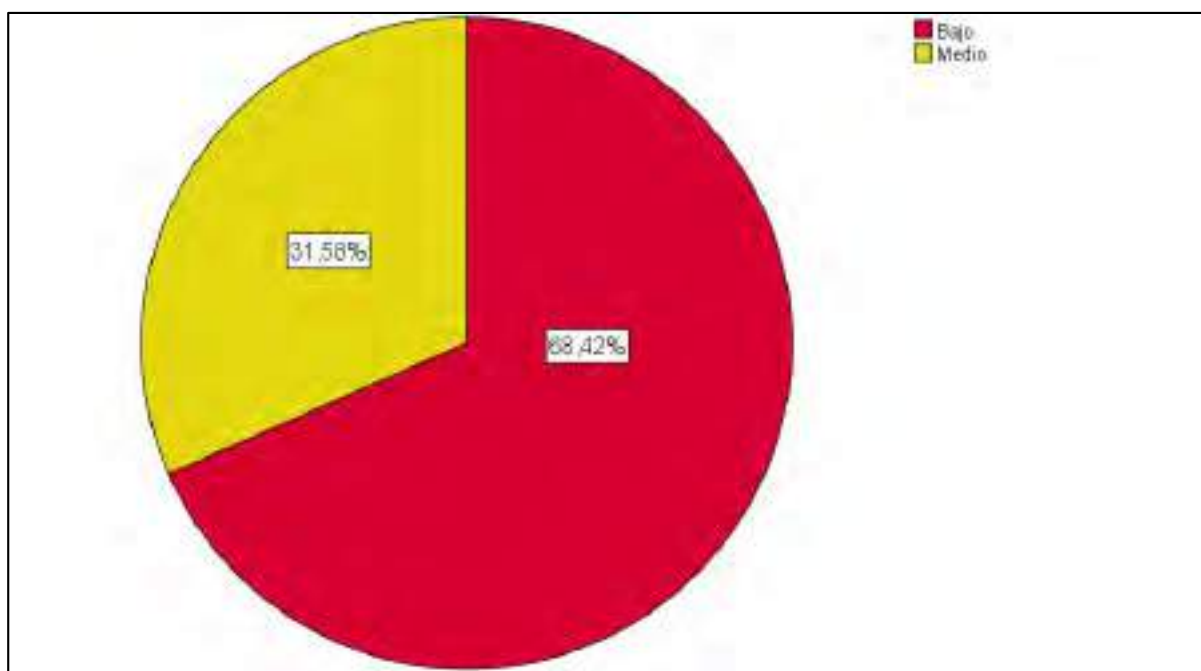
*Percepción la dimensión Seguridad otorgada por los operadores turísticos*



En la tabla y figura anterior, se puede analizar que el 63,16 % de las agencias localizaron a la seguridad otorgada por los operadores turísticos en un nivel medio y el 36,84 % manifestó que está en un nivel bajo. Por esta razón se concluye que los participantes ubican a la seguridad otorgada por los operadores turísticos en un nivel medio.

**Tabla 25***Percepción sobre la dimensión Seguridad otorgada por las entidades públicas*

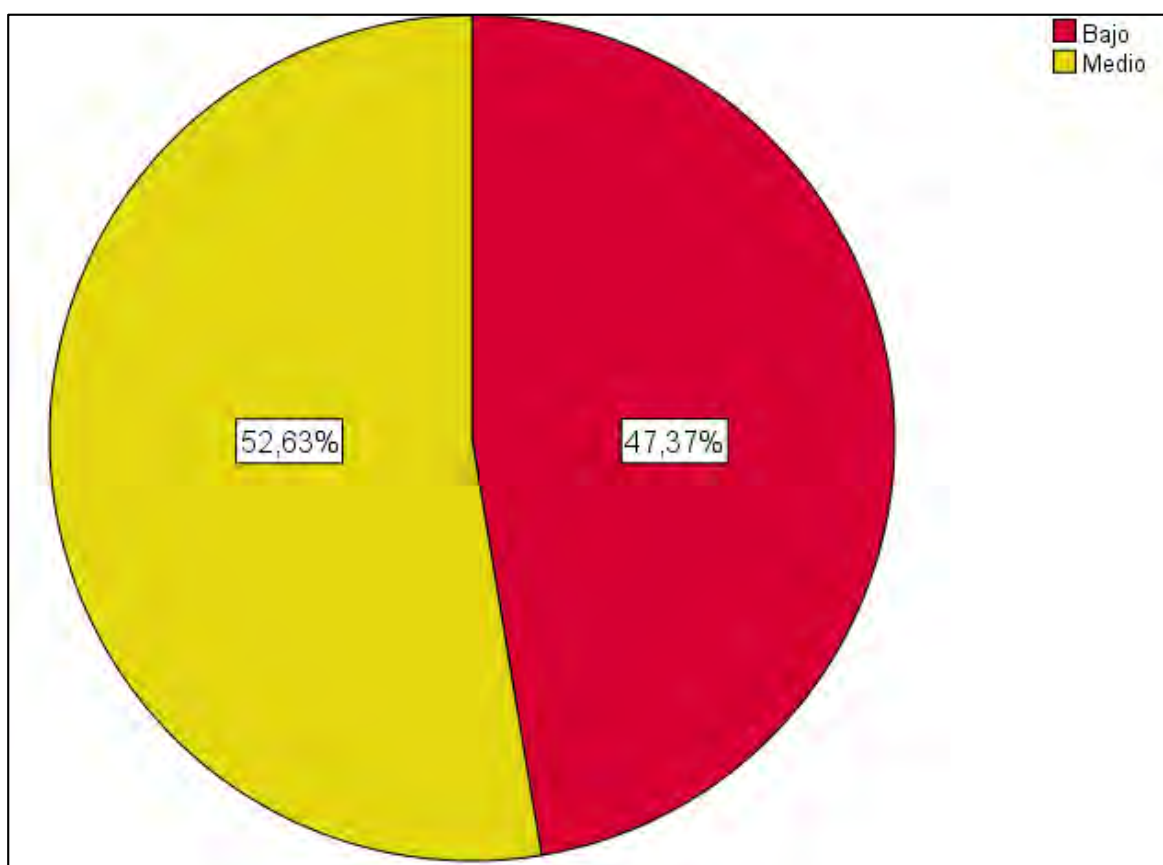
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	68,4	68,4	68,4
	Medio	12	31,6	31,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**Figura 22***Percepción sobre la dimensión Seguridad otorgada por las entidades públicas*

En la tabla y figura anterior, se percibe que el 68,42 % de las agencias participantes ubicaron a la seguridad otorgada por las entidades públicas se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 31,58 % manifestó que se ubica en un nivel medio. Por este motivo, se infiere que gran parte de la población ubica a la seguridad otorgada por las entidades pública en un nivel bajo.

**Tabla 26***Percepción sobre la variable Seguridad turística*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	47,4	47,4	47,4
	Medio	20	52,6	52,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

**Figura 23***Percepción de la variable Seguridad turística*

En la tabla y figura anterior, se analiza que el 52,63 % de las agencias perciben a la seguridad turística en la ruta Inca Jungle en un nivel medio, y el 47,37 % señaló que este se encuentra en un nivel bajo. Por esto, se concluye que gran parte de las agencias participantes localizan a la seguridad turística en un nivel medio.

### 3.1.6. Pruebas de hipótesis

Para el análisis de la estadística inferencial se ha decidido realizar una prueba de bondad de ajuste para determinar la distribución del que provienen. Según Gutiérrez y Vladimirovna, (2016) el problema para determinar la procedencia de los datos,  $x_1, x_2, \dots, x_n$ , se puede resolver formulando una hipótesis estadística, donde:

**H<sub>0</sub>:** los datos  $x_1, x_2, \dots, x_n$ , tienen una distribución F.

**H<sub>a</sub>:** los datos  $x_1, x_2, \dots, x_n$ , no tienen una distribución F.

Debido a que las variables son de tipo cualitativas y presentan una escala de medición ordinal, se empleará la prueba de bondad de ajuste (Prueba de Normalidad) de Kolmogórov-Smirnov. Para lo cual, se empleará un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Siguiendo la teoría, a continuación, se formulan los siguientes supuestos.

**H<sub>0</sub>:** Las variables seguridad turística, calidad de servicios turísticos y sus dimensiones siguen una distribución normal.

**H<sub>a</sub>:** Las variables seguridad turística, calidad de servicios turísticos y sus dimensiones NO siguen una distribución normal.

Así mismo, se empleará el método de p-valor para el contraste de los supuestos planteados, donde  $\alpha$  es la significancia y 0,05 (5 %) es el margen de error.

Si  $\alpha \leq 0.05$ , se rechaza la H<sub>0</sub>

Si  $\alpha > 0.05$ , no se rechaza la H<sub>0</sub>

**Tabla 27***Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles	,186	384	,000	,865	384	,000
Fiabilidad	,171	384	,000	,923	384	,000
Capacidad de respuesta	,156	384	,000	,908	384	,000
Confianza	,229	384	,000	,890	384	,000
Empatía	,175	384	,000	,935	384	,000
Calidad de servicios turísticos	,155	384	,000	,932	384	,000
Turista	,150	384	,000	,947	384	,000
Seguridad vial	,135	384	,000	,959	384	,000
Seguridad otorgada por los operadores turísticos	,194	384	,000	,885	384	,000
Seguridad otorgada por las entidades públicas	,301	384	,000	,805	384	,000

En la tabla anterior se puede observar el nivel de significancia (Sig.) de 0,000 en las variables y dimensiones, el cual es menor que el margen de error (0,005). Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (Ha). Es decir, las variables, seguridad turística, calidad de servicios turísticos y sus dimensiones NO siguen una Distribución Normal. Por lo tanto, se analizará la hipótesis general y específicas con el análisis estadístico no paramétrico, en el cual se empleará la prueba de Rho de Spearman.

**Figura 24***Interpretación del valor Rho*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota:* Fuente (Mondragón, 2014)

**Contrastación de la hipótesis general**

**Ho:** No existe una relación directa y positiva entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad del turista en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.

**Ha:** Existe una relación directa y positiva entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad del turista en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.

**Tabla 28***Correlación de las variables*

			Calidad de servicios turísticos	Seguridad turística
Rho de Spearman	Calidad de servicios turísticos	Coefficiente de correlación	1,000	,856
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Seguridad turística	Coefficiente de correlación	,856	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

De acuerdo a la tabla 28, se puede inferir que el nivel de significancia bilateral es 0,000, el cual es menor al margen de error (0,05). Por lo cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (Ha). Es decir, existe una relación directa y positiva

entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad del turista en la ruta de Inca Jungle periodo 2022. Además, el coeficiente de correlación mostró un valor de 0,856, el cual de acuerdo a la Figura 24 (Interpretación del valor Rho) se encuentra en el rango 0,76 a 0,90, por lo cual se afirma que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables analizadas.

### Contrastación de la hipótesis específica 1

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad vial en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.

**Ha:** Existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad vial en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.

**Tabla 29**

*Correlación de la calidad de servicios turísticos y la seguridad vial*

			Calidad de servicios turísticos	Seguridad vial
Rho de Spearman	Calidad de servicios turísticos	Coefficiente de correlación	1,000	,887
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Seguridad vial	N	384	384
		Coefficiente de correlación	,887	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Según la tabla 29, se puede inferir que el nivel de significancia bilateral es 0,000, el cual es menor al margen de error (0,05). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (Ha). Es decir, existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad vial en la ruta de Inca Jungle periodo 2022. Además, el coeficiente de correlación mostró un valor de 0,887, el cual de acuerdo a la Figura 24 (Interpretación del valor Rho) se encuentra en el rango 0,76 a 0,90, por lo cual se afirma que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable calidad de servicios turísticos y la dimensión seguridad vial.

### Contrastación de la hipótesis específica 2

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por los operadores turísticos en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.

**Ha:** Existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por los operadores turísticos en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.

### Tabla 30

*Correlación de la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por los operadores turísticos*

			Calidad de servicios turísticos	Seguridad otorgada por los operadores turísticos
Rho de Spearman	Calidad de servicios turísticos	Coefficiente de correlación	1,000	,767
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	384	384
	Seguridad otorgada por los operadores turísticos	Coefficiente de correlación	,767	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	384	384

En la tabla 30, se puede observar que el nivel de significancia bilateral es 0,016, el cual es menor al margen de error (0,05). Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (Ha). Es decir, existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por los operadores turísticos en la ruta de Inca Jungle periodo 2022. Además, el coeficiente de correlación mostró un valor de 0,767, el cual de acuerdo a la Figura 24 (Interpretación del valor Rho) se encuentra en el rango 0,51 a 0,76, por lo cual se afirma que existe una correlación positiva considerable entre la variable calidad de servicios turísticos y la dimensión seguridad otorgada por los operadores turísticos.

### Contrastación de la hipótesis específica 3

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por las entidades públicas en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.

**Ha:** Existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por las entidades públicas en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.



**Tabla 31**

*Correlación de la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por las entidades públicas*

			Calidad de servicio turísticos	Seguridad otorgada por las entidades públicas
Rho de Spearman	Calidad de servicios turísticos	Coefficiente de correlación	1,000	,761
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	384	384
	Seguridad otorgada por las entidades públicas	Coefficiente de correlación	,761	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	384	384

En la tabla 31, se puede observar que el nivel de significancia bilateral es 0,020, el cual es menor al margen de error (0,05). Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Es decir, existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por las entidades públicas en la ruta de Inca Jungle periodo 2022. Además, el coeficiente de correlación mostró un valor de 0,761, el cual de acuerdo a la Figura 24 (Interpretación del valor Rho) se encuentra en el rango 0,51 a 0,76, por lo cual se afirma que existe una correlación positiva considerable entre la variable calidad de servicios turísticos y la dimensión seguridad otorgada por las entidades públicas.

### 3.2. Discusión de los resultados

Los resultados en referencia al objetivo general revelaron que existe una relación significativa entre la variable calidad de servicios turísticos y la seguridad del turista en la ruta Inca Jungle 2022. Esto debido a que el p valor de la significancia (0,000) es inferior al margen de error (0,05). Así mismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un valor de 0,856, el cual se interpretó que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables calidad de servicios turísticos y la seguridad del turista. Estos resultados guardan relación con los hallazgos de Rey (2019) quien, en su investigación sobre satisfacción y calidad de servicio

del turista en el Comercio Turístico del Callao, tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del turista. Los resultados obtenidos arrojaron que, a nivel general, se establece una correlación alta positiva, entre las dos variables de estudio medida a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman, siendo este valor de 0,660, con un nivel de significancia de 0,000. Se concluyó a través de la hipótesis general que la relación entre la satisfacción y la calidad de servicio del turista es alta en el comercio turístico de la provincia constitucional del Callao. Sobre la teoría de calidad de servicio, Izaguirre (2014) indicó que se refiere a proporcionar a los visitantes un servicio que supere regularmente sus expectativas y exigencias, disminuyendo así la diferencia entre el servicio que los turistas esperan y el que realmente reciben. Por lo tanto, la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad de la producción y el consumo ofrecen obstáculos únicos a la calidad de los servicios, como las malas actitudes, las barreras lingüísticas y los olores corporales de los empleados que forman parte de la experiencia del visitante. Grünewald (2022) en relación a la seguridad turística, refirió como uno de los pilares básicos para el abordaje integral de un destino, entendiendo que el mismo debe estar apoyado en la planificación sustentable de la gestión de los riesgos. Además, se entiende por seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

Respecto al objetivo específico uno, se obtuvo que existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad vial en la ruta de Inca Jungle periodo 2022. Además, el coeficiente de correlación mostró un valor de 0,887, por lo cual se afirmó que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión seguridad vial y la variable calidad de servicio. Así mismo, se obtuvo que un 94,3 % de los turistas consideran la seguridad vial de la ruta Inca Jungle en un nivel bajo, mientras que solo un 5,73 % lo ubica en un nivel medio. Estos resultados, se relacionan con los hallazgos de Cueva y Pérez (2019), quienes en su

investigación tuvieron como objetivo determinar la disponibilidad de actividades al aire libre en el Valle de Chilina y evaluar la calidad de los servicios y la percepción de los turistas. En sus resultados mostró que un 1.5% está insatisfecho respecto a la comodidad de la infraestructura que tienen las oficinas de las agencias de viaje en la ciudad, por el contrario, un 67.4% se siente muy satisfecho con los equipamientos de seguridad que brinda el operador turístico en el deporte que ofrece.

Respecto al objetivo específico dos, se determinó que existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por los operadores turísticos en la ruta de Inca Jungle periodo 2022. Además, el coeficiente de correlación mostró un valor de 0,767, por lo cual se afirmó que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión seguridad otorgada por los operadores turísticos y la variable calidad de servicio. Además, en los resultados descriptivos mostraron que el 81,51 % de los turistas encuestados manifestaron que la seguridad otorgada por los operadores turísticos se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 18,49 % señaló que está en un nivel medio. Estos resultados guardan relación con los hallazgos de Cueva y Pérez (2019), quienes en su investigación obtuvieron que los turistas perciben en un rango alto la fiabilidad de las agencias de viaje con 87, 8 %, es decir, los operadores cumplen con los programas y sobre todo sus guías que siempre están atentos a sus pasajeros. El rango regular con un 12.2% uno de los factores puede ser cuando la agencia que ofrece deportes de aventura da el costo según ellos vean conveniente para su empresa, ya que muchas contrataciones no son directas con el operador, sino que los endosan al operador, y estos operadores tienen servicios adicionales que tienen un costo aparte como las fotografías en el canopy y el rafting, algún break, etc.

Respecto al objetivo específico tres, se determinó que existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por las entidades públicas en la ruta de Inca Jungle periodo 2022. Además, el coeficiente de correlación mostró un valor de 0,761,

y una Sig. de 0.020, por lo cual se afirmó que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión seguridad otorgada por las entidades públicas y la variable calidad de servicio. Además, en sus resultados de la dimensión seguridad otorgada por las entidades públicas, se obtuvo que el 55,21 % de los turistas señalaron a la seguridad otorgada por las entidades públicas se encuentra en un nivel bajo, y el 44,79 % lo localizó en un nivel medio. Estos hallazgos concuerdan con los hallazgos de Rey (2019), quien halló una correlación entre el rendimiento esperado y la capacidad de respuesta. Es conveniente señalar que la relación es baja, pero nos permite suponer que para el turista el rendimiento esperado por los servicios que adquiere se asocia a la ayuda y puntualidad que brindan los empleados.

## **CAPÍTULO IV: PLANTEAMIENTO DE PROPUESTAS**

### **4.1. PROPUESTA 1: CAPACITACIONES A LOS GUÍAS POR PARTE DE GERCETUR.**

#### **Fundamentación**

Respecto a la ruta de Inca Jungle, hay ciertos descuidos en lo que respecta al servicio y esto ha generado que los turistas tengan temor y desconfianza al momento de elegir esta ruta como destino para turismo de aventura.

El problema general en la ruta de Inca Jungle, es que las agencias no están capacitadas en su mayoría en primeros auxilios y no tienen equipos de primera calidad para la ruta, entonces esto refleja en mayores accidentes en el transcurso de la ruta de Inca Jungle. La seguridad en el turismo de aventura en el lugar mencionado, es un problema y esto se ve reflejado en el servicio que brindan las empresas.

Mi propuesta es realizar capacitaciones por parte de GERCETUR para los guías de turismo de aventura de las agencias de la ruta Inca Jungle. Así mismo, que estas sean constantes a los personales, para ofrecer un servicio de calidad, con personal capacitado y preparado.

#### **Objetivos**

Brindar información a GERCETUR sobre la problemática del servicio y seguridad que brindan las agencias de la ruta Inca Jungle y estos brinden capacitaciones respecto a estos temas y de esta manera se ofrezcan servicios de calidad, con personal apto y mejorar el prestigio de las agencias.

Al realizar las capacitaciones a los guías de las agencias, se espera y se precisa una mejora en el aumento de turistas que requieren el servicio de turismo de aventura y mejorara la competencia en torno a otras agencias que recién estén empezando a brindar este servicio. Al realizar las capacitaciones no solo atenderán de mejor manera a los turistas, sino que estos brindarán prestigio a su agencia.

El objetivo es que al realizar encuestas a los turistas en temas de servicio y seguridad en las agencias que realicen la ruta Inca Jungle, estos brinden información de que su servicio es satisfactorio y óptimo en cuanto a un buen servicio y un buen equipamiento para la seguridad de los turistas.

### **Desarrollo de la Propuesta**

El personal de las agencias debe estar continuamente capacitados, para lo cual se requiere el apoyo de GERCETUR para brindar capacitaciones en temas de servicio y seguridad al turista, así mismo, se espera que una vez realizada estas capacitaciones el personal de las agencias brinden mejores servicios a los turistas.

### **Responsables**

- GERCETUR
- Gerentes de las agencias que realizan la ruta Inca Jungle.

### **Duración**

Aproximadamente 2 meses (2 horas semanales durante los 2 meses)

### **Costos**

El costo de inversión será un aproximado de S/. 460 soles para cada agencia considerando que las capacitaciones son impartidas de manera gratuita por parte de una entidad pública, también se consideró los costos con base a un total de 3 trabajadores que asisten a las capacitaciones, dependiendo al número de guías que asisten podría variar los costos incurridos. Cada agencia financiará el costo de las capacitaciones, también se harán cargo de la implementación de equipos, refrigerio y material de oficina.

### **Tabla 32**

*Costos de capacitación a los guías que realizan la ruta Inca Jungle.*

Descripción	Costo
Servicio de internet	S/ 120.00
Refrigerio	S/ 240.00
Materiales de oficina	S/ 100.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 460.00</b>

## **4.2. PROPUESTA 2: PLAN DE MANTENIMIENTO VIAL DE LA RUTA INCA JUNGLE POR PARTE DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES (MTC)**

### **Justificación:**

El mantenimiento vial en la ruta Inca Jungle tiene como propósito proveer que la vía se mantenga en óptimas condiciones y disponibles para el servicio móvil. Esta propuesta se da por los distintos problemas que se percibieron en la ruta, como son las malas condiciones del asfaltado, falta de señalización, puentes mal diseñados, falta de baranda de seguridad, crecimiento excesivo de maleza y accidentes constatados en la ruta. Este plan va a comprometer todos estos aspectos, donde se van a realizar trabajos, actividades, operaciones y cuidados rutinarios y periódicos, destinados a lograr una infraestructura vial funcional, estructural y de seguridad requerida, a efecto de asegurar la satisfacción de los usuarios y atender el tránsito de la ruta, este por parte del ministerio de transporte y comunicaciones.

### **Objetivos:**

- Plan de mantenimiento rutinario en la ruta Inca Jungle
- Plan de mantenimiento periódico en la ruta Inca Jungle

### **Desarrollo de la propuesta**

#### **Objetivos del plan de mantenimiento rutinario de ruta Inca Jungle**

Se pretende ejecutar actividades y trabajos menores, permanentes y frecuentes, dirigidas a conservar la vía, los sistemas de drenaje, la señalización y seguridad vial, eliminando cualquier peligro para el usuario y resolviendo el problema del deterioro vial. Este mantenimiento comprende las siguientes áreas de la vía:

- Limpieza del asfaltado
- Limpieza de derrumbes y huaycos menores
- Sellado de fisuras y grietas en la carretera
- Parchado superficial y profundo

- Limpieza, reparación menor de cunetas
- Limpieza menor, reparación menor de zanjas de drenaje, canales y otros elementos de drenaje.
- Limpieza, reparación menor de alcantarillas
- Limpieza de causes y de puentes
- Reparación superficial de elementos de concreto de puentes
- Conservación de barandas
- Conservación de señales de tránsito, de postes de kilometraje, de barrera de seguridad, de marcas en el pavimento, de pintado de cabezales de alcantarillas.
- Conservación de reductores de velocidad, y otros elementos de seguridad vial.



### **Objetivo del plan de mantenimiento periódico de la ruta Inca Jungle**

Se pretende desarrollar trabajos mayores, temporales, de menor frecuencia y de carácter preventivo, que se ejecuta de forma programada o en respuesta a cierta condición establecida, con la finalidad de retardar la disminución de la condición estructural, condición funciona y de seguridad, y la calidad de este, contribuyendo a extender la vida útil de las vías, más allá de lo diseñado. Este tipo de mantenimiento comprende las siguientes áreas:

- Limpieza de derrumbes y huaycos mayores
- Recuperación de todo el asfaltado
- Sellos asfálticos
- Reparación mayor de cunetas y zanjas



- Reparación mayor de alcantarillas, drenaje, canales y otros elementos de drenaje.
- Conservación de defensas riverenas
- Reparación de puentes
- Reposición de señalización, y dispositivos de seguridad vial
- Perfilado y protección de taludes contra la erosión
- Monitoreo ambiental
- Reforestación de zonas deforestadas

**Responsables:**

- Ministerio de transportes y comunicación Cusco (MTC)
- Gobierno regional del Cusco
- Gerencia regional de transportes y comunicaciones Cusco (GRTC)

**Duración:**

- Mantenimiento rutinario (cada 3 meses)
- Mantenimiento periódico (semestral)

**Costos**

Esto dependerá de la cantidad de problemas viales existentes en la ruta Inca Jungle.

### **4.3. PROPUESTA 3: PLAN DE EMERGENCIA Y MONITOREO POR PARTE DE LA POLICÍA DE CARRETERAS (POLCAR)**

#### **Fundamentación**

La ruta Inca Jungle ha presentado en los últimos años un incremento de accidentes de tránsito, muchos de ellos originados por negligencia de los conductores, personas inexpertas y con excesivo consumo de alcohol y drogas y otros aspectos. El servicio que brinda POLCAR es prevenir delitos y faltas en las carreteras, a través de patrullajes en vehículos.

#### **Objetivo**

- Desarrollar un plan de emergencia y monitoreo en la ruta Inca Jungle
- Realizar monitoreos constantes a los conductores de la ruta
- Determinar alternativas de solución para evitar pérdidas de vida en la ruta Inca Jungle
- Determinar los factores que ocasionan falta y delitos en la ruta

#### **Desarrollo de la propuesta**

Lo que se desea lograr con esta propuesta es que los policías de carreteras puedan desarrollar un plan de emergencia y monitoreos para mantener la libre circulación de vehículos, este a través de un control, regulación e investigación de accidentes de tránsito, detectar infractores, reportar accidentes y orientar a los conductores en la ruta Inca Jungle.

La aplicación de planes de emergencia y de monitoreo van a permitir disminuir el índice de accidentes de tránsito y de actos ilícitos, de esta manera potenciar el servicio de auxilio a los usuarios de esta ruta.

#### **Responsables:**

- Policía Nacional del Perú (PNP)
- Policía de carreteras (POLCAR)
- Policía de turismo (POLTUR)

**Duración:** Realizar los monitoreos de forma continua e inopinada.

## CONCLUSIONES

### **Primera:**

Se logró determinar que en la ruta Inca Jungle 2022, existe una correlación sustancial entre la calidad de los servicios turísticos y la seguridad del turista. Esto se debe a que el valor  $p$  del nivel de significación (0,000) es inferior al margen de error (0,05). El resultado de 0,856 obtenido por el coeficiente de correlación Rho de Spearman también se interpretó como indicativo de una correlación positiva muy alta entre las variables.

### **Segunda:**

Se logró determinar que existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad vial en la ruta de Inca Jungle periodo 2022. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman mostró un valor de 0,887 y una Sig. de 0.000, siendo este menor al margen de error, por lo cual se afirmó que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión analizada y la variable.

### **Tercera:**

Se determinó que existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por los operadores turísticos en la ruta de Inca Jungle periodo 2022. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman mostró un valor de 0,754, y una significancia de 0.016, que fue menor al margen de error 0.05, por lo cual se afirmó que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión seguridad otorgada por los operadores turísticos y la variable calidad de servicios turísticos.

### **Cuarta:**

Se estableció que existe una correlación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por las entidades públicas en la ruta de la Inca Jungle. Además, un valor de Rho de Spearman de 0,757 y una significancia de 0.020 que fue menor al margen de error de 0.05 esto indicó un fuerte vínculo positivo entre la dimensión seguridad otorgada por las entidades públicas y la calidad de servicios turísticos.

## RECOMENDACIONES

### **Primera:**

Se recomienda a las entidades responsables del turismo en el Cusco, ejecutar planes inmediatos con fines de mejorar la calidad de servicio y velar por la seguridad de los turistas que visitan no solo la ruta Inca Jungle sino todo el destino turístico Cusco.

### **Segunda:**

Se recomienda a la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía GERCETUR Cusco, capacitar y ejecutar planes en coordinación con los gerentes de las agencias que realizan la ruta Inca Jungle. Estos planes deben centrarse en desarrollar de mejor manera los elementos tangibles de las agencias y la seguridad del turista, debido a que este se encuentra en un nivel intermedio, en razón a los resultados de la investigación.

### **Tercera:**

Se recomienda a distintas entidades competentes como SUNAFIL supervisar y vigilar el cumplimiento de las actividades establecidas en las agencias, con el fin de que estos puedan mejorar la fiabilidad de sus actividades, dado que están consideradas en un nivel intermedio.

### **Cuarta:**

Respecto a la seguridad turística, se recomienda al Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú, y sus divisiones involucradas en el mantenimiento de carreteras, realizar un diagnóstico profundo sobre el estado y accesibilidad de las rutas Cusco-Quillabamba, con el objetivo de proponer proyectos de mantenimientos periódicos y rutinarios de las vías para brindar mayor seguridad no solo a la población y transporte local sino a los turistas.

### **Quinta:**

Se recomienda a los policías de carreteras de la ruta Inca Jungle, desarrollar distintas estrategias para disminuir los accidentes automovilísticos y pérdidas de vidas a causa de estos,

así mismo, pedir apoyo de otras entidades como policía de turismo y a la policía nacional. De esta manera potenciar el servicio a los usuarios que recorren estas vías.

**Sexta:**

A los futuros investigadores, que puedan seguir realizando trabajos respecto al servicios y seguridad de los turistas en la ruta Inca Jungle, tomado en consideración los resultados de la presente investigación. Y de esta manera, mejorar los servicios que brindan estas agencias.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Andina. (22 de agosto de 2022). *Cusco: cuatro muertos y 15 heridos deja vuelco de minivan de transporte turístico*. Agencia Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-cusco-cuatro-muertos-y-15-heridos-deja-vuelco-minivan-transporte-turistico-906694.aspx>
- Andina . (2018). *Cusco: intervienen cuatro empresas informales de turismo de aventura*. Andina : <https://andina.pe/agencia/noticia-cusco-intervienen-cuatro-empresas-informales-turismo-aventura-707572.aspx#:~:text=Se%20trata%20de%20las%20empresas,cuerdas%20de%20acero%20y%20poleas.>
- Andina . (2022). *Cusco: cuatro muertos y 15 heridos deja vuelco de minivan de transporte turístico* . Agencia Peruana de Noticias : <https://andina.pe/agencia/noticia-cusco-cuatro-muertos-y-15-heridos-deja-vuelco-minivan-transporte-turistico-906694.aspx>
- Calcina, P. A. (2019). Percepción de la calidad en el servicio de guiado del programa turístico convencional “Valle y Cañón del Colca” 2018. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10117>
- Camino Inca. (Julio de 2022). *Caminata Inca Jungle a Macchu Picchu* . Camino Inca: <https://caminoincamachupicchu.org/caminata-inca-jungle-machu-picchu-3-dias/>
- Candia, D., & Hilares, J. (2021). Potencial turístico para el desarrollo del turismo comunitario en la provincia de canas cusco. *Tesis de pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76303>
- Carrasco, S. (2013). *Procesos de gestión de calidad en hotelería y turismo*. Paraninfo. <https://books.google.com.pe/books?id=vaFQAgaAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Calidad+de+servicios+EN+TURISMO&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjw0c2tybD4AhUIALkGHVsfD9AQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=Calidad%20de%20servicios%20EN%20TURISMO&f=false>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Castro, T. (13 de Octubre de 2020). *Que es el Turismo de Aventura y Cuáles Son Sus Actividades*. Ecoturismo y Aventura: <https://www.ecoturismoyaventura.com/turismo-de-aventura-actividades/>
- Ccayahuallpa, J. (2020). La cobertura del seguro complementario de trabajo de riesgo en las actividades de turismo de aventura en el departamento del Cusco del año 2019. *Tesis*

- de pregrado*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12557/4036>
- COMEX PERÚ. (17 de enero de 2020). *Seguridad turística en el Perú*. COMEX PERÚ:  
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/seguridad-turistica-en-el-peru>
- Correo . (2019). *Tres fallecidos tras accidente en la vía Cusco - Quillabamba*. Correo :  
<https://diariocorreo.pe/edicion/cusco/al-menos-tres-fallecidos-tras-accidente-de-transito-en-cusco-fotos-910529/>
- Correo . (2020). *Vehículo cae a barranco dejando seis fallecidos en Cusco* . Correo :  
<https://diariocorreo.pe/edicion/cusco/vehiculo-cae-a-barranco-dejando-al-menos-seis-fallecidos-en-cusco-noticia/>
- Cueva, A., & Pérez, M. (2019). Análisis de la oferta de turismo de aventura y evaluación de la calidad del servicio de los operadores turísticos en el Valle de Chilina-Arequipa, 2018. *Tesis de pregrado*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa.  
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9393/79.0174.TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cusco Post. (2022). *Fatal accidente en el Abra Málaga deja varios turistas extranjeros fallecidos*. Cusco Post: <https://www.cuscopost.com/sin-categoria/fatal-accidente-en-el-abra-malaga-deja-varios-turistas-extranjeros-fallecidos/>
- DirCetur. (2019). *DirCetur*. Plan estratégico regional de turismo Cusco :  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2425090/PERTUR%20Cusco.pdf>
- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cusco. (2019). *Plán estratégico regional de turismo Cusco*. DIRCETUR.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2425090/PERTUR%20Cusco.pdf>
- El Comercio. (20 de marzo de 2018). *Cusco: turista argentina fallece al caer roca sobre vehículo donde viajaba*. El Comercio: <https://elcomercio.pe/peru/cusco/cusco-turista-argentina-fallece-caer-roca-vehiculo-viajaba-noticia-505487-noticia/?ref=ecr>
- Expreso . (18 de mayo de 2021). *Brasil avanza en un proyecto de seguridad turística en sus destinos*. Expreso:  
[https://www.expreso.info/noticias/internacional/82508\\_brasil\\_avanza\\_en\\_un\\_proyecto\\_de\\_seguridad\\_turistica\\_en\\_sus\\_destinos](https://www.expreso.info/noticias/internacional/82508_brasil_avanza_en_un_proyecto_de_seguridad_turistica_en_sus_destinos)
- Gestión. (19 de Enero de 2020). *El 24% de agencias de viaje y turismo del distrito de Miraflores operan de manera informal*. Gestión: <https://gestion.pe/economia/el-24-de-agencias-de-viaje-y-turismo-del-distrito-de-miraflores-operan-de-manera-informal-noticia/>

- González, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Tutor Formación. [https://books.google.com.pe/books?id=BCIEDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Procesos+de+gesti%C3%B3n+de+calidad+en+hosteler%C3%ADa+y+turismo&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Procesos%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20en%20hosteler%C3%ADa%20y%20turis](https://books.google.com.pe/books?id=BCIEDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Procesos+de+gesti%C3%B3n+de+calidad+en+hosteler%C3%ADa+y+turismo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Procesos%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20en%20hosteler%C3%ADa%20y%20turis)
- Grünwald, L. (15 de 06 de 2022). *Qué es la Seguridad Turística*. Foro de Seguridad: Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad: [https://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc\\_4054.htm](https://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm)
- Gutiérrez, E., & Vladimirovna, O. (2016). *Estadística inferencial para ingeniería y ciencias I*. Grupo Editorial Patria. <http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4bee2ce5589a0b8ae82ed363b2bac6206dd28ab1.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Imperios . (01 de Julio de 2022). *Inca Jungle Tour a Machupicchu* . Imperios: <https://www.imperiostravel.com/es/camino-inca-bicicletas-machu-picchu-trek-cusco-ciclismo-machupicchu-inca-jungle-aventura.php>
- Inca Trail. (2020). *Inca Jungle Trek Travesía por la selva Cusqueña*. Inca Trail Guide: <https://www.incatrailtomachupicchu.pe/inca-jungle-trek>
- INEI. (01 de 2019). *INEI* . [www.inei.gob.pe](http://www.inei.gob.pe)
- Innovtur. (29 de Abril de 2020). *Seguridad turística, la clave para generar la confianza en los viajeros frente al COVID-19*. Centro Virtual de Formación Turística: <https://www.innovtur.com/seguridad-turistica-la-clave-para-generar-la-confianza-en-los-viajeros-frente-al-covid-19/>
- Izaguirre, M. (2014). *Gestión y Marketing de servicios turísticos y hoteleros*. ECOE. <https://books.google.com.pe/books?id=hcO4DQAAQBAJ&pg=PT135&dq=calidad+de+servicios+en+UNA+RUTA++turiSTICA&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjnJPg0LD4AhWUddQKHdN3AukQ6AF6BAGEEAI#v=onepage&q=calidad%20de%20servicios%20en%20UNA%20RUTA%20%20turiSTICA&f=false>



- Jiménez, J., & Pérez, M. A. (05 de Enero de 2018). *La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística*. Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/1807/180757663011/html/>
- Korstanje, M. (2016). *Seguridad en el Turismo*. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Mexico.
- Linzán, J. (2020). *Seguridad turística: factor social que condiciona y afecta el desarrollo del turismo en la playa de la comuna Olón, provincia de Santa Elena, año 2019*. Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- MayuGO. (11 de setiembre de 2020). *Lean Service* . MayuGo: <https://www.mayugo.net/curso/93?fbclid=IwAR0kzwnZxAJEw356qaGZAjfTegkcub4HRu4abHNm4vsriqFvyi4L3MWxABw#>
- Mejías, A., Gutiérrez, H., Duque, D., D'Armas, M., & Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la Calidad: Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Universidad de Carabobo. <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- MINCETUR . (2015). *Marco Legal*. Ministerio de comercio Exterior y Turismo : [https://www.mincetur.gob.pe/turismo/normas-legales/marco-general/#:~:text=Ley%20General%20de%20Turismo%20\(Ley,nacional%20competente%20en%20materia%20tur%C3%ADstica](https://www.mincetur.gob.pe/turismo/normas-legales/marco-general/#:~:text=Ley%20General%20de%20Turismo%20(Ley,nacional%20competente%20en%20materia%20tur%C3%ADstica).
- MINCETUR . (2015). *Normatividad* . Ministerio de Comercio Exterior y Turismo : <https://www.mincetur.gob.pe/funciones-y-normatividad-2/normatividad/>
- MINCETUR . (2016). *MINCETUR* . Aprueban el Reglamento de Seguridad: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/prestadores\\_servicios\\_turisticos/Decreto\\_Supremo\\_005\\_2016\\_MINCETUR\\_SEG-AVENTURA.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_005_2016_MINCETUR_SEG-AVENTURA.pdf)
- MINCETUR . (2021). *Plan de la formalización del sector turismo* . Ministerio de Comercio Exterior y Turismo : [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/RM\\_233\\_2019\\_MINCETUR\\_PLA\\_NAPOYOFORMALIZACION\\_II.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/RM_233_2019_MINCETUR_PLA_NAPOYOFORMALIZACION_II.pdf)
- MINCETUR. (20 de 11 de 2017). *Plan Nacional de Calidad Turística del Perú 2017-2025*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documentos\\_Caltur/CALTUR\\_2017\\_2025.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/CALTUR_2017_2025.pdf)

- MINCETUR. (2017). *Plan Nacional de calidad turística del Perú CALTUR*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documentos\\_Caltur/CALTUR\\_2017\\_2025.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/CALTUR_2017_2025.pdf)
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *Turismo: Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos\\_inversion\\_publica/instrumentos\\_metodologicos/Guia\\_Turismo\\_capitulo1.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf)
- Miranda, M. N. (2019). Condiciones turísticas de la provincia de Tocache. *Tesis de pregrado*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13215>
- Mondragón, A. (2014). Uso de correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104. <https://revmovimientocientifico.iberro.edu.co/article/view/mct.08111/645>
- MTC . (2017). *Manual de seguridad vial* . Ministerio de Transporte y Comunicaciones : [https://portal.mtc.gob.pe/transportes/caminos/normas\\_carreteras/documentos/manuales/Manual\\_de\\_Seguridad\\_Vial\\_2017.pdf](https://portal.mtc.gob.pe/transportes/caminos/normas_carreteras/documentos/manuales/Manual_de_Seguridad_Vial_2017.pdf)
- MTC. (2005). *Ministerio de Transporte y comunicaciones* . Modifican el Reglamento Nacional de Transporte Turístico Terrestre: [http://transparencia.mtc.gob.pe/idm\\_docs/normas\\_legales/1\\_0\\_402.pdf](http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_402.pdf)
- MTC. (2018). *Estudio definitivo del Proyecto Mejoramiento de la Carretera Santa Maria-Santa Teresa- Puente Hidroelectrica Machupicchu. Construcción de Túneles, Acceso y Punte Hidroelectrica Machu Picchu* . Ministerio de transportes y comunicaciones: [http://gis.proviasnac.gob.pe/expedientes/2020/LP\\_0004\\_2020/ExpedienteTecnico/ITEM%20B%20-%20TUNEL/SECCION%203/06%20ESTUDIOS%20TECNICOS/05%20Estudio%20Seguridad%20Vial%20Se%20C3%B1alizacion.pdf](http://gis.proviasnac.gob.pe/expedientes/2020/LP_0004_2020/ExpedienteTecnico/ITEM%20B%20-%20TUNEL/SECCION%203/06%20ESTUDIOS%20TECNICOS/05%20Estudio%20Seguridad%20Vial%20Se%20C3%B1alizacion.pdf)
- Perú 21. (2021). *Automovil se despista hacia un río y acaba con la vida de un policia en Cusco* . Perú 21: <https://peru21.pe/peru/cusco-automovil-se-despista-hacia-un-rio-y-acaba-con-la-vida-de-un-policia-en-cusco-nnpp-noticia/>
- Plataforma digital única del Estado Peruano . (2019). *Provias Nacional instala puente modular en Amaybamba para reforzar transitabilidad en carretera nacional Ollantaytambo - Quillabamba*. Plataforma digital única del Estado Peruano :

<https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/24593-provias-nacional-instala-puente-modular-en-amaybamba-para-reforzar-transitabilidad-en-carretera-nacional-ollantaytambo-quillabamba>

- Quesada, R. (2006). *Elementos del turismo*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Radio Quillabamba. (2021). *19 heridos y 2 fallecidos deja accidente en la carretera Cusco-Quillabamba*. Radio Quillabamba: <https://www.radioquillabamba.com/web/?p=18413>
- Ramírez, C. (2005). Servicios Turísticos I. *Turismo y Hotelería Universidad Tecnológica Nacional*, 3.
- Red de Protección al Turista. (2010). *Plan de protección al turista*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo: [https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/PLAN\\_PROTECCION\\_TURISTA.pdf](https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/PLAN_PROTECCION_TURISTA.pdf)
- Rey, S. P. (2019). Satisfacción y calidad de servicio del turista en el comercio turístico del Callao, 2019. *Tesis de maestría*. Universidad de San Martín de Porres, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5698>
- RPP Noticias . (2018). *Algunas agencias de turismo ofrecen servicios que no cuentan con reglamentación*. RPP Noticias : <https://rpp.pe/peru/cusco/agencias-de-turismo-formales-ofrecen-servicios-que-no-cuentan-con-reglamentacion-noticia-1103431?ref=rpp>
- RPP Noticias. (05 de febrero de 2019). *Dos muertos y nueve heridos por deslizamiento de rocas en vía usada para ir a Machu Picchu*. RPP Noticias: <https://rpp.pe/peru/cusco/dos-muertos-y-nueve-heridos-por-deslizamiento-de-rocas-en-via-usada-para-ir-a-machu-picchu-noticia-1179093?ref=rpp>
- Salkantay Trekking. (2020). *Inca Jungle* . Salkantay Trekking: <https://choquequiraooperu.com/caminatas-en-peru/inca-jungle-machu-picchu/>
- Tigres, S. (17 de enero de 2020). *Seguridad turística en el Perú*. Comexperú: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/seguridad-turistica-en-el-peru>
- Viteri, M. (2021). Análisis de la satisfacción del cliente de las operadoras de turismo en los deportes de aventura del cantón Baños de Agua Santa. *Tesis postgrado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

**ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Metodología
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad del turista en la ruta de Inca Jungle periodo 2022?	Determinar la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad del turista en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.	Existe una relación directa y positiva entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad del turista en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.	<b>Variable Independiente:</b>  Calidad de servicios turísticos	<b>Alcance:</b> Cuantitativo  <b>Tipo de estudio:</b> Descriptivo - correlacional
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable Dependiente:</b> Seguridad turística  DIMENSIONES	<b>Unidad de Investigación:</b> Turistas que viajan la ruta Inca Jungle.  <b>Población 1:</b> 35328 turistas  <b>Población 2:</b> 38 AAVV
a) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad vial en la ruta de Inca Jungle periodo 2022?	a) Determinar la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad vial en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.	a) Existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad vial en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.	<b>Variable I:</b>  -Elementos tangibles	<b>Muestra:1:</b> 384 Turistas
b) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por los operadores turísticos en la ruta de Inca Jungle periodo 2022?	b) Determinar relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por los operadores turísticos en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.	b) Existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por los operadores turísticos en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.	-Fiabilidad	<b>Muestra:2:</b> 38 AAVV
c) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por las entidades públicas en la ruta de Inca Jungle periodo 2022?	c) Determinar la relación entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por las entidades públicas en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.	c) Existe relación significativa entre la calidad de servicios turísticos y la seguridad otorgada por las entidades públicas en la ruta de Inca Jungle periodo 2022.	-Capacidad de respuesta  -Confianza  - Empatía	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b>  Encuesta /Cuestionario
			<b>Variable II:</b>  -Seguridad vial  - Seguridad otorgada por los operadores turísticos  - Seguridad otorgada por las entidades publicas	<b>Técnicas de procesamiento de datos:</b> Programa estadístico SPSS 25.

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Calidad de servicios turísticos</b>	Es un constructo multidimensional que resulta de la comparación entre el servicio esperado y el servicio percibido por el cliente. En otras palabras, los clientes fundamentan su evaluación de la calidad del servicio en múltiples aspectos de su experiencia con ese servicio (Mejías et al.,2018).	La calidad de servicio de los operadores o agencias turísticas de la ruta Inca Jungle, se refiere al resultado de la comparación entre el servicio esperado y el servicio percibido por los turistas. La medida de la calidad de servicio se realiza a partir de las dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apariencia de instalaciones física y equipos</li> <li>✓ Apariencia del personal</li> <li>✓ Apariencia de materiales de comunicación</li> </ul>	<b>La medición es en escala de Likert</b>  Totalmente De acuerdo De acuerdo Indiferente Desacuerdo Totalmente desacuerdo
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de las promesas</li> <li>• Interés en la resolución de problemas</li> <li>• Realizar el servicio a la primera</li> <li>• Concluir en el plazo prometido</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personal comunicativo</li> <li>✓ Personal veloz en ofrecer el servicio</li> <li>✓ Personal dispuesto a preguntas y requerimientos de clientes</li> </ul>	
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores que transmiten confianza</li> <li>• Clientes seguros en momentos de compra.</li> <li>• Personal amable</li> <li>• Personal con conocimientos para atender clientes</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención individualizada</li> <li>✓ Horarios convenientes para clientes</li> <li>✓ Personal que ofrece una atención individualizada</li> <li>✓ Preocupación por los intereses y necesidades de clientes.</li> </ul>	

---

<b>Seguridad de turistas</b>	La seguridad de turistas es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras (Grünewald L. A., 2022).	La seguridad de turistas de la ruta Inca Jungle es la protección de la vida, salud, integridad física, psicológica y económica de agentes involucrados en la ruta. La seguridad turística es medida a partir de la seguridad vial, Seguridad otorgada por los operadores turísticos y Seguridad otorgada por las entidades públicas.	Seguridad vial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deterioros del asfalto y baches</li> <li>• Señalización de la ruta</li> <li>• Barreras de contención</li> <li>• Limpieza de calzada y cunetas</li> <li>• Puentes de la ruta</li> <li>• Señal telefónica (en caso de accidentes)</li> </ul>	<b>La medición es en escala de Likert</b>
	Seguridad otorgada por los operadores turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informalidad de operadores</li> <li>• Guías turísticos no calificados</li> <li>• Revisión técnica de vehículos</li> <li>• Autorización de buses turísticos</li> </ul>	Muy bueno		
			Seguridad otorgada por las entidades publicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Poltur</b> (Orientación a los turistas y canalización de quejas)</li> <li>• <b>Policía de carreteras</b> (fiscalización de normas de tránsito y prevención de delitos y faltas.)</li> <li>• <b>SUTRAN</b> (Supervisar y fiscalizar y sancionar servicios de transporte terrestre)</li> <li>• <b>GORE</b> (Autorizar vehículos a nivel regional)</li> <li>• <b>Municipalidad provincial</b> (Autorizar vehículos a nivel provincial)</li> <li>• <b>Provias</b> (mejorar el estado de transpirabilidad y garantizar la sostenibilidad de la ruta)</li> </ul>	Bueno
					Regular
					Malo
					Muy malo

---

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario para medir las variables Calidad de Servicios turísticos y Seguridad Turística (dirigido a turistas)

Ante su persona me presento como el Tesista John Roger Tito Quispe, con Nro. DNI 46016713 de la Universidad San Antonio Abad del Cusco. La encuesta que se presenta a continuación forma parte de un estudio titulado “Calidad de servicios turísticos y seguridad de turistas en la ruta Inca Jungle, año 2022”, el mismo que pretende obtener información para fines académicos donde se protegen los datos personales de los participantes y se conserva una estricta discreción.

De ante mano se agradece por su colaboración voluntaria para responder las interrogantes planteadas.

**Indicaciones:** Realice una lectura de manera detenida a las interrogantes planteadas y marque un aspa la alternativa que usted considere correcta.

#### Variable 1: Calidad de servicio

#### Variable 2: Seguridad turística

#### Escala auto valorativa

Totalmente de acuerdo	(TA) = 5
De acuerdo	(DA) = 4
Indiferente	(I) = 3
Desacuerdo	(D) = 2
Totalmente desacuerdo	(DS) = 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
<b>V1. Calidad de servicios turísticos</b>	<b>DS</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
<b>Dimensión 1: Elemento tangibles</b>					
1) ¿Considera usted como buena la apariencia de instalaciones físicas y de equipos de las agencias de viaje?					
2) ¿Considera usted como buena la apariencia del personal de las agencias de viaje?					
3) ¿Considera usted como buena la apariencia de materiales de comunicación, como los folletos de las agencias de viajes?					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>					
4) ¿Considera usted que las agencias de viaje cumplen con los servicios ofrecidos?					
5) ¿Está de acuerdo usted que las agencias de viaje se interesan en resolver los problemas de clientes?					
6) ¿Considera usted que las agencias de viaje realizan todos sus servicios a la primera, es decir sin errores?					



7) ¿Está de acuerdo usted que las agencias de viaje brindan sus servicios en los tiempos establecidos?					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>					
8) ¿Considera usted que las agencias de viaje cuentan con personal con buenas habilidades comunicativas?					
9) ¿Está de acuerdo usted que las agencias de viaje cuentan con personal proactivo para brindar los servicios?					
10) ¿Está de acuerdo usted que las agencias de viaje cuentan con personal dispuesto a responder a las preguntas y requerimientos de los clientes?					
<b>Dimensión 4: Confianza</b>					
11) ¿Está de acuerdo usted que las agencias de viaje cuentan con trabajadores que transmiten confianza?					
12) ¿Considera usted que se siente seguro al momento de adquirir los servicios de las agencias de viaje?					
13) ¿Considera usted que las agencias de viaje cuentan con personal amable?					
14) ¿Está de acuerdo usted que las agencias de viaje cuentan con personal con conocimientos actualizados para atender clientes?					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>					
15) ¿Considera usted que las agencias de viaje brindan un servicio individualizado?					
16) ¿Considera usted que las agencias de viaje cuentan con horarios adecuados para la atención de clientes?					
17) ¿Está de acuerdo usted que las agencias de viaje cuentan con personal que empático?					
18) ¿Considera usted que existe en las agencias de viaje una preocupación por los intereses y necesidades de clientes?					
<b>Ítems o preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>V2. Seguridad turística.</b>	<b>DS</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
<b>Dimensión 1: Seguridad Vial</b>					
19) ¿Está de acuerdo que no existe deterioro del asfalto y baches en la ruta Inca Jungle?					
20) ¿Está de acuerdo que existe señalización adecuada en la ruta Inca Jungle?					
21) ¿Está de acuerdo que existe barreras de contención en toda la ruta Inca Jungle?					
22) ¿Está de acuerdo que la ruta Inca Jungle presenta una buena limpieza en cuanto la calzada y cunetas?					
23) ¿Está de acuerdo que los puentes de la ruta Inca Jungle son las adecuadas?					
24) ¿Está de acuerdo que es buena la señal telefónica en la ruta Inca para reportar accidentes?					
<b>Dimensión 2: Seguridad otorgada por los operadores turísticos</b>					
25) ¿Está de acuerdo que no existe informalidad de operadores turísticos que brindan la ruta Inca Jungle?					

26) ¿Está de acuerdo que no existen guías de turismo no calificados en el servicio de la ruta Inca Jungle?					
27) ¿Está de acuerdo que existe revisiones técnicas adecuadas de los vehículos de las agencias que brindan servicios de la ruta Inca Jungle?					
28) ¿Está de acuerdo que los buses turísticos presentan autorización en su totalidad?					
<b>Dimensión 3: Seguridad otorgada por las entidades públicas</b>					
29) ¿Considera que los policías de turismo brindan orientaciones a todos los turistas en la ruta Inca Jungle?					
30) ¿Considera que los policías de turismo brindan canalización de quejas en la ruta Inca Jungle?					
31) ¿Considera que la policía de carreteras brinda una adecuada fiscalización de normas de tránsito y prevención de delitos y faltas a los conductores de la ruta Inca Jungle?					

**Muy agradecido por su participación**

**Cuestionario para medir las variables Calidad de servicios turísticos y Seguridad turística (dirigido a las agencias de viaje)**

Ante su persona me presento como el Tesista John Roger Ttito Quispe, con Nro. DNI 46016713 de la Universidad San Antonio Abad del Cusco. La encuesta que se presenta a continuación forma parte de un estudio titulado “Calidad de servicios turísticos y seguridad de turistas en la ruta Inca Jungle, año 2022”, el mismo que pretende obtener información para fines académicos donde se protegen los datos personales de los participantes y se conserva una estricta discreción.

De ante mano se agradece por su colaboración voluntaria para responder las interrogantes planteadas.

**Indicaciones:** Realice una lectura de manera detenida a las interrogantes planteadas y marque un aspa la alternativa que usted considere correcta.

**Variable 1: Calidad de servicio**

**Variable 2: Seguridad turística**

**Escala auto valorativa**

Muy Bueno (MB) = 5

Bueno (B) = 4

Regular (R) = 3

Malo (M) = 2

Muy malo (MM) = 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
<b>V1. Calidad de servicios turísticos</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
<b>Dimensión 1: Elemento tangibles</b>					
1) ¿Cómo considera usted la apariencia de instalaciones físicas y de equipos de su agencia de viaje?					
2) ¿Cómo considera usted la apariencia de materiales de comunicación, como los folletos de su agencia de viajes?					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>					
3) ¿Cómo considera usted el cumplimiento de servicios por parte de su agencia de viajes?					
4) ¿Cómo considera usted el cumplimiento de los servicios respecto a los requerimientos y los tiempos establecidos?					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>					
5) ¿Cómo considera usted el nivel de las habilidades comunicativas del personal que trabaja en su agencia de viajes?					

6) ¿Cómo considera usted la disposición de los trabajadores de la agencia a responder a las preguntas y requerimientos de los clientes?					
<b>Dimensión 4: Confianza</b>					
7) ¿Cómo considera usted el nivel confianza que transmiten los trabajadores de su agencia a los turistas?					
8) ¿Cómo considera usted el nivel de los conocimientos especializados de los trabajadores de la agencia de viajes?					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>					
9) ¿Cómo considera usted el servicio individualizado que brinda su agencia de viajes?					
10) ¿Cómo considera usted la preocupación de la agencia de viaje por las necesidades e intereses de los turistas?					
<b>Ítems o preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>V2. Seguridad turística.</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
<b>Dimensión 1: Seguridad Vial</b>					
11) ¿Cómo consideras el estado del asfalto de la ruta Inca Jungle?					
12) ¿Cómo consideras la señalización que tiene la ruta Inca Jungle?					
13) ¿Cómo consideras el estado de las barreras de contención de la ruta Inca Jungle?					
14) ¿Cómo considera la limpieza que se realizan a la calzada y las cunetas de la ruta Inca Jungle?					
15) ¿Cómo considera la amplitud de los puentes de la ruta Inca Jungle?					
16) ¿Cómo consideras la señal telefónica de la ruta Inca Jungle para reportar accidentes?					
<b>Dimensión 2: Seguridad otorgada por los operadores turísticos</b>					
17) ¿Cómo califica la formalización de los operadores de las agencias de la ruta Inca Jungle?					
18) ¿Cómo consideras la experiencia de los guías de turista de la ruta Inca Jungle?					
19) ¿Cómo calificas la revisión técnica que se realiza a los vehículos para realizar la ruta Inca Jungle?					
20) ¿Cómo califica la autorización de los buses turísticos que brindan el servicio ruta Inca Jungle??					
<b>Dimensión 3: Seguridad otorgada por las entidades públicas</b>					
21) ¿Cómo calificas la orientación a los turistas y canalización de quejas que brinda POLTUR en la ruta Inca Jungle?					

22) ¿Cómo calificas la fiscalización de normas de tránsito y prevención de delitos y faltas por parte del policía de carreteras en la ruta Inca Jungle?					
23) ¿Cómo calificas la supervisión y fiscalización y sanción de servicios de transporte terrestre por parte de SUTRAN en la ruta Inca Jungle?					
24) ¿Cómo califica la autorización de vehículos a nivel regional por parte de GORE en la ruta Inca Jungle?					
25) ¿Cómo califica la autorización de vehículos a nivel provincial que realiza la Municipalidad Provincial en la ruta Inca Jungle?					
26) ¿Cómo califica el trabajo de Provias para mejorar el estado de transpirabilidad y garantizar la sostenibilidad de la ruta Inca Jungle?					

**Muy agradecido por su participación**

Anexo 4. Base de datos de las encuestas realizadas

	VARIABLE 1: Calidad de servicios turísticos																Variable 2: Seguridad turística														
	D1: Elementos tangibles			D2: Fiabilidad				D3: Capacidad de respuesta			D4: Confianza				D5: Empatía				D1: Seguridad vial						D2: Seguridad otorgada por los operadores turísticos				D3: Seguridad otorgada por las entidades		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31
1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2
2	2	4	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	4	1	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	3
3	1	1	2	4	5	4	5	1	2	3	4	4	4	1	1	4	4	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	5	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
5	5	2	4	2	4	2	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3
6	5	4	2	4	4	5	5	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
7	3	4	5	3	4	3	3	5	2	4	3	3	4	2	3	4	4	3	1	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2
8	5	4	2	4	4	5	5	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3
10	5	4	2	4	4	5	5	3	2	2	3	4	4	2	4	5	5	4	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2
11	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	5	5	5	4	1	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2
12	1	1	2	4	5	4	5	1	2	3	4	4	4	1	1	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
13	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	5	4	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
14	5	4	2	4	4	5	5	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	5	4	2	4	4	5	4	4	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3
16	1	1	2	4	5	4	5	1	2	3	4	4	4	1	1	4	4	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2
17	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	5	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2
18	5	2	4	2	4	2	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3
19	5	4	2	4	4	5	5	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	4	5	3	4	3	3	5	2	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	1	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3
21	5	4	2	4	4	5	5	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3

22	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	
23	5	4	2	4	4	5	5	3	2	2	3	4	4	2	4	5	5	4	1	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	3	
24	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	5	5	5	4	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	
25	1	1	2	4	5	4	5	1	2	3	4	4	4	1	1	4	4	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	
26	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	5	4	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	
27	5	4	2	4	4	5	5	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	
28	5	4	2	4	4	5	4	4	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	
29	5	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
30	5	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	4	2	5	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	
31	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	
32	5	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	
33	5	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	4	2	5	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
34	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
35	5	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	5	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	4	2	5	4	2	4	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	
37	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	
38	4	2	4	4	5	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	5	4	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	
40	2	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	5	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	
42	5	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	4	2	5	4	2	4	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	
43	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	
44	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	3	1	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	3	
45	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	
46	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	5	5	5	4	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	
47	1	1	2	4	5	4	5	1	2	3	4	4	4	1	1	4	4	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	
48	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	5	4	3	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	
49	5	4	2	4	4	5	5	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	1	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	
50	5	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
51	5	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	4	2	5	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	

52	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	
53	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	
54	4	2	4	4	5	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
55	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	5	4	4	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
56	2	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
57	5	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	
58	5	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	4	2	5	4	2	4	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
59	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	
60	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	
61	3	4	5	3	4	3	3	5	2	4	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	5	4	2	4	4	5	5	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	
63	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	
64	5	4	2	4	4	5	5	3	2	2	3	4	4	2	4	5	5	4	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	
65	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	3	1	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	
66	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	
67	4	2	4	4	5	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
68	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	5	4	4	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	
69	2	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
70	5	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	
71	5	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	4	2	5	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
72	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	
73	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	
74	3	4	5	3	4	3	3	5	2	4	3	3	4	2	3	4	4	3	1	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	
75	5	4	3	4	4	5	5	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	
76	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
77	5	4	1	4	4	5	5	3	2	2	3	4	4	2	4	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
78	4	3	1	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	
79	5	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
80	3	4	5	3	4	3	3	5	2	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	
81	5	4	1	4	4	5	5	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	





10  
 6 5 3 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 4 2 5 4 2 4 3 2 1 2 2 2 1 3 3 2 3 3 3  
 10  
 7 4 3 1 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 2 2 2 3 2 2 2 1 3 2 2 3 2  
 10  
 8 5 3 1 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 1 2 3 3 2 1 1 2 3 3 2 2 3  
 10  
 9 5 3 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 4 2 5 4 2 4 2 1 2 2 3 2 2 2 2 2 3 3 2 2  
 11  
 0 4 3 1 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 2 1 2 2 2 2 2 2 3 3 2 2 2 2  
 11  
 1 4 2 4 4 5 2 3 4 2 2 4 4 4 2 4 4 4 4 2 2 3 2 2 1 3 2 2 2 2 3 3  
 11  
 2 5 4 4 4 4 4 4 4 2 4 5 4 5 2 5 5 4 4 1 1 2 3 2 3 2 2 2 3 2 2 2  
 11  
 3 2 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 1 2 1 2 3 2 3 2 2 3 3 2 2  
 11  
 4 5 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2 2  
 11  
 5 5 3 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 4 2 5 4 2 4 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 3 3  
 11  
 6 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 2 1 2 3 2 2 3 1 2 2 2 2 2  
 11  
 7 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 1 2 3 2 1 3 2 2 2 3 3 3 2  
 11  
 8 5 2 4 4 2 4 3 4 2 4 4 4 4 2 4 4 2 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 2 2  
 11  
 9 4 4 5 4 3 3 4 4 2 4 4 3 3 2 5 5 5 4 2 1 1 2 3 2 3 2 2 2 2 2 2  
 12  
 0 1 1 3 4 5 4 5 1 3 3 4 4 4 1 1 4 4 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 12  
 1 4 4 3 4 4 4 4 4 2 4 5 4 5 2 4 5 4 3 3 1 3 3 2 3 3 3 1 2 3 2 3

12  
 2 5 4 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 2 2 2 1 2 2 2 3 2 3 2 3 2  
 12  
 3 5 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 2 3 2 1 2 3 2 2 2 3 3 2  
 12  
 4 5 3 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 4 2 5 4 2 4 2 2 3 2 2 2 3 2 2 3 3 2 3  
 12  
 5 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 12  
 6 5 2 4 4 2 4 3 4 2 4 4 4 4 2 4 4 2 4 3 1 1 3 2 2 1 3 2 3 3 3 3  
 12  
 7 4 2 4 4 5 2 3 4 2 2 4 4 4 2 4 4 4 4 3 2 1 2 2 2 1 3 3 2 3 3 3  
 12  
 8 5 4 4 4 4 4 4 4 2 4 5 4 5 2 5 5 4 4 3 2 1 2 2 2 1 3 3 2 3 3 3  
 12  
 9 2 3 3 3 4 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 2 2 2 3 2 2 2 1 3 2 2 3 2  
 13  
 0 5 3 3 3 4 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 1 2 3 3 2 1 1 2 3 3 2 2 3  
 13  
 1 5 3 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 4 2 5 4 2 4 2 1 2 2 3 2 2 2 2 2 3 3 2 2  
 13  
 2 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 2 3 3 4 3 2 1 2 2 2 2 2 3 3 2 2 2 2  
 13  
 3 5 2 4 4 2 4 3 4 2 4 4 4 4 2 4 4 2 4 2 2 3 2 2 1 3 2 2 2 2 3 3  
 13  
 4 3 4 5 3 4 3 3 5 3 4 3 3 4 2 3 4 4 3 1 1 2 3 2 3 2 2 2 3 2 2 2  
 13  
 5 5 4 3 4 4 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 1 2 1 2 3 2 3 2 2 3 3 2 2  
 13  
 6 4 4 4 4 5 4 4 4 2 4 4 4 3 2 5 4 4 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2  
 13  
 7 5 4 3 4 4 5 5 3 3 2 3 4 4 2 4 5 5 4 2 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 3 3

13	8	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2		
13	9	5	2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2		
14	0	5	2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2		
14	1	4	2	4	4	5	2	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2		
14	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	3	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
14	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	
14	4	5	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
14	5	5	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	4	3	5	4	2	4	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	
14	6	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	
14	7	5	2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	8	3	4	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	1	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	
14	9	5	5	3	4	4	5	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	
15	0	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	3	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	
15	1	5	5	3	4	4	5	5	3	3	2	3	4	4	3	4	5	5	4	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	
15	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	1	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	
15	3	5	2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2

15	4	5	2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2		
15	5	4	2	4	4	5	2	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
15	6	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3		
15	7	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2		
15	8	5	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	
15	9	5	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	4	3	5	4	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	
16	0	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	1	5	2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	1	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
16	2	3	4	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
16	3	5	5	3	4	4	5	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	3	5	4	4	4	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	5	5	5	3	4	4	5	5	3	3	2	3	4	4	3	4	5	5	4	1	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
16	6	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2
16	7	5	2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	3	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	9	5	5	3	4	3	5	5	3	3	2	3	4	4	3	4	5	5	4	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3

17  
 0 4 4 5 4 3 3 4 4 2 4 4 3 3 3 5 5 5 4 2 2 2 1 2 2 2 3 2 3 2 3 2  
 17  
 1 1 1 3 4 5 4 5 1 3 3 4 4 4 1 1 4 4 1 3 2 3 2 1 2 3 2 2 2 3 3 2  
 17  
 2 4 4 3 4 4 4 4 4 2 4 5 4 5 3 4 5 4 3 2 2 3 2 2 2 3 2 2 3 3 2 3  
 17  
 3 5 5 3 4 4 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 17  
 4 5 4 3 4 4 5 4 4 3 2 3 5 3 3 3 3 3 3 3 1 1 3 2 2 1 3 2 3 3 3 3  
 17  
 5 1 1 3 4 5 4 5 1 3 3 4 4 4 1 1 4 4 1 3 2 1 2 2 2 1 3 3 2 3 3 3  
 17  
 6 3 3 3 3 4 4 3 4 2 4 3 3 3 2 4 4 3 5 2 1 2 2 2 2 2 3 3 2 2 2 2  
 17  
 7 5 2 4 2 4 2 4 3 2 4 3 2 2 3 3 3 4 2 2 2 2 3 2 2 1 3 2 2 2 2 3 3  
 17  
 8 5 5 3 4 4 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 1 1 2 3 2 3 2 2 2 3 2 2 2  
 17  
 9 3 4 5 3 4 3 3 5 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 1 2 1 2 3 2 3 2 2 3 3 2 2  
 18  
 0 5 5 3 4 4 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 2 2 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2 2  
 18  
 1 4 4 4 4 5 4 4 4 2 4 4 4 3 3 5 4 4 4 2 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 3 3  
 18  
 2 5 5 3 4 4 5 5 3 3 2 3 4 4 3 4 5 5 4 2 1 2 3 2 2 3 1 2 2 2 2 2 2  
 18  
 3 4 4 5 4 4 3 4 4 2 4 4 3 3 3 5 5 5 4 1 2 3 2 1 3 2 2 2 3 3 3 2  
 18  
 4 1 1 3 4 5 4 5 1 3 3 4 4 4 1 1 4 4 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 2 2  
 18  
 5 4 4 3 4 4 4 4 4 2 4 5 4 5 3 4 5 4 3 2 1 1 2 3 2 3 2 2 2 2 2 2 2



20	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	
20	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	
20	4	5	2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	
20	5	4	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	5	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
20	6	1	1	3	4	5	4	5	1	3	3	4	4	4	1	1	4	4	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
20	7	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	8	5	5	3	4	4	5	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	
20	9	5	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
21	0	5	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	4	3	5	4	2	4	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	
21	1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	
21	2	5	2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	3	4	2	4	4	5	2	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	
21	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	
21	5	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	
21	6	5	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	
21	7	5	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	4	3	5	4	2	4	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2



21  
 8 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 3 3 3 4 3 3 1 3 3 2 3 3 3 1 2 3 2 3  
 21  
 9 5 2 4 4 2 4 3 4 2 4 4 4 4 3 4 4 2 4 2 2 2 1 2 2 2 3 2 3 2 3 2  
 22  
 0 4 2 4 4 5 2 3 4 2 2 4 4 4 3 4 4 4 4 3 2 3 2 1 2 3 2 2 2 3 3 2  
 22  
 1 5 5 4 4 4 4 4 4 2 4 5 4 5 3 5 5 4 4 2 2 3 2 2 2 3 2 2 3 3 2 3  
 22  
 2 2 3 3 3 4 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 22  
 3 5 3 3 3 4 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 1 1 3 2 2 1 3 2 3 3 3 3  
 22  
 4 5 3 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 4 3 5 4 2 4 3 2 1 2 2 2 1 3 3 2 3 3 3  
 22  
 5 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 3 3 3 4 3 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 3 3  
 22  
 6 5 2 4 4 2 4 3 4 2 4 4 4 4 3 4 4 2 4 2 1 2 3 2 2 3 1 2 2 2 2 2  
 22  
 7 3 4 5 3 4 3 3 5 3 4 3 3 4 3 3 4 4 3 1 2 3 2 1 3 2 2 2 3 3 3 2  
 22  
 8 5 5 3 4 4 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 2 2  
 22  
 9 4 4 4 4 5 4 4 4 2 4 4 4 3 3 5 4 4 4 2 1 1 2 3 2 3 2 2 2 2 2 2  
 23  
 0 5 5 3 4 4 5 5 3 3 2 3 4 4 3 4 5 5 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 23  
 1 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 3 3 3 4 3 3 1 3 3 2 3 3 3 1 2 3 2 3  
 23  
 2 5 2 4 4 2 4 3 4 2 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 2 2 1 2 2 2 3 2 3 2 3 2  
 23  
 3 5 2 4 2 4 2 4 3 2 4 3 2 2 3 3 3 4 2 3 2 3 2 1 2 3 2 2 2 3 3 2

23  
 4 5 5 3 4 4 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 2 2 3 2 2 2 3 2 2 3 3 2 3  
 23  
 5 3 4 5 3 4 3 3 5 3 4 3 3 4 4 3 4 4 3 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 23  
 6 5 5 3 4 4 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 3 1 1 3 2 2 1 3 2 3 3 3 3  
 23  
 7 4 4 4 4 5 4 4 4 2 4 4 4 3 4 5 4 4 4 3 2 1 2 2 2 1 3 3 2 3 3 3  
 23  
 8 5 5 3 4 4 5 5 3 3 2 3 4 4 4 4 5 5 4 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 3 3  
 23  
 9 4 4 5 4 4 3 4 4 2 4 4 3 3 4 5 5 5 4 2 1 2 3 2 2 3 1 2 2 2 2 2  
 24  
 0 1 1 3 4 5 4 5 1 3 3 4 4 4 1 1 4 4 1 1 2 3 2 1 3 2 2 2 3 3 3 2  
 24  
 1 4 4 3 4 4 4 4 4 2 4 5 4 5 4 4 5 4 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 2 2  
 24  
 2 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 2 1 1 2 3 2 3 2 2 2 2 2 2  
 24  
 3 5 4 3 4 3 5 4 4 3 2 3 5 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 24  
 4 1 1 3 4 5 4 5 1 3 3 4 4 4 1 1 4 4 1 3 1 3 3 2 3 3 3 1 2 3 2 3  
 24  
 5 3 3 3 3 3 4 3 4 2 4 3 3 3 2 4 4 3 5 2 2 2 2 1 2 2 2 3 2 3 2 3 2  
 24  
 6 5 2 4 2 3 2 4 3 2 4 3 2 2 3 3 3 4 2 3 2 3 2 1 2 3 2 2 2 3 3 2  
 24  
 7 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 2 2 3 2 2 2 3 2 2 3 3 2 3  
 24  
 8 3 4 5 3 3 3 3 5 3 4 3 3 4 4 3 4 4 3 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 24  
 9 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 3 1 1 3 2 2 1 3 2 3 3 3 3

25	0	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3
25	1	5	5	3	4	3	5	5	3	3	2	3	4	4	4	4	5	5	4	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
25	2	4	4	5	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	4	5	5	5	4	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3
25	3	1	1	3	4	5	4	5	1	3	3	4	4	4	1	1	4	4	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	3	1	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2
25	5	5	5	3	4	3	5	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
25	6	5	4	3	4	3	5	4	4	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3
25	7	5	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2
25	8	5	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	4	4	5	4	2	4	1	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2
25	9	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3
26	0	5	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2
26	1	5	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	4	4	5	4	2	4	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2
26	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3
26	3	5	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	4	5	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	4	4	5	4	2	4	3	1	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3
26	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3

26  
 6 4 2 4 4 5 2 3 4 2 2 4 4 4 4 4 4 4 4 2 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 2 3 3  
 26  
 7 5 5 4 4 4 4 4 4 2 4 5 4 5 4 5 5 4 4 2 1 2 3 2 2 3 1 2 2 2 2 2 2  
 26  
 8 2 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 1 2 3 2 1 3 2 2 2 3 3 3 2  
 26  
 9 5 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 2 2  
 27  
 0 5 3 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 4 4 5 4 2 4 2 1 1 2 3 2 3 2 2 2 2 2 2 2  
 27  
 1 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 4 3 3 4 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 27  
 2 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 4 3 3 4 3 3 1 3 3 2 3 3 3 1 2 3 2 3  
 27  
 3 5 2 4 4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 2 2 1 2 2 2 3 2 3 2 3 2  
 27  
 4 4 4 5 4 3 3 4 4 4 4 4 4 3 3 4 5 5 5 4 3 2 3 2 1 2 3 2 2 2 3 3 2  
 27  
 5 1 1 3 4 5 4 5 1 3 3 4 4 4 1 1 4 4 1 2 2 3 2 2 2 3 2 2 3 3 2 3  
 27  
 6 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 4 4 5 4 3 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 27  
 7 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 3 1 1 3 2 2 1 3 2 3 3 3 3  
 27  
 8 5 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 2 1 2 2 2 1 3 3 2 3 3 3  
 27  
 9 5 3 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 4 4 5 4 2 4 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 3 3  
 28  
 0 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 4 3 3 4 3 2 1 2 3 2 2 3 1 2 2 2 2 2  
 28  
 1 5 2 4 4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 1 2 3 2 1 3 2 2 2 3 3 3 2

28  
 2 4 2 4 4 5 2 3 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 2 2  
 28  
 3 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 4 5 5 4 4 2 1 1 2 3 2 3 2 2 2 2 2 2  
 28  
 4 2 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 28  
 5 5 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 1 3 3 2 3 3 3 1 2 3 2 3  
 28  
 6 5 3 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 4 4 5 4 2 4 2 2 2 1 2 2 2 3 2 3 2 3 2  
 28  
 7 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 4 3 3 4 3 3 2 3 2 1 2 3 2 2 2 3 3 2  
 28  
 8 5 2 4 4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 2 3 2 2 2 3 2 2 3 3 2 3  
 28  
 9 3 4 5 3 3 3 3 5 3 4 3 3 4 4 3 4 4 3 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 29  
 0 5 2 4 4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 3 1 1 3 2 2 1 3 2 3 3 3 3  
 29  
 1 4 2 4 4 5 2 3 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 3 2 1 2 2 2 1 3 3 2 3 3 3  
 29  
 2 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 4 5 5 4 4 2 1 2 2 2 2 2 3 3 2 2 2 2  
 29  
 3 2 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 2 2 3 2 2 1 3 2 2 2 2 3 3  
 29  
 4 5 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 1 1 2 3 2 3 2 2 2 3 2 2 2  
 29  
 5 5 3 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 4 4 5 4 2 4 1 2 1 2 3 2 3 2 2 3 3 2 2  
 29  
 6 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 4 3 3 4 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2  
 29  
 7 5 2 4 4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 3 3

29  
 8 3 4 5 3 3 3 3 5 3 4 3 3 4 4 3 4 4 3 2 1 2 3 2 2 3 1 2 2 2 2 2 2  
 29  
 9 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 1 2 3 2 1 3 2 2 2 3 3 3 2  
 30  
 0 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 4 4 3 4 5 4 4 4 1 2 3 2 1 3 2 2 2 3 3 3 2  
 30  
 1 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 4 4 4 5 5 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 2 2  
 30  
 2 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 4 3 3 4 3 2 1 1 2 3 2 3 2 2 2 2 2 2  
 30  
 3 5 2 4 4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 30  
 4 3 4 5 3 3 3 3 5 3 4 3 3 4 4 3 4 4 3 3 1 3 3 2 3 3 3 1 2 3 2 3  
 30  
 5 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 2 2 2 1 2 2 2 3 2 3 2 3 2  
 30  
 6 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 4 4 3 4 5 4 4 4 3 2 3 2 1 2 3 2 2 2 3 3 2  
 30  
 7 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 4 4 4 5 5 4 2 2 3 2 2 2 3 2 2 3 3 2 3  
 30  
 8 4 4 5 4 3 3 4 4 4 4 4 3 3 4 5 5 5 4 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 30  
 9 1 1 3 4 5 4 5 1 3 3 4 4 4 1 1 4 4 1 3 1 1 3 2 2 1 3 2 3 3 3 3  
 31  
 0 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 4 4 5 4 3 3 2 1 2 2 2 1 3 3 2 3 3 3  
 31  
 1 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 3 2 1 2 2 2 1 3 3 2 3 3 3  
 31  
 2 5 4 3 4 3 5 4 4 3 2 3 5 3 3 3 3 3 3 2 2 2 3 2 2 2 1 3 2 2 3 2  
 31  
 3 1 1 3 4 5 4 5 1 3 3 4 4 4 1 1 4 4 1 1 2 3 3 2 1 1 2 3 3 2 2 3

31  
 4 3 3 3 3 3 4 3 4 4 4 3 3 3 2 4 4 3 5 2 1 2 2 3 2 2 2 2 3 3 2 2  
 31  
 5 5 2 4 2 3 2 4 3 4 4 3 2 2 3 3 3 4 2 2 1 2 2 2 2 2 3 3 2 2 2 2  
 31  
 6 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 2 2 3 2 2 1 3 2 2 2 2 3 3  
 31  
 7 3 4 5 3 3 3 3 5 3 4 3 3 4 4 3 4 4 3 1 1 2 3 2 3 2 2 2 3 2 2 2  
 31  
 8 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 1 2 1 2 3 2 3 2 2 3 3 2 2  
 31  
 9 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 4 4 3 4 5 4 4 4 2 2 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2 2  
 32  
 0 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 4 4 4 5 5 4 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 3 3  
 32  
 1 4 4 5 4 3 3 4 4 4 4 4 3 3 4 5 5 5 4 2 1 2 3 2 2 3 1 2 2 2 2 2  
 32  
 2 1 1 3 4 5 4 5 1 3 3 4 4 4 1 1 4 4 1 1 2 3 2 1 3 2 2 2 3 3 3 2  
 32  
 3 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 4 4 5 4 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 2 2  
 32  
 4 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 2 1 1 2 3 2 3 2 2 2 2 2 2  
 32  
 5 5 4 3 4 3 5 4 4 3 2 3 5 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 32  
 6 5 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 1 3 3 2 3 3 3 1 2 3 2 3  
 32  
 7 5 3 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 4 4 5 4 2 4 2 2 2 1 2 2 2 3 2 3 2 3 2  
 32  
 8 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 4 3 3 4 3 3 2 3 2 1 2 3 2 2 2 3 3 2  
 32  
 9 5 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 3 2 2 3 3 2 3





34  
 6 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 3 2 1 2 2 2 1 3 3 2 3 3 3  
 34  
 7 5 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 2 2 2 3 2 2 2 1 3 2 2 3 2  
 34  
 8 5 3 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 4 4 5 4 2 4 1 2 3 3 2 1 1 2 3 3 2 2 3  
 34  
 9 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 4 3 3 4 3 2 1 2 2 3 2 2 2 2 2 3 3 2 2  
 35  
 0 5 2 4 4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 1 2 2 2 2 2 2 3 3 2 2 2 2  
 35  
 1 4 2 4 4 5 2 3 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 2 2 3 2 2 1 3 2 2 2 2 3 3  
 35  
 2 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 4 5 5 4 4 1 1 2 3 2 3 2 2 2 3 2 2 2  
 35  
 3 2 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 1 2 1 2 3 2 3 2 2 3 3 2 2  
 35  
 4 5 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2  
 35  
 5 5 3 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 4 4 5 4 2 4 2 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 3 3  
 35  
 6 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 4 3 3 4 3 2 1 2 3 2 2 3 1 2 2 2 2 2  
 35  
 7 5 2 4 4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 1 2 3 2 1 3 2 2 2 3 3 3 2  
 35  
 8 3 4 5 3 3 3 3 5 3 4 3 3 4 4 3 4 4 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 2 2  
 35  
 9 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 2 1 1 2 3 2 3 2 2 2 2 2 2  
 36  
 0 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 4 4 3 4 5 4 4 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 36  
 1 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 4 4 4 5 5 4 3 1 3 3 2 3 3 3 1 2 3 2 3

36  
 2 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 4 3 3 4 3 2 2 2 1 2 2 2 3 2 3 2 3 2  
 36  
 3 5 2 4 4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 3 2 3 2 1 2 3 2 2 2 3 3 2  
 36  
 4 5 2 4 4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 2 3 2 2 2 3 2 2 3 3 2 3  
 36  
 5 4 2 4 4 5 2 3 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 36  
 6 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 4 5 5 4 4 3 1 1 3 2 2 1 3 2 3 3 3 3  
 36  
 7 2 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 2 1 2 2 2 1 3 3 2 3 3 3  
 36  
 8 5 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 3 3  
 36  
 9 5 3 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 4 4 5 4 2 4 2 1 2 3 2 2 3 1 2 2 2 2 2 2  
 37  
 0 5 2 4 4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 3 3  
 37  
 1 5 2 4 4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 2 1 2 3 2 2 3 1 2 2 2 2 2 2  
 37  
 2 4 2 4 4 5 2 3 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 1 2 3 2 1 3 2 2 2 3 3 3 2  
 37  
 3 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 4 5 5 4 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 2 2  
 37  
 4 2 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 2 1 1 2 3 2 3 2 2 2 2 2 2  
 37  
 5 5 3 3 3 3 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 37  
 6 5 3 5 5 2 4 2 5 5 4 4 5 4 4 5 4 2 4 3 1 3 3 2 3 3 3 1 2 3 2 3  
 37  
 7 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 4 3 3 4 3 2 2 2 1 2 2 2 3 2 3 2 3 2

37  
8 5 2 4 4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 3 2 3 2 1 2 3 2 2 2 3 3 2

37  
9 3 4 5 3 3 3 3 5 3 4 3 3 4 4 3 4 4 3 2 2 3 2 2 2 3 2 2 3 3 2 3

38  
0 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 3 3 3 3 4 3 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2

38  
1 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 4 4 3 4 5 4 4 4 3 1 1 3 2 2 1 3 2 3 3 3 3

38  
2 5 5 3 4 3 5 5 3 3 2 3 4 4 4 4 5 5 4 2 2 3 2 2 2 3 2 2 3 3 2 3

38  
3 4 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 4 4 4 3 3 4 3 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2

38  
4 5 2 4 4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 4 3 1 1 3 2 2 1 3 2 3 3 3 3

### Anexo 5. Evidencias fotográficas de la ruta Inca Jungle



*Nota:* Ciclismo realizado en la ruta inca Jungle, por los turistas. Este se encuentra en el tramo Abra Málaga.



*Nota:* Deporte y caminata de la ruta Inca Jungle por parte de turistas extranjeros.



*Nota:* Caminata con destino a Machupicchu por la ruta Inca Jungle.



## Anexo 6. Evidencias fotográficas de accidentes en la ruta Inca Jungle



*Nota:* Accidente de ocurrido a la altura del Abra Málaga, dejó 4 fallecidos entre ellos tres extranjeros y 15 heridos. Este ocurrió en agosto del 2022.



*Nota:* El mes de noviembre del 2020, se evidenció un accidente vehicular, este se volcó y cayó a una quebrada, a cercanos metros de llegar a Santa Teresa, dejando 6 fallecidos. Se evidenció que los pasajeros eran de la ciudad de Juliaca-Puno.

### Anexo 7. Evidencias fotográficas del estado de la ruta Inca Jungle



*Nota:* Se muestra el pavimento en la altura del Abra Málaga, se observa un asfaltado deteriorado, con falta de señalización, y sin barreras de seguridad vial.



*Nota:* Se observa el puente de Amaybamba, distrito de Huayopata, La Convención, este conforma a ruta Inca Jungle, este solo tiene acceso a un carril, por lo que es recurrente los accidentes de tránsito en este lugar.





*Nota:* En el recorrido de Santa María a Santa Teresa, se presenta un puente llamado Santa María, que corresponde a un antiguo puente ferroviario que dispone una sección reducida que solo alberga un carril, situación que provoca el paso alternativo de vehículos, y donde destaca el mal estado de conservación del mismo.



*Nota:* Siguiendo el recorrido a Santa Teresa se ha observado inestabilidad de taludes, escorrentía superficial. Se ha contemplado áreas inestables, afloramientos rocosos y topografía accidentada.