

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO
ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**SERVICIO DE ASISTENCIA DE LA POLICÍA DE TURISMO Y SU
INCIDENCIA EN LA SEGURIDAD DEL TURISTA EXTRANJERO
EN EL PARQUE ARQUEOLÓGICO DE SACSAYHUAMAN - 2018**

PRESENTADO POR:

Bach. Núñez Ccallo, Juan Julio

Bach. Rivas Tapia, Mario Emerson

Tesis para optar el Título Profesional de
Licenciado en Turismo

ASESORA:

Dra. Roxana Julia Abarca Arrambide

CUSCO - PERÚ

2020

PRESENTACIÓN

**SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES, ECONÓMICAS Y TURISMO, Y SEÑORES MIEMBROS DEL
JURADO.**

En cumplimiento al reglamento para optar al título profesional de Licenciado en Turismo en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ponemos a disposición nuestra presente tesis intitulada.

**“SERVICIO DE ASISTENCIA DE LA POLICIA DE TURISMO Y SU
INCIDENCIA EN LA SEGURIDAD DEL TURISTA EXTRANJERO EN EL
PARQUE ARQUEOLOGICO SACSAYHUAMAN-2018”**

Tesis que fue elaborado en base a los lineamientos propuestos por la escuela Profesional de Turismo y que nos permitió plasmar lo aprendido en el desarrollo de la investigación y con el cual deseamos aportar a la sociedad aspectos referentes a la satisfacción del turista en aspectos de seguridad por parte de un miembro policial de turismo.

Bachiller: Juan Julio Nuñez Ccallo

Bachiller: Mario Emerson Rivas Tapia

AGRADECIMIENTO

Agradecemos infinitamente a nuestros docentes de la Escuela Profesional de Turismo, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por habernos formado de la mejor manera y ser profesionales competitivos en el sector turismo, en especial a nuestra asesora de tesis la Dra: Roxana Abarca por encaminarnos y darnos su apoyo incondicional en esta investigación.

A nuestros Padres por todo el amor y comprensión que tuvieron con nosotros, no tenemos palabras para agradecerles por todo el apoyo brindado, a nuestros hermanos, familiares y a todas las personas que hicieron que esta investigación se desarrolle de la mejor manera.

A nuestros amigos que siempre estuvieron presentes, con los que compartimos buenos momentos, Gracias por todo.

DEDICATORIA

Mi tesis primeramente está dedicado al señor de Qoyllorrity por guiarme e iluminarme en mi vida, a mis padres Belen y Concepcion porque siempre estuvieron a mi lado y que fueron pilar fundamental en mi formacion profesional dandome consejos, animos, fuerza , confianza y recursos para lograrlo, amis hermanos y demas familia en general por sus sabias palabras y compañía que me brindaron dia a dia para el logro de mis objetivos.

Mario Emerson Rivas Tapia

Este trabajo de tesis esta dedico a mis padres José y Florencia, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes eh logrado llegar hasta aquí y pueda cumplir con uno de mis objetivos propuestos. A mis hermanos, amigos y todas esas personas que formaron parte en mi formación profesional. En todo momento estaré agradecido. Verdaderamente no hay palabras que logren expresar lo mucho que quiero agradecerles.

Juan Julio Nuñez Ccallo

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la actividad turística en un destino implica considerar la cantidad de visitas que realizan los turistas o visitantes a un determinado complejo o zona turística, pero cuando estos se ven afectados por la inseguridad turística al mismo tiempo se altera el desarrollo turístico de un país.

Las insuficientes garantías que se les ofrece a los turistas hacen que se vuelvan poco atractivos los lugares por donde se vayan a desplazar cuando realicen turismo. Por ese motivo es que se hace fundamental investigar acerca del servicio de asistencia turística por parte de la policía de turismo y como este incide en la seguridad de los turistas extranjeros.

El presente trabajo de investigación está compuesto por:

Generalidades: donde se incluye el planteamiento del problema, los antecedentes, el marco teórico, las variables a investigar y las hipótesis planteadas.

Capítulo I: Diagnóstico situacional de la investigación, incidencias delictivas y actividades operativas realizadas en el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman.

Capítulo II: Metodología y el análisis de la investigación, da a conocer que metodología usamos para realizar la investigación.

Capítulo III: Presentación y análisis de resultados, se presenta los datos estadísticos como resultado de las encuestas aplicadas.

Capítulo IV: Propuestas, se planteó las propuestas en base a los objetivos.

Se finalizan con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	iii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	iii
RESUMEN.....	i
ABSTRACT	i
GENERALIDADES.....	i
ÁREA PROBLEMÁTICA, MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL	i
1.1 Planteamiento del Problema	i
1.2 Formulación del Problema de Investigación	vii
1.2.1 Problema General	vii
1.2.2 Problemas Específicos.....	vii
1.3 Objetivos de la Investigación.....	viii
1.3.1 Objetivo General.....	viii
1.3.2 Objetivos Específicos	viii
1.4 Justificación de la investigación	viii
1.4.1 Justificación Práctica	ix
1.4.2 Justificación Científica	ix

1.4.3	Limitaciones de la investigación	xi
1.5	Delimitación de la investigación.....	xi
1.5.1	Delimitación Temporal.....	xi
1.5.2	Delimitación Espacial.....	xi
1.6	Marco Teórico.....	xi
1.6.1	Antecedentes de la investigación.....	xi
1.6.2	Bases teóricas	xviii
1.6.3	Marco conceptual	xxvi
1.7	Formulación de la hipótesis	xxx
1.7.1	Hipótesis General	xxx
1.7.2	Hipótesis Específicas.....	xxxii
1.8	Variables de la investigación	xxxii
1.8.1	Identificación y Conceptualización de Variables	xxxii
1.8.2	Operacionalización de Variables	xxxii
CAPÍTULO I.....		1
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA INVESTIGACIÓN		1
1.1	Parque Arqueológico de Sacsayhuaman.....	1
1.1.1	Límites.....	2
1.1.2	Monumentos que conforman Sacsayhuaman	2
1.2	Incidencia delictiva en el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman.....	3
1.2.1	Delitos.....	3
1.2.2	Faltas.....	6
1.2.3	Pérdida de documentos.....	8

1.2.4	Monto Robado	10
1.2.5	Monto Recuperado	12
1.3	Actividades operativas realizadas en Sacsayhuaman	17
1.4	Zonificación de lugares de riesgo	20
CAPÍTULO II.....		22
METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN.....		22
2.1	Tipo de investigación.....	22
2.2	Enfoque de la Investigación.....	23
2.3	Diseño de Investigación.....	23
2.4	Nivel de la Investigación	23
2.5	Técnica e Instrumento de recolección de datos	23
2.6	Procesamiento de datos.....	24
2.7	Población	24
2.8	Muestra	25
2.9	Análisis y Presentación de Resultados de la Investigación	26
2.9.1	Descripción de la Aplicación.....	26
2.9.2	Perfil del Turista que ingresa al Parque Arqueológico de Sacsayhuaman	26
2.9.3	Análisis del servicio de asistencia turística de la Policía de Turismo	34
2.9.4	Análisis de las dimensiones de la evaluación del servicio de asistencia turística de la policía de turismo.....	36
2.9.5	Análisis de la percepción de inseguridad del turista en el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman.....	53
2.9.6	Análisis global de la percepción de inseguridad – Parque Arqueológico de Sacsayhuaman	64

2.10	Análisis del mapa de posicionamiento.....	66
2.11	Análisis de aplicación de la entrevista.....	69
2.12	Prueba de hipótesis	72
2.12.1	Hipótesis General	73
CAPÍTULO III		74
PROPUESTAS		74
3.1	PROPUESTA 1: ARTICULACION INTERINSTITUCIONAL QUE INTEGRAN LA SEGURIDAD EN EL PARQUE ARQUEOLOGICO DE SACSAYHUAMAN	74
3.1.1	FUNDAMENTACIÓN	74
3.1.2	OBJETIVO	74
3.1.3	DESCRIPCIÓN	74
3.1.4	RESPONSABLES	75
3.1.5	INVERSIÓN.....	75
3.1.6	DURACIÓN	75
3.1.7	BENEFICIARIOS	75
1.2	PROPUESTA 2: ELAVORACION DE UN PLAN DE ACCION CONTRA ACTOS DELICTIVOS EN EL PARQUE ARQUEOLOGICO DE SACSAYHUAMAN.....	75
	FUNDAMENTACIÓN.....	75
	• Consolidar que se garantice el cumplimiento de las acciones a tomar.....	76
	• Generar mayor competencia profesional y especializada en atención y protección al turista.	76
	• Mejorar la seguridad y protección integral de los turistas.	76

• Mejorar la capacidad de respuesta ante un acto delictivo.....	76
• Reducir el índice de delitos hacia los turistas.....	76
DESCRIPCIÓN	76
INVERSION	77
RESPONSABLES.....	78
• Policía de Turismo (POLTUR).....	78
BENEFICIARIOS	78
1.3 PROPUESTA 3: SENSIBILIZACION Y CAPACITACION A LOS EFECTIVOS DE LA POLICIA DE TURISMO	78
FUNDAMENTACIÓN.....	78
OBJETIVOS	79
• Concientizar a los efectivos en el tema de seguridad turística, incentivando buenos hábitos, comportamientos y conductas en el Parque Arqueológico, tendientes a generar mejores resultados.....	79
• Lograr que los efectivos brinden servicios de calidad a los turistas.....	79
• Mejorar el nivel de conocimiento de los efectivos en idiomas, atención al cliente y capacidad de respuesta.....	79
DESCRIPCIÓN	79
RESPONSABLES.....	80
• DIRCETUR	80
• Iperu.....	80
• Ministerio de Cultura Cusco	80

INVERSIÓN	80
BENEFICIARIOS	81
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS	77
Anexo N° 01: Instrumento.....	78
Anexo N° 02: Matriz de Consistencia	80
Anexo N° 03: Matriz de Instrumento de Recolección de Datos	81
Anexo N° 04: Resultados de la evaluación del servicio de asistencia según dimensiones, ítems	82
Anexo N° 04: Panel Fotográfico	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Mapa de la Ubicación Geográfica de Sacsayhuaman	2
Gráfico 2 Cantidad de casos de delitos contra el patrimonio	4
Gráfico 3 Cantidad de casos de otros delitos.....	5
Gráfico 4 Cantidad de casos según tipo de delito.....	6
Gráfico 5 Cantidad de casos de faltas contra el patrimonio y otras faltas.....	7
Gráfico 6 Cantidad de casos según tipo de faltas	8
Gráfico 7 Cantidad de casos de pérdida según tipo de documentos.....	9
Gráfico 8 Total de casos de pérdida de documentos	10
Gráfico 9 Monto robado en dólares, según objeto robado	11
Gráfico 10 Monto total robado en dólares.....	12
Gráfico 11 Monto recuperado, según tipo de objeto	13
Gráfico 12 Monto total recuperado	14
Gráfico 13 Incidencias delictivas de manera mensual 2017 y 2018.....	15
Gráfico 14 Número de casos en total según tipo de incidencia delictiva 2017 y 2018..	16
Gráfico 15 Cantidad total de dinero robado y recuperado, 2017 y 2018.....	17
Gráfico 16 Cantidad de actividades operativas según el tipo, mensual 2017 y 2018.....	18
Gráfico 17 Cantidad de actividades operativas según el tipo, 2017 y 2018.....	19
Gráfico 18 Perfil del Turista, según género (%).....	27
Gráfico 19 Perfil del Turista, según edad (%)	28
Gráfico 20 Perfil del Turista, según estado civil (%)	28
Gráfico 21 Perfil del Turista, según grado de instrucción (%)	30
Gráfico 22 Perfil del Turista, según lugar de procedencia (%)	32
Gráfico 23 Perfil del Turista, según motivo de visita a la ciudad (%)	33
Gráfico 24 Perfil del Turista, según días de permanencia (%).....	34

Gráfico 25 Evaluación del servicio de asistencia de la POLTUR, según dimensión de recursos material.....	38
Gráfico 26 Evaluación de los ítems sobre la dimensión elementos tangibles, según expectativas y percepción.....	40
Gráfico 27 Evaluación del servicio de asistencia de la POLTUR, según dimensión: Ejecución.....	42
Gráfico 28 Evaluación de los ítems sobre la dimensión ejecución, según expectativas y percepción.....	44
Gráfico 29 Evaluación del servicio de asistencia de la POLTUR, según dimensión: Operatividad.....	45
Gráfico 30 Evaluación de los ítems sobre la dimensión operatividad, según expectativas y percepción.....	47
Gráfico 31 Evaluación del servicio de asistencia de la POLTUR, según dimensión: Control.....	48
Gráfico 32 Evaluación de los ítems sobre la dimensión control, según expectativas y percepción.....	50
Gráfico 33 Evaluación del servicio de asistencia de la POLTUR, según dimensión: Conectividad.....	51
Gráfico 34 Evaluación de los ítems sobre la dimensión conectividad, según expectativas y percepción.....	53
Gráfico 35 Evaluación de la seguridad en Sacsayhuaman según los visitantes - (%)....	54
Gráfico 36 Evaluación de la seguridad en Sacsayhuaman de los visitantes, según género (%).....	55
Gráfico 37 Porcentaje de turistas que fueron víctimas de un hecho de inseguridad	56
Gráfico 38 Situaciones de inseguridad presenciadas por parte de los turistas	57

Gráfico 39 Situaciones de inseguridad presenciadas por parte de los turistas, según edad (%)	58
Gráfico 40 Tiempo del día en que Sacsayhuaman es considerado con mayor seguridad	59
Gráfico 41 Tiempo del día en que Sacsayhuaman es considerado con mayor seguridad, según género (%).....	60
Gráfico 42 Medidas de seguridad adoptadas por los visitantes (%).....	61
Gráfico 43 Medidas de seguridad adoptadas por los visitantes, según género (%).....	61
Gráfico 44 Indicadores de seguridad turística dentro de Sacsayhuaman (%)	62
Gráfico 45 Percepción de inseguridad por parte del turista dentro de Sacsayhuaman (%)	63
Gráfico 46 Percepción de inseguridad por parte del turista dentro de Sacsayhuaman, según género (%)	64
Gráfico 47 Resultados sobre la percepción de inseguridad.....	65
Gráfico 48 Mapa de posicionamiento.....	67
Gráfico 49 Mapa de posicionamiento brecha vs expectativas.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Registro de incidencia delictiva en agravio de turistas extranjeros y nacionales. Cusco en el periodo del 2017- 2018.	v
Tabla 2 Ficha Técnica de la Investigación	26
Tabla 3 Perfil del Turista, según lugar de procedencia	31
Tabla 4 Resumen de dimensiones a emplear según modelos.....	35
Tabla 5 Sistematización de las variables	36
Tabla 6 Evaluación del servicio de asistencia: recursos materiales, según ítems (expectativas, percepción y brecha).....	39
Tabla 7 Evaluación del servicio de asistencia sobre la dimensión: Ejecución, según ítems (expectativas, percepción y brecha).....	43
Tabla 8 Evaluación del servicio de asistencia sobre la dimensión: Operatividad, según ítems (expectativas, percepción y brecha).....	46
Tabla 9 Evaluación del servicio de asistencia sobre la dimensión: Control, según ítems (expectativas, percepción y brecha).....	49
Tabla 10 Evaluación del servicio de asistencia sobre la dimensión: Conectividad, según ítems (expectativas, percepción y brecha).....	52
Tabla 11 Resultados sobre la percepción de inseguridad	64
Tabla 12 Prueba de Chi - cuadrado	73

RESUMEN

El aumento de la inseguridad ciudadana constituye uno de los principales problemas que enfrenta cada ciudad, también es considerado uno de los principales obstáculos para el desarrollo y mejoramiento de la población y la calidad de vida de los mismos. De ese mismo modo, la inseguridad se hace presente en los diversos complejos turísticos, al tener una gran cantidad de concurrentes se hacen propensos a que se susciten una serie de conflictos. Es necesario, que los oficiales de la policía de turismo estén capacitados y entrenados para enfrentar cualquier inconveniente, pero al mismo tiempo saber dotar de información al turista y poder brindar la ayuda necesaria.

El objetivo para la elaboración del presente trabajo fue evaluar el servicio de asistencia de la policía de turismo y su incidencia en la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018.

La metodología utilizada fue de nivel descriptivo y correlacional, para lo cual se realizó las encuestas a turistas extranjeros, para recabar la percepción de seguridad que ellos perciben cuando ingresan al Parque Arqueológico de Sacsayhuaman, además de analizar la asistencia turística que les brinda la policía de turismo.

La hipótesis planteada fue que el servicio de asistencia de la policía de turismo incide positivamente en la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018.

PALABRAS CLAVES: Asistencia turística, incidencia en la seguridad del turista.

ABSTRACT

The increase in citizen insecurity is one of the main problems facing each city, it is also considered one of the main obstacles to the development and improvement of the population and their quality of life. In the same way, insecurity is present in the various tourist complexes, having a large number of people are prone to a series of conflicts. It is necessary that the tourism police officers are trained and trained to face any inconvenience, but at the same time know how to provide information to the tourist and be able to provide the necessary help.

The objective for the elaboration of this work was to evaluate the tourism assistance service of the tourism police and its impact on the safety of foreign tourists in the Sacsayhuaman Archaeological Park, 2018.

The methodology used was of descriptive level, for which the surveys were done to foreign, national and local tourists, to collect the perception of security that they perceive when they enter the Archaeological Park of Sacsayhuaman, besides analyzing the tourist assistance that gives them the tourism police.

The hypothesis proposed was that the tourism assistance service of the tourism police has a positive impact on the safety of foreign tourists in the Sacsayhuaman Archaeological Park, 2018.

KEYWORDS: Tourist assistance, impact on tourist safety.

GENERALIDADES

ÁREA PROBLEMÁTICA, MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL

1.1 Planteamiento del Problema

“El negocio relacionado con los viajes y el turismo representa una alternativa económica de gran importancia para cualquier nación del mundo” (Flores, Mariño, León , & Andrea del Pilar, 2016).

La seguridad es uno de los aspectos principales de valoración del hombre en la elección de un destino durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación, y debe ser interpretada como un estado objetivo y subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales (Grünewald, 2012). Puesto que, en términos de competitividad, resulta prioritario para el turismo solucionar eficazmente los problemas que se presentan en materia de seguridad pública, ya que los turistas toman sus decisiones de vacacionar influidos por su percepción, o bien la información obtenida, al respecto de la estabilidad social de las diferentes opciones turísticas, temas en los que la seguridad publica destaca por su impacto. Por ende, garantizar la seguridad y protección de los visitantes de un destino no solo es una condición necesaria, sino fundamental, para el desarrollo turístico (Villareal & Van Der Horst, 2008).

En relación con lo anterior, en el turismo, como en cualquier otro sector, la calidad es una cuestión básica para la seguridad de los turistas, pero para que se pueda ofrecer un producto de calidad, resulta imprescindible que previamente exista un entorno que cumpla unos principios de calidad básicos (OMT, 1997). Entonces, los problemas de seguridad son permanentes y por lo tanto el sector turístico debe gestionarlos de una manera rutinaria ya que el turismo es muy dependiente de entornos seguros (Santana & Tarlow , 2002).

Una aproximación conceptual explica este concepto como la minimización de riesgos y peligros para el turista y sus bienes. De lo que no cabe duda es que se puede identificar elementos o componentes tanto de naturaleza objetiva como subjetiva. Para la OMT, la seguridad turística puede ser entendida como “*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*”. Esta definición toda vez que integra a todo el sector tiene cierta tendencia a centrarse únicamente en la seguridad en sentido objetivo, entendido como la efectiva ausencia de riesgo o peligro.

En ese entender, la relación entre la seguridad y el turismo, la Organización Mundial del Turismo ha definido la seguridad turística como “*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*” (OMT, 2001). Por lo tanto, la seguridad turística es una variable de la seguridad ciudadana y debe ser analizada como parte de un sistema de seguridad integral, pero con sus propios indicadores o ejes de trabajo (Grünewald, 2012).

En relación a la policía de turismo, en la mayoría de países donde tienen como una de sus principales actividades económicas el turismo se han venido implementando unidades policiales especializadas que resguardan la protección de los visitantes extranjeros. Sin embargo, mejorar la protección de los turistas por parte de la policía es una doble vía entre los turistas y los oficiales de policía. La policía generalmente tiene una idea bastante precisa del tipo de situaciones en que se encuentran los turistas que requieren la intervención de la policía. Conocen la tasa de delincuencia en una ciudad, qué tipos de actividades delictivas se producen, dónde y cuáles son los lugares de mayor riesgo. Sin embargo, es posible que la policía no sepa que se están organizando grandes reuniones y conferencias, que habrá una campaña de promoción masiva para el destino en mercados seleccionados u otras iniciativas turísticas. La coordinación con la policía local en la planificación de eventos es esencial.

En algunas áreas de turismo pesado, o donde las diferencias culturales entre los turistas y los residentes son fuertes, algunos destinos han instituido una unidad de turismo dentro de la organización policial o una policía turística especial y separada. La policía turística está entrenada en idiomas, tiene un conocimiento profundo del destino y sus atracciones, y normalmente patrulla a pie en áreas de máxima presión turística. Sus funciones son proporcionar seguridad, prevenir el delito, proporcionar información a los turistas que tienen preguntas o problemas, desactivar las disputas e investigar los casos en que los turistas pueden estar involucrados en actividades delictivas. La policía a menudo trabaja bajo estrictas limitaciones financieras y de personal, mientras que los requisitos de seguridad pública en las zonas turísticas están aumentando. Vigilancia a más largo plazo. los requisitos pueden surgir en un consejo local de turismo ya que la respuesta a este problema va más allá de las responsabilidades específicas de la policía o las autoridades de turismo.

En el Perú dado el incremento del turismo receptivo e interno en nuestro país fue necesario adoptar medidas tendientes a cautelar los intereses y garantizar la seguridad de los turistas, proporcionándoles la información adecuada, así como procurando la utilización de los servicios turísticos en condiciones normales y de conformidad con las disposiciones legales vigentes; Asimismo, era importante contribuir en el mantenimiento y conservación del Patrimonio Turístico Nacional. En ese entender, siendo misión de la Policía Nacional del Perú la prevención de delitos y faltas y el mantenimiento del orden público, así como intervenir en todos los asuntos que se relacionen con él, le corresponde a dicha Institución desempeñar las funciones que tiendan a lograr los objetivos antes mencionados;

A nivel de la región Cusco existe una sede de la policía de turismo ubicada en la Plaza Túpac Amaru del Distrito de Wanchaq. Al igual que en otras regiones, este está conformado por un cuerpo especializado de la Policía Nacional del Perú que tiene por misión la seguridad y protección del turista y la orientación al turista.

Estos policías normalmente se ubican, en las principales zonas comerciales, hoteles, centros arqueológicos, museos, etc., que frecuentemente son visitados por turistas. Normalmente, además del español, hablan el idioma inglés.

Por su parte, el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman de acuerdo a la Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio Ambiente y a la Dirección Desconcentrada de Cultura, presentan una serie de problemáticas:

- Gran cantidad de comerciantes ambulantes.
- Vertimientos de aguas servidas al riachuelo que discurre hacia Sapantiana, contaminando el referido canal de factura incaica.
- Edificación de viviendas con material noble inclusive en terrenos pertenecientes a la zona declarada como protegidas y que, de acuerdo a las normas y leyes en vigencia, son intangibles como para construir edificaciones con tres y cuatro pisos.
- Tiendas de comercio de artesanías levantadas muy cerca del centro arqueológico.
- Se continúa con la construcción de inmuebles de todo tipo.
- Instalación de lavaderos de vehículos y servicios de paseo a caballo.
- Proliferación de perros, constituyendo incluso jaurías que ponen en riesgo a transeúntes y a animales que pastan en la zona.
- Deficiente limpieza pública y eliminación de residuos sólidos.
- Presencia de mira buses y aumento de hostales clandestinos.
- Presencia e incremento de la delincuencia en zonas aledañas.

En esa lógica, la Tabla N° 1, se muestra el registro de incidencia delictiva en agravio de turistas extranjeros y nacionales en el periodo del 2017 - 2018 (los datos se encuentran registrados hasta el mes de agosto). Los datos son referidos al Parque arqueológico de Sacsayhuaman.

Tabla 1: Registro de incidencia delictiva en agravio de turistas extranjeros y nacionales.
Cusco en el periodo del 2017- 2018.

Año	2017	2018*
Delitos	293	318
Faltas	14	16
Perdida de documentos	1738	1540
Monto robado	11030	79312
Monto recuperado	25631	22140

2018*: Datos disponibles hasta agosto.

Fuente: Policía de Turismo Cusco

Elaboración: Propia.

La Tabla N° 1, muestra que solo en el año 2017 se registraron 293 delitos (hurtos, robos, estafas, apropiación ilícita, y otros delitos relacionados contra el patrimonio). En contraste, con los datos del 2018, solo hasta agosto del presente año, ya se registran 318 delitos, es decir, 25 delitos más. En cuanto a las faltas el número de los mismos es menor, tanto en 2017 y 2018. Respecto a pérdida de documentos, se registra un número de 1738 (2017) y 1540 (2018) documentos extraviados (pasaporte, carnet de identidad, tarjetas de crédito y pasajes, artículos personales, licencia de conducir entre otros).

Asimismo, también, se registran delitos asociados al robo de dinero, el monto robado en el año 2017 alcanza a 11, 030 soles, por el contrario, para el año 2018, se registra un monto de 79,312 soles, de los cuales solo fueron recuperados 22,140 soles.

De acuerdo a información proveniente de la Policía de turismo Cusco son varios los casos de inseguridad registrados en inmediaciones del Parque Arqueológico de Sacsayhuaman. "Cae banda de asaltantes de turistas por menor de edad" "Los Atracadores del Balcón del Diablo" son ejemplos de titulares de noticieros locales. Para los casos mencionados, según investigaciones de la policía de turismo, se supo que los hechos registrados se desarrollaban bajo la misma modalidad desde diciembre en otros dos delitos

en diciembre del 2018 y enero del presente año. Por otro lado, en el mes de junio de este año se hallaron restos de una mujer cerca de zona arqueológica de Sacsayhuamán.

Gran parte de los incidentes, antes mencionados, suelen pasar porque, se suele asumir que las inmediaciones del complejo arqueológico son propicias para cometer hechos delincuenciales. Esto debido a que la zona se encuentra a fueras de la Ciudad del Cusco y no cuenta con iluminación, además el ambiente se encuentra en una zona donde la presencia de árboles es abundante. Todo ello contribuye a que se cometan y ocurran situaciones de inseguridad.

Como respuesta a estos incidentes, en muchas ocasiones el actuar de las instituciones (policía de turismo, serenazgo) y del personal correspondiente suele ser lento e ineficiente, ya sea por la falta de comunicación entre ellos, o por temas de transporte, cobertura, personal policial, entre otros. En efecto, todo ello incide en la seguridad del turista que día a día se dirige a recorrer y visitar el parque arqueológico.

Como se describió párrafos más arriba, así como los datos descritos anteriormente, existe una relación entre la seguridad de un destino o espacio turístico y la valoración que los visitantes pueden atribuir a dicho espacio. Lo que actualmente viene ocurriendo en espacios turísticos, como el Parque Arqueológico Sacsayhuaman es una muestra de una inadecuada gestión de la seguridad por parte de los actores responsables. Es claro que el alto número de delitos, faltas, pérdida de documentos, montos robados tiene un impacto directo en los turistas que llegan a visitar dicho espacio. Uno de los principales impactos de la inseguridad turística que puede traer es la inseguridad percibida por los turistas, que se traduce en una mala apreciación de los servicios brindados por parte de las instituciones encargadas de la administración del complejo arqueológico. Esta evaluación que suele ser frecuente en personas que visitan otros lugares, se realiza de manera permanente, antes,

durante y después de la visita. Asimismo, los niveles de evaluación sobre el desempeño de un espacio turístico están de acuerdo en la mayoría de casos en función a las características de los visitantes. No es lo mismo la evaluación de un servicio realizado por un turista joven de procedencia argentina que una persona adulta, proveniente de Francia. Está claro que, los factores sociodemográficos, también influyen en la evaluación de servicios turísticos y a su vez en los niveles de percepción de inseguridad.

En relación a todo lo descrito antes, es preciso plantear las siguientes preguntas; ¿Cómo el servicio de asistencia turística de la policía de turismo incide en la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman? ¿Los turistas se sienten seguros? ¿Cuál el grado de percepción de inseguridad turística?

Mencionado todo lo anterior, la presente investigación tiene como fin evaluar el servicio de asistencia turística por parte de la policía de turismo, asimismo, analizar como este servicio influye en la percepción de seguridad de los turistas extranjeros. Se ha tomado como área de análisis el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman.

A continuación, se plantea de manera formal el objetivo principal del trabajo, así como, objetivos específicos.

1.2 Formulación del Problema de Investigación

1.2.1 Problema General

PG: ¿De qué manera el servicio de asistencia de la policía de turismo incide en la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

PEI: ¿Cómo se desarrolla el servicio de asistencia de la policía de turismo en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018?

PE2: ¿De qué manera se relaciona el servicio de asistencia de la policía de turismo en la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018?

PE3: ¿Cómo mejora el servicio de asistencia de la policía de turismo que incide en la seguridad de los turistas extranjeros en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

PG: Determinar de qué manera el servicio de asistencia de la policía de turismo incide en la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

OE1: Describir cómo se desarrolla el servicio de asistencia de la policía de turismo en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018.

OE2: Conocer la relación entre el servicio de asistencia de la policía de turismo y la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018.

OE3: Plantear acciones para mejorar el servicio de asistencia de la policía de turismo que inciden en la seguridad de los turistas extranjeros en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman.

1.4 Justificación de la investigación

El presente trabajo presentará un análisis descriptivo – correlacional entre el servicio de asistencia por parte de la policía de turismo y la seguridad percibida por parte de los turistas extranjeros en el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman. El estudio estará basado en la manifestación de la percepción de los visitantes extranjeros. Además, se plantea una asociación entre las variables mencionadas y los principales rasgos que caracterizan a los turistas con el propósito de establecer recomendaciones.

1.4.1 Justificación Práctica

La evidencia empírica obtenida en el presente estudio, ofrecerá elementos objetivos para discutir la importancia del servicio que brinda la policía de turismo y su incidencia en la seguridad del turista extranjero. Al mismo tiempo, los resultados serán de beneficio para la Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú y otras instituciones relacionadas con el sector turístico.

1.4.2 Justificación Científica

1.4.2.1 ¿Por qué?

El problema que existe en muchos de los lugares turísticos es que cuando se suscita un inconveniente, el personal policial que se encuentra en el área no interviene adecuadamente, carece de habilidades y capacidades para poder solucionar los problemas, lo cual trae cierta molestia en los turistas, por la demora o indiferencia de los oficiales de turismo para solucionar los problemas de los visitantes.

Es evidente, que el Cusco se ha convertido en uno de los más importantes destinos turísticos a nivel nacional e internacional. Eso no solo es por los atractivos históricos, sino también por su gran diversidad geográfica y ecológica. Ello ha ayudado a contribuir directamente al crecimiento económico regional y nacional. A pesar de ello, las tecnologías de información y la globalización proporcionan tanto oportunidades como nuevos desafíos para la industria del turismo.

En relación con lo anterior, es de vital importancia plantear nuevas estrategias para la continuación de este proceso. Es por ello, que tanto, instituciones relacionadas con este sector deben de estar identificando; las nuevas necesidades, expectativas y formas de viaje de los visitantes.

Adicionalmente, los destinos turísticos buscan ser más competitivos en el mercado. En ese sentido, los prestadores turísticos deben de diseñar y ofrecer servicios y productos turísticos de acuerdo con la demanda. Finalmente, el siguiente trabajo, aborda esta problemática, no solo por la importancia del fenómeno estudiado. Sino también, por la poca existencia de evidencia empírica del tema en la región, además, es de gran utilidad para establecer antecedentes para futuras investigaciones.

1.4.2.2 ¿Para qué?

Cuando un turista visita distintos lugares turísticos debe sentirse en la comodidad de caminar y hacer un recorrido tranquilo. Por ese motivo, se pretende que exista una mejor asistencia turística por parte de la POLTUR cuando el turista ingrese dentro de la explanada de Sacsayhuaman, se busca subsanar aquellas debilidades que se presenten de acuerdo a las dimensiones estudiadas. En ese entender, la seguridad del turista depende en gran medida de la precisión e integración de la información específica sobre la accesibilidad de los destinos, las instalaciones, los atractivos y actividades.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, pueden servir de punto de partida para debatir, como la policía de turismo responde a las exigencias del turista extranjero. De esta manera, se puede ofrecer un mejor servicio de asistencia turística por parte de la policía de turismo, y contribuir con mejores estándares de seguridad en los visitantes extranjeros durante su estadía en el Cusco.

1.4.2.3 ¿Para quién?

Entre los principales beneficiarios de los resultados obtenidos en el presente documento. Se tiene a las oficinas de turismo iPerú, Red de Protección al Turista (RPT), Comité de Servicios Turísticos Cusco (COSITUC), Policía de turismo (POLTUR), agencias de viaje, hoteles, restaurantes y entre otras instituciones públicas y privadas y público en general.

1.4.3 Limitaciones de la investigación

En relación a las posibles limitaciones que se puede presentar en el desarrollo de la investigación, se ha identificado dos limitantes.

El primero, se encuentra relacionado a la información. La falta de datos confiables probablemente es un aspecto que puede limitar el alcance del análisis. En cuanto a los datos referidos a la seguridad turística en el Cusco, la disponibilidad de los datos es un tanto difícil de obtener de las distintas entidades.

Como segunda limitante, se ha identificado la falta de cooperación por parte de los turistas al momento de responder el cuestionario. Esto en ocasiones puede ser perjudicial para la obtención de los datos y el respectivo desarrollo del trabajo.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación Temporal

El estudio tendrá lugar en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, donde el tiempo de estudio será para el año 2019.

1.5.2 Delimitación Espacial

El Parque Arqueológico Sacsayhuaman está ubicada a 2 km de Cusco, capital del antiguo Imperio inca; se encuentra a una altura de 3.700 msnm y abarca una extensión de 3.093 hectáreas. El valle se encuentra cercado por las montañas Ausangate, Pachatusán y Cinca, y está bañado por el río Tullumayu.

1.6 Marco Teórico

1.6.1 Antecedentes de la investigación

En esta sección se presentan estudios referentes a la seguridad en el turismo, satisfacción de servicios de asistencia turística y el rol de la policía de turismo. Dichos

estudios tienen como fin apoyar la problemática de la investigación. La sección está dividida en tres partes: estudios a nivel internacional, nacional y local.

1.6.1.1 Antecedentes Internacionales

- a) Villalba, M. (2016), en su investigación presentada para optar el grado de Licenciado en Turismo y Hotelería para la Universidad de Guayaquil con el tema denominado: *“Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil”*. Ecuador.

Esta investigación se realizó buscando diagnosticar la seguridad presente en uno de los atractivos más importantes de Guayaquil, el Cerro Santa Ana; abarcando el tema de la seguridad que se les brinda a los turistas que visitan la zona por parte de la policía metropolitana para mejorarla como entidad encargada del turismo del lugar en coordinación con las demás entidades de seguridad portuaria y de competencia del Municipio de la Ciudad de Guayaquil provincia del Guayas.

El turismo representa una de las actividades más importantes que no solo impulsa la economía de las comunidades, provincias o regiones, sino que al mismo tiempo las relaciones culturales con los mismos. Todos estos hechos, han ocasionado que tantas entidades públicas y privadas se unan para el fortalecimiento de esta actividad con el fin de evitar riesgos y amenazas posibles.

Por esa razón, es importante que se dé una fuerte importancia a la seguridad, ya que si no existe seguridad en un sector turístico crea una debilidad en la imagen de este sector; por eso, la condición de seguridad es el eje que fortalece la sociedad y sus actividades.

Dentro de las conclusiones que se presentó están: 1) La Policía Metropolitana no se encuentran bien establecidos en los diferentes atractivos turísticos que custodian y en muchos de los casos son insuficientes para la seguridad del lugar. 2) El atractivo cumple y requiere condiciones para fortalecer la seguridad brindada a sus visitantes y la percepción que se llevan los turistas, propendiendo a mejorar la imagen del lugar. 3) Se considera que

el Cerro Santa Ana posee tramos vulnerables; por lo que la implementación de un circuito de control y vigilancia metropolitana permitirá fortalecer estas partes de recorrido.

- b) Grünewald, L. (2012), en su artículo presentado en la Revista de Ciencias Sociales, segunda época, para la Universidad Nacional de Quilmes con el tema denominada: *“La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos”*. Argentina.

Este artículo trata, sobre la necesidad de establecer un nuevo modelo de competitividad, así como la implementación de estrategias integrales para el posicionamiento del destino y de las empresas en el mercado. Un destino turístico es competitivo si conoce a fondo cada variable de la actividad, si estimula el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales disponibles y si se diferencia de la competencia.

La seguridad turística 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 según la (OMT, 2001).

La seguridad turística debe ser analizada desde dos dimensiones: una dimensión objetiva, basada en parámetros cuantitativos representada por la presencia de delitos, los denominados no delitos como los decesos naturales, turista extraviado o extravío de pertenencias entre otros y los accidentes; y una dimensión subjetiva, basada en parámetros cualitativos y determinada por la sensación de incertidumbre y de riesgo potencial que tiene el ciudadano.

Este artículo llega a las siguientes conclusiones: Implementar una plataforma electrónica virtual, “Sistema integrado virtual de información y prevención en seguridad turística”, que comprendería el desarrollo, perfeccionamiento e implantación de metodologías y herramientas para la gestión de la seguridad turística en términos de mejora

continúa a partir de la utilización de las tecnologías de la comunicación y la información (tic) para destinos y empresas turísticas.

- c) Álvarez, J. & Rodríguez, T. (2014), en su artículo presentado para la revista de Ocio y Turismo ROTUR, con el tema denominado: "*La seguridad como componente de la calidad en el turismo: el caso de Galicia*". España.

Dentro de este artículo se menciona que, la seguridad está cobrando importancia en la elección de un destino y ha pasado a ser una de las variables decisivas. Hoy en día se ha convertido en un indicador más de competitividad. Esta nueva dimensión turística guarda mucha similitud con la cultura de la calidad, ambas disciplinas buscan como objetivo la ausencia de defectos. A pesar de que Galicia se considera como un destino seguro, se ha visto afectada también por sucesos negativos; por este motivo, Galicia debería explotar su imagen de destino seguro y de confiable. Este estudio se ha llevado a cabo mediante entrevistas en profundidad con diversos expertos en distintos sectores.

Si bien es cierto, la cultura de la calidad puede entenderse como una estrategia más orientada a las personas y servicios prestados y el turismo sostenible podría entenderse como disciplina más orientada al territorio en dónde se desarrolla el turismo.

El grado de vulnerabilidad del turista se incrementa durante su período de ocio pudiendo ser víctima de una serie de crímenes, principalmente contra su patrimonio e integridad física o sexual. El impacto y repercusión que un incidente relacionado con la seguridad tiene en el turismo hace que a la hora de la promoción se opte por posiciones cautelosas.

En sus conclusiones se menciona lo siguiente: 1) Seguridad y calidad siempre han existido, la primera como necesidad básica del ser humano, y la segunda ha experimentado una evolución constante hasta nuestros días al mismo tiempo que el turismo y la sociedad se desarrollaba. 2) La escasa promoción de la seguridad se fundamenta en las propias

características del destino y sobre todo de sus habitantes. 3) La seguridad parece darse por hecha en Galicia por lo que no se ha desarrollado un sistema de prevención o de políticas proactivas a este respecto. En este punto no se aprecia paralelismo entre seguridad y calidad.

Haciendo el respectivo deslinde, se puede evidenciar que la seguridad en el marco del turismo es aspecto esencial. Este no solamente, afecta a la imagen y competitividad de los destinos, también a la calidad del servicio que un hotel, restaurante u otro tipo de servicio puede ofrecer. Los trabajos antes mencionados establecen la existencia de una relación indirecta entre el grado de inseguridad de un determinado lugar y el número de turistas.

1.6.1.2 Antecedentes Nacionales

- a) Soto, G. (2006), en su investigación presentada para optar el grado de Maestro en Marketing Turístico y Hotelero para la Universidad de San Martín de Porres con el tema denominado: *“Estado Actual de la Seguridad del Turismo en Lima, Callao y propuesta de Lineamientos Estratégicos Multisectoriales para la Seguridad Turística”*. Lima.

Este estudio tuvo como finalidad realizar un diagnóstico del estado actual de la seguridad del turismo en Lima y Callao y además proponer un Plan Estratégico Multisectorial, de seguridad turística; a partir de un estudio en base a hechos concretos de inseguridad evidente ocurridos en las zonas más riesgosas para el turista, en los que además acciona la Policía de Turismo del Perú, sin la coordinación pertinente con los sectores comprometidos con el turismo especialmente receptivo.

La seguridad es un componente esencial de la oferta turística, es una situación que puede potencialmente causar un cambio temporal en la actividad del turismo y afecta cualquier destino. En el sentido más amplio, la seguridad comprende desde el medir, hasta la acción delincuenciales específica; en nuestro país la seguridad turística se resume a acciones de prevención y represión de la delincuencia y es asumida por la Dirección de Turismo.

Esta tesis concluye en: 1) El estado actual de la seguridad del turismo en Lima y Callao es deficitaria. 2) Los sistemas de vigilancia y de comunicaciones son deficientes para el cumplimiento de la función de seguridad. 3) Los recursos humanos al servicio de la seguridad son muy escasos. 4) El grado de satisfacción y percepción de los turistas respecto a la seguridad que brinda la Policía de Turismo es considerada regular.

Haciendo el respectivo deslinde, el autor en la investigación antes mencionada toma como punto de partida realizar un diagnóstico para poder tener una mejor comprensión de la problemática. Es importante mencionar que, para poder estudiar el tema de seguridad en el turismo es esencial saber cuáles son las causas de este problema, para poder determinar sus consecuencias.

b) Álvarez, L, & Vargas, J. (2016), en su investigación presentada para optar el grado de Licenciado en Administración en Turismo para la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez con el tema denominado: ***“Grado de Satisfacción del turista extranjero por el servicio de la policía de turismo en la ciudad de Puno del año 2015”***. Puno.

El estudio realizado tiene como objetivo describir el grado de satisfacción de los turistas extranjeros por el servicio de la policía de turismo del año 2015. También, determinar el grado de dominio del idioma inglés de la policía de turismo de Puno de acuerdo a los turistas extranjeros que visitan la ciudad. Por otro lado, busca determinar el grado de conocimientos de los principales atractivos turísticos de la ciudad de Puno por la policía de turismo de acuerdo con los turistas extranjeros.

Es entonces que frente a ello se manifiesta que es necesario el conocimiento de idiomas extranjeros, cultura general e información turística por parte del personal de la policía de turismo para lograr que el turista se sienta a gusto, cómodo, y seguro en nuestra ciudad, es decir, crear un ambiente de satisfacción, y desde luego, la percepción como componente del conocimiento en donde el sujeto aplica el interactuar con el mundo objetivo al percibirlo.

Esta investigación concluye en: 1) Que el grado de satisfacción de los turistas extranjeros por el servicio de los policías de turismo en la ciudad de Puno es deficiente. 2) De acuerdo a la investigación realizada concluimos que el grado de dominio del idioma inglés de la policía de turismo de Puno es deficiente. 3) El grado de conocimientos de los principales atractivos turísticos de la ciudad de Puno por la policía de turismo es deficiente.

Haciendo el respectivo deslinde, el trabajo se encuentra centrado en poder evidenciar el grado de satisfacción de los turistas, así como evaluar la habilidad por parte de la policía de turismo en la Ciudad de Puno. El trabajo llega a la conclusión que el servicio brindado es deficiente.

1.6.1.3 Antecedentes Locales

- a) Segundo, N. (2017), en su investigación presentada para optar el grado de Licenciado en Turismo para la Universidad Andina del Cusco con el tema denominado: *“La seguridad ciudadana y su incidencia en las empresas turísticas del Barrio Típico de San Blas – Cusco 2017”*. Cusco.

Este estudio, tuvo por objetivo determinar la incidencia de seguridad ciudadana en las empresas turísticas del Barrio Típico de San Blas Cusco 2017; debido a que el aumento de la inseguridad ciudadana constituye uno de los principales problemas que enfrenta cada ciudad, también es considerado uno de los principales obstáculos para el desarrollo y mejoramiento de la población y la calidad de vida de los mismos.

La imagen de un destino turístico se daña fácilmente cuando el riesgo en seguridad se pone en conocimiento de los potenciales visitantes. Por ello es muy importante que los trabajos de prevención y contención de los delitos se tengan en la agenda coordinada entre los ministerios de Comercio Exterior y del Interior.

Las conclusiones que se presentaron son: 1) Se determinó con el 63.4% que el grado de seguridad ciudadana incide de manera regular sobre las empresas turísticas del barrio

típico de San Blas. 2) Se pudo determinar que el nivel seguridad es bajo con un 70.7% ya que la cantidad de instrumentos electrónicos utilizados a fin de garantizar el establecimiento turístico no son suficientes y en algunos casos no son utilizados adecuadamente. 3) La percepción de seguridad ciudadana en las empresas turísticas es negativa ya que en el Barrio Típico de San Blas se presenta mayormente el alcoholismo con un 46.3% y la comercialización de estupefacientes con 36.6%.

Haciendo el respectivo deslinde, el trabajo se centró en un barrio tradicional de la Ciudad del Cusco tuvo como principal propósito estudiar la relación entre la seguridad ciudadana y su incidencia en las empresas turística. Los resultados revelan que la incidencia de la seguridad sobre las empresas es regular.

1.6.2 Bases teóricas

1.6.2.1 Macro teorías

A) Teoría de la globalización

En la acepción universal de la globalización se tiene un trascendental enfoque, como fenómeno, involucra la existencia cada vez más de un mayor grado de interdependencia entre las diversas regiones y países del mundo; en particular de las áreas de dependencia comercial, financiera y de comunicación. Los niveles de mayor integración que son mencionados por la globalización tienen mayor evidencia en las relaciones comerciales, de flujos financieros, de turismo y de comunicaciones, el enfoque de la teoría del desarrollo, sostienen que uno de sus fundamentos esenciales es que un mayor nivel de integración está teniendo lugar entre las diferentes regiones del mundo, y que ese nivel de integración está afectando la condiciones sociales y económicas de los países.

Entre los momentos clave de la globalización, es de énfasis en el estudio de la creciente integración que ocurre especialmente entre las naciones más desarrolladas. Esta

integración afecta especialmente las áreas de comercio, finanzas, tecnología, comunicaciones y coordinación macroeconómica, por otra parte, se tiene las características particulares de la globalización, cuyo significado se centra en los elementos de comunicaciones y aspectos culturales.

Con bases de los principales aspectos que incluyen la teoría de la globalización, los principales supuestos de esta teoría se resumen en los siguientes:

Primero, factores económicos y culturales que están afectando cada aspecto de la vida social de una manera cada vez más integrada. Segundo, en las condiciones actuales y respecto a los estudios específicos de particularidades esperas de acción por ejemplo de acción por ejemplo comercio, finanzas o comunicaciones, la unidad de análisis basada estrictamente en el concepto de estado nación tiende a perder vigencia (Beck, 1998).

B) Teoría de las motivaciones

La motivación es el impulso – esfuerzo para satisfacer un deseo o cumplir una meta. En otras palabras, motivación implica impulso hacia un resultado. Este es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o, por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico.

Ese impulso a actuar puede provenir del ambiente (estimulo externo) o puede ser generado por procesos internos del individuo.

En este aspecto, la motivación se asocia con el sistema cognitivo del individuo. La cognición es aquello que la persona conoce de sí mismo y del ambiente que lo rodea. El sistema cognitivo implica valores personales, que están determinados por el ambiente social, la estructura fisiológica, las necesidades y experiencias de cada persona.

El punto de partida del ciclo motivacional está dado por el surgimiento de una necesidad. Esta rompe el estado de equilibrio en el que se encuentra el individuo, al producir un estado de tensión que lleva a este a desarrollar un comportamiento capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y el desequilibrio (Quintero, 2017).

1.6.2.2 Micro teorías

A) Oferta turística

Según la (Organización Mundial del Turismo, 1994), los proveedores turísticos (empresas e individuos), colocan en el mercado las diversas opciones que disponen para provocar, concretar y satisfacer la demanda turística. La oferta turística está constituida esencialmente por productos turísticos. Un producto turístico tiene como núcleo a uno o más atractivos turísticos. El desplazamiento de los turistas es provocado por los atractivos y en sentido contrario, los atractivos contienen una motivación para el desplazamiento.

Por lo tanto, el producto turístico está definido por la motivación. Sin embargo, los atractivos turísticos no provocan el desplazamiento sino están acompañados de condiciones suficientes para que el desplazamiento sea posible. Estas condiciones son infraestructura y facilidades. La infraestructura permite llegar al destino en condiciones mínimamente aceptables y disfrutar del atractivo.

Es necesario que los productos vayan acompañados de condiciones de precio y forma de pago, que sean adecuadamente distribuidos por los canales de comercialización establecidos y que sean conocidos por los turistas a través de promoción y publicidad. Entonces, y solo entonces, tendremos oferta turística. Luego incluiremos oferta complementaria para satisfacer requerimientos específicos que se planteen en el destino.

B) Teoría general de los sistemas y el turismo

Según Bertalanffy, la teoría general de los sistemas puede ser aplicable a distintas áreas, como a la comprensión de la economía de un país, la política, medicina, y por supuesto el turismo de una país o ciudad. La teoría general de sistemas permite comprender cada sistema de manera completa. En el turismo se puede analizar como unido o como un sistema en partes. Esto ayuda a facilitar la comprensión y su respectivo estudio.

De acuerdo con la teoría un sistema, para ser completo, este debe de tener un medio ambiente (lugar donde se desarrolla o encuentra el sistema), unidades (partes del sistema), relaciones (entre las unidades del sistema), atributos (cualidades de las unidades y del propio sistema), input (lo que ingresa al sistema), output (lo que sale del sistema), feedback (un control del sistema para que lo mantenga funcionando correctamente) y modelo (un diseño que facilite su comprensión).

Estudiar los procesos de la actividad del turismo a partir de la teoría antes descrita puede tener ventajas y desventajas.

- ***Ventajas***

- Mediante la creación de un modelo, se tiene una visión general del todo del turismo.
- Es posible segmentar el sistema en partes y estudiar estas partes por separado.
- Es posible separar al sistema turístico de otros sistemas, facilitando así su estudio.
- Facilita el estudio interdisciplinario del turismo.

- ***Desventajas***

- La separación del sistema turístico de los otros sistemas facilita su estudio, pero al mismo tiempo ocasiona una visión fragmentada del objeto de estudio.
- Al separar al turismo como un sistema, debe tenerse en cuenta que el turismo forma parte de un sistema mayor, como el sistema social.

C) Teoría de los espacios turísticos de Boullón

La teoría de los espacios turísticos fue presentada en 1985 en el libro *“Planificación del espacio turístico”* por Roberto Boullón. El autor manifiesta que *“el espacio turístico es consecuencia de la presencia y distribución territorial de los atractivos turísticos que, no hay que olvidar, son la materia prima del turismo. Este elemento del patrimonio turístico, más las empresas e infraestructura turística son suficientes para definir el aspecto turístico de cualquier país”*

El autor menciona que no existen regiones turísticas ya que los atractivos turísticos difícilmente se tocan. Aun en un país con una gran densidad de atractivos turísticos, existen áreas grandes desprovistas de los mismos. De esta manera, no se puede recurrir a la técnica de la regionalización en la planificación turística, ya que de lo contrario se clasificaría como áreas turísticas grandes que no poseen atractivos turísticos lo que sería un error. En la búsqueda de remplazar la idea de región turística, Boullón propone la teoría de espacio turístico.

El espacio turístico se determina por medio de la observación de la distribución territorial de los atractivos turísticos y de la infraestructura, Mediante este trabajo fue posible identificar varios componentes que se clasifican de acuerdo con su tamaño. Así se distinguen, zonas, áreas complejas, centros, unidades, núcleos, conjuntos, corredores, corredores de traslado y, por último, corredores de estadía.

D) Teoría de las motivaciones turísticas

Las motivaciones llegan a ser más específicas cuando un turista se ve en la necesidad de visitar ciertos destinos turísticos o seleccionar una actividad particular o un modo de transporte. Por consiguiente, las motivaciones del turista son diversas.

Entre ellas tenemos las siguientes:

- *Motivaciones físicas*

Incluye las relaciones con el descanso físico, participación en deportes, recreación en playas, entretenimiento elegante y otras motivaciones relacionadas directamente con la salud, toda esta motivación tiene en común reducir la tensión mediante actividades físicas.

- *Motivaciones culturales*

Se determina las personas por el deseo de conocer otros países como su herencia cultural, su educación, su música arte, folklore, etc.

- *Motivaciones personales*

Las motivaciones personales que incluyen el deseo de conocer a nuevas personas, visitar familiares o amigos, salir de la rutina, alejarse por poco tiempo de la familia o hacer nuevas amistades. (Ibáñez & Cabrera, 2011).

E) Teoría de la seguridad turística

Según (Mansfeld & Pizam, 2006), plantean una serie de hipótesis en referencia la seguridad en el turismo con el fin de construir una teoría. Los autores plantean al respecto que los incidentes de inseguridad continuarán ocurriendo en los destinos turísticos independientemente de los esfuerzos realizados por el sector privado y público para prevenirlos. Desde la mayoría de incidentes de seguridad y protección, ya sean naturales (como huracanes, tornados, inundaciones, terremotos, tsunamis, etc.), hechos por el hombre (como crimen, terrorismo, guerra, etc.), o riesgos para la salud, son causados por factores fuera del control de los turistas destinos, es prácticamente imposible erradicarlos por completo.

Una mayoría absoluta de incidentes de seguridad que ocurren en los destinos turísticos tendrá algún grado de impacto negativo en los destinos afectados y su industria del

turismo, aunque la gravedad del impacto no es uniforme y está influenciada por numerosos factores.

Aunque es imposible evitar por completo la ocurrencia de incidentes de seguridad y protección, los destinos pueden prepararse para la ocurrencia de dichos incidentes a través de la planificación de crisis y así reducir sus impactos negativos en la comunidad, su economía, la industria del turismo y los turistas mismos.

El sector privado (es decir, la industria del turismo) tiene la gran responsabilidad de prevenir o reduciendo la cantidad de incidentes de seguridad que ocurren en sus propiedades propias. El sector público y, lo que es más importante, los gobiernos de los destinos de acogida, asumir la gran responsabilidad de garantizar un alto nivel de seguridad para visitar turistas.

Actualmente hay numerosos métodos disponibles, tanto hardware como políticas, para prevenir y / o reducir el número de incidentes de seguridad y protección al turista en los destinos, aunque su nivel de efectividad varía ampliamente.

En términos generales, la forma más efectiva de prevenir y / o reducir el número de incidentes de seguridad que ocurren en los destinos turísticos es por una fuerte cooperación entre la industria del turismo, la comunidad local, las autoridades gubernamentales, y los turistas mismos.

A pesar de los graves y devastadores impactos que algunos incidentes de seguridad y protección tienen en los destinos afectados, con algunas excepciones, como total y continúa guerra: en realidad es posible recuperarse completamente de estos impactos. El ritmo de la recuperación será rápido si hay una demanda fuerte y latente de un producto turístico, incluso aunque podría significar esperar hasta la situación de seguridad en el destino afectado ha terminado antes de poder utilizar plenamente ese producto turístico.

Para recuperarse completamente de incidentes de seguridad graves y recurrentes, las empresas turísticas necesitan el apoyo técnico, financiero y moral completo de los sectores públicos locales, regionales y nacionales.

Los impactos negativos de los incidentes de seguridad y seguridad en el turismo no suelen ser confinado al área geográfica donde ocurren y generalmente se derrama bien más allá de la ubicación del incidente. Para evitar este daño innecesario allí es una necesidad de transmitir mensajes geográficos que definen las dimensiones espaciales del área afectada.

Los turistas deben ser educados constantemente sobre los riesgos de seguridad presentes durante sus viajes y se les dan consejos prácticos para evitarlos. Deberían hacerse para entender que en numerosos casos ellos mismos a través de sus propias acciones asumir parte de la responsabilidad por los incidentes de seguridad que los afectan.

Los medios y los avisos de viaje emitidos por los gobiernos en la generación de mercados juegan un papel importante en la formación de la imagen de un destino turístico después de uno o varios incidentes de seguridad. Por lo tanto, para recuperarse completamente de tales incidentes, los responsables de la toma de decisiones en el destino deben trabajar estrechamente con los medios y los gobiernos de generar mercados para reducir el pánico y recuperar la normalidad. Sobre todo, es posible concluir que con cada seguridad adicional desafortunada y un incidente de seguridad que ocurre en un destino turístico, nuestra base de conocimiento aumenta, Por lo tanto, como estudiantes e investigadores de la seguridad y protección del turismo, es nuestro deber continuar recopilando los datos, procesarlos y analizarlos, para poder dibujar las lecciones adecuadas y utilizarlas para reducir la ocurrencia de tales incidentes y mitigando sus impactos.

F) Teoría del Servicio

El servicio es la “acción y efecto de servir. Es necesario diferenciar entre el producto por el cual paga el cliente y el servicio que rodea a ese producto. El servicio es todo esfuerzo encaminado a atender al cliente y a resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos. Es decir, el servicio busca estar en todo momento ser el contacto entre el cliente y la empresa. Por otro lado, el concepto de servicio es la definición de los beneficios generales que la empresa de servicios otorga, basada en los beneficios recibidos por los clientes.

Una empresa se crea para generar rentabilidad a la vez que satisface las necesidades y expectativas de sus clientes y usuarios.

El servicio es un valor percibido por los clientes de manera subjetiva y para nada tangible, depende del punto de vista de cada persona y puede variar tantas veces como el cliente lo perciba.

Ante este panorama es difícil lograr un nivel de servicio que satisfaga al 100 % de los clientes y los mantenga fieles al producto o propuesta de servicio que tenga la organización. Por eso se hace importante cuestionar permanentemente la percepción que tienen los clientes sobre la calidad de nuestro servicio. Se deben generar métodos de tabulación de información que produzcan cuestionarios cada vez más cercanos a los puntos de interés de los clientes en lo concerniente al producto o servicio que se ofrece.

1.6.3 Marco conceptual

- ***Seguridad turística.*** - Esta referida a la confianza y tranquilidad del turista o turistas que permanecen en un lugar distinto al de su entorno habitual sin que exista el peligro y riesgo que temer, para realizar sus actividades turísticas y que no representa riesgo para su seguridad personal, sus bienes y los servicios turísticos.
- ***Policía Nacional del Perú.*** – La Policía Nacional del Perú es una institución del Estado con calidad de órgano ejecutor, que depende del Ministerio del Interior; con

competencia administrativa y autonomía operativa para el ejercicio de la función policial en todo el territorio nacional, en el marco de lo previsto en el artículo 166 de la Constitución Política del Perú.

Funciones

- Mantener la seguridad, tranquilidad pública y garantizar el libre ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución Política del Perú.
- Prevenir, combatir, investigar y denunciar los delitos y faltas previstos en el Código Penal y leyes especiales, perseguibles de oficio.
- Garantizar la seguridad ciudadana.
- Brindar protección al niño, al adolescente, al anciano y a la mujer que se encuentran en situación de riesgo de su libertad.
- Investigar la desaparición de personas naturales.
- Garantizar y controlar la libre circulación ferroviaria, vehicular y peatonal en la vía pública y en las carreteras.
- Intervenir en el transporte aéreo, marítimo, fluvial y lacustre en acciones de su competencia.
- Vigilar y controlar las fronteras, velar por el cumplimiento de las disposiciones legales sobre control migratorio de nacionales y extranjeros.
- Brindar seguridad al Presidente de la República en ejercicio o electo, a los Jefes de Estado en visita oficial y Presidentes de los Poderes Públicos.
- Cumplir con los mandatos escritos del Poder Judicial, Tribunal Constitucional, Jurado Nacional de Elecciones, Ministerio Público y de la ONPE.
- Participar en la seguridad de los establecimientos penitenciarios, así como en el traslado de los procesados y sentenciados de conformidad con la ley.

- Participar en el cumplimiento de las disposiciones relativas a la protección y conservación de los recursos naturales y del medio ambiente.
 - Velar por la seguridad de los bienes y servicios públicos, en coordinación con las entidades estatales correspondientes.
 - Participar en la Defensa Nacional, Defensa Civil y en el desarrollo económico y social del país.
 - Ejercer la identificación de las personas con fines policiales.
 - Ejercer las demás funciones que se señalen la Constitución y las leyes.
- ***La Policía de Turismo.*** - La labor primordial de la POLTUR consiste en proteger al turista y a sus bienes y darle información adecuada y oportuna con el propósito de contribuir al desarrollo de la actividad turística.
 - ***Turista extranjero.*** - Cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia habitual, que se queda por lo menos una noche en el lugar que visita, aunque no tenga que pagar por alojamiento, y cuyo principal motivo de viaje es el ocio, u ocupación del tiempo libre, negocios, peregrinaciones, salud u otros, diferente a una actividad remunerada en el lugar de destino.
 - ***Servicio de asistencia turística.*** - Servicio gratuito que se brinda al turista nacional o extranjero, brindando apoyo, orientación y asesoramiento en relación a los servicios turísticos no fueron proveídos de acuerdo a lo contratado, (Comeltur, 2000).
 - ***Destino turístico.*** - Lugar visitado durante el viaje. (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2015)
 - ***Facilitación turística.*** - La facilitación turística comprende un vasto ámbito de acción que abarca, principalmente, al sector público en la diversidad de organismos estatales que -directa e indirectamente- guardan relación e inciden sobre el turismo;

atendiendo, asimismo, al sector privado turístico en su relación con el público respecto de los servicios que presten a los usuarios.

- **Red de Protección al Turista.** - Área del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) que busca darle a los turistas internos y extranjeros los servicios adecuados y oportunos para que puedan conocer nuestro país con protección y seguridad a través de un plan de seguridad preventiva (Mincetur,2016).
- **Turismo.** - Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, ya sea por negocios o con fines de ocio, pero nunca relacionados con el ejercicio de una actividad remunerativa en el lugar visitado (Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, 2011).
- **Corredores turísticos.** – Son rutas recomendadas por las vías principales de las diferentes ciudades, con un sistema de monitoreo y patrullaje constante para proporcionar seguridad a los turistas (Mincetur,2016).
- **Visitante.** - Es toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual y cuya finalidad principal de viaje no es la de ejercer una actividad remunerativa en el lugar visitado.
- **Tipos de visitante.** - Los visitantes son parte de la población afectada por un problema que un proyecto de inversión pública, en el sector turismo, intenta solucionar.

Se clasifican en dos grupos:

Turista. - Toda persona que voluntariamente viaja dentro de su territorio nacional o a un país distinto de su entorno habitual, que efectúa una estancia de por lo menos una noche, pero no superior a un año y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado.

Excursionista. - Toda persona que viaja a un lugar distinto de aquel en el que tiene su domicilio habitual, por un periodo inferior a 24 horas sin incluir pernoctación y cuyo motivo principal no es el de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado.

- **Prestadores de servicios turísticos.** - Personas naturales o jurídicas que participan de la actividad turística con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos, de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas.
- **Operador de turismo.** - Aquél que proyecta, elabora, diseña, organiza y opera sus productos y servicios dentro del territorio nacional para ser ofrecidos y vendidos a través de las agencias de viaje y turismo (mayoristas o minoristas); pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al turista.
- **Recurso turístico.** - Expresiones de la naturaleza, la riqueza arqueológica, expresiones históricas materiales e inmateriales de gran tradición y valor que constituyen la base del producto turístico.
- **Destino.** - Un espacio geográfico determinado con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación. El Destino atrae a turistas con producto(s) turístico(s) perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor, al ordenamiento de los atractivos disponibles y a una marca que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral.

1.7 Formulación de la hipótesis

1.7.1 Hipótesis General

HG: El servicio de asistencia de la policía de turismo incide significativamente en la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018.

1.7.2 Hipótesis Específicas

HE1: El servicio de asistencia de la policía de turismo en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman se desarrolla de manera inadecuada.

HE2: La relación entre el servicio de asistencia de la policía de turismo y la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman 2018 es directa.

HE3: Las acciones a realizar inciden significativamente en mejorar el servicio de asistencia de la policía de turismo que incide en la seguridad de los turistas extranjeros en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman.

1.8 Variables de la investigación

1.8.1 Identificación y Conceptualización de Variables

- Variable independiente

Servicio de asistencia : Conjunto de acciones orientadas planear, organizar, dirigir, supervisar, controlar, coordinar, fiscalizar y ejecutar las actividades y operaciones especializadas de orientación, seguridad, protección, prevención, investigación y denuncia de los delitos y faltas en agravio de los turistas extranjeros y sus bienes, así como la protección de los bienes patrimoniales, histórico-culturales y turísticos del (Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú, 2018).

- Variable dependiente

Seguridad Turística: Esta referida a la confianza y tranquilidad del turista o turistas que permanecen en un lugar distinto al de su entorno habitual sin que exista el peligro y riesgo que temer, para realizar sus actividades turísticas y que no representa riesgo para su seguridad personal, sus bienes y los servicios turísticos (Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú, 2018).

1.8.2 Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Variable Independiente Servicio de asistencia</p> <p>Conjunto de acciones orientadas a planear, organizar, dirigir, supervisar, controlar, coordinar, fiscalizar y ejecutar las actividades y operaciones especializadas de orientación, seguridad, protección, prevención, investigación y denuncia de los delitos y faltas en agravio de los turistas extranjeros y sus bienes, así como la protección de los bienes patrimoniales, histórico-culturales y turísticos del país (Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú, 2018)</p>	Recurso material	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de funcionamiento de los equipos que la policía de turismo posee. - Nivel de comodidad y conveniencia del ambiente y los equipos. - Grado de modernidad de los equipos. - Nivel de capacidad adecuada de la POLTUR.
	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de rapidez de asistencia que brinda la policía de turismo. - Grado de conveniencia en el uso del uniforme del personal policial. - Nivel de un correcto servicio brinda la primera vez por la policía de turismo. - Grado de disponibilidad de los policías ante cualquier circunstancia.
	Operatividad	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de responsabilidad en el trabajo de la policía de turismo. - Nivel de respuesta de la información básica que solicita un visitante. - Nivel de capacidad para ayudar al turista sobre los lugares turísticos. - Grado de disponibilidad y preparación de la policía de turismo ante necesidades de los turistas.
	Control	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de conveniencia de la calidad del servicio hacia el turista. - Grado de discreción y respeto frente a situaciones personales de los turistas. - Nivel de seguridad y confianza al realizar consultas al personal de la policía.
	Conectividad	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de conocimiento de la policía para ayuda e información al turista. - Grado de comprensión de la policía de turismo hacia el turista. - Grado de amabilidad de la policía de turismo hacia el turista.
<p>Variable Dependiente Seguridad turística</p> <p>Esta referida a la confianza y tranquilidad del turista o turistas que permanecen en un lugar distinto al de su entorno habitual sin que exista el peligro y riesgo que temer, para realizar sus actividades turísticas y que no representa riesgo para su seguridad personal, sus bienes y los servicios turísticos (Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú, 2018).</p>	Peligro y riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de la percepción de seguridad en el destino turístico. - Cantidad de casos de delitos y faltas contra el patrimonio - Cantidad de pérdida de documentos - Cantidad de pérdida de dinero (monto robado) - Cantidad de pérdida de dinero (monto recuperado) - Cantidad de actividades operativas realizadas (monto recuperado) - Número de operativos ejecutados - Número de patrullajes a pie - Número de patrullajes motorizados - Número de servicios de seguridad realizados

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA INVESTIGACIÓN

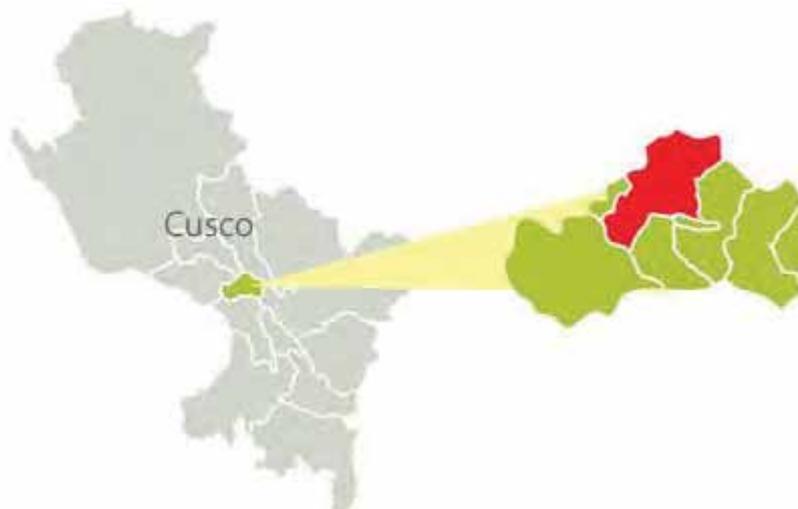
1.1 Parque Arqueológico de Sacsayhuaman

Imponente edificación incaica, rodeada de enormes rocas talladas y gran vegetación, el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman es una construcción que asombra por sus perfectas conexiones entre sus muros pétreos. Construida entre el periodo de los incas Pachacútec y Huayna Ccapac, actualmente abarca 3.093 hectáreas (fuente DDC Cusco). Su majestuosidad la convierten en una de las expresiones arquitectónicas místicas pertenecientes al Tahuantinsuyo.

Ubicada a 2 km de la ciudad de Cusco aproximadamente, los grandes bloques del Parque Arqueológico Sacsayhuaman, hechos a base de granito, miden hasta 9 metros de alto, considerado los de mayor tamaño dentro de las zonas arqueológicas incas. Cada uno de estos muros encaja sin ningún tipo de amalgama. El interior de esta construcción se identifica por sus templos, almacenes y canales de aguas a más de 200 metros de largo.

El origen de su nombre quechua al español significa “halcón satisfecho”, debido a que desde este punto se podía vigilar la capital del Imperio incaico. El Parque Arqueológico Sacsayhuaman sirve como escenario para la escenificación del Inti Raymi (Fiesta del Sol) que se realiza durante el solsticio de invierno, todos los 24 de junio.

Gráfico 1
Mapa de la Ubicación Geográfica de Sacsayhuaman



Fuente: Dirección Regional de Cultura Cusco

1.1.1 Límites

Los límites políticos administrativos son:

Por el Norte: Con los fundos Q' eser Grande, Q' eser Chico, Qorimarka y Pauqarpata,

Por el Sur: La quebrada de Saphy, Salesianos, Qollqanpata, Sapantiana, Qantupata, Toqokachi, Mesa Redonda, Uchullu y Los Incas.

Por el Este: Con el Abra de Qorao, Yunkaypata, y el riachuelo Kachimayu que lo separa de la Comunidad de Killawata y del distrito de San Sebastián.

Por el Oeste: Por el Oeste, con los fundos Fortaleza, Sallqantay, Qespiwata y Llaullipata; la línea divisoria corresponde a las nacientes del riachuelo Saphy.

1.1.2 Monumentos que conforman Sacsayhuaman

Qenko: Es considerado un lugar sagrado en el que posiblemente se oficiaban ceremonias en honor al Sol, la Luna y las estrellas. Presenta un anfiteatro circular y escaleras rocosas en forma de zigzag. En la parte interior posee una mesa o altar donde se realizaba ritos agrarios, en la parte superior de este roquedal existe una serie de asientos (tianas),

gradas y escalinatas labradas, se observa un canal serpenteante el cual termina en una circunferencia siendo la representación de la serpiente (amaru), luego una cabeza de felino y un ave que son elementos de connotación religiosa.

Tambomachay: Habría cumplido una importante función religiosa vinculada al agua y a la regeneración de la tierra. El lugar tiene una extensión aproximada de media hectárea y el material usado para su construcción fue la piedra caliza con aparejos de estilo poligonal.

Puka Pukara: El complejo cuenta con numerosos recintos, plazas interiores, acueductos, atalayas y caminos; habría servido como tambo o sitio de descanso y alojamiento. Según se cuenta, cada vez que el Inca se disponía a visitar Tambomachay, iba acompañado de una gran comitiva que se alojaba en Puka Pukara. Por su apariencia la denominan fortaleza.

Laqo: Es un gran afloramiento rocoso, uno de los más grandes de la zona (150 m. largo por 76 m. de ancho), separado naturalmente en dos grandes porciones pétreas. Alrededor y sobre el afloramiento hay tallas de formas geométricas a modo de tianas, escalinatas, etc., las cuales presentan diferentes orientaciones y localizaciones.

1.2 Incidencia delictiva en el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman

De acuerdo a la información proporcionada por la Policía de Turismo (POLTUR), se puede observar las siguientes estadísticas, según tipo de incidencia delictiva dentro del Parque Arqueológico de Sacsayhuaman y poder determinar cuál es la más recurrente.

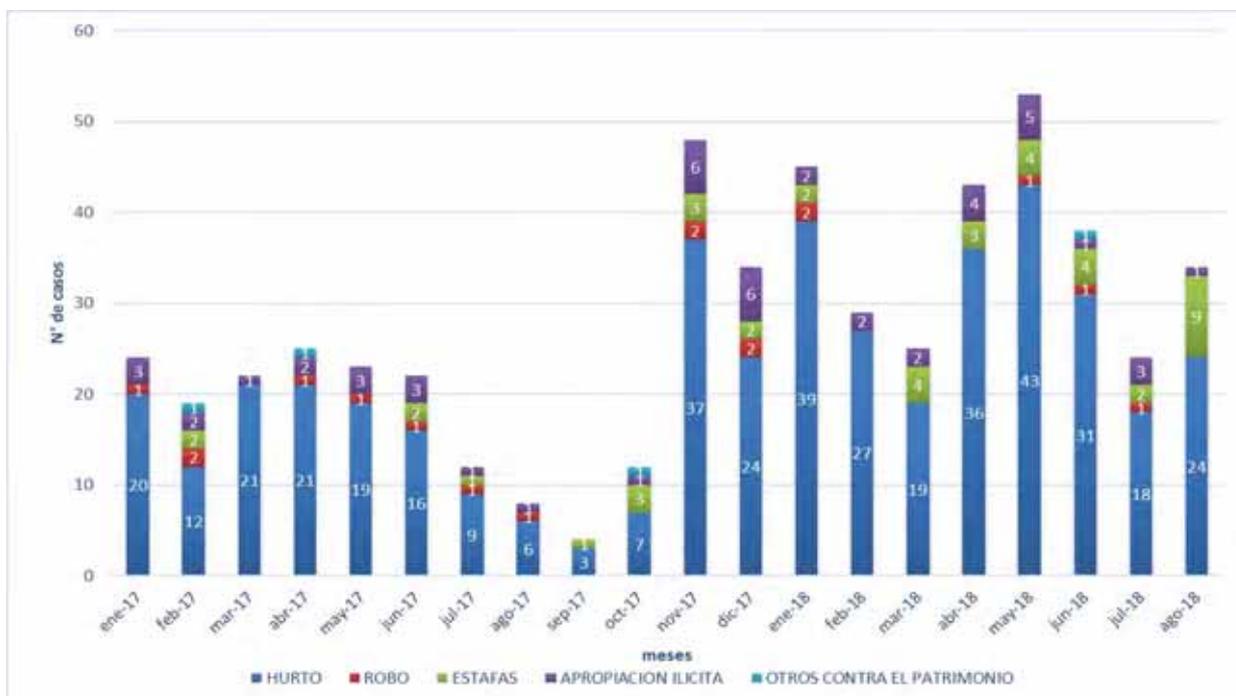
1.2.1 Delitos

Es aquella conducta contraria a la ley lo que causa una pena mayor o reclusión. De acuerdo a este tipo de incidencia delictiva se presenta otros dos subtipos de delitos.

- **Delitos contra el patrimonio**

De acuerdo al Gráfico N° 2, se puede evidenciar la cantidad de delitos contra el patrimonio que se infringieron entre los años 2017 y 2018 cada uno representado de manera mensual, es así que, para el 2017 los delitos que mayor incidencia tuvieron son hurto con 37 casos en el mes de noviembre, robo con 2 casos para febrero, noviembre y diciembre, estafas con 3 casos para octubre y noviembre; y apropiación ilícita con 6 casos para noviembre y diciembre; respecto al 2018, se presentaron 43 casos de hurto en el mes de mayo y 39 en enero, 2 casos de robo en enero, para estafas se presentan 9 casos en el mes de agosto y 5 casos de apropiación ilícita para mayo; la gran parte de los delitos son efectuados en los meses de fiesta como la época navideña, lo que causa una mayor concurrencia de las personas y a la vez de delincuentes que usan esta época para realizar sus crímenes.

Gráfico 2
Cantidad de casos de delitos contra el patrimonio



Fuente: Incidencias delictivas - POLTUR
Elaboración Propia

- **Otros delitos**

En referencia al Gráfico N° 3, indica el número de casos que se presentaron en el rubro de otros delitos, y se evidencia que, en el año 2017, hubo 5 casos en noviembre sobre delitos contra la libertad social, para los meses de abril, mayo, junio y noviembre se presenta 1 caso sobre el delito contra el orden financiero, y en el caso del delito contra la vida, el cuerpo y la salud se presenta 2 casos en agosto y diciembre del año en mención, cada uno de los casos mencionados corresponde al mayor número de delitos percibidos durante el año 2017. Para el 2018, los delitos más frecuentes y con mayor número de casos, es en contra de la libertad sexual con 5 casos en marzo, 2 casos en abril contra el orden financiero y 3 casos en febrero y marzo contra la vida, el cuerpo y la salud; para ambos años no existe ningún caso sobre delitos contra la libertad individual. A través de este gráfico se puede evidenciar que la cantidad de delitos percibidos anualmente en Sacsayhuaman, se encuentran en promedio en un nivel bajo.

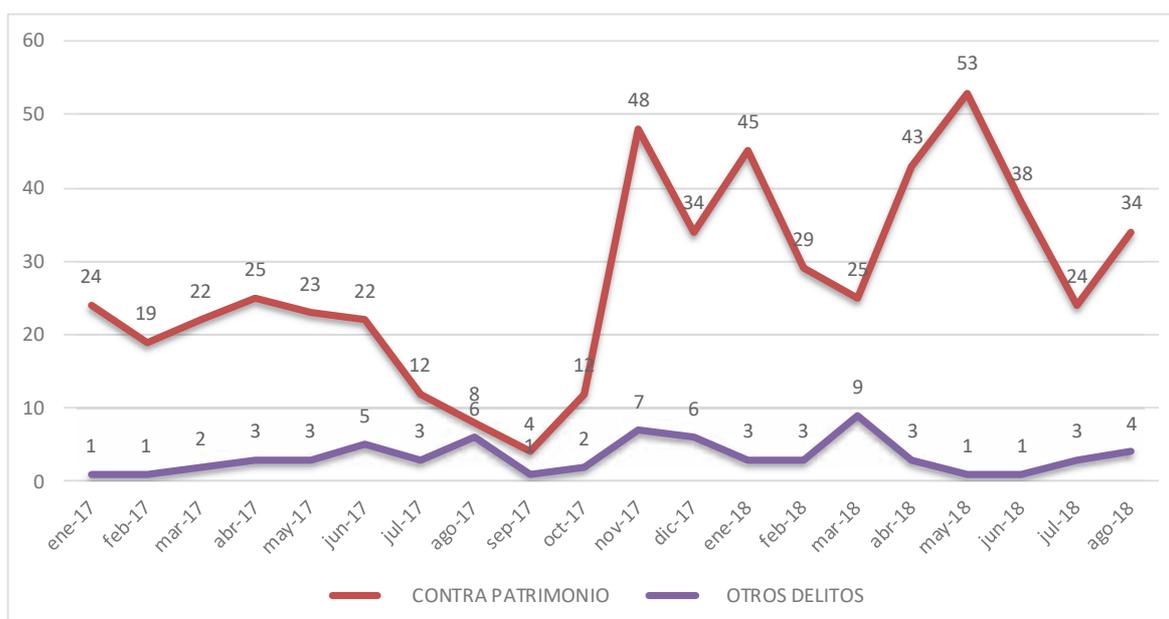
Gráfico 3
Cantidad de casos de otros delitos



Fuente: Incidencias delictivas - POLTUR
Elaboración Propia

El Gráfico N° 4 resume el número de casos de las incidencias delictivas respecto a los tipos de delitos que existen, por ejemplo, uno de ellos es contra el patrimonio, que presenta un mayor número de casos en comparación con otros delitos, se puede observar que, en el 2017, en noviembre (48) fue el mes donde más delitos se presentaron; en cuanto al 2018, los meses donde más delitos contra el patrimonio se cometieron fueron enero (45), abril (43) y mayo (53). Para el caso de otros delitos, para el 2017 se ha evidenciado que en los meses de agosto (6), noviembre (7) y diciembre (6) se presentan los mayores casos, por el lado del 2018, el mes con mayor incidencia en otros delitos es marzo con 9 casos.

Gráfico 4
Cantidad de casos según tipo de delito



Fuente: Incidencias delictivas - POLTUR
Elaboración Propia

1.2.2 Faltas

Las faltas son aquellos actos que no causan un daño directo material y efectivo, y que son sancionados con multas en favor de la sociedad, este tipo de incidencia delictiva también presenta dos subtipos de falta.

- **Faltas contra el patrimonio**

Este tipo de incidencia, son hechos que no se convirtieron en un hecho grave y con una sanción fuerte, por esa razón, en el Gráfico N° 5, se identifica que no se presenta muchos casos de faltas, la cantidad no es alarmante, por ejemplo, en noviembre del 2017 es donde se registró mayores faltas con 5 casos, pero también se observa que en febrero, abril, mayo, junio, julio y agosto no registraron ninguna falta; en octubre del mismo año fue el único mes donde se registró 1 caso de hurto. En el caso del 2018, los meses con mayor incidencia de faltas fueron enero (5) y febrero (6), y los meses donde no hubo ninguna falta registrada fueron marzo, julio y agosto. Respecto a daños materiales se presenciaron 2 casos en mayo del 2018, donde dañaron parte del patrimonio arqueológico y que es difícil de ser restaurado.

De este modo, se logra determinar que en Sacsayhuaman no se evidenciaron un mayor número de acontecimientos negativos, que perjudicaran la visita y recorrido de los turistas y eso sucede porque se posee un adecuado resguardo del patrimonio.

Gráfico 5
Cantidad de casos de faltas contra el patrimonio y otras faltas



Fuente: Incidencias delictivas - POLTUR
Elaboración Propia

El Gráfico N° 6, muestra el resumen de los casos que se presentaron según tipo de falta, para el 2017 y 2018. En todo el periodo del 2017, no se evidenció ni presencié ningún tipo de otra falta, mientras en el 2018 solo se presentaron 2 casos de otras faltas en el mes de mayo. Respecto al número mayor de casos sobre faltas contra el patrimonio se dieron en noviembre del 2017 seguido de enero con 3 casos; y para el 2018, los meses con mayor número de incidencias fueron enero 5 casos y febrero con 6 casos.

Gráfico 6
Cantidad de casos según tipo de faltas



Fuente: Incidencias delictivas - POLTUR
Elaboración Propia

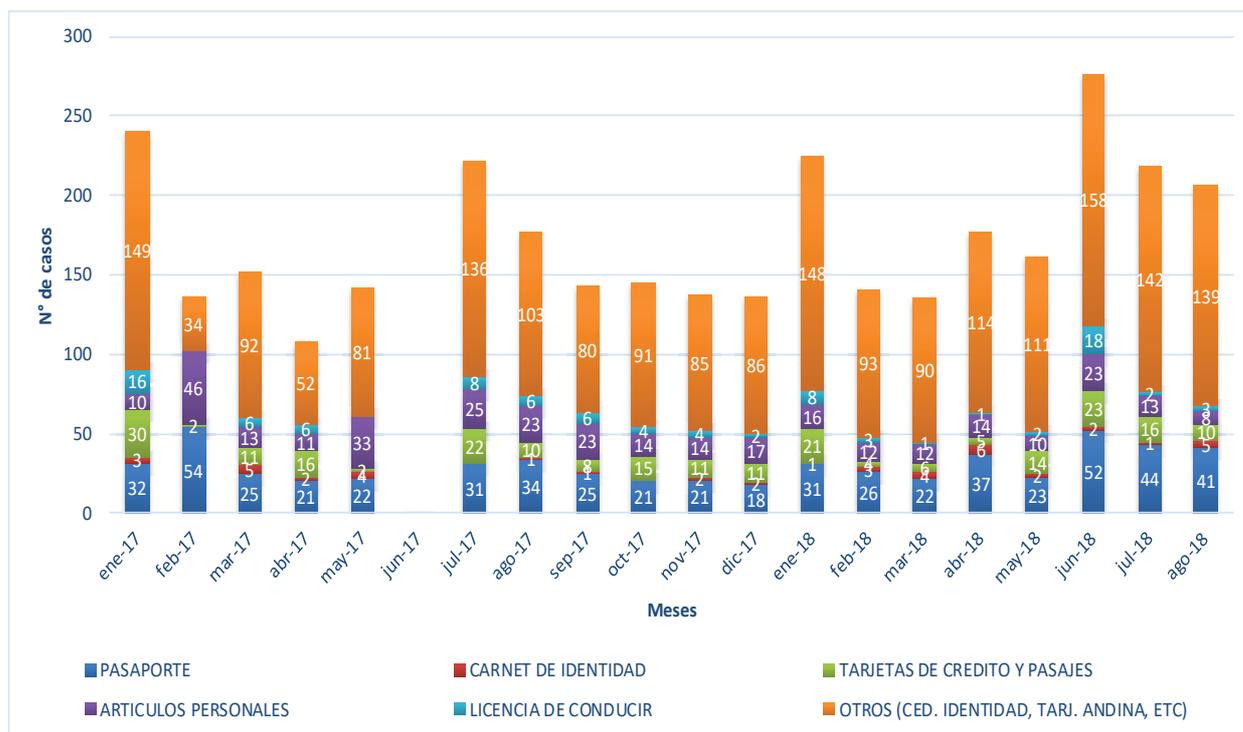
1.2.3 Pérdida de documentos

El extravío de documentos es bastante común cuando se va de visita a otro país o ciudad, donde los turistas recorren distintos lugares por motivo de turismo o negocios, y la pérdida de documento en el Complejo Arqueológico de Sacsayhuaman no es la excepción, el mayor número de reportes sobre pérdidas de documentos en el 2017, indica que 149 turistas perdieron al menos otros documentos y 16 licencias de conducir en el mes de enero y 136 en julio, en pasaportes se reportó 54 casos en el mes de febrero, 5 carnet de identidad

en marzo, 30 tarjetas de crédito en enero, 46 artículos personales en febrero, pero también ocurre que el mes donde no sucedió ninguna pérdida fue en junio extrañamente en las fiestas de Cusco, donde existe mayor arribo de turistas, pero no hubo ningún reporte de pérdidas de documentos.

En cuanto al 2018, los turistas que extraviaron otros documentos se ubican en el mes de enero (148) y junio (158); 52 casos en junio y 44 casos en julio de pérdidas de pasaporte; 6 y 5 casos en abril y agosto respectivamente en cuanto a extravío de carnet de identidad; 23 hechos de pérdida de tarjetas de crédito, 23 de artículos personales y 18 de licencia de conducir en junio; contrariamente al año anterior en el 2018 la mayor cantidad de este tipo de incidencia sucedieron en el mes de junio, mes donde se realiza las fiestas de la región.

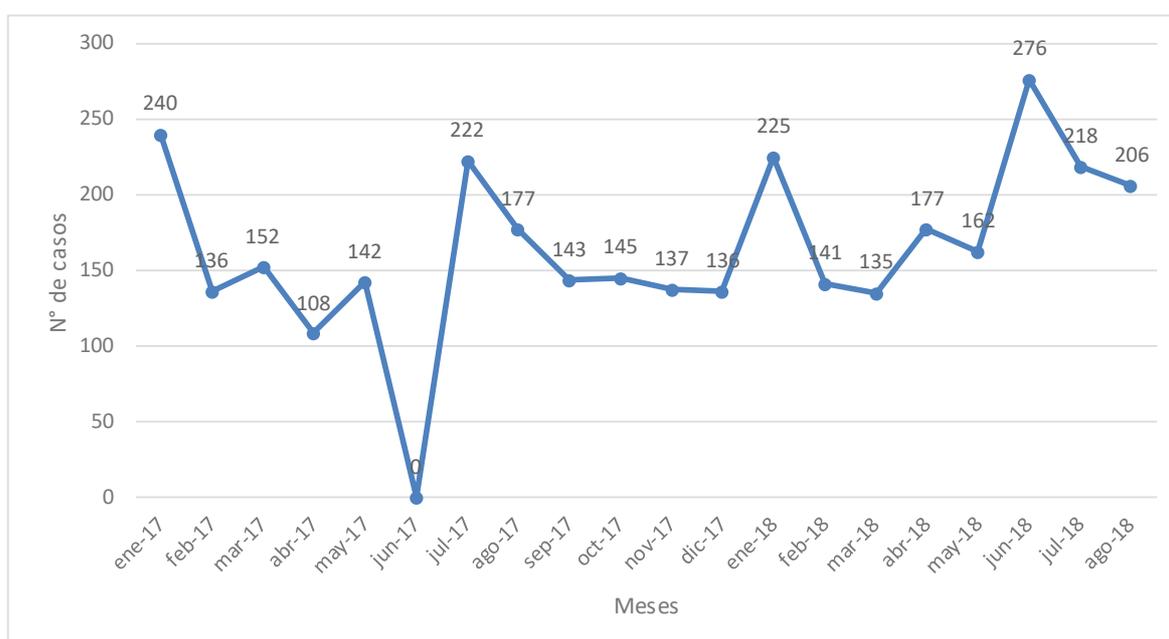
Gráfico 7
Cantidad de casos de pérdida según tipo de documentos



Fuente: Incidencias delictivas - POLTUR
Elaboración Propia

En ese sentido el mes donde se extraviaron más documentos fue en enero y julio con 210 y 222 casos respectivamente, pero siendo junio el mes donde no se registró ni un solo caso para el 2017; en referencia al 2018; los meses de junio, enero y julio, con 276, 225 y 218 casos respectivamente los que mayor incidencia de pérdida de documentos tuvieron, mientras que marzo (135) y febrero (141) fueron los meses con menos presencia de este tipo de casos.

Gráfico 8
Total de casos de pérdida de documentos



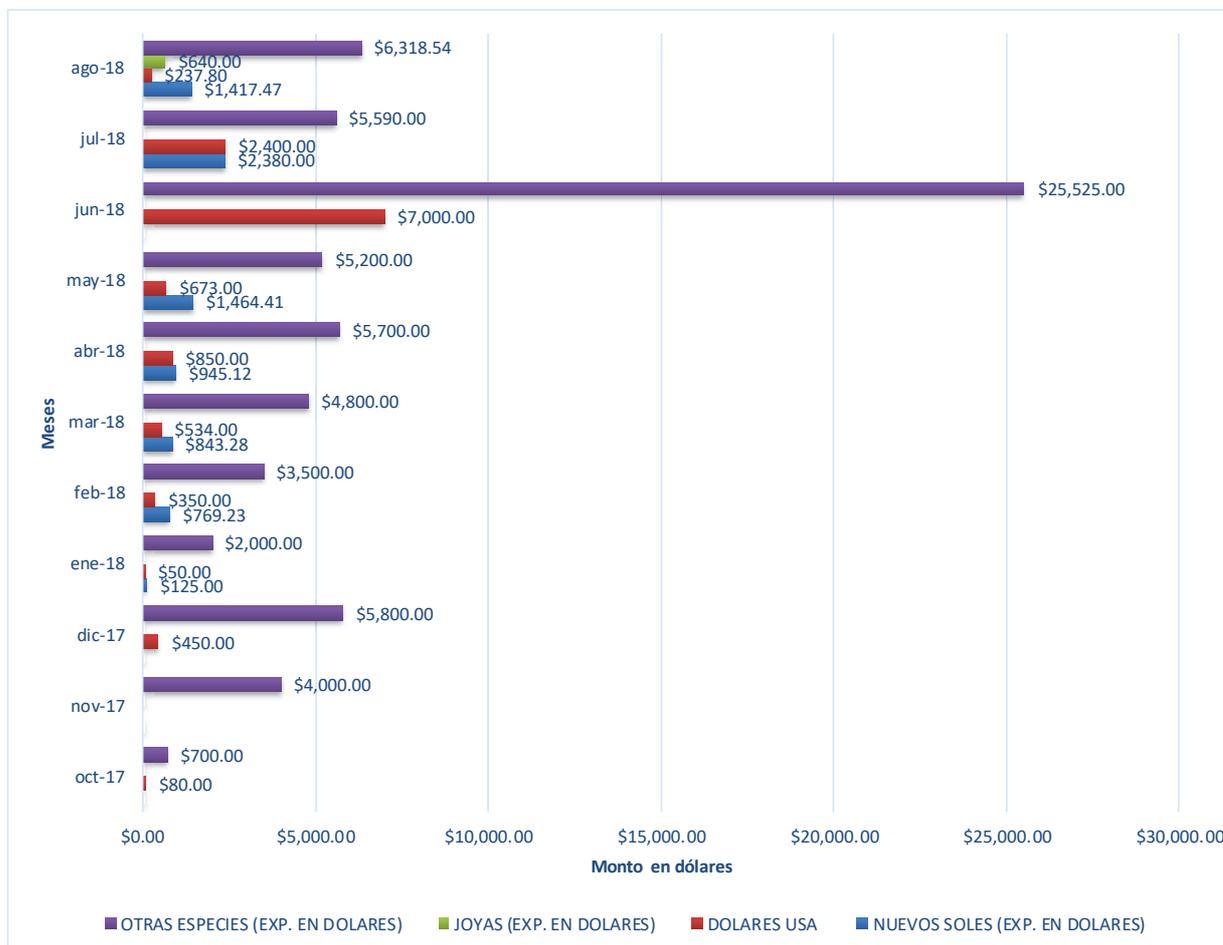
Fuente: Incidencias delictivas - POLTUR
Elaboración Propia

1.2.4 Monto Robado

Para esta parte del análisis, se ha agrupado de acuerdo al tipo de objeto o cantidad monetaria que fue hurtado y despojado de las manos de los turistas tanto nacionales como extranjeros; respecto al año 2017, fueron robados \$450.00 en diciembre y también \$5,800.00 en otras especies, en este año solo se registraron unas cuantas incidencias delictivas; en cuanto al 2018, en junio hurtaron \$25,525.00 en otras especies y \$7,000.00 en dinero; en agosto fue el único mes donde se registró el robo en joyas con un valor de \$640.00 y en julio de este mismo año se robaron \$2,380.00 monto robado en soles pero expresado en dólares;

y el mes donde se registraron menos hurtos fue en el mes de enero, debido que esta temporada se considera como baja en el turismo. (Ver Gráfico N° 9).

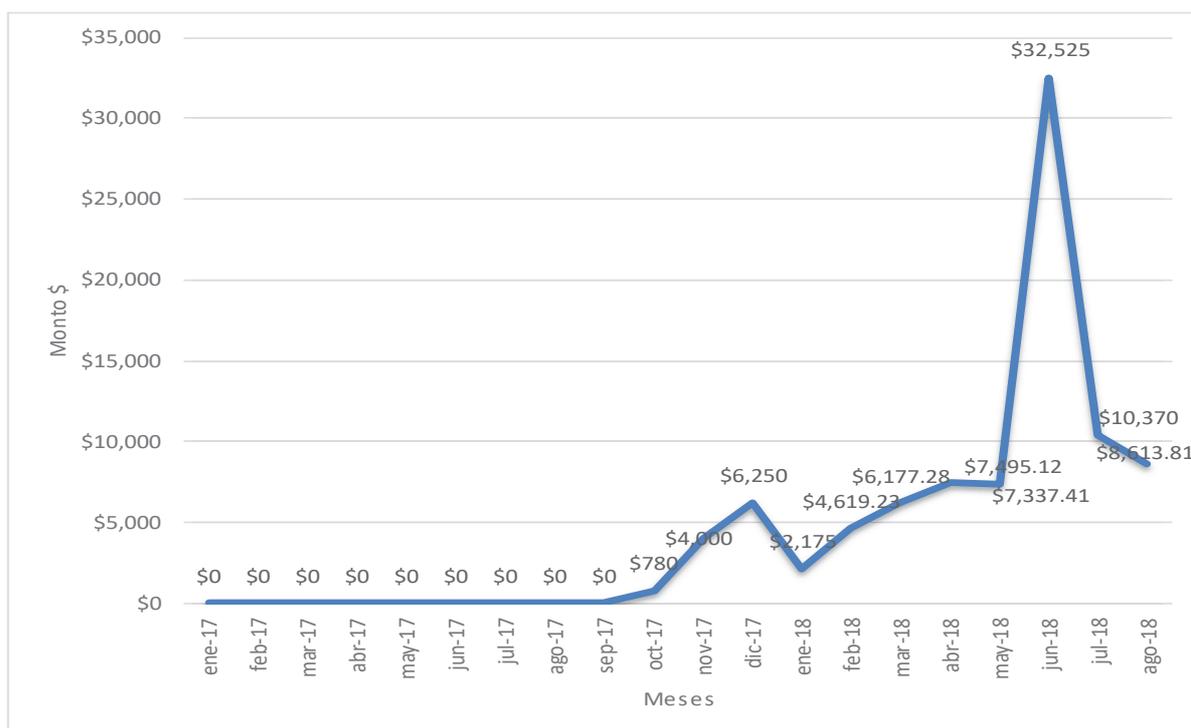
Gráfico 9
Monto robado en dólares, según objeto robado



Fuente: Incidencias delictivas - POLTUR
Elaboración Propia

Respecto al Gráfico N° 10, en el año 2017 desde el mes de enero a septiembre no se registró ningún monto robado, excepto que en diciembre de este año se hurtaron \$6,250.00 esta es la suma de otras especies y dólares, mientras en el 2018 el punto donde se realizaron más robos fue en junio \$32,525.00, es el mes donde se realizan las fiestas del Cusco y donde es temporada alta, y donde muchos de ellos es víctima de robo en los distintos lugares donde realizan turismo y Sacsayhuaman no es la excepción es por ello que se tuvo una alta cantidad en este mes. (Ver Gráfico N° 10).

Gráfico 10
Monto total robado en dólares



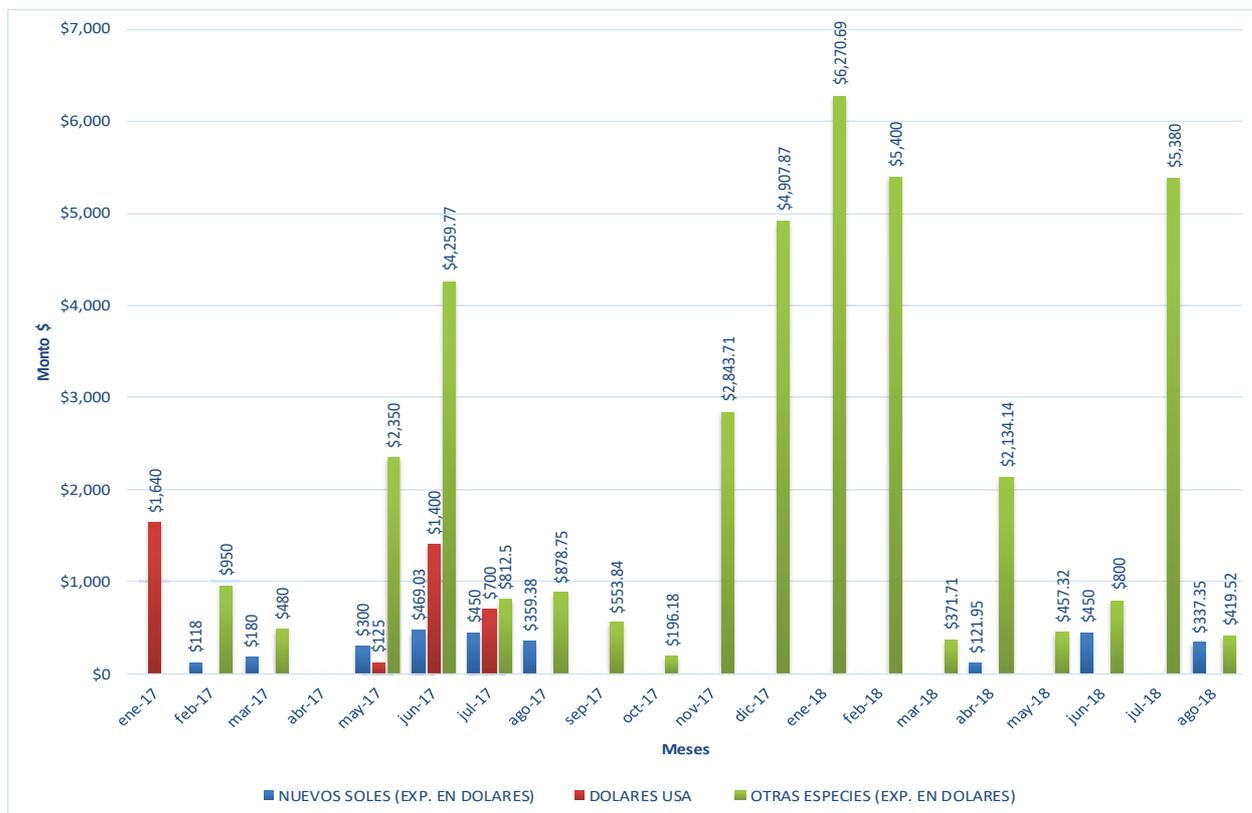
Fuente: Incidencias delictivas – POLTUR
Elaboración Propia

1.2.5 Monto Recuperado

El Gráfico N° 11, representa la cantidad monetaria recuperada en los años 2017 y 2018, para el 2017, los montos más altos recuperados son \$4,907.87 en el mes de diciembre y \$4,259.77 en junio que representa otras especies expresado en dólares, la cantidad recuperado en cuanto a dólares USA son \$1,640.00 en enero y \$1,400.00 en junio, en cuanto a los soles expresado en dólares es \$469.03 en junio y \$450.00 julio.

A lo que se refiere al 2018, en los meses de enero, febrero y junio se recuperaron estos montos \$6,270.69, \$5,400.00 y \$5,380.00 respectivamente referente a otras especies; en abril, junio y agosto se recuperó soles expresado en dólares las cantidades de \$121.95, \$450.00 y \$337.35 respectivamente.

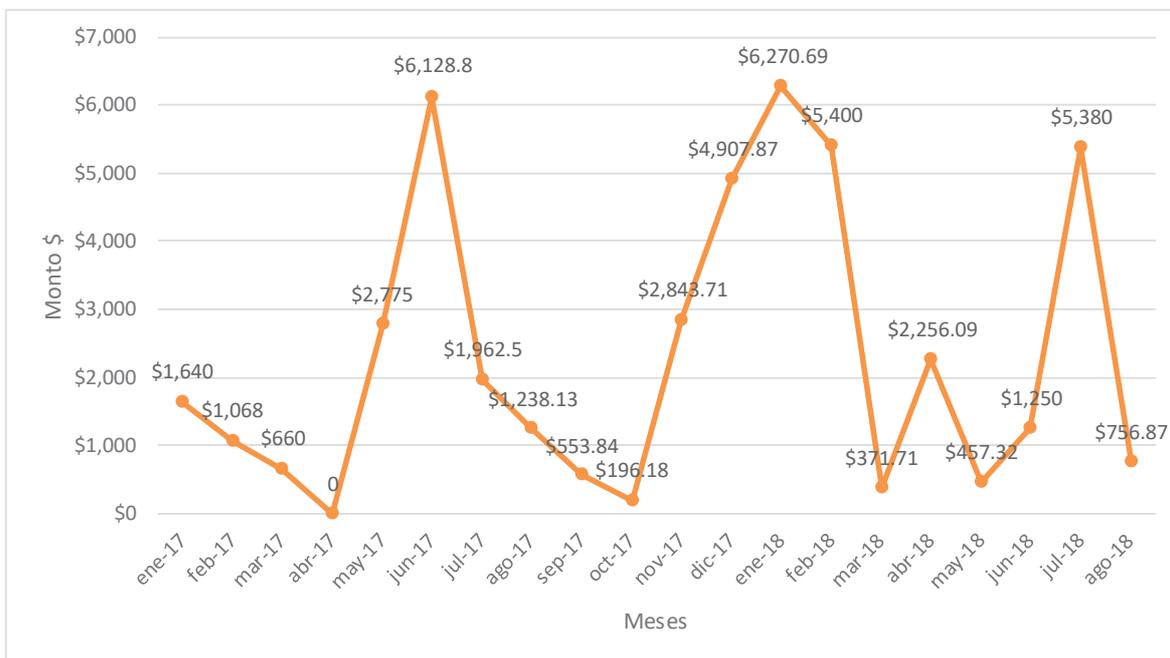
Gráfico 11
Monto recuperado, según tipo de objeto



Fuente: Incidencias delictivas – POLTUR
Elaboración Propia

En junio del 2017, se recuperó en total \$6,128.80 siendo el mayor monto recuperado y el menor \$196.18 en octubre; respecto al año 2018, las cantidades mayores que fueron recuperadas fue en enero \$6,270.69 y en julio \$5,380.00 y el menor en marzo con \$371.71. La labor que realiza la policía es importante, hacer todo lo posible para que se pueda recuperar en gran medida el valor de los objetos robados y que los turistas no queden con una mala imagen sobre la seguridad en los lugares turísticos que ellos visitan, es importante siempre mostrar como país una imagen de confianza y seguridad hacia los visitantes extranjeros, nacionales y locales.

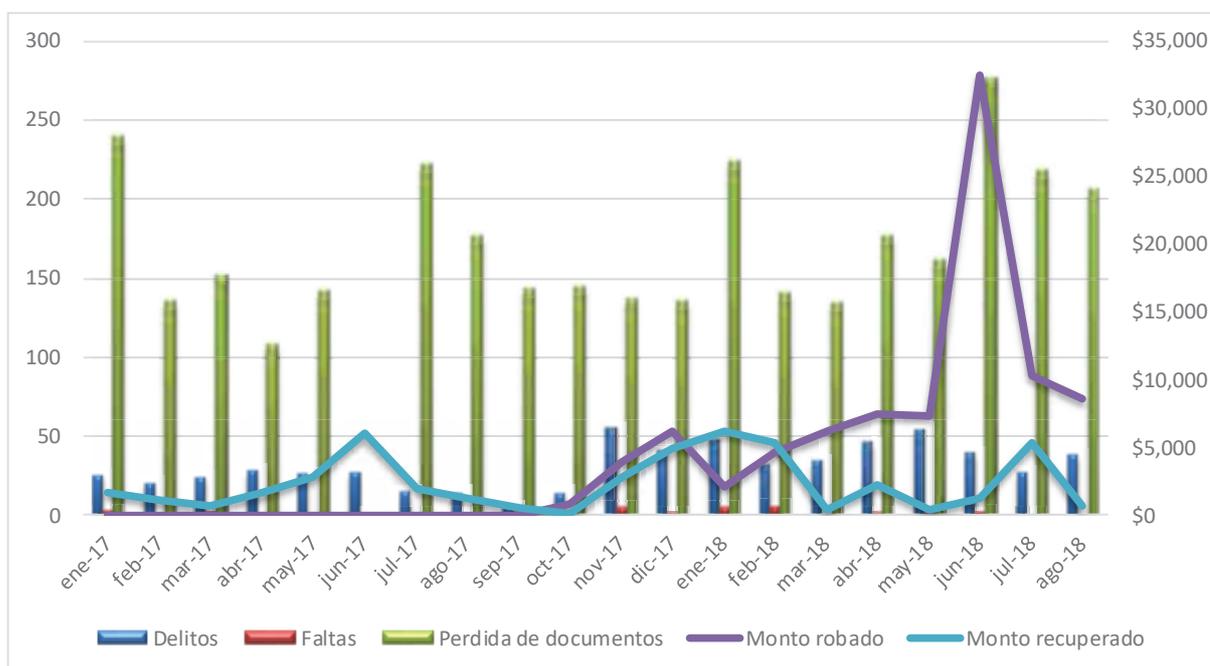
Gráfico 12
Monto total recuperado



Fuente: Incidencias delictivas – POLTUR
Elaboración Propia

Lo que representa el Gráfico N° 13, es el conjunto de todas las incidencias delictivas, si se observa bien, la incidencia con mayor número de casos es pérdida de documentos que excede en gran número a los demás casos, seguido de los delitos y por último las faltas, en el caso de cantidades monetarias, el que encabeza son los montos robados y por último los montos recuperados, mucho de los objetos los cuales son valorizados en dinero los cuales son hurtados no son recuperados al 100% porque mucho de ellos lo comercializan inmediatamente y es un poco más complicado para la policía rastrear estos actos y poder dar con el paradero de los objetos o el dinero.

Gráfico 13
Incidentes delictivos de manera mensual 2017 y 2018

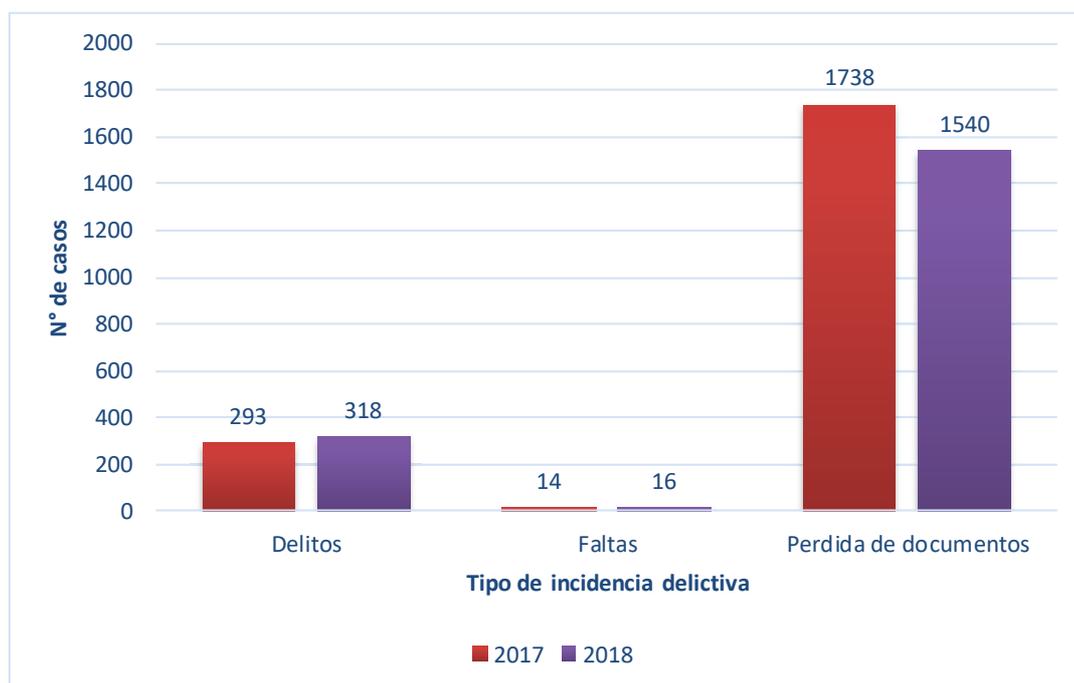


Fuente: Incidencias delictivas – POLTUR
Elaboración Propia

Analizando la cantidad de casos en total que se presentaron entre los años 2017 y 2018 en cuanto a los acontecimientos criminales, se tiene como resultado que para el 2017 se tuvieron 293 casos de delitos, 14 casos de faltas y 1738 casos de pérdida de documentos en total 2045 casos uniendo todos los casos de estos hechos delictivos.

Referente al 2018, el número de casos por delitos, faltas y pérdidas de documentos son 318, 16 y 1540 respectivamente, lo cual representa un total de 1874 casos, es regularmente menor que los acontecimientos presentados en el 2017 (Ver Gráfico N° 14).

Gráfico 14
Número de casos en total según tipo de incidencia delictiva 2017 y 2018



Fuente: Incidencias delictivas – POLTUR
Elaboración Propia

En cuanto se refiere a las cantidades monetarias hurtadas y recuperadas dentro de Sacsayhuaman, en el 2017 se robaron \$11,030.00 y fueron recuperados \$25,631.00, lo que significa que se hicieron operativos exhaustivos para recuperar cantidades hurtadas en años anteriores y que estos operativos fueron satisfactorios es por ello que lograron recuperar una alta cantidad; respecto al 2018, el monto robado fue \$79,312.00 y se recuperó \$22,140.00, en este año sucedió todo lo contrario que el año anterior, la cantidad hurtada es mucho mayor y no se logró recuperar mucho de esta cantidad, esto se puede deber a que los operativos no estuvieron muy bien organizados lo que causó que no se tuviera una recuperación satisfactoria (Ver Gráfico N° 15).

Gráfico 15
Cantidad total de dinero robado y recuperado, 2017 y 2018



Fuente: Incidencias delictivas – POLTUR
Elaboración Propia

En este apartado se logró hacer un análisis respecto a cada tipo de incidencia delictiva y el número de casos que se presentó por cada una de ellas, y de esa manera se determinó cual incidencia es la más recurrente y en qué meses suele darse con más frecuencia, para que de esa manera la POLTUR pueda darse cuenta de algunos errores y pueda establecer estrategias y patrones que solucionen el grado de inseguridad que muchos turistas perciben al ingresar al complejo de Sacsayhuaman.

1.3 Actividades operativas realizadas en Sacsayhuaman

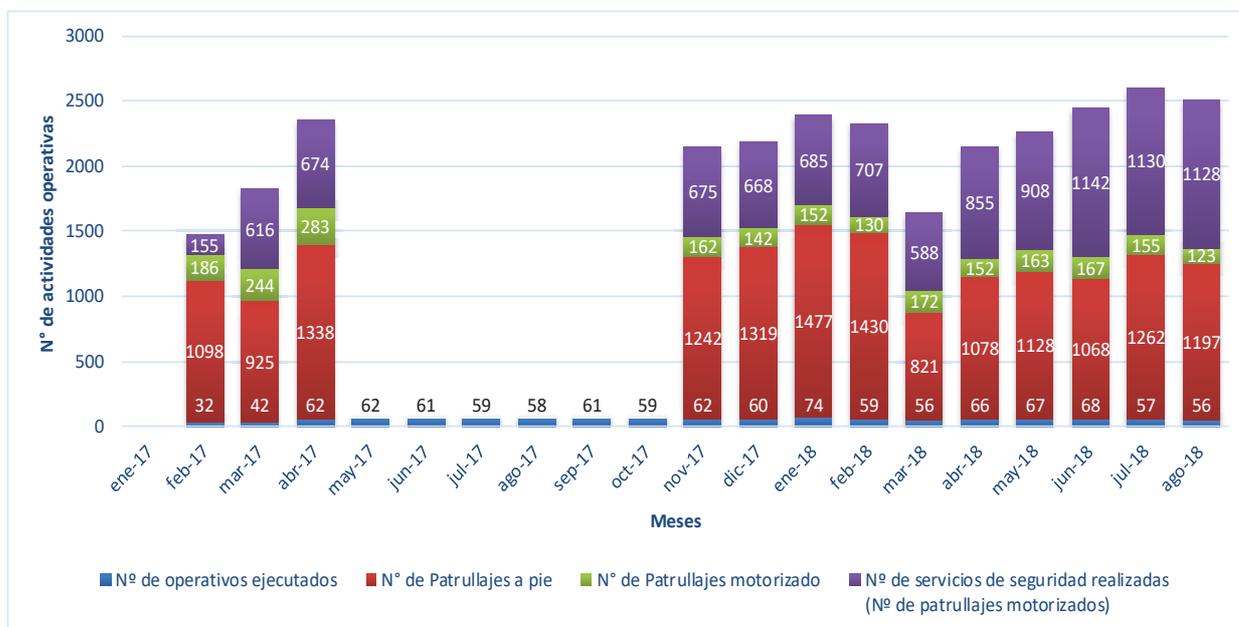
Los oficiales de turismo son asignados para hacer rondas dentro del Parque Arqueológico de Sacsayhuaman, y estos deben de cumplir una estricta responsabilidad al resguardar la seguridad de cada uno de los visitantes extranjeros, nacionales y locales dentro del complejo inca, es por esa razón que ellos organizaron operativos que se puedan realizar dentro del parque y poder mantener toda la seguridad.

De acuerdo al tipo de operativos que realiza la policía de turismo se tiene el número de operativos ejecutados, patrullaje a pie, patrullaje motorizado y servicios de seguridad, todos con el fin de mantener seguros a todos los turistas que ingresan al área.

En referencia al año 2017, la cantidad de operativos ejecutados es menor, la mayor cantidad oscila entre 54 a 62 operativos durante todo este año, la mayor cantidad de patrullajes realizados a pie fueron 1319 en diciembre y la menor en marzo (925), los motorizados 283 en abril y 142 en diciembre y los servicios de seguridad 675 en noviembre y 674 en abril y el menor número en 155 en febrero.

Para el 2018, el mayor número de operativos ejecutados se realizó en enero (74); los patrullajes a pie el mayor en enero (1477) y el menor en marzo (821); el mes donde se realizó más patrullajes motorizados fue en marzo (172) y menos en agosto (123); y en cuanto a servicios de seguridad en junio (1142) y en marzo (588) (Ver Gráfico N° 16).

Gráfico 16
Cantidad de actividades operativas según el tipo, mensual 2017 y 2018

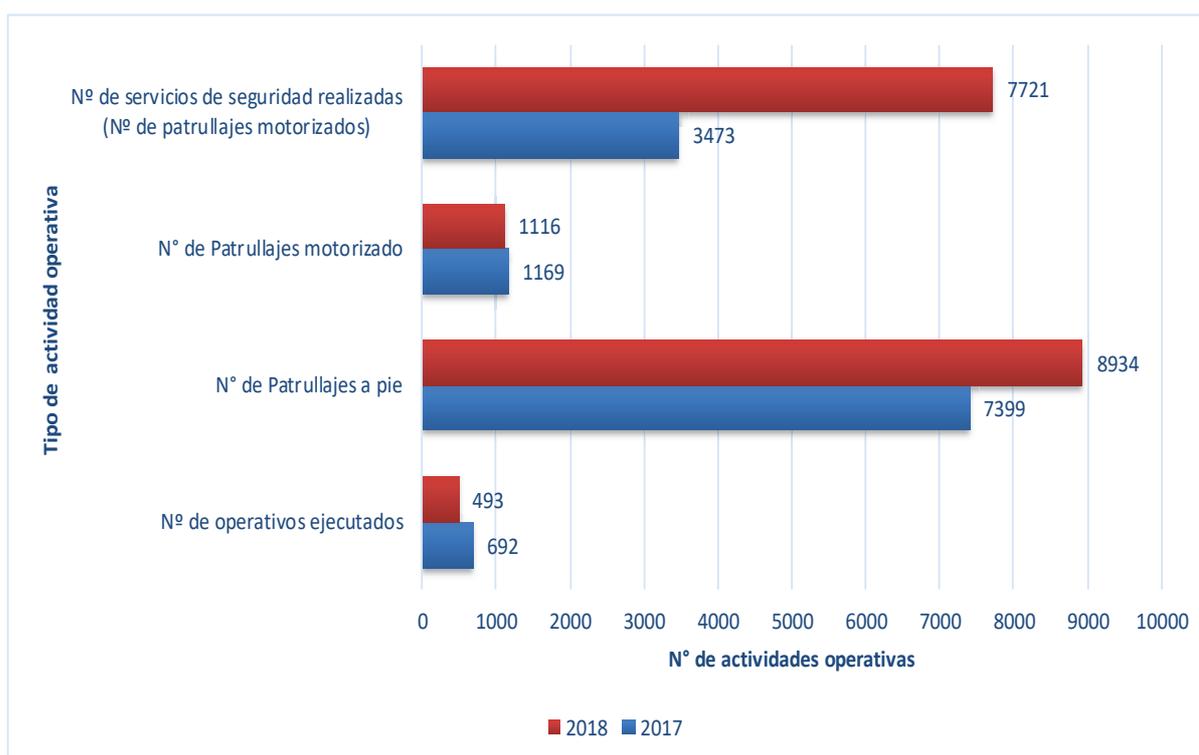


Fuente: Incidencias delictivas – POLTUR
Elaboración Propia

El Gráfico N° 17, muestra de manera resumida el total de operativos que se realizaron en el 2017 y 2018, por ejemplo, con respecto al 2017, el total de operativos ejecutados fue 692, total de patrullajes a pie 7399, total de patrullajes motorizados fue 1169 y cantidad total de servicios de seguridad 3473.

Y para el 2018, el total de operativos, patrullajes a pie, patrullajes motorizados y servicios de seguridad fueron 493, 8934, 1116 y 7721 respectivamente. Lo que quiere decir que para el 2018 se registró mayor cantidad de operativos que reguarde la seguridad de los visitantes dentro del área arqueológica, y se sientan con la total confianza de que su seguridad no corre peligro.

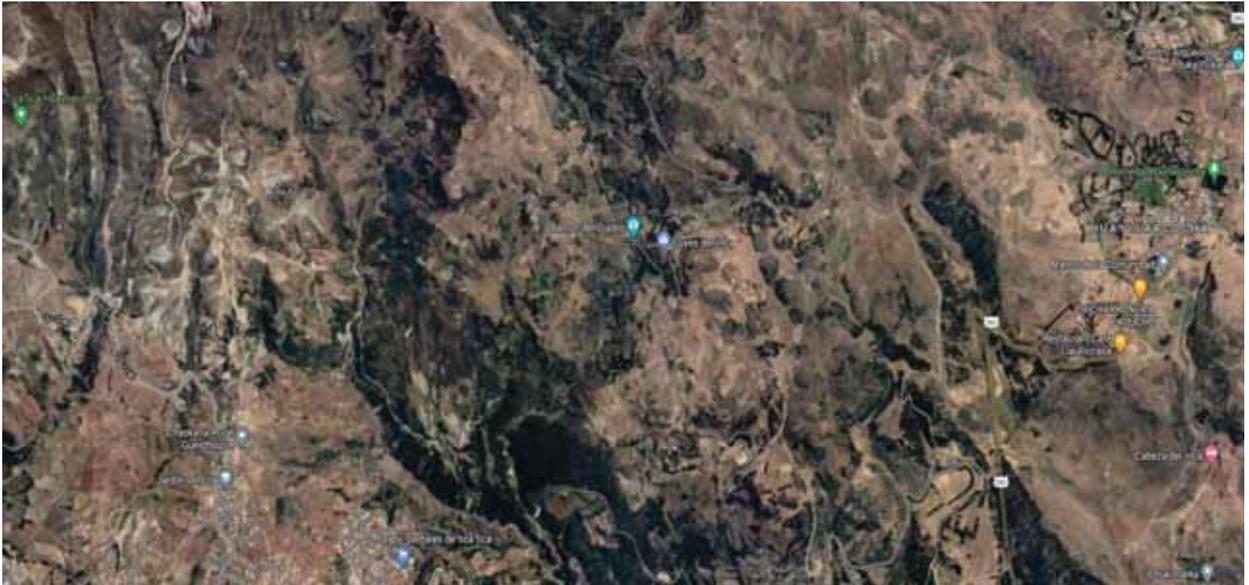
Gráfico 17
Cantidad de actividades operativas según el tipo, 2017 y 2018



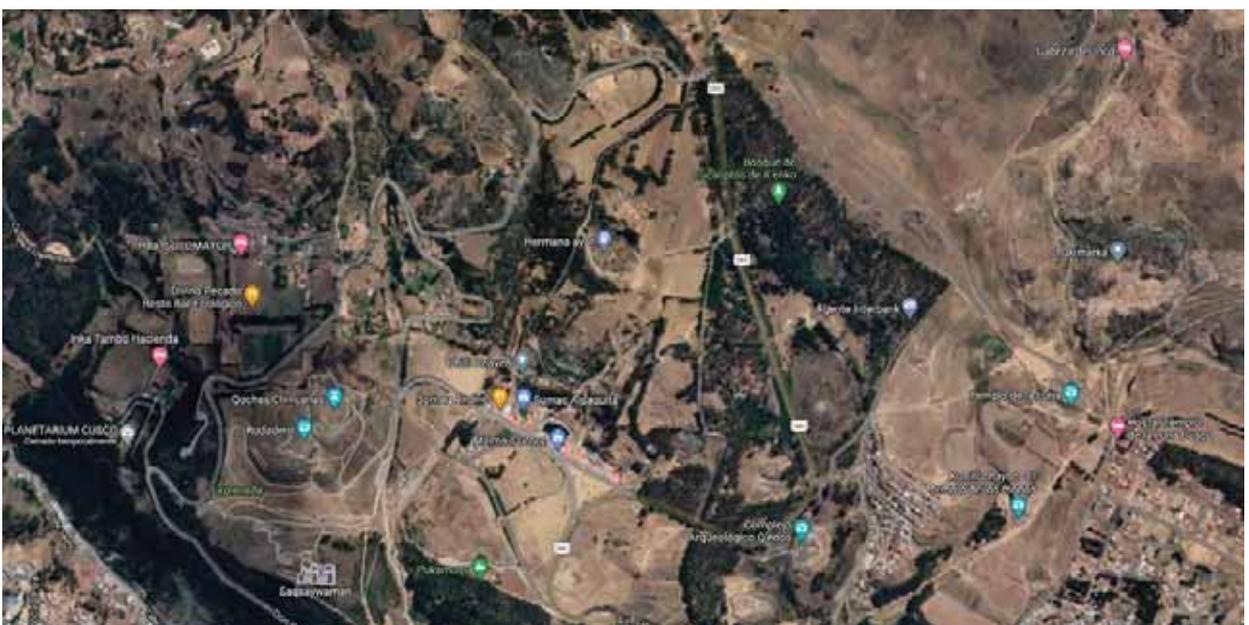
Fuente: Incidencias delictivas – POLTUR
Elaboración

1.4 ZONIFICACION DE LUGARES DE RIESGO

1.1) BALCON DEL DIABLO



1.2) BOSQUE DE EUCALIPTOS DE K ENKO



1.3) SAPANTIANA



1.4) LLAULLIPATA



1.5) ZONA X Y TEMPLO DE LA LUNA



CAPÍTULO II METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente sección se detalla los aspectos metodológicos sobre; el tipo, enfoque y diseño de la investigación. Además, se incluye los cálculos referentes a la muestra y población de estudio.

2.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo *correlacional*, porque se verificó la relación entre el servicio de asistencia por parte de la policía de turismo y la seguridad percibida por parte de los turistas extranjeros. Asimismo, interesa conocer cómo se desarrolla el servicio de asistencia de la POLTUR y su incidencia en el turista extranjero: se tomó en cuenta la población, edades, sexo, ciudad de origen y tipo de servicio y la identificación de las formas de conducta y actitudes de los turistas.

2.2 Enfoque de la Investigación

La investigación presenta un enfoque *cuantitativo*, puesto que se usa la recolección de datos para probar una hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. En la presente investigación se hizo uso de un cuestionario como instrumento, el cual permitió recoger datos cuantitativos, los cuales, incluyen una medición sistemática, y también se empleó el análisis estadístico como característica resaltante. Este cuestionario fue aplicado a los turistas extranjeros y nacionales en el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman.

2.3 Diseño de Investigación

El estudio tiene un diseño *no experimental – transversal*, ya que las variables de estudio no sufrieron ninguna alteración, ni fueron manipuladas, por el contrario, estas fueron analizadas en su contexto natural, recibiendo la información a través del cuestionario que fue aplicado. Y se dice que es transversal, porque el estudio se realizó en un solo momento, que en este caso fue desarrollado para el año 2018.

2.4 Nivel de la Investigación

Esta investigación presenta un nivel *descriptivo*, porque en el desarrollo de la investigación se describe los resultados obtenidos a través de las encuestas, así como la información que los turistas brindaron respecto a la asistencia turística por parte de las policías de turismo, al mismo tiempo, se consigna características relevantes que hicieron que el trabajo tome mayor importancia.

2.5 Técnica e Instrumento de recolección de datos

La recolección de datos para la presente investigación fue a través de la técnica denominada *encuesta* y como instrumento se hizo uso de un *cuestionario*.

Técnica	Instrumento
---------	-------------

Encuesta	Cuestionario
----------	--------------

El diseño del cuestionario se encuentra dividido en tres secciones:

- a) Perfil del turista extranjero
- b) Evaluación del servicio de asistencia turística de la policía de turismo
- c) Evaluación de la percepción de la seguridad turística

2.6 Procesamiento de datos

En cuanto al método de análisis de datos aplicado en la presente investigación. Esta presenta tres etapas, las cuales son descritas a continuación:

- a) **Codificación.** En esta etapa las variables de estudio fueron codificadas de acuerdo a la magnitud de la escala de medición que le corresponde, siendo estas de tipo categóricas.
- b) **Tabulación.** Posterior a la codificación, se tabularon los datos, a su vez, se determinaron la magnitud y descripción de resultados, para propósitos del análisis e interpretación de tablas y gráficos.
- c) **Construcción de tablas estadísticas.** Las construcciones de las tablas para el respectivo análisis fueron realizados a través del paquete estadístico STATA 15.

2.7 Población

Es el conjunto de todas las unidades de análisis que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolló el trabajo de investigación, para este caso se tomo en consideración a 800 turistas extranjeros como la población, todos ellos los que ingresaron al Parque Arqueológico de Sacsayhuaman.

2.8 Muestra

Para obtener el tamaño de la muestra en este caso, se utilizó la muestra aleatoria simple en la que todas las unidades del universo tienen la misma probabilidad de ser incluidas en la muestra”. Para ello se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n=Tamaño de la Muestra

p=Probabilidad de Éxito

q= (1-p) Probabilidad de Fracaso

N= Total de la población

Z²= Valor correspondiente a la Distribución de Gauss (1,96)

i²= Error que se prevé cometer

De acuerdo a la tabla normal, el valor “Z” asociado a un nivel de confianza del 99% es de 1,96. Dado que no existe información previa, las probabilidades tanto de éxito como de fracaso es incierta, por lo cual es prudente distribuir las probabilidades de éxito y fracaso por igual, es decir 50% para éxito y 50% para fracaso. Adicionalmente se considera un margen de error máximo permisible del 10%, así, si el parámetro estimado resulta ser del 80%, tendríamos una seguridad del 95% (para $\alpha=0,05$) de que el parámetro real se sitúa entre el 70% y el 90%.

$$n = (1.96)^2 \frac{(800)(0.5)(0.5)}{(0.1)^2(215 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 138$$

Por lo tanto, la muestra que se tomó de toda la población demandante efectiva es: 138 turistas extranjeros.

2.9 Análisis y Presentación de Resultados de la Investigación

2.9.1 Descripción de la Aplicación

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo en los meses de noviembre y diciembre del 2018 como se observa en la Tabla N° 2, las encuestas se realizaron a los turistas que ingresaron al Parque Arqueológico de Sacsayhuaman.

Tabla 2
Ficha Técnica de la Investigación

Características	Encuestas
Población	800
Ámbito Geográfico	Parque Arqueológico de Sacsayhuaman
Tamaño Muestral	138
Método de recojo de información	Encuestas
Periodo	Noviembre y Diciembre 2018

Fuente: Elaboración Propia.

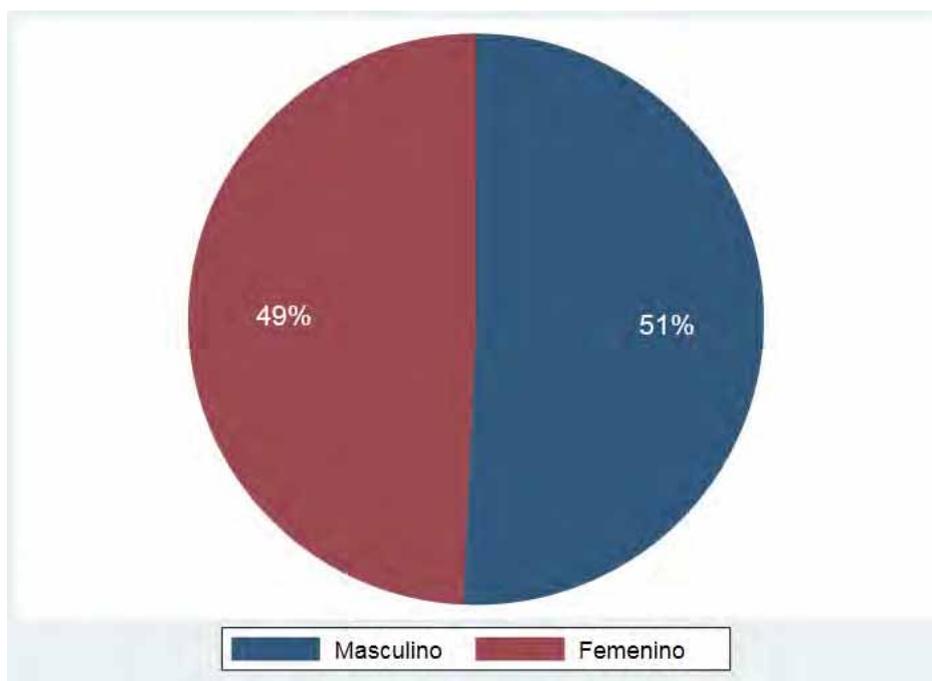
Como se mencionó en el Capítulo II, el método para obtención de la información fue la encuesta. En gran parte del trabajo de campo, se ofrecía una breve descripción del propósito de la investigación a los turistas tanto nacionales como extranjeros que ingresaban al Parque Arqueológico de Sacsayhuaman y, posteriormente se solicitó su colaboración para el llenado de cada una de las encuestas.

2.9.2 Perfil del Turista que ingresa al Parque Arqueológico de Sacsayhuaman

Una vez realizada la aplicación del instrumento se pudo determinar el perfil de turistas que ingresan a Sacsayhuaman, del mismo modo, realizar un análisis descriptivo de las características del tipo de turista que ingresan al interior de la explanada, todo ello respecto a los aspectos sociodemográficos.

En primer lugar, se determina que la mayor parte de los encuestados fueron hombres que representan un 51%, y en cuanto a la cantidad de mujeres encuestadas son de 49%. (Ver Gráfico N° 18)

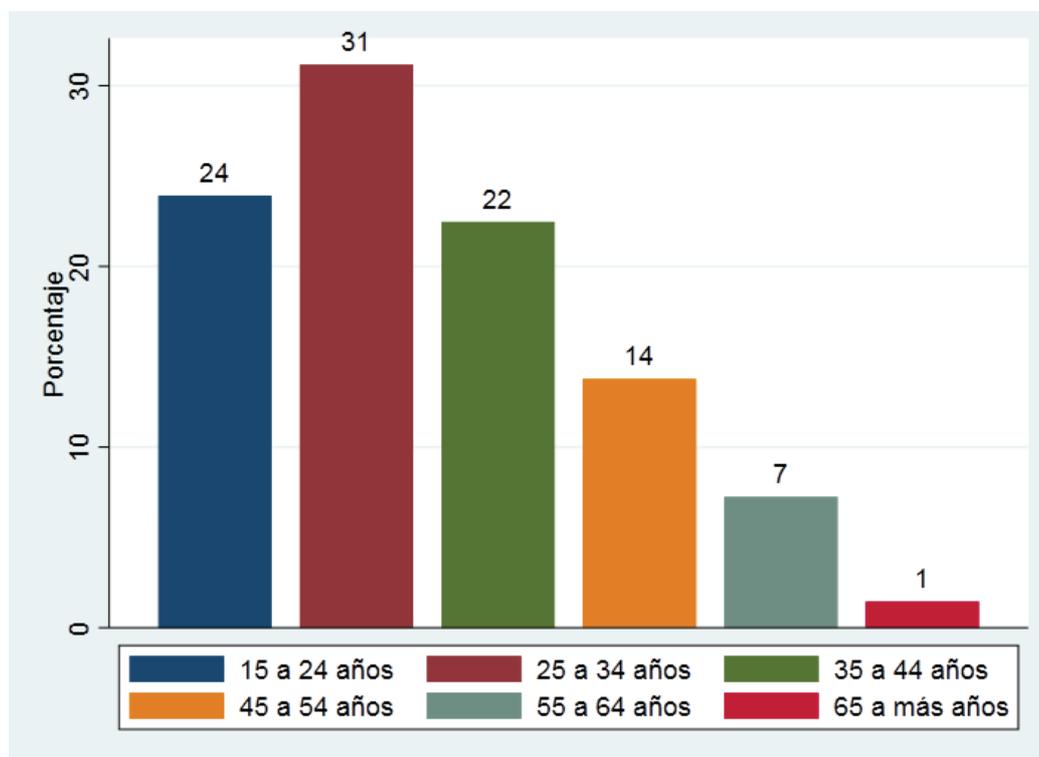
Gráfico 18
Perfil del Turista, según género (%)



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Respecto, a la edad de cada uno de los encuestados, se determinó que el mayor grupo de encuestados se encuentra en el rango de 25 a 34 años de edad los que representan el 31% y en el rango de 15 a 24 años de edad que representan el 24%, mientras que los grupos menos numerosos se encuentran en el rango de 55 a 64 años de edad (7%) y los de 65 a más años (1%). (Ver Gráfico N° 19).

Gráfico 19
Perfil del Turista, según edad (%)

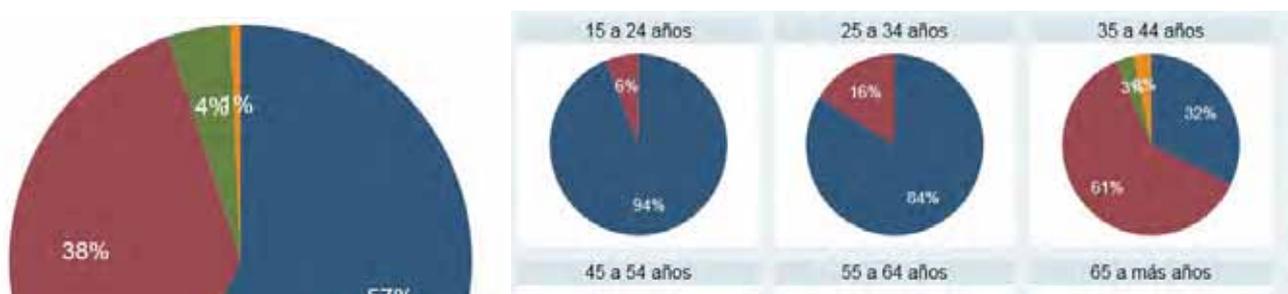


Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Así mismo, se muestra los resultados en cuanto al estado civil de los encuestados, los cuales indican tener una condición de solteros (57%), casado o conviviente (38%); y existe un menor número de divorciados (4%) y viudos (1%). De estos resultados se pudo determinar que la mayor cantidad de personas que ingresan al Parque Arqueológico de Sacsayhuaman son solteros.

Al mismo tiempo, se puede observar que entre la edad de 15 a 24 años se encuentra mayormente solteros (94%) y en menor porcentaje se encuentran casados (6%), lo contrario sucede entre los 65 a más años donde la gran mayoría se encuentra casado (50%) o divorciado (50%). (Ver Gráfico N° 20).

Gráfico 20
Perfil del Turista, según estado civil (%)

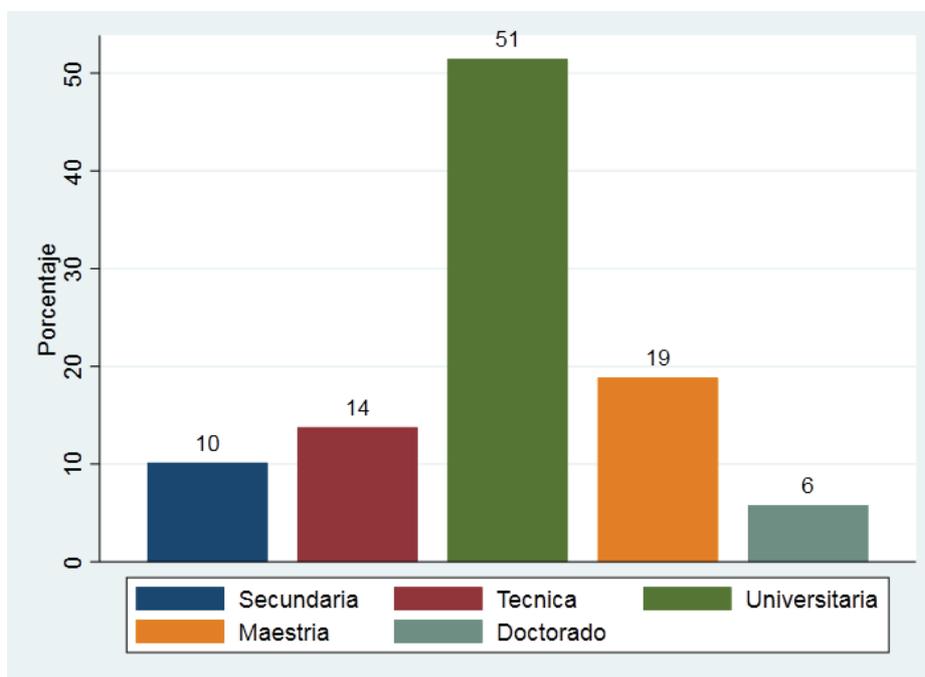


Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Por otro lado, en el Gráfico N° 21, se puede observar el grado de instrucción de los encuestados, de donde refleja que el 51% de los encuestados posee un grado universitario, seguido de un 19% de personas que cursaron maestrías, el 14% es representado por los que cursaron estudios técnicos, el 10% poseen estudios secundarios y solo el 6% posee estudios de doctorado, lo cual significa que al Parque Arqueológico ingresan personas con distintos grados de estudios.

Gráfico 21
 Perfil del Turista, según grado de instrucción (%)



Fuente: Encuesta
 Elaboración Propia

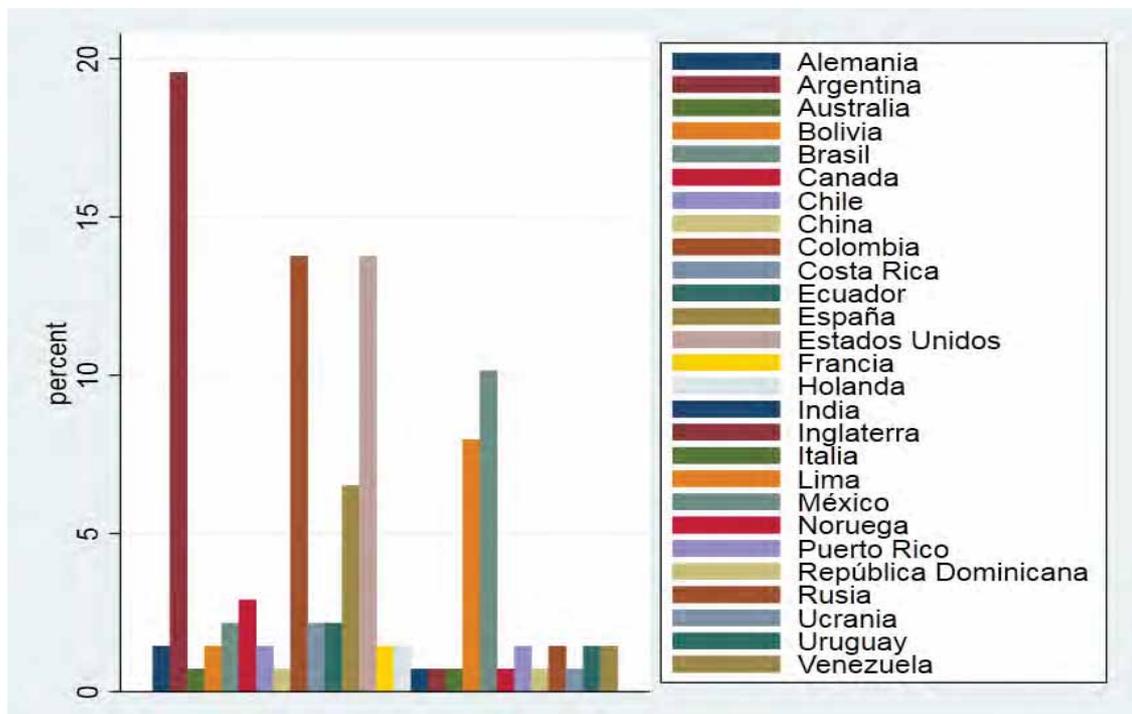
Para conocer la procedencia de los turistas se consultó específicamente ¿De dónde nos visita? El análisis de datos reveló que un 20% de los encuestados provienen de Argentina, seguido de Colombia (14%), Estados Unidos (13%) y en menor proporción una serie de países que se encuentran entre el 1%. Además, se observa que existe visitantes que provienen de América del Norte, América del Sur, Inglaterra, entre otros, así como hay turistas nacionales, que vienen a visitar unos de los complejos arqueológicos más mediáticos como es Sacsayhuaman. (Ver Tabla N° 3 y Gráfico N° 22).

Tabla 3
 Perfil del Turista, según lugar de procedencia

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Alemania	2	1.45	1.45
Argentina	27	19.57	21.01
Australia	1	0.72	21.74
Bolivia	2	1.45	23.19
Brasil	3	2.17	25.36
Canadá	4	2.9	28.26
Chile	2	1.45	29.71
China	1	0.72	30.43
Colombia	19	13.77	44.2
Costa Rica	3	2.17	46.38
Ecuador	3	2.17	48.55
España	9	6.52	55.07
Estados Unidos	19	13.77	68.84
Francia	2	1.45	70.29
Holanda	2	1.45	71.74
India	1	0.72	72.46
Inglaterra	1	0.72	73.19
Italia	1	0.72	73.91
Lima	11	7.97	81.88
México	14	10.14	92.03
Noruega	1	0.72	92.75
Puerto Rico	2	1.45	94.2
República Dominicana	1	0.72	94.93
Rusia	2	1.45	96.38
Ucrania	1	0.72	97.1
Uruguay	2	1.45	98.55
Venezuela	2	1.45	100
Total	138	100	

Fuente: Encuesta
 Elaboración Propia

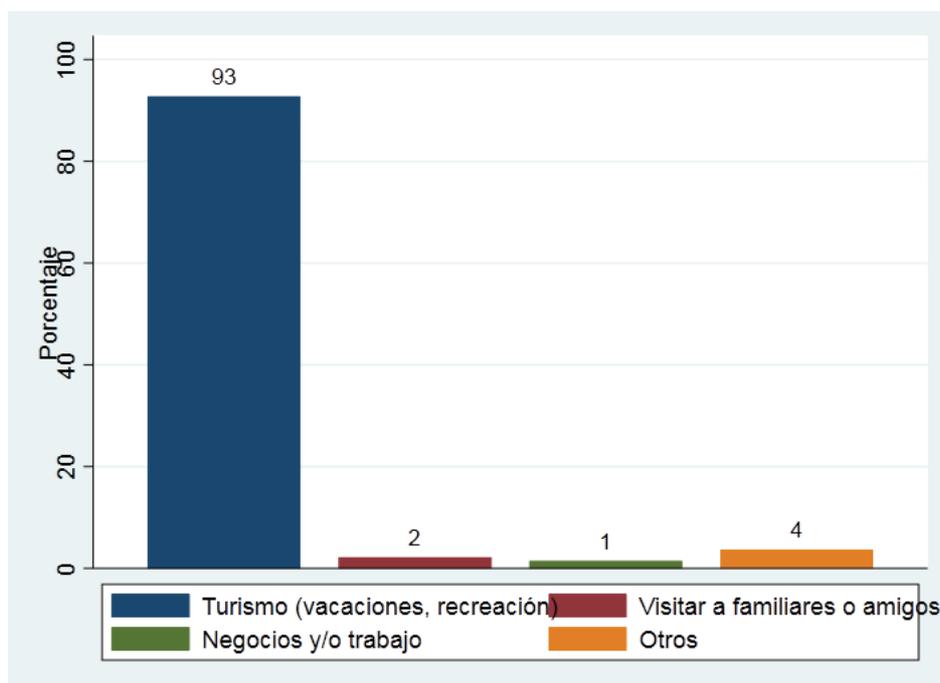
Gráfico 22
Perfil del Turista, según lugar de procedencia (%)



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

El Gráfico N° 23, muestra los motivos de visita al Parque Arqueológico de Sacsayhuaman, la gran parte de los encuestados afirma que visita por motivos de turismo (93%), es decir, que les gusta visitar por factores vacacionales y de recreación, ya que es una zona bien atractiva y con paisajes bien llamativos, otro motivo por el que concurren a Sacsayhuaman es por visita a familiares (2%) y por negocios o trabajo (1%).

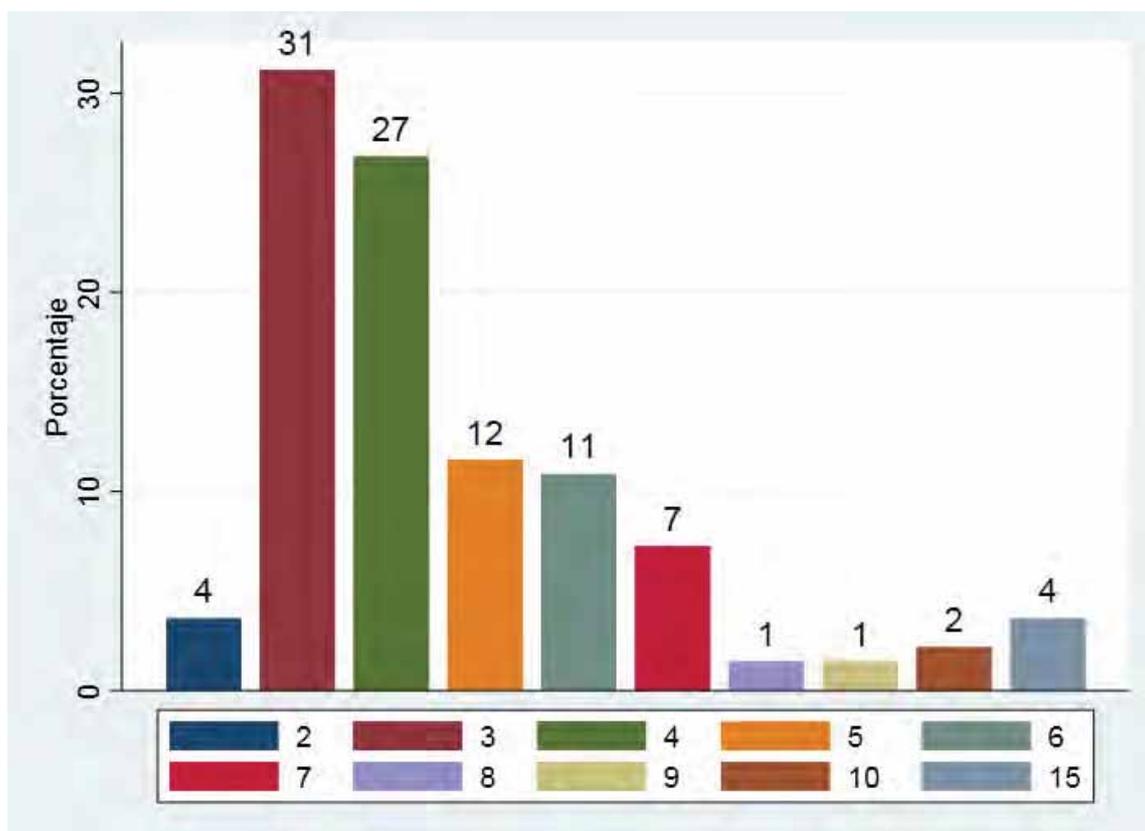
Gráfico 23
 Perfil del Turista, según motivo de visita a la ciudad (%)



Fuente: Encuesta
 Elaboración Propia

En cuanto al análisis de la permanencia o estancia, se observa que en promedio un turista permanece en la ciudad de Cusco tres días (31%), por otra parte, el 27% de los turistas mencionaron que se quedan unos cuatro días en la Ciudad Imperial. Solo existe un 1% de visitantes que se logran quedar ocho o nueve días aproximado, mientras que existe un 4% que permanecen alrededor de quince días, porque tiene paquetes turísticos comprados o están hospedados donde algún familiar que les permite quedarse un mayor número de días (Ver Gráfico N° 24).

Gráfico 24
 Perfil del Turista, según días de permanencia (%)



Fuente: Encuesta
 Elaboración Propia

2.9.3 Análisis del servicio de asistencia turística de la Policía de Turismo

Para esta parte de la investigación, se utilizó un modelo que ayuda a analizar el desempeño del servicio de asistencia turística de la policía de turismo, este modelo presenta dentro de su análisis dimensiones que ya se encuentran definidas.

Como ya se explicó anteriormente, el modelo de evaluación de servicios es un instrumento de investigación multidimensional (es decir, cuestionario o escala de medición) diseñado para medir la ejecución del servicio mediante la captura de las expectativas y percepciones de los encuestados a lo largo de las cinco dimensiones propuestas para esta investigación.

En este caso, para la investigación se hizo uso de estadísticos descriptivos para poder analizar las expectativas y percepciones de cada uno de los turistas, se hizo el cálculo de sus respectivas medias, medianas, desviaciones estándar y las diferencias por cada ítem.

Tabla 4
Resumen de dimensiones a emplear según modelos

Modelo para la evaluación de un servicio de asistencia turística policial	Ítem
Dimensiones	
Recurso Material	3
Ejecución	4
Operatividad	4
Control	3
Conectividad	3
Total	17

Fuente: *Parasuraman, A, Ziethaml, V. y Berry, LL.

El cuestionario consiste en pares de elementos combinados; 17 ítems tanto para expectativa como para percepción, organizados en cinco dimensiones que se alinean con el mapa mental del turista extranjero. Tanto el componente de expectativas como el componente de percepciones del cuestionario constan de un total de 17 ítems, divididos en 5 dimensiones que comprenden 3 ítems para capturar información referida al *aspecto material*, 4 ítems para capturar la *ejecución*, 4 ítems de *operatividad*, 3 ítems para *control* y 3 ítems para capturar *conectividad*. El cuestionario está diseñado para ser administrado en una entrevista cara a cara (Ver Anexos).

Los scores de la diferencia (P-E) para cada atributo se calcularon sustrayendo los promedios de expectativa y de los promedios de percepción. Las puntuaciones positivas muestran un servicio mejor de lo esperado mientras los puntajes negativos muestran desconformidad con el servicio de asistencia por parte de los policías de turismo. Emparejado t-test se llevó a cabo para probar la diferencia significativa entre los medios de las expectativas y percepciones. Las pruebas t de muestras pareadas entre los medios de

expectativa respectivos y medios de percepción de los 17 atributos mostraron que eran significativamente diferentes.

Ecuación para la evaluación del servicio de asistencia turística policial (brechas)

$$SQ = P - E$$

Dónde:

SQ: Desempeño del servicio.

P: Percepción del turista sobre la entrega de un servicio dado (asistencia turística policial).

E: Expectativa del turista de una entrega de servicio dada (asistencia turística policial).

Tabla 5
Sistematización de las variables

Escala de medición	Variable lingüística (expectativa)	Variable lingüística (percepción)
1	Muy bajo	Muy bajo
2	Bajo	Bajo
3	Moderado	Moderado
4	Alto	Alto
5	Muy alto	Muy alto

Fuente: Elaboración Propia.

2.9.4 Análisis de las dimensiones de la evaluación del servicio de asistencia turística de la policía de turismo

En esta parte, se va analizar cada dimensión por la que está compuesta el modelo de evaluación del servicio de asistencia turística policial.

2.9.4.1 Dimensión de Elementos Tangibles

Esta dimensión mide aspectos sobre la apariencia de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación que la policía de turismo usa para que pueda brindar

una mejor asistencia a los turistas tanto locales, nacionales como internacionales que visitan el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman.

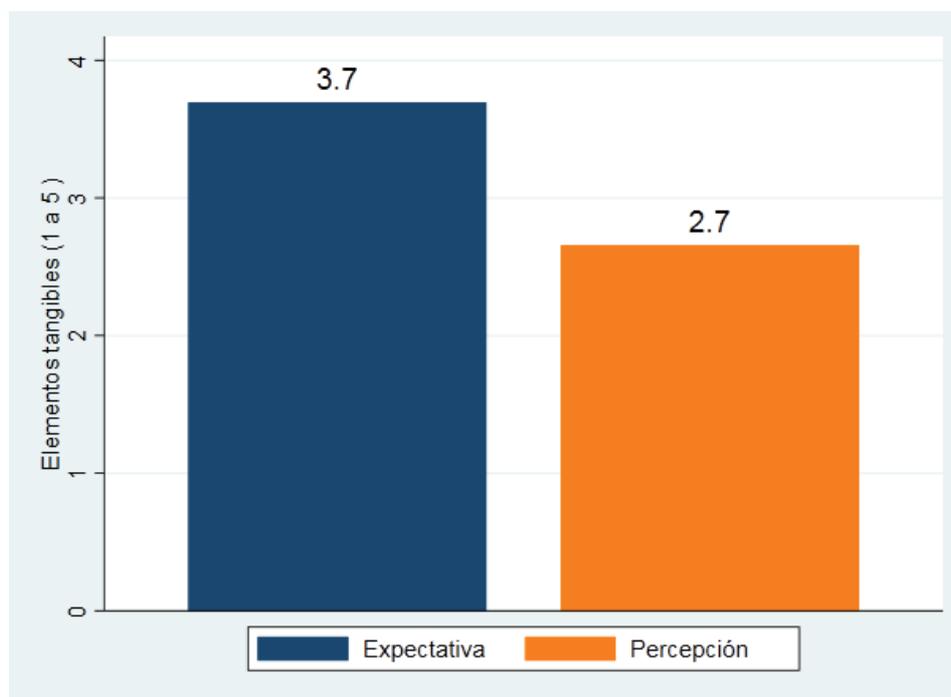
- Dentro del Parque Arqueológico de Sacsayhuaman se encuentran folletos y panfletos que son lo suficientemente atractivos y claros.
- El personal policial que labora dentro de Sacsayhuaman cuenta con los equipos adecuados.
- El personal policial al interior de la explanada inca trabaja en apoyo de la tecnología más actual.

Respecto a la dimensión de recursos materiales, este presenta 3 ítems, los cuales evalúan la infraestructura y el estado de los equipos, la distribución de los materiales visuales y sobre los equipos tecnológicos que usa el personal policial.

El Gráfico N°25, muestra los resultados obtenidos respecto a la dimensión *recursos materiales*, referente a las expectativas y percepción de los turistas. En cuanto a las expectativas el resultado promedio total obtenido es (3.7) puntos en la escala de Likert, lo que quiere decir, que la expectativa es regularmente *alta*. Por otro lado, la percepción de la asistencia turística brindada por la policía de turismo alcanza el valor de (2.7) puntos, se aprecia que se encuentra por debajo de la puntuación de las expectativas. Por este resultado, se entiende que la asistencia que brinda la policía no es el esperado por los turistas, porque existe una brecha de (-1.00). Es importante mencionar que los puntajes negativos muestran un bajo desempeño en el servicio de asistencia turística.

Gráfico 25

Evaluación del servicio de asistencia turística, según dimensión de recursos material



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Respecto a los ítems de la dimensión recursos material, se puede observar que los turistas que ingresan a Sacsayhuaman esperan, antes que nada, que la asistencia y colaboración que preste la POLTUR sea eficiente, además de que los avisos publicitarios colocados en toda la explanada este visualmente atractivos y que indiquen a qué lugar recurrir en caso que sufran algún tipo de inconveniente, otra cosa que influye en que el turista se sienta seguro, es observar que el personal de la POLTUR cuente con equipos modernos y adecuados, así como deben de hacer uso de la tecnología para poder resguardar de mejor manera a todas las personas que ingresen en el parque arqueológico.

En la Tabla N° 6, se aprecia que el ítem P1 (-1.15), es el que presenta una mayor brecha, es decir que, los turistas no están conformes con la información que son colocadas en panfletos, ellos mencionan que debe existir una información más legible porque hay muchos que ya se encuentran deteriorados y que no están ubicados en las zonas más estratégicas dentro de la explanada inca. Seguido a este ítem, se encuentra el P2 (-0.97), lo

que nos indica que el personal policial no trabaja con la tecnología más actual, lo que causa disconformidad en la gran parte de los turistas, porque significa que al presentarse un problema o altercado el personal no pueda intervenir de manera eficiente frente a esta situación.

Tabla 6
Evaluación del servicio de asistencia turística: recursos materiales, según ítems (expectativas, percepción y brecha)

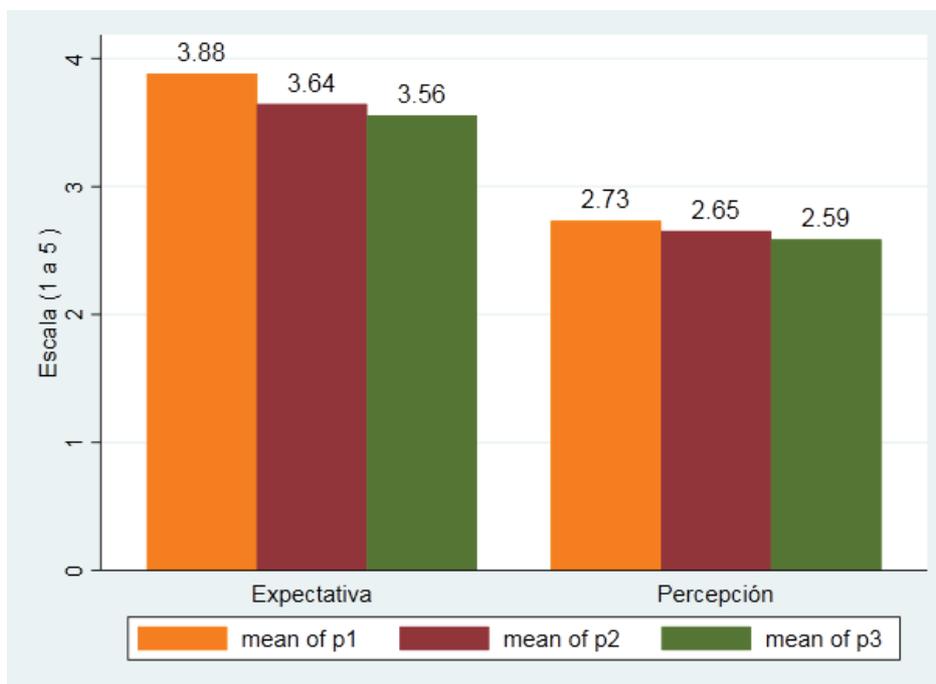
Preguntas	Expectativa	Percepción	Brecha
P1	3.88	2.73	-1.15
P2	3.64	2.65	-0.99
P3	3.56	2.59	-0.97
Promedio	3.69	2.66	-1.03

Fuente: Elaboración Propia.

En el Gráfico N° 26, de acuerdo al ítem P1, los turistas toman mayor importancia a los volantes y que estos sean ubicados en puntos estratégicos donde pueda ser visualizados por todas las personas que ingresan a esta fortaleza inca, y que estos contengan la información necesaria en cuanto a seguridad dentro de Sacsayhuaman, este ítem tiene un valor de 2.73 puntos, de acuerdo a los turistas que percibieron que no existe mucha información dentro del parque arqueológico.

Por otra parte, de acuerdo al ítem P2, el turista considera importante que la policía de turismo cuente con los equipos adecuados en todo momento para que puedan realizar una debida asistencia en cuanto a seguridad, para este caso este ítem tiene un puntaje de 2.65 puntos, lo que quiere decir que la policía de turismo tiene un servicio deficiente respecto a este atributo. En cuanto al ítem P3, el turista percibió, que la tecnología con la que trabaja el personal policial es inadecuada y que muchos de ellos están en desuso y malogrados, lo que impide que haya una adecuada seguridad en toda la zona arqueológica.

Gráfico 26
Evaluación de los ítems sobre la dimensión elementos tangibles, según expectativas y percepción



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

2.9.4.2 Dimensión de Ejecución

Esta dimensión se refiere a la habilidad para brindar el servicio adecuado de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la asistencia que ofrece la policía de turismo cumple con la solución de problemas que se presentan en distintos contextos.

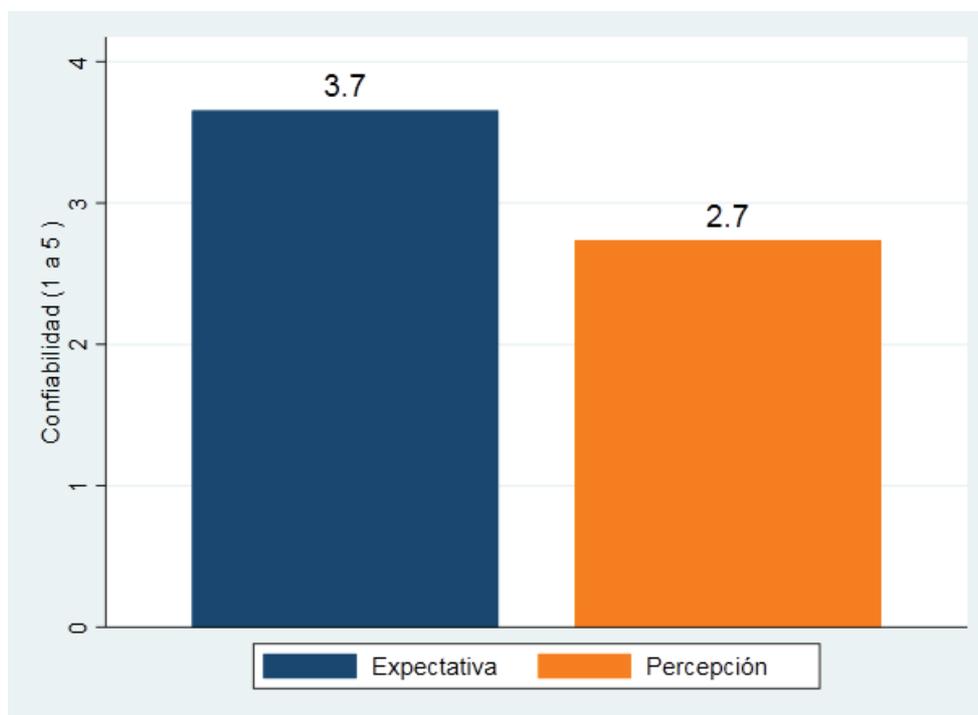
- Cuando los oficiales de policía se presentan a laborar dentro de Sacsayhuaman lucen presentables y confiables.
- Los oficiales de policía de turismo muestran sus habilidades para responder a cualquier necesidad de los turistas.
- El personal policial que brinda asistencia turística proporciona un servicio rápido y diligente para los turistas.
- El personal policial brinda sus servicios correctos la primera vez que tiene contacto con los visitantes nacionales o extranjeros.

Esta dimensión presenta cuatro ítems que evalúan si la POLTUR brinda los servicios de manera eficaz para los turistas, si el personal de la policía luce decente y muestra una actitud cordial, si la policía estará al tanto para proporcionar la ayuda necesaria cuando se les presente alguna necesidad, además los turistas evalúan la agilidad, facilidad y rapidez con las que solucionan los percances y a primera vista analizan si el servicio brindado por el personal policial es el adecuado y pertinente de acuerdo a como se presente cada situación en particular.

A partir del Gráfico N° 27, se puede observar los resultados obtenidos respecto a la dimensión *de ejecución*, referente a las expectativas y percepción de los turistas. En cuanto a las expectativas el resultado promedio total obtenido es (3.7) puntos, es decir, que la expectativa referente a esta dimensión es alta. Por otro lado, la percepción de la asistencia que es brindada por la policía de turismo alcanza una valoración de (2.7) puntos, por debajo de la puntuación de las expectativas. Este resultado demuestra, que, entre el servicio esperado y ofrecido por la policía de turismo, se evidencia una brecha de (-1.00).

Gráfico 27

Evaluación del servicio de asistencia turística, según dimensión: Ejecución



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Con respecto a los ítems de la dimensión de ejecución, se observa que los turistas que ingresan a Sacsayhuaman, se sienten inconformes en cuanto al ítem P6 el cuál presenta un valor de -1.04, este puntaje representa la brecha que existe entre las percepciones y expectativas de los turistas respecto a la labor que la policía de turismo desempeña, en cuanto, ellos no brindan un servicio diligente y activo. Otro ítem con el cual se sienten bastante insatisfechos es el P7 con un valor de -0.95 puntos, lo que quiere decir, que el personal policial, la primera vez que tiene contacto con los turistas no entrega un buen servicio, lo que se traduce en una insatisfacción por parte del turista (Ver Tabla N° 7).

Tabla 7
Evaluación del servicio de asistencia turística sobre la dimensión: Ejecución, según ítems (expectativas, percepción y brecha)

Preguntas	Expectativa	Percepción	Brecha
P4	3.72	3.01	-0.71
P5	3.62	2.77	-0.85
P6	3.62	2.58	-1.04
P7	3.67	2.72	-0.95
Promedio	3.66	2.77	-0.89

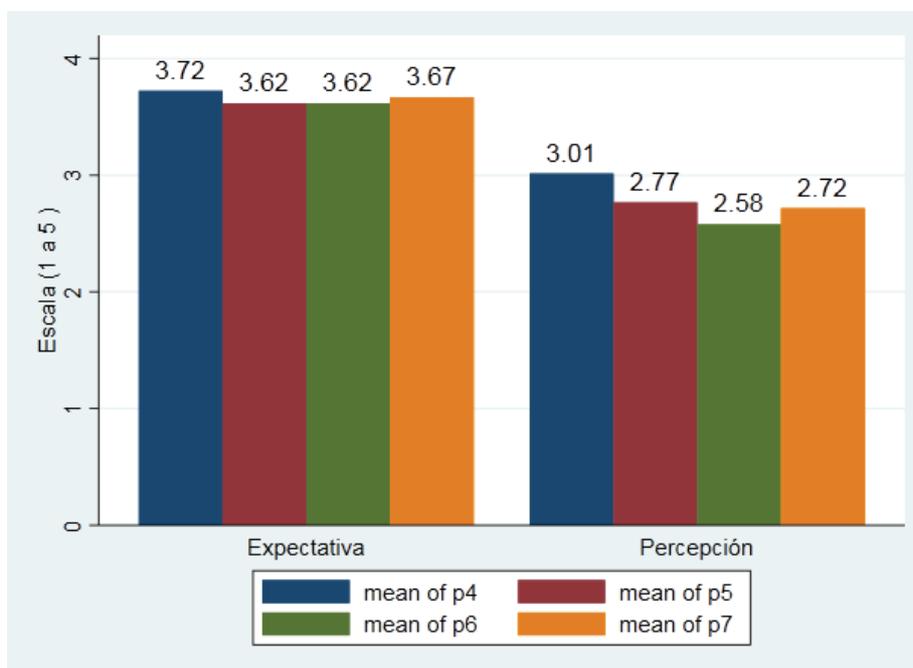
Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a la valoración referente a percepciones de cada uno de los visitantes referido a la asistencia que ofrece el personal policial (Ver Gráfico N° 28), los atributos a los que mejor valor le asignaron son el P4 (3.01) y P5 (2.77), los cuales se refieren a que el personal policial luce confiable y presentable lo que transmite seguridad al turista, al mismo tiempo, la policía muestra esa destreza por recurrir ante cualquier necesidad que muestre el visitante.

Por otro lado, el ítem que recibe menor valor es el P6 con un puntaje de 2.58 puntos, lo que significa que el personal no presta un servicio diligente y rápido, lo que causa insatisfacción y desánimo por recurrir a ellos porque tal vez no van a poder solucionar un problema en la brevedad de lo posible.

Gráfico 28

Evaluación de los ítems sobre la dimensión ejecución, según expectativas y percepción



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

2.9.4.3 Dimensión de operatividad

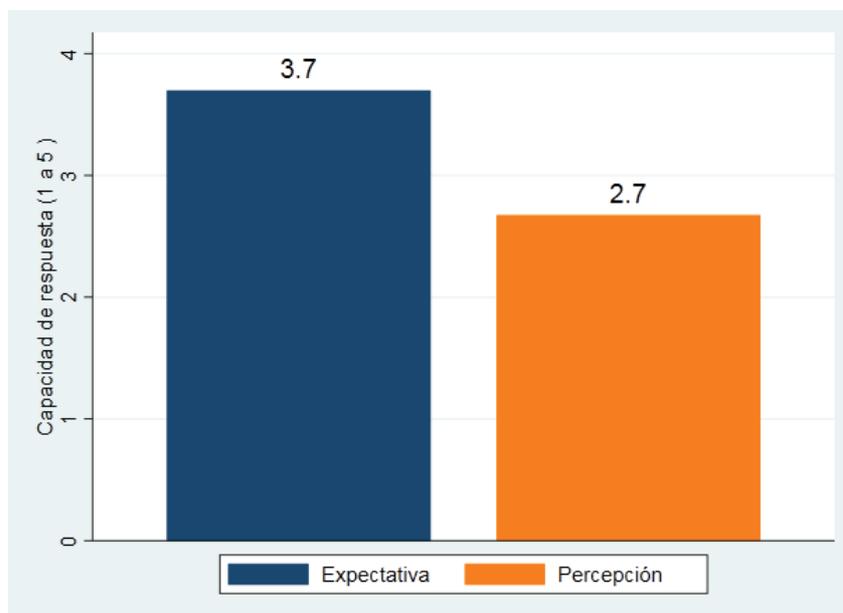
Esta dimensión se refiere a la disposición para ayudar a los visitantes y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los turistas, y solucionar problemas.

- El personal de la policía de turismo cumple responsabilidades de trabajo en el momento oportuno.
- Los oficiales de turismo brindan la información básica que necesita un visitante o turista sobre los lugares turísticos.
- La policía de turismo está capacitada para ayudar al turista nacional o extranjero para ayudar en el momento oportuno.
- La policía de turismo muestra buena disposición y preparación ante las necesidades que los turistas muestran.

Esta dimensión presenta cuatro ítems, los cuales se refieren a la manera en cómo responden los oficiales de turismo ante diferentes circunstancias y contextos que se presentan con cada uno de los turistas, además de contar con la disposición y voluntad para colaborar y ayudar con los visitantes que ingresan al Parque Arqueológico de Sacsayhuaman.

El Gráfico N° 29, hace referencia, a la percepción que los turistas tienen en cuanto a la dimensión *operatividad*, el cual tiene como finalidad medir la disposición que cada oficial de la policía de turismo tiene para brindarles ayuda en distintos contextos a cada turista, este gráfico nos dice que percepción tiene un valor de 2.7 puntos, lo que significa que mantienen una alta disconformidad, ya que el valor de sus expectativas es de 3.7 puntos, donde se observa claramente que existe una brecha de -1.00, con respecto a esta dimensión.

Gráfico 29
Evaluación del servicio de asistencia turística, según dimensión: Operatividad



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

De acuerdo a la Tabla N° 8, se observa que el ítem P8 posee una mayor brecha, con -1.10, lo que significa que el turista se siente insatisfecho respecto a que ellos consideran que la policía de turismo no cumple sus responsabilidades en el momento oportuno, porque ellos afirman que muchas veces los encuentran realizando otras actividades que se

encuentran fuera de su campo de acción. Seguido del P8, se encuentra el ítem P10 con una brecha de -1.05, lo que se refiere a que el turista espera que los efectivos de la policía de turismo estén debidamente capacitados para que puedan ayudarlos en circunstancias particulares donde se necesite el conocimiento de los oficiales para que se encuentre una solución en la brevedad posible y no prolongar más las situaciones que se presenten.

Tabla 8
Evaluación del servicio de asistencia turística sobre la dimensión: Operatividad, según ítems (expectativas, percepción y brecha)

Preguntas	Expectativa	Percepción	Brecha
P8	3.72	2.62	-1.10
P9	3.72	2.72	-1.00
P10	3.67	2.62	-1.05
P11	3.68	2.72	-0.96
Promedio	3.70	2.67	-1.03

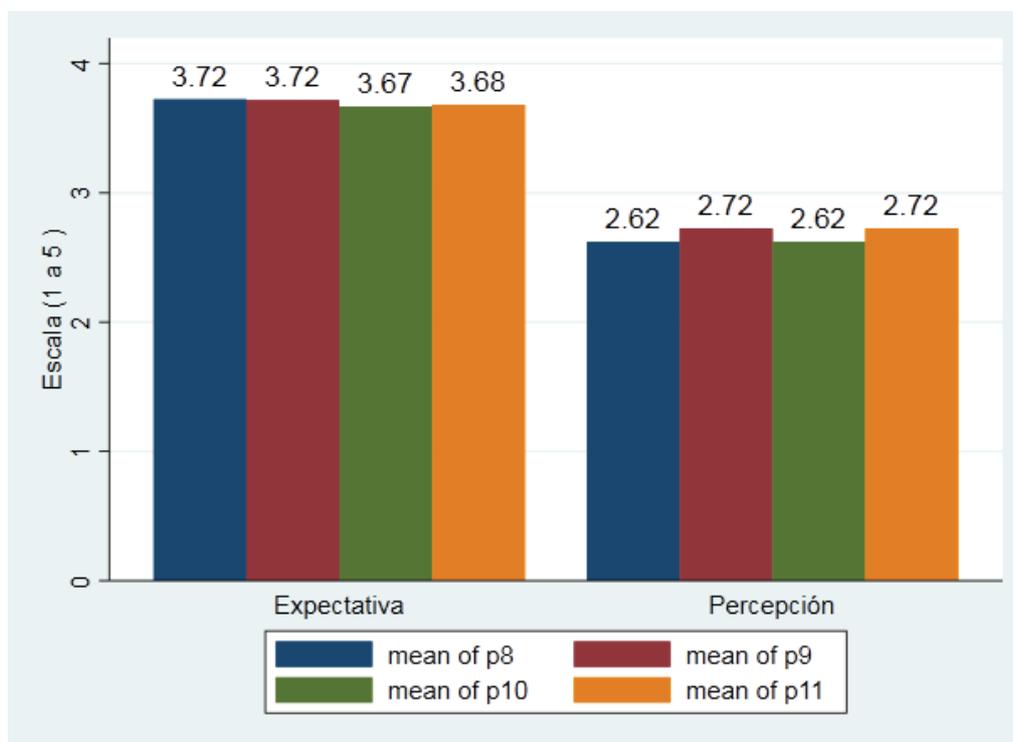
Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo al Gráfico N° 30, se observa que los ítems con los que los turistas se sienten inconformes son el P8 y P10 ambos con el valor de 2.62 puntos, lo que indica que el personal de la policía de turismo no cumple con sus responsabilidades en el momento adecuado y oportuno según requiera el visitante; por otro lado, los turistas mencionan que la policía no está capacitada para ayudarlos en una circunstancia en particular y que muchas veces los hacen esperar por un tiempo prolongado, porque no saben que paso seguir como primera medida para identificar y brindar una solución al problema.

En cuanto, a los ítems que reciben mayor puntaje con respecto a la percepción del turista son el P9 y p11, con un puntaje de 2.72, lo que se traduce en que los oficiales de turismo no brindan una información específica y conveniente sobre los lugares turísticos que ellos pueden visitar aparte de Sacsayhuaman, a eso se le añade que, estos efectivos policiales no muestran una buena disposición, preparación y voluntad para ayudar y colaborar en algunas necesidades que se les presenta a cada visitante.

Gráfico 30

Evaluación de los ítems sobre la dimensión operatividad, según expectativas y percepción



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

2.9.4.4 Dimensión de control

La dimensión de control evalúa aspectos sobre, el conocimiento, la cortesía y atención del personal de la policía de turismo y su capacidad para transmitir confianza cuando entran en contacto con los turistas nacionales y extranjeros.

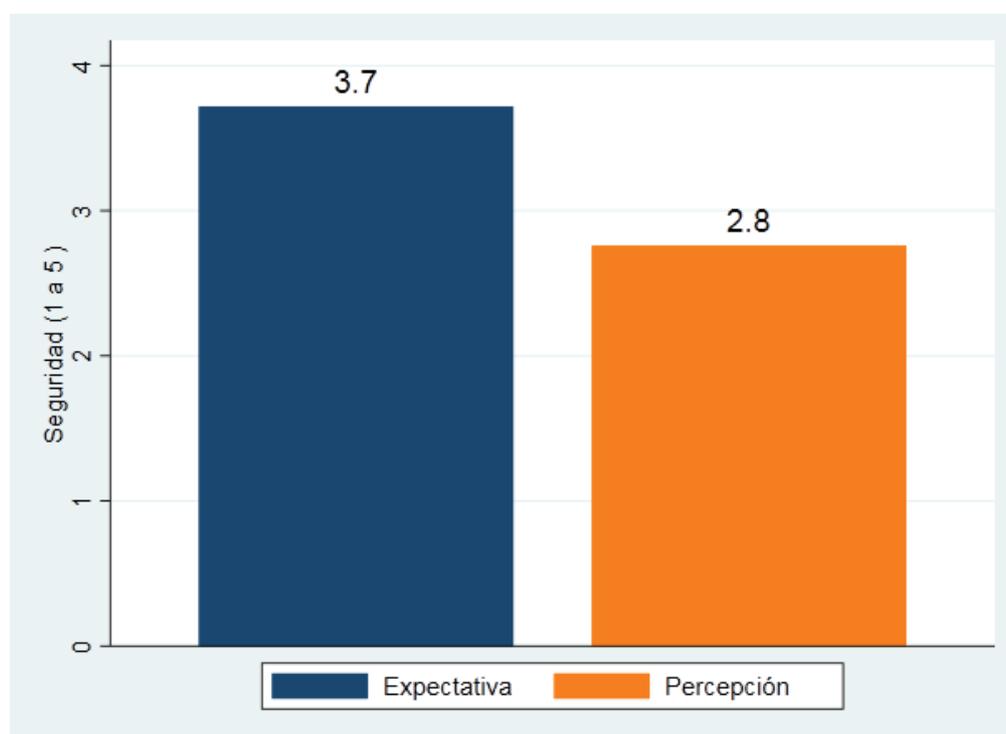
Los ítems que evalúan esta dimensión son los siguientes:

- La policía de turismo demuestra un servicio inferior para los turistas extranjeros, nacionales y locales.
- El personal policial actúa con discreción y respeto frente a situaciones personales que solo incumben al turista.
- El turista se siente seguro cuando realiza consultas al personal de la policía de turismo.

Respecto al Gráfico N° 31, se determina que el valor de las expectativas resulta 3.7 puntos, el cual representa un puntaje medianamente alto, por el lado de la percepción del turista en cuanto a la dimensión de *control* el valor es de 2.8 puntos, un valor por debajo de las expectativas.

También de este mismo gráfico se deriva que la diferencia entre el servicio esperado y ofrecido por parte de la POLTUR dentro de Sacsayhuaman es de -0.90 puntos, el cual representa la brecha que existe entre expectativas versus percepción.

Gráfico 31
Evaluación del servicio de asistencia turística, según dimensión: Control



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

La Tabla N° 9, representa las brechas entre las expectativas y percepciones en cada uno de los ítems, para este caso se puede evidenciar que el ítem P12 presenta una brecha de -0.99 puntos, lo que significa que el turista no se siente lo suficientemente conforme con el servicio que la POLTUR ofrece dentro de la explanada de Sacsayhuaman, otro ítem que se puede apreciar que tiene una mayor brecha es el P14 con -0.97 puntos, por este puntaje se

entiende que el turista no se siente lo bastante cómodo para realizar consultas al personal policial de turismo.

Tabla 9
Evaluación del servicio de asistencia turística sobre la dimensión: Control, según ítems (expectativas, percepción y brecha)

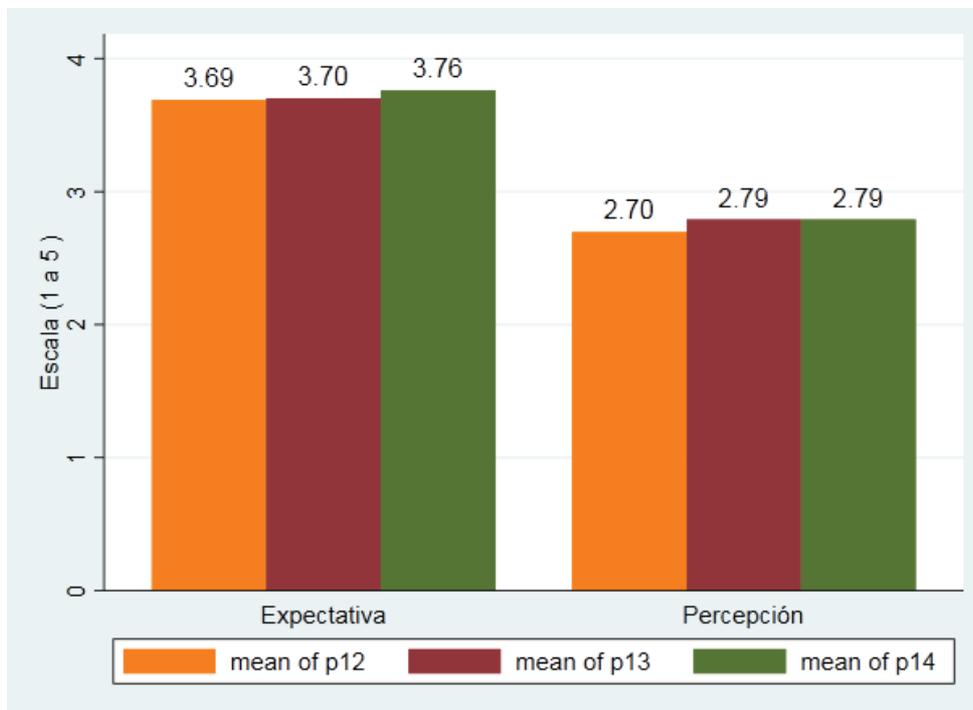
Preguntas	Expectativa	Percepción	Brecha
P12	3.69	2.70	-0.99
P13	3.70	2.79	-0.91
P14	3.76	2.79	-0.97
Promedio	3.72	2.76	-0.96

Fuente: Elaboración Propia.

Lo que transmite el Gráfico N° 32, es el resultado de las expectativas y percepciones por cada ítem de la dimensión control, donde se puede apreciar que el ítem P13 y P14 poseen el mismo valor de 2.79 puntos, respecto a sus percepciones, eso se refiere a que los turistas pudieron observar que los oficiales de turismo poseen un grado débil de discreción, por la manera en cómo ellos actúan frente a los asuntos privados y personales por los que atraviesan los visitantes cuando ingresan a Sacsayhuaman, así mismo, los turistas no se sienten lo suficientemente cómodos y seguros realizando consultas a los efectivos policiales de turismo, ellos creen que dichos efectivos transmiten un cierto grado de desconfianza.

Gráfico 32

Evaluación de los ítems sobre la dimensión control, según expectativas y percepción



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

2.9.4.5 Dimensión de conectividad

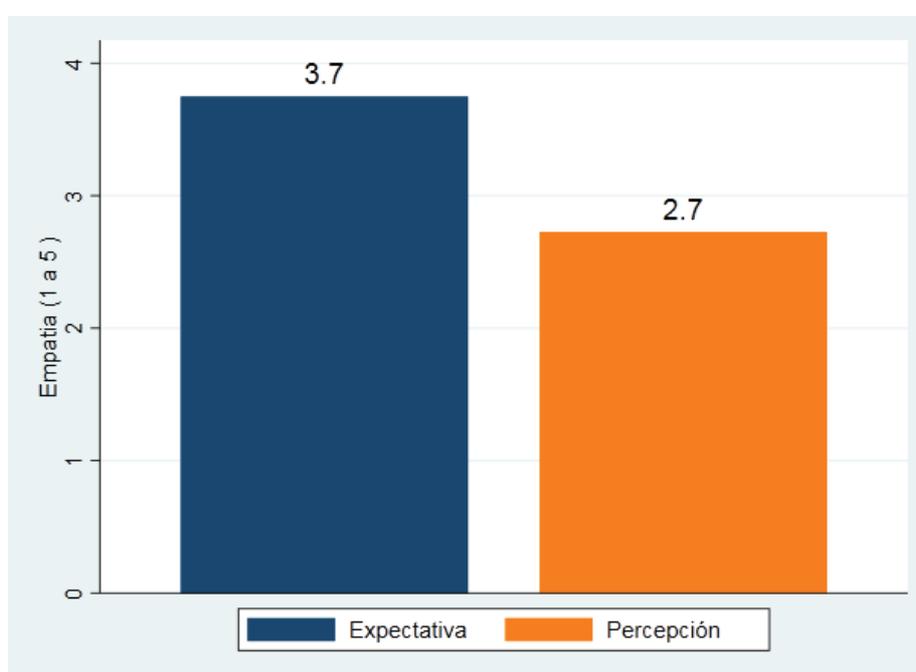
Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrece la POLTUR a los turistas dentro de la explanada de Sacsayhuaman. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del turista.

Los ítems que comprenden la dimensión de conectividad son:

- La policía de turismo tiene el suficiente conocimiento para ofrecer y brindar su ayuda al turista.
- La Policía de turismo ubicada en la ciudad de Cusco, se esfuerza por entender y comprender las necesidades del turista.
- La Policía de turismo ubicada en la ciudad de Cusco es amigable al momento de brindar asistencia turística.

A partir del Gráfico N° 33, se determina que la dimensión conectividad tiene 2.7 puntos en lo que se refiere a percepción, lo que significa que los turistas perciben que no reciben una atención personalizada por parte de la asistencia turística que les brinda la policía de turismo. El valor de las expectativas es de 3.7 puntos un punto más que el de las percepciones, es un puntaje bastante alto, donde la POLTUR debe buscar corregir ciertas debilidades que se presentan con respecto a esta dimensión.

Gráfico 33
Evaluación del servicio de asistencia turística, según dimensión: Conectividad



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

De acuerdo a la Tabla N° 10, se muestra la diferencia entre las expectativas y percepciones en cada uno de los ítems, que da como resultado las denominadas brechas, para este caso se puede evidenciar que el ítem P15 presenta una brecha de -1.05 puntos, lo que significa que el personal de la policía de turismo no cuenta con el suficiente conocimiento para poder ayudar a los turistas en ciertas circunstancias y contextos, y sienten que muchas veces más es el retraso que búsqueda de la solución. Del mismo modo, el ítem P17, tiene una brecha de -1.07 puntos, este valor resulta porque los turistas no creen que los oficiales

de policía son amigables y confiables al momento de brindar el servicio de asistencia turística.

Tabla 10
Evaluación del servicio de asistencia turística sobre la dimensión: Conectividad, según ítems (expectativas, percepción y brecha)

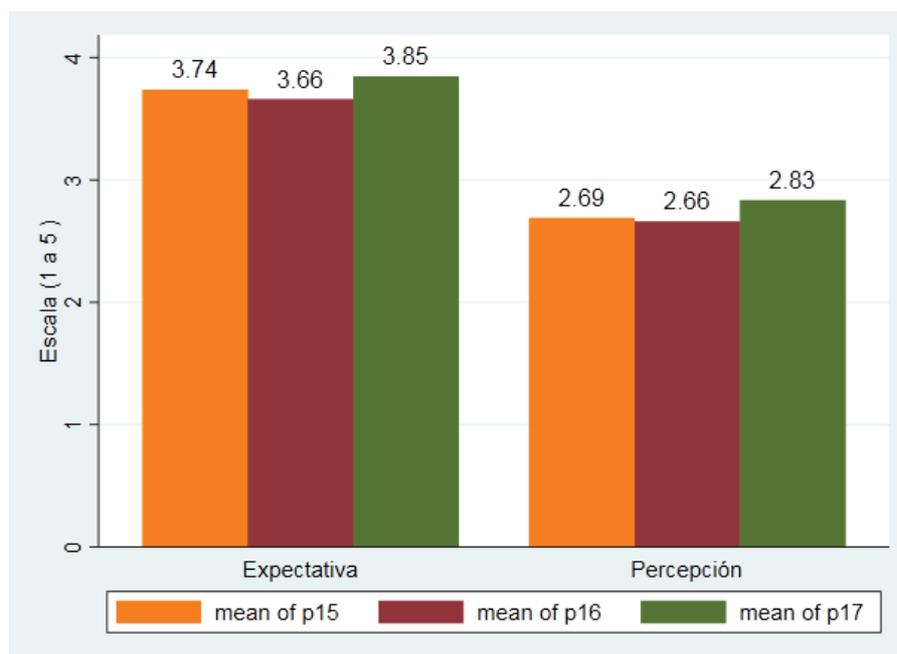
Preguntas	Expectativa	Percepción	Brecha
P15	3.74	2.69	-1.05
P16	3.66	2.66	-1.00
P17	3.85	2.83	-1.02
Promedio	3.75	2.73	-1.02

Elaboración Propia.

Respecto al Gráfico N° 34, se observa que el ítem que recibe mayor puntaje en cuanto a la percepción que tienen los turistas sobre la dimensión de conectividad es el P17 con 2.83 puntos, y el ítem que tiene un menor puntaje es el P16 con 2.66 puntos, lo que quiere decir que, el personal de la policía de turismo no muestra mayor interés por entender las necesidades que presenta un turista, mientras permanece en el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman.

Gráfico 34

Evaluación de los ítems sobre la dimensión conectividad, según expectativas y percepción



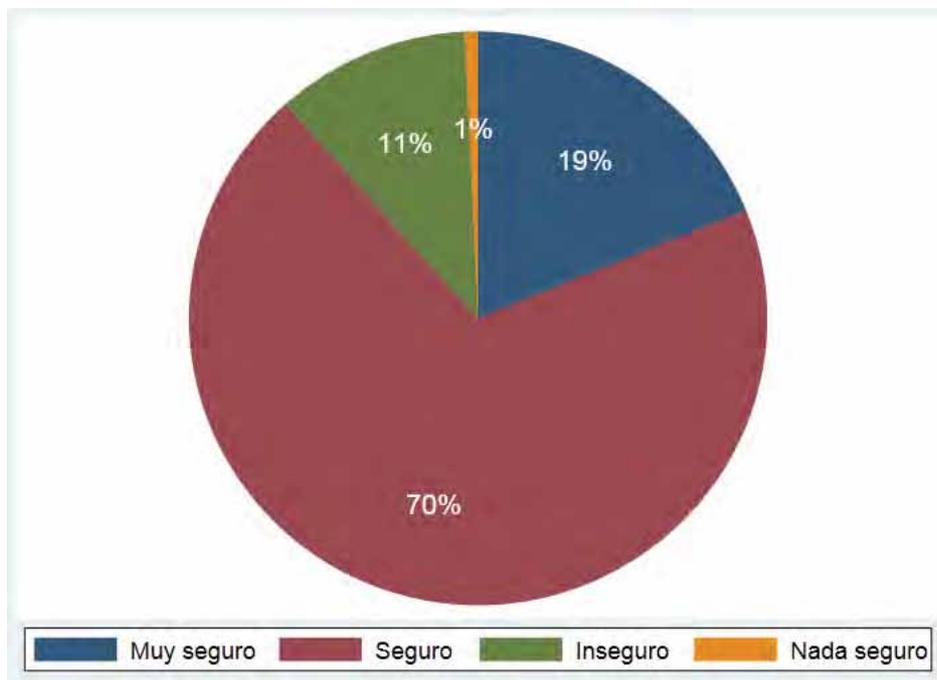
Fuente: Encuesta. Elaboración Propia.

2.9.5 Análisis de la percepción de inseguridad del turista en el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman

En el instrumento que se utilizó para recabar la información acerca de la inseguridad, se propusieron distintas preguntas para poder saber cuál es la percepción del turista sobre la inseguridad que se presenta en el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman.

El Gráfico N° 35 expresa, la manera en cómo cada turista percibe la explanada de Sacsayhuaman, el 70% menciona que el espacio de la explanada inca es seguro, porque luce tranquilo y apacible, así mismo, el 19% de los turistas indica que el espacio es muy seguro, porque vieron que dentro de la explanada se siente bastante seguridad desde el momento que uno ingresa para el recorrido, por otro lado, el 11% de los visitantes que ingresan cree que el área es insegura, ya que observaron o percibieron hechos que les causa inseguridad, y el 1% indica que Sacsayhuaman no es nada seguro.

Gráfico 35
Evaluación de la seguridad en Sacsayhuaman según los visitantes - (%)

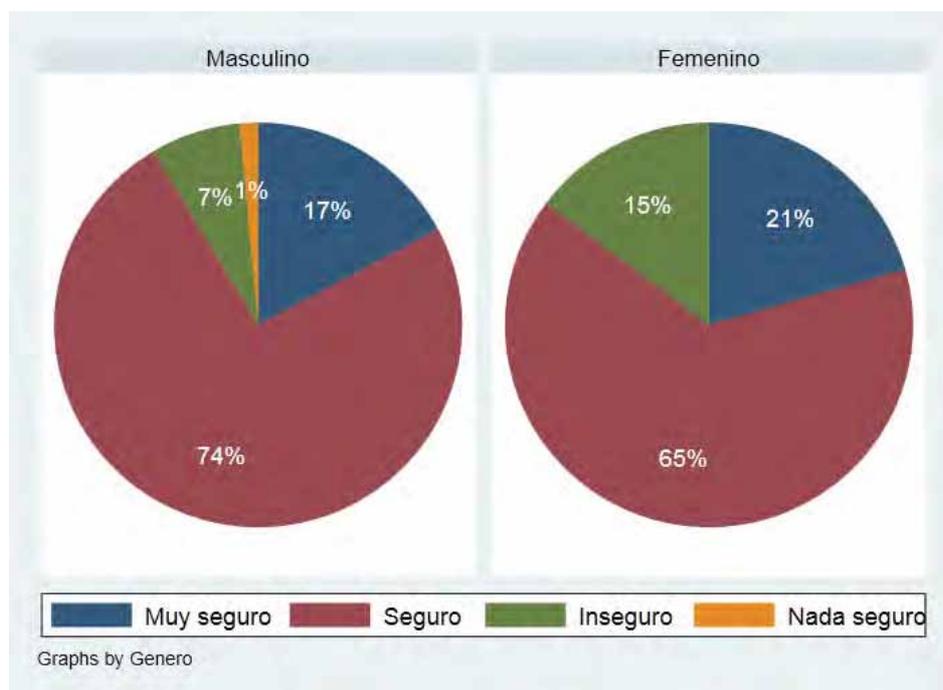


Fuente: Encuesta
Elaboración Propia.

Respecto al Gráfico N° 36, el 21% del grupo de féminas menciona que Sacsayhuaman es muy seguro, así como también lo menciona el grupo de hombres encuestados (17%), del mismo modo, existe un mayor porcentaje de hombres que cree que el área es muy segura (74%) y el otro porcentaje de mujeres (65%) considera como cierto lo percibido por los hombres.

Gráfico 36

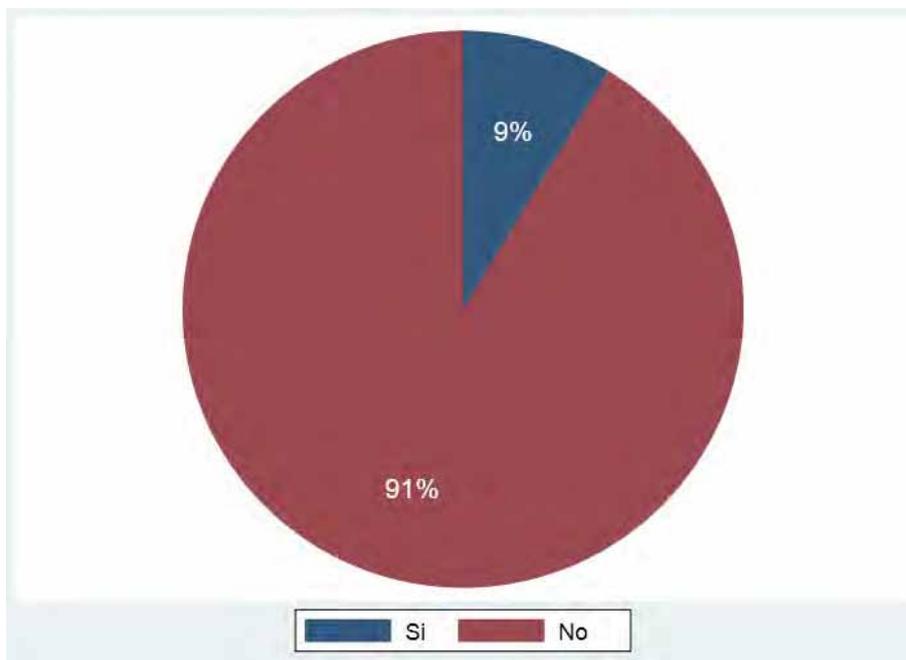
Evaluación de la seguridad en Sacsayhuaman de los visitantes, según género (%)



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia.

Una de las preguntas que se encontraba dentro del cuestionario es ¿si alguna vez presencié o fue víctima de una situación de inseguridad?, a la cual el 91% de los turistas respondió que no fue víctima y tampoco evidenció ningún hecho de inseguridad mientras que se encontraba dentro del Parque Arqueológico de Sacsayhuaman, pero por el contrario existe un 9% de turistas que indicó que si, atravesó por algún acto de inseguridad, como por ejemplo el robo de algún equipo tecnológico o un percance dentro de la misma explanada que no fue del agrado de ellos.

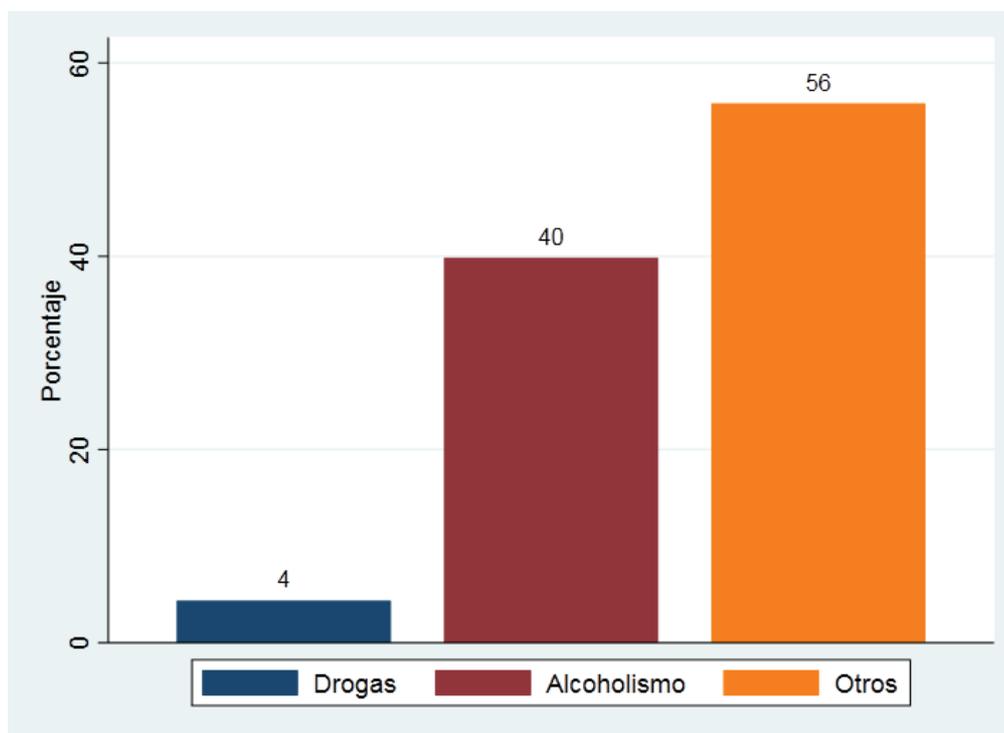
Gráfico 37
Porcentaje de turistas que fueron víctimas de un hecho de inseguridad



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Respecto al Gráfico N° 38, este da respuesta a la pregunta ¿situaciones de inseguridad presenciadas en el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman? Donde se pudo evidenciar que el 56% de los visitantes extranjeros y nacionales consideran que existen otros tipos de inseguridad en Sacsayhuaman como son los robos o el aprovechamiento de algunos guías que se encuentran alrededor de la explanada. Asimismo, se ve que el 40% indica que otra situación de inseguridad se manifiesta por el alcoholismo, por personas ebrias que ven en mal estado alrededor del parque y existe un 4% que presenció actos riesgosos a causa de las drogas.

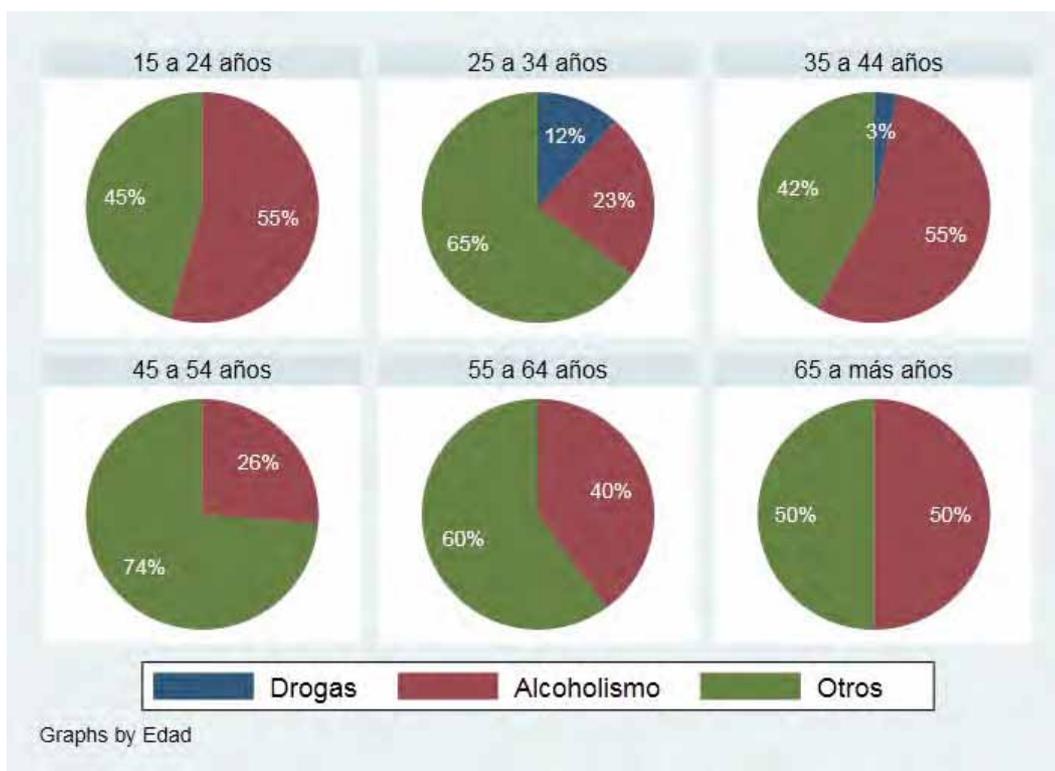
Gráfico 38
Situaciones de inseguridad presenciadas por parte de los turistas



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

En el mismo contexto, las edades de los turistas que consideran al alcoholismo como un acto mayor que causa inseguridad, se ubican entre los 15 a 24 años (55%), 35 a 44 años (55%), 55 a 64 años (40%) y de los 65 a más años (50%); y aquellos que percibieron a las drogas como una situación insegura se encuentran en la edad 25 a 34 años (12%) y de 35 a 44 años (3%). (Ver Gráfico N° 39).

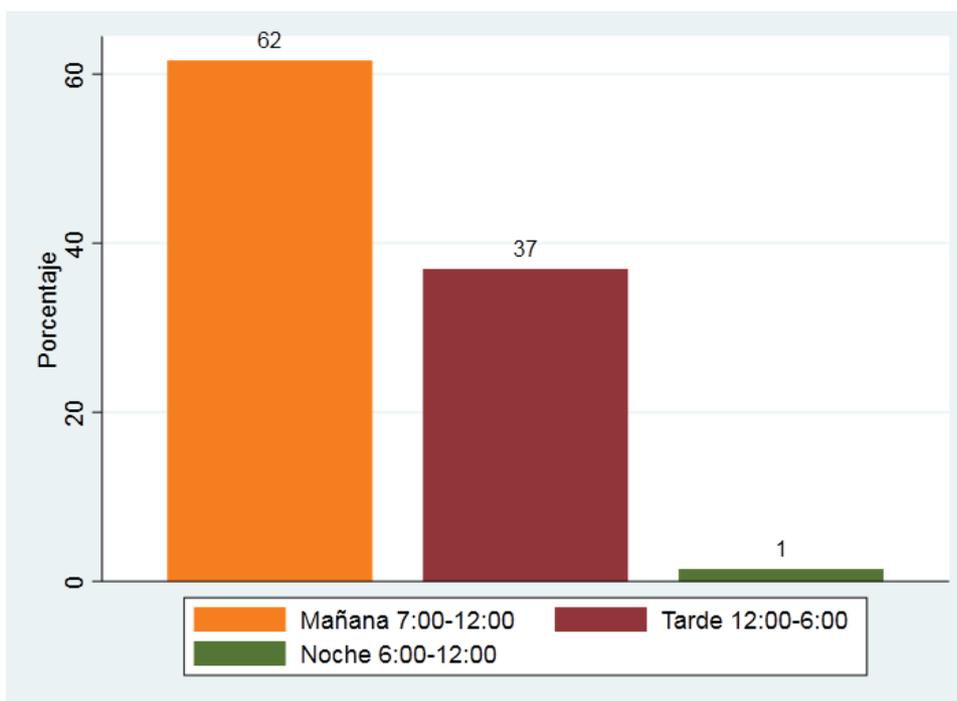
Gráfico 39
Situaciones de inseguridad presenciadas por parte de los turistas, según edad (%)



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

El Gráfico N° 40, se refiere a la parte del día donde Sacsayhuaman posee una seguridad mayor, y de acuerdo a este gráfico, se evidencia que el tiempo con mejor seguridad es por las mañanas en el horario de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. con un porcentaje de 62%, ya que los turistas presenciaron que en este horario existe un mejor control y desplazamiento por parte del personal policial de turismo y los visitantes se sienten mejor resguardados, por el contrario, el tiempo considerado menos seguro es por la tarde (37%) y por las noches (1%), debido a que en estas horas existe menos control y un menor desplazamiento del personal de seguridad, y porque en los puestos de control de ingreso solo presenciaron que se trabaja de manera más rigurosa por las mañanas y en las tardes y noches es donde todo el personal se toma su descanso.

Gráfico 40
Tiempo del día en que Sacsayhuaman es considerado con mayor seguridad

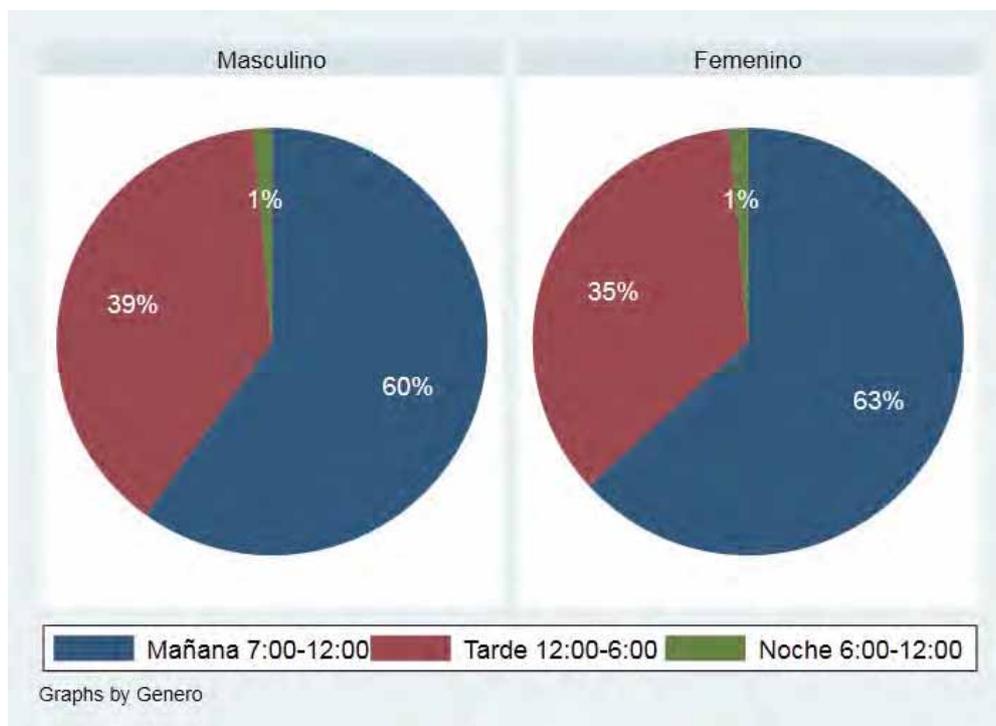


Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Por otro lado, las mujeres (63%) y los hombres (60%) ambos en mayor proporción consideran que el mejor horario donde observaron un mayor resguardo es por las mañanas y ellos consideran que en las tardes no existe mucha seguridad al igual que en las mañanas, es lo que mencionaron mujeres 35% y varones 39%; y al mismo tiempo, ambos coinciden en un 1% que las noches es el tiempo más inseguro, porque no hay efectivos policiales que estén realizando rondas en ese horario, y es donde los turistas tienden a estar más en riesgo que en el horario de la mañana y la tarde (Ver Gráfico N° 41).

Gráfico 41

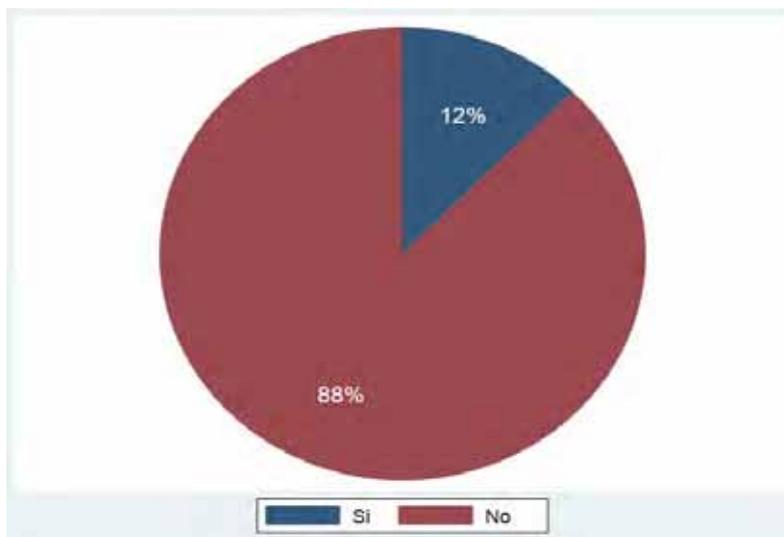
Tiempo del día en que Sacsayhuaman es considerado con mayor seguridad, según género (%)



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Del total de turistas encuestados, el 88% de los visitantes extranjeros y nacionales mencionaron que no toman ninguna medida de seguridad al momento de ir e ingresar al Parque Arqueológico de Sacsayhuaman y también cuando realizan el recorrido en toda la explanada, porque muchos de ellos cuentan con la confianza de que es un área lo bastante protegida y resguardada por el personal policial de turismo, es por esa razón que solo un 12% mencionó que si toma medidas de seguridad antes y durante su visita a la explanada, debido a que sienten cierto temor por visitar un lugar nuevo y más cuando se trata de un lugar que se encuentra regularmente alejado de la ciudad (Ver Gráfico N° 42).

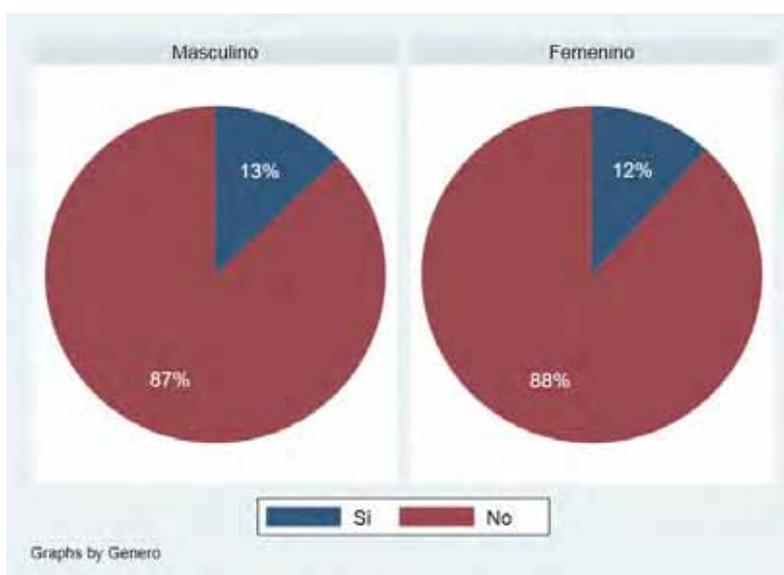
Gráfico 42
Medidas de seguridad adoptadas por los visitantes (%)



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Respecto al grupo de mujeres encuestadas el 88% de ellas y el de 87% de hombres indicó que no toma medidas de resguardo al momento de realizar su visita a Sacsayhuaman, y un 12% de mujeres y 13% de hombres aseveraron que si toman medidas de seguridad antes y durante su recorrido dentro de la explanada (Ver Gráfico N° 43)

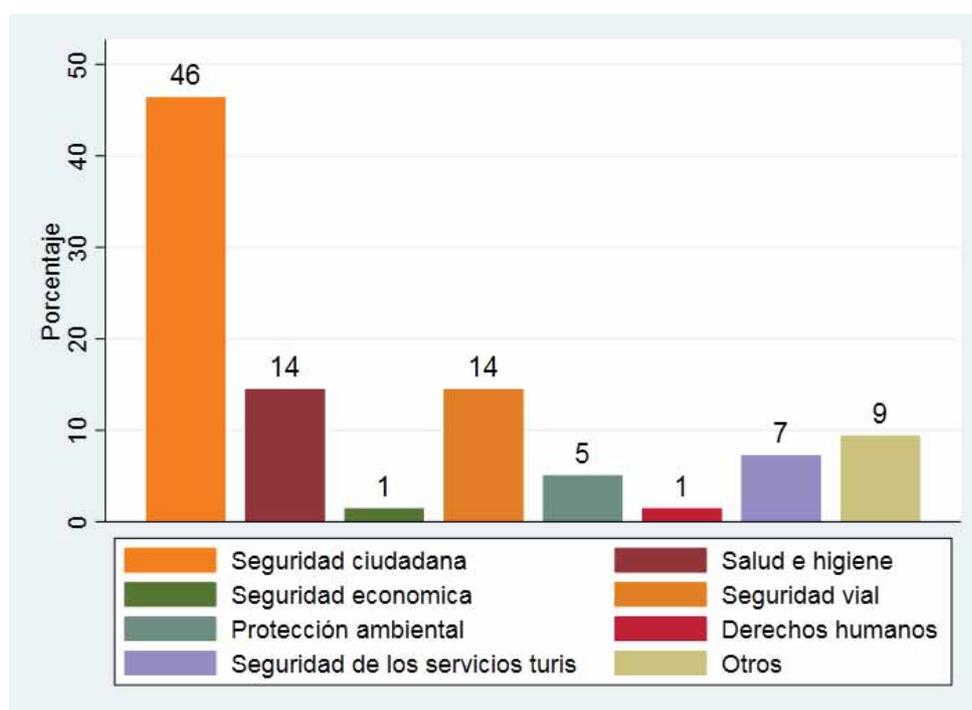
Gráfico 43
Medidas de seguridad adoptadas por los visitantes, según género (%)



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Con respecto al Gráfico N° 44, este menciona aquellos indicadores de seguridad turística que percibieron los turistas con mayor intensidad dentro del Parque Arqueológico de Sacsayhuaman, el indicador que recibió un mayor porcentaje es el de seguridad ciudadana con el 46%, este valor nos hace referencia a que a pesar de que el personal policial no soluciona con rapidez algunas circunstancias presentadas, ellos realizan un buen resguardo en toda la explanada, este indicador es seguido por salud e higiene y seguridad vial ambos con 14%, y los indicadores que recibieron menor valor es seguridad económica y derechos humanos ambos representados con el 1%, es decir, estos indicadores no son muy considerados cuando se trata de resguardo turístico.

Gráfico 44
Indicadores de seguridad turística dentro de Sacsayhuaman (%)

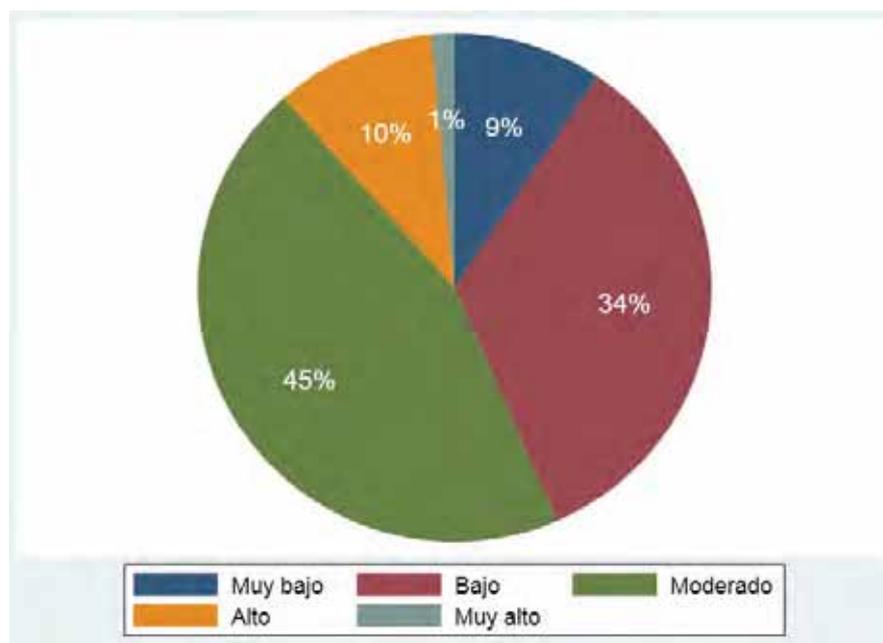


Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

De todas las preguntas que se hicieron en el cuestionario, hubo una en particular que dio el resumen de todas las demás, y se trata de la percepción de manera general del turista respecto a la explanada de Sacsayhuaman, donde el resultado mostrado es que el 45% de los turistas considera que el área inca posee un riesgo moderado a lo que se refiere a seguridad

turística, el 34% presenció que existe una baja inseguridad, mientras que solo el 1% de los visitantes nacionales y extranjeros aseguró que existe un muy alto nivel de inseguridad, toda esa sensación que fue percibida por los turistas resume las preguntas planteadas y las opiniones que cada turista dio al respecto de cada una de ellas (Ver Gráfico N° 45).

Gráfico 45
Percepción de inseguridad por parte del turista dentro de Sacsayhuaman (%)

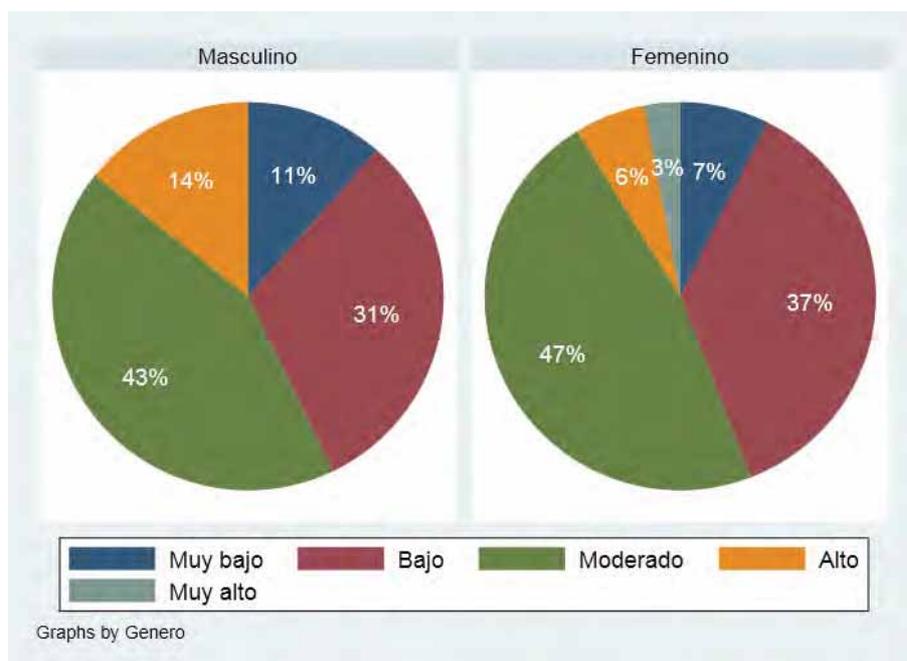


Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

En referencia al género que siente una inseguridad moderada, se evidencia que ambos están regularmente en la misma proporción el género femenino con 47% y el masculino con 43%, además existe un porcentaje de turistas que determina que la inseguridad es muy baja por parte de los hombres es 11% y por el lado de las mujeres un 7%, asimismo solo las mujeres con un 3% consideran que la inseguridad es relativamente muy alto durante su visita al Parque Arqueológico de Sacsayhuaman (Ver Gráfico N° 46).

Gráfico 46

Percepción de inseguridad por parte del turista dentro de Sacsayhuaman, según género (%)



Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

2.9.6 Análisis global de la percepción de inseguridad – Parque Arqueológico de Sacsayhuaman

En este apartado se muestran los resultados sobre la evaluación de la percepción de inseguridad general cuando los turistas realizan su visita a Sacsayhuaman.

Tabla 11
Resultados sobre la percepción de inseguridad

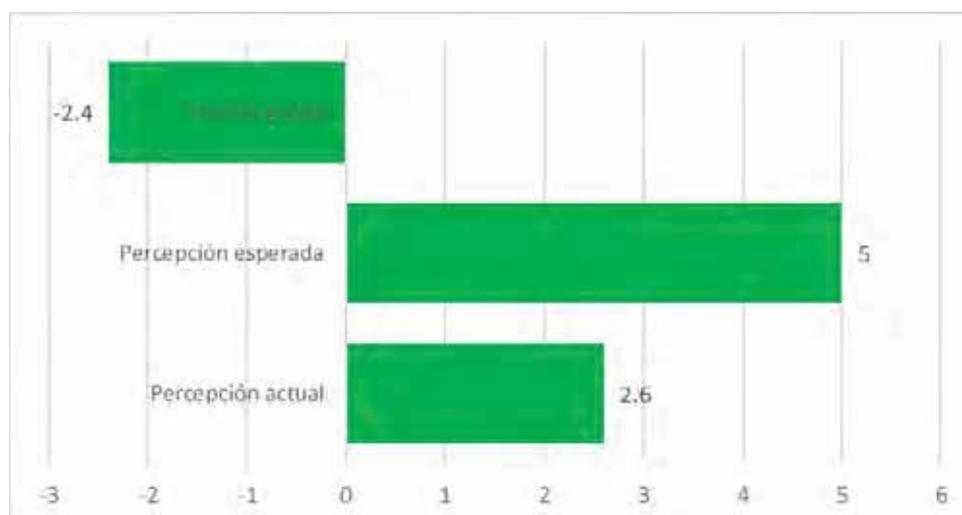
Percepción de inseguridad	Puntaje	Lectura
Percepción de inseguridad actual	2.6	Moderado
Percepción de inseguridad esperada	5	Alto
Brecha global	-2.4	

Fuente: Elaboración Propia.

Los resultados revelan una vez que los turistas reciben el servicio de asistencia por parte de la POLTUR, califican este servicio de asistencia como moderada (3.20), evidenciándose una brecha de (-2.4). Los resultados coinciden con la evaluación del servicio

de asistencia turística que se explicó en los apartados anteriores (Ver tabla N°12 y Gráfico N° 47).

Gráfico 47
Resultados sobre la percepción de inseguridad



Fuente: Elaboración Propia

Adicionalmente, se presenta la relación entre cada una de las aseveraciones del cuestionario. Para este caso, en el estudio, se muestra si existe una relación entre el desempeño del servicio de asistencia turística y la percepción de seguridad en el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman.

Una forma sencilla de determinar el grado de asociación que hay entre dos variables es a través del análisis de correlación. Para medir este grado de asociación se define el coeficiente de correlación (ρ), de tal forma que: $-1 < \rho < 1$. Si ρ es igual a 1, se trata de una correlación perfecta, mientras el signo, que coincide con el signo de la pendiente de la recta de regresión, indica si la relación es directa (+) o inversa (-). Por otro lado, si $\rho=0$, se dice que no existe ninguna relación lineal entre las variables en estudio.

El coeficiente de correlación se puede estimar a partir del coeficiente de determinación, considerando el signo de la pendiente de la recta de regresión:

$$R_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{x^2} \sqrt{y^2}}$$

$$R_{XY} = 0.514$$

El índice (0.514) indica una dependencia entre las dos variables planteadas en el estudio. Por lo tanto, existe una relación directa entre las mismas: cuando una de ellas aumenta, la otra también se incrementa en proporción constante.

2.10 Análisis del mapa de posicionamiento

En adición, al análisis anterior sobre las dimensiones, existe un análisis complementario que se puede hacer a partir de los datos obtenidos por la encuesta. El propósito de este análisis es comparar la brecha total obtenida (gap 5) versus las expectativas (importancia) de cada ítem de una manera un poco más gráfica.

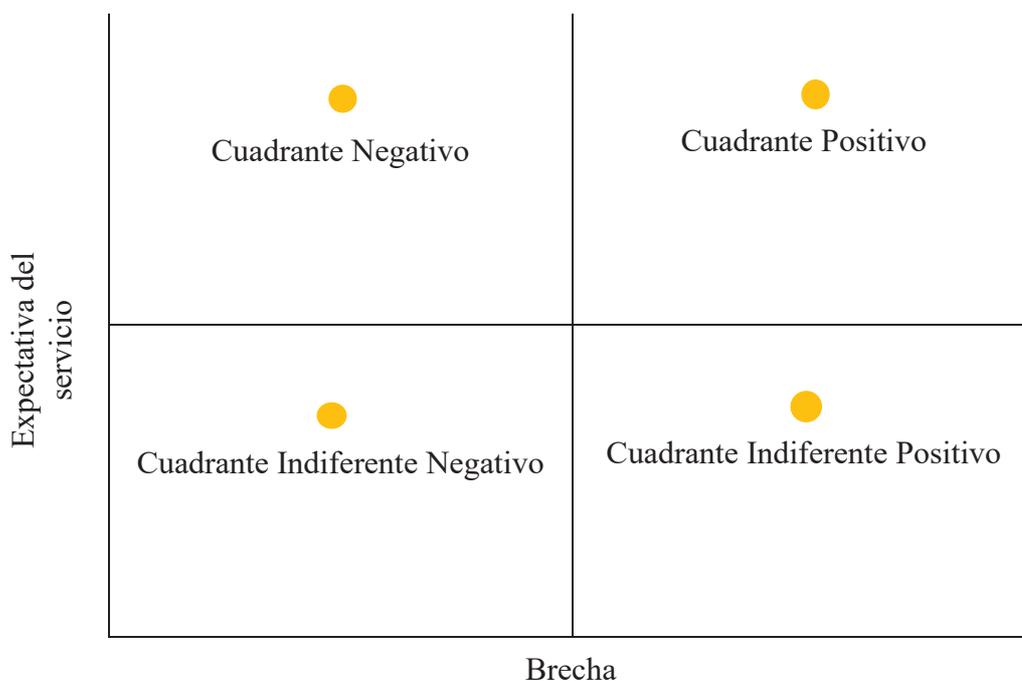
Como instrumento de representación gráfica de esta idea, se utiliza el mapa de posicionamiento, el cual plasma en un plano de coordenadas la percepción y las expectativas, creando bloques que ayudan a discernir cuáles son los aspectos que tienen mayor importancia e insatisfacción en los turistas, y que, por tanto, deben priorizarse para lograr mejoras sustantivas en la manera en cómo perciben los turistas la inseguridad dentro de Sacsayhuaman.

El mapa de posición brecha vs expectativa, tal como muestra el Gráfico N° 48, representa en su eje horizontal la brecha medida a través del gap 5, y en su eje vertical la expectativa de los turistas. El mapa se divide en cuatro cuadrantes delimitados por las medias aritméticas de ambas magnitudes. Estos cuadrantes se pueden describir de la siguiente manera:

- Cuadrante positivo (Superior derecho). Puntos situados por encima de la media de expectativas y de la media de brecha. La situación óptima.

- Cuadrante negativo (Superior izquierdo). Parámetros considerados muy importantes por los turistas con una brecha alta. A estos parámetros es a los que conviene dedicar los mayores esfuerzos.
- Cuadrante indiferente positivo (Inferior derecho). Comprende los puntos situados por encima de la media de brecha, pero por debajo de la media de expectativas.
- Cuadrante indiferente negativo (Inferior izquierdo). Atributos ubicados tanto por debajo de la media de la brecha como de la de expectativa. No se deben priorizar a la hora de asignar recursos para la mejora global del servicio.

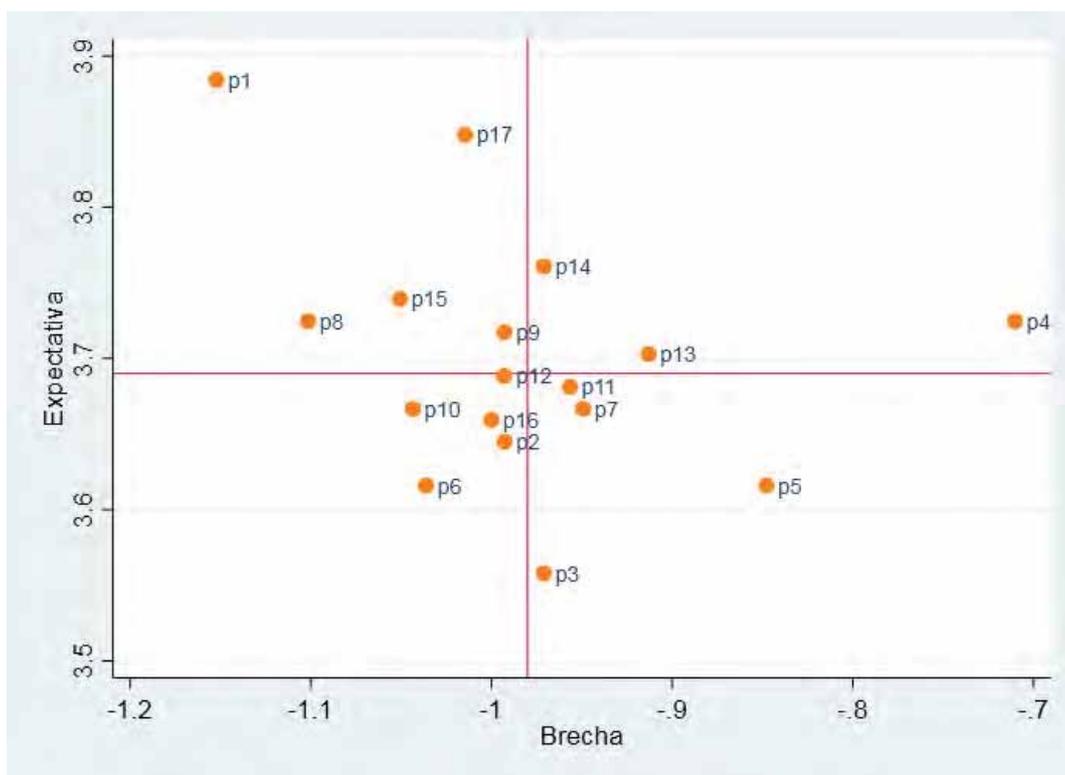
Gráfico 48
Mapa de posicionamiento



Fuente: Elaboración Propia

Para el caso en estudio, se calculó la media aritmética del gap 5 (brecha total) y de las expectativas. A partir del Gráfico N° 49, se puede diferenciar cuáles son los atributos más urgentes de corregir, cuáles se podrían colocar en un segundo plano y también qué atributos se encuentran bien atendidos y responden satisfactoriamente a la calidad buscada por los turistas.

Gráfico 49
Mapa de posicionamiento brecha vs expectativas



Fuente: Elaboración propia.

Los atributos que se encuentran en una situación óptima son las preguntas; P4, P13, P14. Todas estas, en distintas escalas, satisfacen correctamente al turista, considerando el grado alto de importancia que le asigna el huésped a estos atributos. Estas pertenecen a las dimensiones de *ejecución* (P4) y *control* (P13, P14), Estos atributos resultan importantes de distinguir pues indican la calidad de servicio de asistencia turista que brindan los oficiales de turismo por parte de la POLTUR en el complejo inca, y con estos ítems poder realizar un seguimiento continuo para no disminuir los estándares de calidad.

En el cuadrante negativo (de alta expectativa y una alta brecha) se observa a las preguntas P1, P8, P9, P15, P17. Estas representan a las dimensiones de *recursos material*, *operatividad* y *conectividad* respectivamente; estas se refieren a que si el servicio de asistencia turística, brinda información correcta en panfletos, si el personal policial cumple adecuadamente sus responsabilidades y brinda de información básica que requieran los

visitantes nacionales y extranjeros, así como si los policías tienen el suficiente conocimiento para ayudar a resolver ciertos problemas, además de brindar un servicio amigable

Hay que destacar que el atributo P1 (En Sacsayhuaman se encuentran folletos lo suficientemente atractivos y claros), muestra una brecha muy negativa (es decir que la calidad es deficiente) pero la expectativa para este atributo es muy alta. Esto quiere decir que la mayoría de los turistas esperarían una adecuada distribución de los panfletos acerca de seguridad, sin embargo, al momento de ingresar a la explanada se dieron con la sorpresa de que no existe mucha información visual sobre seguridad en el Parque Arqueológico. Ahora, al conocer estas deficiencias y debilidades, lo adecuado para el personal de la policía de turismo es analizar cada uno de los ítems y mejorar el servicio que brindan hacia los turistas.

2.11 Análisis de aplicación de la entrevista

Adicionalmente del análisis de antes realizado que es correspondiente a los visitantes del Parque Arqueológico Sacsayhuaman. En esta sección se va a describir la entrevista que fue aplicada al personal policial encargado de velar por la seguridad en el complejo, así como otros espacios de carácter turístico en la Ciudad del Cusco.

Se formularon seis preguntas de las cuales: las dos primeras hacen referencia a capacidad operativa de la policía de turismo, la tercera pregunta hace referencia a aquellas acciones que debería de tomar la policía para mejorar sus servicios, la cuarta y la quinta pregunta está relacionada a las capacidades de asistencia y de comunicación que tiene el personal policial (dominio de algún idioma extranjero). Finalmente, la última pregunta se encuentra referida a que instituciones deben de estar ligadas al trabajo de la policía de turismo.

A continuación, se describe las respuestas de cada uno de los entrevistados.

- 1) ¿Considera usted que la asignación del número de personal para brindar asistencia turística en el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman es suficiente?

En total fueron nueve los policías entrevistados, respecto sobre si el personal para brindar asistencia en complejo arqueológico es suficiente, todos respondieron que efectivamente en número de efectivos policiales es no es suficiente, además los rondas que se realizan solo se dan de lunes a viernes dejando de lado los días sábados y domingos. Esto supone un problema, puesto que el flujo de turistas que se dirigen al complejo son todos los días dejando vulnerable los días mencionados. Asimismo, en cuanto a la movilidad o medios de transporte que cuenta lo policía para propósitos de vigilancia del parque solo se cuenta con una moto y una camioneta asignada. En cuanto al número de efectivos que se realizan las rondas solo son tres los que realizan esta actividad. Un aspecto relevante mencionado por los efectivos fue que existe mayor control policial en el Mercado de San Pedro, Plaza de armas y Qorikancha.

El escenario descrito anteriormente, sobre cómo se ofrece el servicio de seguridad, así como su asistencia va a influir directamente en la percepción de inseguridad por parte de los turistas.

- 2) ¿En qué medida los recursos logísticos: vehículos, equipos, enseres, etc. contribuyen a prestar un servicio oportuno y eficiente a los turistas que se encuentran en el Parque Arqueológico de Sacsayhuaman?

La siguiente pregunta se encuentra relacionada con la primera, sin embargo, esta nos ayuda a profundizar en el aspecto operativo de la policía de turismo. Para los efectivos de policiales los recursos logísticos contribuyen de manera regular en la prestación de un servicio oportuno. Como ellos mismos mencionan: *“No hay suficientes efectivos, y no existe*

la suficiente asignación". Adicionalmente, el equipamiento que requieren para realizar rescates es básico, nuevamente estas condiciones van a influir en la en el servicio de asistencia ante un problema con un turista. Uno de los efectivos menciona lo siguiente: *"Hace falta más recursos para ayudar a los turistas"*.

- 3) ¿Qué aspectos y características cree usted que debe mejorar dentro de la Policía de Turismo para ofrecer una mejor asistencia turística para los visitantes? y
- 4) ¿Usted cómo policía de turismo cuenta con las capacidades adecuadas para brindar una óptima asistencia al turista cuando se presenten hechos fortuitos?

De acuerdo con las respuestas de los entrevistados todos están de acuerdo con que se mejore las capacidades del personal policial. Un aspecto relevante que mencionan que mejoraría el servicio de asistencia turística es el conocimiento de idiomas. Según un par de efectivos, también es importante el incremento del presupuesto dedicado a esta sección de la policía. El fin principal del incremento del presupuesto debe de estar destinado a acciones que promuevan las capacidades de los policías.

- 5) ¿Usted cómo policía de turismo tiene dominio de algún idioma extranjero para poder comunicarse de mejor manera con el visitante y así brindar una adecuada asistencia turística cuando este(a) lo requiera?

De los consultados unos cuantos mencionaron que cuentan con conocimiento del idioma inglés de manera básica. Esta situación influye directamente en la asistencia que la policía brinda hacia los turistas. La falta de conocimientos de idiomas es un elemento importante puesto que gran parte del flujo de turistas es extranjero por lo que el tener dominio de un idioma extranjero es importante para brindar un mejor servicio policial.

- 6) ¿Con que organismos o instituciones considera que debe aliarse la Policía de Turismo para poder optimizar la asistencia turística que se les brinda a los turistas?

Finalmente, respecto a sobre que instituciones u organismos deben de aliarse con la policía de turismo una buena parte de los entrevistados mencionaron que las alianzas deben de estar relacionadas con la Municipalidad Provincial del Cusco, agencias y hoteles.

2.12 Prueba de hipótesis

El método estadístico para comprobar las hipótesis es Chi – cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permitió medir aspectos cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

La prueba de Chi – cuadrado (χ^2) es una de las pruebas no paramétricas importantes que se usa para comparar más de dos variables para datos seleccionados al azar. Las frecuencias esperadas se calculan en función de las condiciones de la hipótesis nula. El rechazo de la hipótesis nula se basa en las diferencias entre el valor real y el valor esperado.

El valor de Chi cuadrado se calcula a través de la formula siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\sum(Oi - Ei)^2}{Ei}$$

Dónde:

χ^2 = Chi cuadrado

Oi = Frecuencia observada (respuestas obtenidas del instrumento)

Ei = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

2.12.1 Hipótesis General

Ha: El servicio de asistencia de la policía de turismo incide positivamente en la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018.

Ho: El servicio de asistencia de la policía de turismo no incide positivamente en la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018.

Tabla 12
Prueba de Chi - cuadrado

Valor	Pr X^2_c	Grados de libertad
Chi cuadrado de Pearson	0.514	188
N° de casos validos	138	-

Fuente: Encuesta propia.

Discusión:

Como la probabilidad del X^2_c es mayor al X^2_t ($0.514 > 0.05$), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente el servicio de asistencia de la policía de turismo incide positivamente en la seguridad percibida por parte del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018.

CAPÍTULO III

PROPUESTAS

3.1 PROPUESTA 1: ARTICULACION INTERINSTITUCIONAL QUE INTEGRAN LA SEGURIDAD EN EL PARQUE ARQUEOLOGICO DE SACSAYHUAMAN

3.1.1 FUNDAMENTACIÓN

La policía de turismo en la actualidad no cuenta con alianzas estratégicas que contengan buenos resultados, la cual genera la necesidad de mejora e implementar para obtener mejores resultados; todo ello con la finalidad de brindar un servicio de calidad lo cual crea un beneficio en ambas partes por un lado el turista se verá beneficiado ya que obtendrá mejores servicios que satisfagan sus necesidades y por otro lado el Policía de Turismo obtendrá satisfacción y desarrollo en cuanto a su servicio.

3.1.2 OBJETIVO

- Establecer alianzas estratégicas con el municipio, Ministerio de Cultura Cusco
- Estimular la responsabilidad colectiva y social ante actos delictivos.
- Impulsar enfoques de trabajos integrales, que impliquen a distintas instituciones relacionadas al turismo.

3.1.3 DESCRIPCIÓN

Se debe designar una comisión que se haga cargo de las alianzas estratégicas para trabajar en conjunto con un solo propósito que es la seguridad del turista. Con un trabajo coordinado con la participación de los respectivos entes institucionales esperamos reducir los delitos y mejorar los resultados ante un acto delictivo.

3.1.4 RESPONSABLES

- Policía de Turismo (POLTUR)

3.1.5 INVERSIÓN

La inversión para esta propuesta será de 1000.00 soles.

3.1.6 DURACIÓN

Las articulaciones interinstitucionales serán de manera permanente.

3.1.7 BENEFICIARIOS

El principal beneficiario de esta propuesta es la Policía de Turismo, instituciones relacionadas al turismo y los Turistas

1.2 PROPUESTA 2: ELAVORACION DE UN PLAN DE ACCION CONTRA ACTOS DELICTIVOS EN EL PARQUE ARQUEOLOGICO DE SACSAYHUAMAN

FUNDAMENTACIÓN

Hoy en día, cuando se habla de turismo, implica que todas aquellas empresas e instituciones públicas o privadas que estén relacionadas a este rubro, deben estar comprometidas con el servicio que brindan a los turistas y las responsabilidades que cada área y personal tiene a su cargo.

En referencia al ítem P8 (el personal de la policía de turismo cumple con sus responsabilidades de trabajo en el momento oportuno), presenta una brecha de - 1.10, el cual infiere en que se debe tomar medidas correctivas para superar esta deficiencia.

OBJETIVOS

- Consolidar que se garantice el cumplimiento de las acciones a tomar
- Generar mayor competencia profesional y especializada en atención y protección al turista.
- Mejorar la seguridad y protección integral de los turistas.
- Mejorar la capacidad de respuesta ante un acto delictivo.
- Reducir el índice de delitos hacia los turistas.

DESCRIPCIÓN

Se debe establecer un plan de acción específico para todo el personal que le toca laborar dentro del Parque Arqueológico de Sacsayhuaman, para que cada uno cumpla su función de manera adecuado y tenga un buen desempeño en rol asignado. De acuerdo a la investigación, muchos de los oficiales que se encuentran laborando dentro del perímetro del Parque, según los turistas se encontraban sin hacer nada y muchos de ellos no prestaban el servicio adecuado cuando se les solicita, lo que lleva a plantear que se debe asignar tareas precisas y que debe existir un estricto control en el desarrollo de cada una de sus labores. Componentes del plan de acción:

- **prevención del delito;** Según varios estudios realizados la prevención del delito minimiza considerablemente los delitos y faltas en cualquier lugar.

En lo que respecta a la policía de turismo se asignara diferentes formas de patrullaje en la zona como: patrullaje a pie y motorizado (patrullero y motos) en el cual se delimitara la zona para evitar la duplicidad en la vigilancia, esto se realizara de manera más constante y que permitirá repotenciar los servicios de vigilancia en los puntos críticos estas acciones se llevaran a cabo únicamente con

el personal asignado a dicha zona ya que sabemos que no cuentan con mucho efectivos

- **Fortalecimiento de relación con la población aledaña a la zona**, para una comunicación inmediata sobre algún problema delincriminal y/o sospecha mediante la línea telefónica 105 (línea gratuita) tomando en cuenta que la mayoría de pobladores ya cuenta con celulares móviles. Las acciones ayudara a mejorará la seguridad de los turistas y evitar la presencia de drogadictos, alcohólicos, mendigos, etc.

- **Fiscalización**, acto de control e inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones que tienen asignados los efectivos policiales en el parque arqueológico de Sacsayhuaman.

Para esta tarea se tendrá que realizar con el encargado de la división de turismo para un control estricto y riguroso.

- **Atención a los afectados**, la manera como el personal policial actuara frente a cualquier acontecimiento que pueda ocurrir.

Tendremos a un personal de la policía de turismo totalmente capacitado (idiomas y atención al cliente) lo cual minimizara el impacto de lo ocurrido, brindándole todo lo necesario para que la persona agraviada sienta que fue atendida de manera óptima, reduciendo la percepción de mala imagen como destino turístico.

INVERSION

La inversión para esta propuesta es de 2000.00 soles.

RESPONSABLES

- Policía de Turismo (POLTUR)

BENEFICIARIOS

El principal beneficiario con esta propuesta será la Policía de Turismo y por consiguiente los turistas.

1.3 PROPUESTA 3: SENSIBILIZACION Y CAPACITACION A LOS EFECTIVOS DE LA POLICIA DE TURISMO**FUNDAMENTACIÓN**

De acuerdo a varios reportes, los cuales indican que la policía de turismo no suele brindar la información necesaria para ayudar en cualquier circunstancia a un turista, lo que muchas veces sucede es que se quedan sin dar ninguna solución al problema suscitado y no saben de qué manera proceder ante este hecho, lo que causa malestar en los visitantes, porque creen que no existe un trabajador y más tratándose de la policía con la capacidad de brindarles ayuda.

En referencia al ítem P15 (la policía de turismo posee el conocimiento suficiente para brindar asistencia al turista), posee una brecha -1.05, lo que nos indica que se debe plantear estrategias para que no existan estas deficiencias.

OBJETIVOS

- Concientizar a los efectivos en el tema de seguridad turística, incentivando buenos hábitos, comportamientos y conductas en el Parque Arqueológico, tendientes a generar mejores resultados.
- Lograr que los efectivos brinden servicios de calidad a los turistas.
- Mejorar el nivel de conocimiento de los efectivos en idiomas, atención al cliente y capacidad de respuesta.

DESCRIPCIÓN

Sensibilización y mantener capacitado constantemente al personal de la Policía de Turismo, tanto en idiomas, atención al cliente y objetivos y competencias turísticas. Para que pueda dar respuesta inmediata ante cualquier hecho presentado que requiera de su intervención, además que debe poseer la información necesaria y tener el conocimiento sobre los procedimientos que se siguen de acuerdo a la circunstancia, de esa manera se evita que el turista quede insatisfecho por alguna demora o por el desconocimiento al momento de seguir algún proceso.

El cual se desarrollara de la siguiente manera:

1. **Orientación vocacional y sensibilización**, en esta fase se pretende mejorar el perfil del policía de turismo, analizando sus conocimientos, experiencias y profesionalismo.
2. **Formación**, en esta fase se pretende mejorar los conocimientos de manera básica y necesaria, independiente a su experiencia y formación, proponiendo:
 - Información turística: un curso básico y primordial de información turística lo cual tendrá una duración de 8 horas de manera presencial en las instalaciones de la DIRCETUR, con el objetivo de tener conocimientos claros y breves que puedan ayudar al turista.

- Idiomas: curso básico en idioma preferentemente Inglés ya que la gran mayoría de turistas tiene conocimientos de este idioma, lo cual permitirá una buena atención, y por ende una buena imagen como destino turístico respecto a seguridad.

Este curso tendría una duración de 12 horas, por mes por un total de 6 meses, desarrollando un inglés técnico en los efectivos policiales.

- Charlas correctivas: Se pretende solucionar problemas de desempeño, ya que pudimos observar algunas deficiencias del actuar de la policía de turismo. Estas capacitaciones de darán a nivel básico e intermedio.

3. **Actualización** En esta fase mayormente se desarrollara mediante conocimientos y experiencias de avances científicos recientes, lo cual se desarrollara acorde a las necesidades.

4. **Complementación:** en esta fase se reforzara la formación de la policía de turismo reforzando habilidades en el desempeño de su labor con el turista (atención al cliente). El cual se dará capacitaciones y métodos de atención al turista de una óptima y adecuada para una buena impresión como destino turístico. Esta capacitación se realizara cuando se haga la rotación del personal policial.

RESPONSABLES

- DIRCETUR
- Iperu
- Ministerio de Cultura Cusco

INVERSIÓN

El costo de la capacitación es de 10000.00 soles.

BENEFICIARIOS

Esta propuesta beneficiará principalmente a los efectivos de la Policía de Turismo y en consecuencia a los visitantes locales, nacionales y extranjeros que decidan hacer turismo no solo en el Parque Arqueológico, si no en la región del Cusco.

CONCLUSIONES

PRIMERA

De acuerdo de los resultaos obtenidos concluye que la asistencia de la policía de turismo en el parque arqueológico de Sacsayhuaman, se desarrolla de manera inadecuada, ya que el 45% de los turistas encuestados considera que el parque arqueológico posee riesgo moderado, el 38% de los turistas encuestados manifiestan que percibieron situaciones de inseguridad en horas de la tarde (alcoholismo, drogadicción , etc.) y un 10% de los turistas encuestados fueron víctimas de algún hecho delictivo, Todo esto reafirma que la asistencia por parte de la policía de turismo es inadecuada.

SEGUNDA

La relacion entre el servicio de asistencia de la policia de turismo y la seguridad del turista extranjero en el parque arqueologico de Sacsayhuaman - 2018 es directa ya que si el nivel de asistencia de la policia de turismo se eleva, el nivel de seguridad en la zona tambien se eleva, de acuerdo con el cuadro de probabilidad X^2_c es mayor que al X^2_t ($0.514 > 0.05$) entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipotesis alterna.

TERCERA

Los planes de acción propuestos en el trabajo de investigación son una manera de coadyuvar a la Policía de Turismo, para que continúe mejorando el servicio que brinda al turista, pero a la vez en aquellos ítems donde se encuentra con deficiencias en su asistencia, se debe buscar reforzarlas a través de estrategias, de ese modo el turista se sentirá mucho más seguro.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda que la DIRCETUR, iPerú, POLTUR, puedan trabajar en conjunto y establecer sinergias para que puedan plantear mejores mecanismos los cuales establezcan estrategias que ayuden a mejorar el servicio de asistencia turística, dentro del Parque Arqueológico de Sacsayhuaman y otras zonas arqueológicas y culturales.

SEGUNDA

De acuerdo a la información registrada en el trabajo de investigación se recomienda a la POLTUR la rapidez, agilidad y el interés de brindar un servicio oportuno son aspectos fundamentales para el turista, la mejora en estos aspectos ayudara a superar la expectativa del turista y esto se puede lograr con personal capacitado y capacitaciones continuas, lo que se desea lograr es que un turista se sienta cómodo en todo aspecto al visitar el complejo arqueológico, y eso no se va a poder lograr si no se toma en consideración todas las manifestaciones y opiniones que los turistas hicieron respecto al servicio de asistencia de la policía de turismo.

TERCERA

Finalmente, se sugiere que para investigaciones futuras se tomé un número de mayor de muestra y se aplique en distintas temporadas del año, esto con la finalidad de realizar un mejor análisis. Esto podría ayudar a obtener mejores resultados en la percepción de los turistas y de ese modo ir aplicando distintas acciones de mejora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, L., & Vargas, J. (2016). "*Grado de satisfacción del turista extranjero por el servicio de la Policía de Turismo en la Ciudad de Puno del año 2015*". Puno: Universidad Andina "Nestor Cáceres Velásquez".
- Arias, M. (2018). "*Percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador*". Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Beck, U. (1998). "*¿Qué es la Globalización?*". Barcelona: Editorial Paidós.
- Bernal, C. (2010). "*Metodología de la Investigación para Ciencias Sociales*". Colombia: Pearson.
- Calancha, M. (2013). "*Microeconómica y Macroeconomía para Administradores de Empresas*". Bolivia: Mi Luz - Impresiones Gráficas.
- Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú. (21 de Septiembre de 2018). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR*. Obtenido de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR: https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/eventos_capacitaciones/Primer_Foro_Internacional_de_Facilitacion_Turistica/Martes_27_junio/Bloque_IV/1.La_seguridad_turistica_y_la_facilitacion_de_viajes.pdf
- Encinas, M. (2014). "*Nivel de satisfacción del turista extranjero atendido por la Red de Protección al Turista en la Ciudad de Cusco en el mes de abril 2014*". Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Flores, S., Mariño, J., León, M., & Andrea del Pilar, L. (2016). "Percepción de seguridad del turismo extranjero que arriba en casas rodantes a playas de Mazatlán (Sinaloa)". *Revista Turismo y Sociedad*, 97-119.

- Grünewald, L. (2012). "La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos". *Revista de Ciencias Sociales*, 141-158.
- Ibáñez, R., & Cabrera, C. (2011). *"Teoría General del Turismo: Un Enfoque Global y Nacional"*. México: Universidad Autónoma de Baja California Sur.
- Lozano, M. (2016). "Inseguridad y turismo en Quintana Roo, (1997-2013)". *Revista Criminalidad*, 58 (1): 159-169.
- Lume, L. (2016). *"El MOF y su influencia en el cumplimiento de la misión de la dirección de la Policía Nacional del Perú - Sede Junin, 2016"*. Huanuco: Universidad de Huanuco.
- Mansfeld, Y., & Pizam, A. (2006). *Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice*. United States: Butterworth-Heinemann.
- Ministerio de Economía y Finanzas - MEF. (2011). *"Guía Metodológica para la Identificación, Formulación y Evaluación Social de Proyectos de Inversión Pública del Sector Turismo, a Nivel de Perfil"*. Lima: Editorial Arkabas.
- Organización Mundial del Turismo. (1994). *"Introducción al Turismo"*. Organización Mundial del Turismo.
- Panosso, A., & Lohmann, G. (2012). *Teoría del turismo: Conceptos, modelos y sistemas*. Mexico: Trillas.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research". *Journal of Marketing*, 111-124.

Policia Nacional del Perú. (16 de Septiembre de 2018). *Dirección de Turismo de la PNP*.

Obtenido de Dirección de Turismo de la PNP:

https://www.policia.gob.pe/direcciones_policiales/dirtur_17/nosotros.html#prettyPhoto

yPhoto

Quintero, J. (9 de Abril de 2017). *"Teoría de las Necesidades de Maslow"*. Obtenido de

Teoría y paradigmas educativos.:

<http://paradigmaseducativosuft.blogspot.pe/2011/05/figura-1.html>

Red de Protección al Turista. (2017). *Plan de protección al turista*. Lima: Red de

Protección al Turista.

Rodríguez-Toubes Muñiz, D., & Álvarez de la Torre, J. (2014). "Safe and security as a

component of quality in tourism: the case of Galicia". *Revista de Ocio y Turismo*,

1-9.

Salazar, T. (2016). "Inseguridad y victimización del turista en el Estado de Mérida".

FERMENTUM, 641-663.

Santana, G., & Tarlow, P. (2002). "Proporcionar seguridad para los turistas: un estudio

de una muestra seleccionada de destinos turísticos en los Estados Unidos y

Brasil". *Revista de investigación de viajes*, 424 - 431.

Segundo, N. (2017). *"La seguridad ciudadana y su incidencia en las empresas turísticas*

de barrio típico de San Blas - Cusco 2017". Cusco: Universidad Andina del

Cusco.

Soto, G. (2016). *"Estado actual de la seguridad del turismo en Lima, Callao y propuestas*

de lineamientos estrategicos multisectoriales para la seguridad turística". Lima:

Universidad San Martín de Porres.

- Tarlow, P. (2002). "Providing Safety for Tourists: A Study of a Selected Sample of Tourist Destinations in the United States and Brazil". *Journal of Travel Research*, 424-431.
- Tarlow, P. (2014). *Tourism Security : Strategies for effectively managing travel risk and safety*. United States: Keira Bunn.
- Tupa, M. (2013). "Conocimiento del idioma inglés y calidad en los servicios de información y seguridad de la Policía Turística de la Ciudad de la Paz 2011". Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Villalba, M. (2016). "Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil". Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Villareal, R., & Van Der Horst, A. (2008). "Estrategia de competitividad turística de la República Dominicana". *Revista de Investigación en Turismo*, 15-28.
- World Tourism Organization. (1996). *Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations*. España: World Tourism Organization.

ANEXOS

Anexo N° 01: Instrumento

CUESTIONARIO

SEGURIDAD TURISTICA

Buenos días (tardes): Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis acerca de la seguridad turística en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman. Quisiéramos pedir su ayuda para que conteste algunas preguntas que tomará aproximadamente 5 minutos.

Tus respuestas serán confidenciales y anónimas. No hay preguntas delicadas. Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Muchas gracias por tu colaboración.

ENCUESTA PARA LOS VISITANTES: INSTRUCCIONES

La segunda parte del cuestionario se contesta en una escala del 1 al 5, siendo 1 totalmente en muy bajo y 5 muy alto, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción.

Marque con claridad la opción elegida con una cruz o tache. Recuerde no se debe de marcar dos opciones. Marque así:

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario.

Parte I.- Información general

- A. Sexo**
- 1) Masculino
 - 2) Femenino
- B. Edad**
- 1) De 15 a 24 años
 - 2) De 25 a 34 años
 - 3) De 35 a 44 años
 - 4) De 45 a 54 años
 - 5) De 55 a 64 años
 - 6) De 65 a más años
- C. Estado Civil**
- 1) Soltero
 - 2) Casado o conviviente
 - 3) Divorciado
 - 4) Viudo
- D. Grado de Instrucción**
- 1) Primaria
 - 2) Secundaria
 - 3) Técnica
 - 4) Universitaria
 - 5) Maestría
 - 6) Doctorado
- E. ¿De dónde nos visita (País)?**
-
- F. Motivo de visita a la Ciudad**
- 1) Seguridad ciudadana
 - 2) Salud e higiene
 - 3) Seguridad económica
 - 4) Seguridad vial y del transporte
 - 5) Protección ambiental y en desastres
 - 6) Derechos humanos e inclusión
 - 7) Seguridad de los servicios turísticos
 - 8) Otros
- G. ¿Durante cuánto tiempo va a realizar actividades turísticas en la ciudad de Cusco?**
- 1) Turismo (vacaciones, recreación)
 - 2) Visitar a familiares o amigos
 - 3) Negocios y/o Trabajo
 - 4) Otros (.....)
-
- H. ¿Considera al Parque Arqueológico Sacsayhuaman como un espacio?**
- 1) Muy seguro
 - 2) Seguro
 - 3) Inseguro
 - 4) Nada seguro
- I. Durante su estadía en Cusco, ¿Ha presenciado o fue víctima de situaciones de inseguridad?**
- 1) Si
 - 2) No
- J. ¿Qué situaciones de inseguridad ha presenciado en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman?**
- 1) Robos
 - 2) Drogas
 - 3) Alcoholismo
 - 4) Otros (.....)
- K. Según su criterio, la seguridad en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman es mayor durante la ...**
- 1) Mañana (7AM-12PM)
 - 2) Tarde (12PM-6PM)
 - 3) Noche (6PM-12AM)
- M. Antes o durante su visita al Parque Arqueológico Sacsayhuaman, ¿ha tomado alguna medida personal de seguridad personal?**
- 1) Si
 - 2) No
- N. De los siguientes indicadores de seguridad turística, señale los que usted ha percibido durante su visita al Parque Arqueológico Sacsayhuaman.**

Parte II: La columna central contiene atributos que **los visitantes esperarían de la policía de turismo**. Hay dos escalas en cada lado de esta columna, el de la izquierda mide tus expectativas y el de la derecha mide tu percepción.

Lea primero cada atributo y luego encierre en un círculo los números en ambas escalas que indican sus juicios.

Los valores correspondientes para los números se muestran en la parte superior de ambas escalas.

Al evaluar la calidad del **servicio de la policía de turismo**, ¿qué tan importantes son los atributos dados en la columna central para tí?

Si evaluó el **servicio de la policía de turismo**, ¿cómo calificaría el atractivo turístico por los atributos dados en el centro de la columna?

SERVICIO ESPERADO					Lista de atributos	SERVICIO RECIBIDO				
Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto		Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5	¿Cree usted que encontrará folletos y panfletos que sean lo suficientemente atractivos y claros?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted que el personal de la policía de turismo cuenta con equipos adecuados?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted que los oficiales de la policía trabajan con la tecnología más actual?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted que los personales de la policía de turismo lucen presentables?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted que el personal de la policía de turismo mostrará su habilidad para responder cualquier necesidad?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted que el personal de la policía de turismo proporciona un servicio rápido?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted que el personal de la policía de turismo brinda servicios correctamente la primera vez?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted que el personal de la policía de turismo cumplirá sus responsabilidades de trabajo en el momento oportuno?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted que la policía de turismo le brindará la información básica que necesite sobre los lugares turísticos?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted que la policía de turismo estará capacitada para ayudarlo en el momento oportuno?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted que la policía de turismo mostrará buena disposición y preparación ante sus necesidades?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted la policía de turismo demostrará un servicio de calidad?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted que la policía de turismo actuará con discreción y respeto a su privacidad?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted que se sentirá seguro haciendo sus consultas a esta institución?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted que la policía de turismo tendrá el suficiente conocimiento para ayudarlo (a)?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted que la policía de turismo de Cusco se esforzará por entender lo que usted necesita?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	¿Cree usted que la policía de turismo de Cusco será amigable en su servicio?	1	2	3	4	5

Parte 3: Esta parte mide su evaluación de la percepción de inseguridad en el **Parque Arqueológico Sacsayhuaman**. Por favor, lea la pregunta y marque con un círculo el número en la escala que indica su juicio.

	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
En general, ¿Cuál es la percepción de inseguridad por parte de usted en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman ?	1	2	3	4	5

Anexo N° 02: Matriz de Consistencia

Título: SERVICIO DE ASISTENCIA DE LA POLICÍA DE TURISMO Y SU INCIDENCIA EN LA SEGURIDAD DEL TURISTA EXTRANJERO EN EL PARQUE ARQUEOLÓGICO SACSAYHUAMAN – 2018

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema General ¿De qué manera el servicio de asistencia de la policía de turismo incide en la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar de qué manera el servicio de asistencia de la policía de turismo incide en la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018.</p>	<p>Hipótesis General El servicio de asistencia de la policía de turismo incide significativamente en la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018.</p>	<p><i>Variable Dependiente:</i> Servicio de Asistencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos materiales • Ejecución • Operatividad • Control • Conectividad 	<p>Diseños de la Investigación:</p> <p>Descriptivo - correlacional</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>PE1: ¿Cómo se desarrolla el servicio de asistencia de la policía de turismo en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018?</p> <p>PE2: ¿De qué manera se relaciona el servicio de asistencia de la policía de turismo en la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018?</p> <p>PE3: ¿Cómo mejora el servicio de asistencia de la policía de turismo que incide en la seguridad de los turistas extranjeros en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>OE1: Describir cómo se desarrolla el servicio de asistencia de la policía de turismo en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018.</p> <p>OE2: Conocer la relación entre el servicio de asistencia de la policía de turismo y la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman, 2018.</p> <p>OE3: Plantear acciones para mejorar el servicio de asistencia de la policía de turismo que inciden en la seguridad de los turistas extranjeros en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1: El servicio de asistencia de la policía de turismo en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman se desarrolla de manera inadecuada.</p> <p>HE2: La relación entre el servicio de asistencia de la policía de turismo y la seguridad del turista extranjero en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman es directa.</p> <p>HE3: Las acciones a realizar inciden significativamente en mejorar el servicio de asistencia de la policía de turismo que incide en la seguridad de los turistas extranjeros en el Parque Arqueológico Sacsayhuaman.</p>			<p><i>Variable Independiente:</i> Seguridad turística</p>

Anexo N° 03: Matriz de Instrumento de Recolección de Datos

Variables	Dimensiones e Indicadores		N° de ITEMS	ITEMS	Escala de Medición
Variable Dependiente Servicio de asistencia turística	Recursos material	Evidencia física del servicio, por ejemplo, la apariencia de las instalaciones físicas, herramientas y equipos utilizados para proporcionar el servicio; la apariencia del personal y los materiales de comunicación.	3	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que encontrará folletos y panfletos que sean lo suficientemente atractivos y claros? • ¿Cree usted que los oficiales de la policía trabajan con la tecnología más actual? • ¿Cree usted que el personal de la policía de turismo lucen presentables? 	Escala de Likert
	Ejecución	Capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa. El servicio se realiza correctamente en la primera ocasión Contabilidad es correcta Registros actualizados y se mantienen los horarios.	4	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que el personal de la policía de turismo mostrará su habilidad para responder cualquier necesidad? • ¿Cree usted que el personal de la policía de turismo proporciona un servicio rápido? • ¿Cree usted que el personal de la policía de turismo brinda servicios correctamente la primera vez?? • ¿Cree usted que el personal de la policía de turismo cumplirá sus responsabilidades de trabajo en el momento oportuno? 	Escala de Likert
	Operatividad	Disposición de la policía de turismo para ayudar a los visitantes mediante la prestación de servicios oportunos.	4	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que la policía de turismo le brindará la información básica que necesite sobre los lugares turísticos? • ¿Cree usted que la policía de turismo estará capacitada para ayudarlo en el momento oportuno? • ¿Cree usted que la policía de turismo mostrará buena disposición y preparación ante sus necesidades? • ¿Cree usted la policía de turismo demostrará un servicio de calidad? 	Escala de Likert
	Control	Permite al cliente sentirse libre de peligros, riesgos o dudas, incluida la seguridad física, la seguridad financiera y la confidencialidad.	3	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que la policía de turismo actuará con discreción y respeto a su privacidad? • ¿Cree usted que se sentirá seguro haciendo sus consultas a esta institución? • ¿Cree usted que la policía de turismo tendrá el suficiente conocimiento para ayudarlo (a)? 	Escala de Likert
	Conectividad	La provisión de cuidado, atención individualizada a los visitantes.	2	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que la policía de turismo de Puno se esforzará por entender lo que usted necesita? • ¿Cree usted que la policía de turismo de Puno será amigable en su servicio? 	Escala de Likert
Variable Independiente Seguridad turística	Peligro y riesgo	Percepción de inseguridad de los turistas extranjeros	1	<ul style="list-style-type: none"> • En general, ¿Cuál es la percepción de inseguridad por parte de usted? 	Escala de Likert

Anexo N° 04: Resultados de la evaluación del servicio de asistencia según dimensiones, ítems

Dimensiones	Ítems	Score Expectativa	Score Percepción	Brecha (P-E)
Recursos material	1) Dentro del Parque Arqueológico de Sacsayhuaman se encuentran folletos y panfletos que son lo suficientemente atractivos y claros.	3.88	2.73	-1.15
	2) El personal policial que labora dentro de Sacsayhuaman cuenta con los equipos adecuados.	3.64	2.65	-0.99
	3) El personal policial al interior de la explanada inca trabaja en apoyo de la tecnología más actual.	3.56	2.59	-0.97
Ejecución	4) Cuando los oficiales de policía se presentan a laborar dentro de Sacsayhuaman lucen presentables y confiables.	3.72	3.01	-0.71
	5) Los oficiales de policía de turismo muestran sus habilidades para responder a cualquier necesidad de los turistas.	3.62	2.77	-0.85
	6) El personal policial que brinda asistencia turística proporciona un servicio rápido y diligente para los turistas.	3.62	2.58	-1.04
	7) El personal policial brinda sus servicios correctos la primera vez que tiene contacto con los visitantes nacionales o extranjeros.	3.67	2.72	-0.95
Operatividad	8) El personal de la policía de turismo cumple responsabilidades de trabajo en el momento oportuno.	3.72	2.62	-1.10
	9) Los oficiales de turismo brindan la información básica que necesita un visitante o turista sobre los lugares turísticos.	3.72	2.72	-1.00
	10) La policía de turismo está capacitada para ayudar al turista nacional o extranjero para ayudar en el momento oportuno.	3.67	2.62	-1.05
	11) La policía de turismo muestra buena disposición y preparación ante las necesidades que los turistas muestran.	3.68	2.72	-0.96
Control	12) La policía de turismo demuestra un servicio de calidad conveniente para los turistas extranjeros, nacionales y locales.	3.69	2.70	-0.99
	13) El personal policial actúa con discreción y respeto frente a situaciones personales que solo incumben al turista.	3.70	2.79	-0.91
	14) El turista se siente seguro cuando realiza consultas al personal de la policía de turismo.	3.76	2.79	-0.97

	15) La policía de turismo tiene el suficiente conocimiento para ofrecer y brindar su ayuda al turista.	3.74	2.69	-1.05
Conectividad	16) La Policía de turismo ubicada en la ciudad de Cusco, se esfuerza por entender y comprender las necesidades del turista.	3.66	2.66	-1.00
	17) La Policía de turismo ubicada en la ciudad de Cusco es amigable al momento de brindar asistencia turística.	3.85	2.83	-1.02
Total		3.7	2.7	-1.00

Anexo N° 04: Panel Fotográfico

