

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS**  
**TURÍSTICOS**



**PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DE LOS TURISTAS**  
**NACIONALES QUE VISITAN EL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO**  
**DE TÚCUME**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS**  
**TURÍSTICOS**

**AUTOR**

**NELSON GONZALO MONTOYA VILCHEZ**

**ASESOR**

**SHIRLEY YSABEL MANTILLA GALLARDO**

<https://orcid.org/0000-0002-9854-4596>

**Chiclayo, 2021**

**PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DE LOS TURISTAS  
NACIONALES QUE VISITAN EL COMPLEJO  
ARQUEOLÓGICO DE TÚCUME**

PRESENTADA POR:

**NELSON GONZALO MONTOYA VILCHEZ**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE  
SERVICIOS TURÍSTICOS**

APROBADA POR:

Fanny Mabel Manay Guadalupe

PRESIDENTE

Maria de las Mercedes Elibeth Vigo Galvez

SECRETARIO

Shirley Ysabel Mantilla Gallardo

VOCAL

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar; a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentara sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

## **Agradecimientos**

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibí el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos.

Especial agradecimiento a mis asesoras, la Mgtr. Shirley Ysabel Mantilla Gallardo y a Mgtr. Jessica Solano Cavedo por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto y a Mgtr. Valicha Cuadra Morales por su capacitación y motivación constante enriqueciendo mi crecimiento personal.

## **Resumen**

El sector turismo ha ido incrementando al pasar los años y del mismo modo las necesidades del turista, es por ello que se está logrando mejorar la imagen del país para que así podamos desarrollar una percepción positiva en él. Pero actualmente, a pesar de ello, en Lambayeque han incrementado considerablemente las cifras en cuanto a denuncias de actos delictivos y Túcume no es ajeno a este problema, estos sucesos son factores claves en cuanto se refiere a la seguridad turística, puesto que, influye mucho en la decisión del turista que decide visitar el Complejo Arqueológico de Túcume; por ende esta investigación tiene como objetivo analizar la percepción de seguridad de los turistas nacionales que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume y para lograr el desarrollo nos hemos basado en autores netamente del sector turismo. Asimismo, podemos deducir que la investigación tiene un enfoque mixto, debido a la utilización de encuestas para los turistas nacionales y una entrevista dirigida a la directora del Complejo Arqueológico de Túcume. Gracias a ello se determinó que el Turista se encuentra seguro al visitar el Complejo en cuanto se refiere a presencia policial, pero cuenta con déficit en las otras dimensiones de seguridad turística.

**Palabras clave:** Percepción de seguridad, turismo, turista, Complejo

Clasificaciones JEL:

M19- Business Administration (Other)

Z32- Tourism and Development

## **Abstract**

The tourism sector has been increasing over the years and in the same way the needs of the tourist, that is why it is being possible to improve the image of the country so that we can develop a positive perception in it. But currently, despite this, Lambayeque has significantly increased the numbers in terms of complaints of criminal acts and Tucume is no stranger to this problem, these events are key factors in terms of tourism security, since it greatly influences in the decision of the tourist who decides to visit the Archaeological Complex of Túcume; Therefore, this research aims to analyze the perception of security of national tourists visiting the Archaeological Complex of Tucume and to achieve development we have relied on authors clearly from the tourism sector. Likewise, we can deduce that the research has a mixed approach, due to the use of surveys for national tourists and an interview addressed to the director of the Archaeological Complex of Túcume. Thanks to this, it was determined that the Tourist is safe when visiting the Complex as regards police presence, but has a deficit in the other dimensions of tourist security.

**Keywords:** Security perception, tourism, tourist, Complex

JEL Classifications:

M19- Business Administration (Other)

Z32- Tourism and Development

## Índice

<b>I.</b>	<b>Introducción</b> .....	10
<b>II.</b>	<b>Marco Teórico</b> .....	12
<b>2.1.</b>	<b>Antecedentes</b> .....	12
<b>2.2.</b>	<b>Bases teórico científicas</b> .....	15
<b>III.</b>	<b>Metodología</b> .....	24
<b>3.1.</b>	<b>Tipo y nivel de investigación</b> .....	24
<b>3.2.</b>	<b>Diseño de investigación</b> .....	24
<b>3.3.</b>	<b>Población, muestra y muestreo</b> .....	24
<b>3.4.</b>	<b>Criterios de selección</b> .....	25
<b>3.5.</b>	<b>Operacionalización de variables</b> .....	26
<b>3.6.</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	27
<b>3.7.</b>	<b>Procedimientos</b> .....	27
<b>3.8.</b>	<b>Plan de procesamiento y análisis de datos</b> .....	27
<b>3.10.</b>	<b>Matriz de consistencia</b> .....	28
<b>3.11.</b>	<b>Consideraciones éticas</b> .....	30
<b>IV.</b>	<b>Resultados y discusión</b> .....	31
<b>V.</b>	<b>Conclusiones</b> .....	55
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b> .....	56
<b>VII.</b>	<b>Lista de referencias</b> .....	57
<b>VIII.</b>	<b>ANEXOS</b> .....	60

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de Variables.....	26
Tabla 2: Matriz de Consistencia.....	28
Tabla 3: Consideraciones Éticas.....	30
Tabla 4: Sexo.....	64
Tabla 5: Edad.....	64
Tabla 6: ¿Es la primera vez que visita Túcume?.....	64
Tabla 7: ¿Cómo considera usted el clima de Túcume?.....	65
Tabla 8: ¿Cómo califica la calidad de los atractivos turísticos que visitó?.....	65
Tabla 9: ¿Cómo califica la calidad de los servicios brindados?.....	65
Tabla 10: ¿Qué nivel de percepción le deja la infraestructura?.....	66
Tabla 11: ¿Ha sido víctima de algún acto delincuenciaal durante su visita en los principales atractivos turísticos de Túcume?.....	66
Tabla 12: ¿Se siente seguro al transitar por el distrito de Túcume?.....	66
Tabla 13: ¿Cree usted que la seguridad en los atractivos turísticos visitados en Túcume es eficiente?.....	67
Tabla 14: ¿Notó disturbios públicos durante su visita?.....	67
Tabla 15: ¿Cree que es accesible llegar a Túcume (condición de carretera, comodidad en los medios de transporte)?.....	67
Tabla 16: ¿Desearía pernoctar en Túcume?.....	68
Tabla 17: ¿Cómo considera la comida de Túcume?.....	68
Tabla 18: ¿Notó que en los principales atractivos turísticos de Túcume existe asistencia médica?.....	68
Tabla 19: ¿Le gustaría ser partícipe de alguna actividad recreativa que se realizaría en Túcume: ciclismo, caminata, campamento, fogata, curanderismo, entre otras?.....	69
Tabla 20: ¿Siente usted que sus dudas e inquietudes han sido resueltas satisfactoriamente por los guías?.....	69
Tabla 21: ¿Siente que los principales atractivos turísticos que visitó cumplió con todas sus expectativas?.....	69
Tabla 22: ¿Se encuentra motivado para volver a realizar turismo en Túcume?.....	70
Tabla 23: ¿Recomendaría visitar los atractivos turísticos de Túcume?.....	70

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> <i>Sexo</i> .....	31
<b>Figura 2:</b> <i>Edad</i> .....	32
<b>Figura 3:</b> ¿Es la primera vez que visita Túcume? .....	33
<b>Figura 4:</b> ¿Cómo califica la calidad de los atractivos turísticos que visitó? .....	34
<b>Figura 5:</b> ¿Cómo califica la calidad de los servicios brindados? .....	35
<b>Figura 6:</b> ¿Qué nivel de percepción le deja la infraestructura? .....	36
<b>Figura 7:</b> ¿Siente usted que sus dudas e inquietudes han sido resueltas satisfactoriamente por los guías?.....	37
<b>Figura 8:</b> ¿Siente que los principales atractivos turísticos que visitó cumplieron con todas sus expectativas?.....	38
<b>Figura 9:</b> ¿Se encuentra motivado para volver a realizar turismo en Túcume? .....	39
<b>Figura 10:</b> ¿Recomendaría visitar los atractivos turísticos de Túcume?.....	40
<b>Figura 12:</b> ¿Ha sido víctima de algún acto delincencial durante su visita en los principales atractivos turísticos de Túcume?.....	42
<b>Figura 13:</b> ¿Se siente seguro al transitar por el distrito de Túcume? .....	43
<b>Figura 14:</b> ¿Cree usted que la seguridad en los atractivos turísticos visitados en Túcume es eficiente? .....	44
<b>Figura 15:</b> ¿Notó disturbios públicos durante su visita? .....	45
<b>Figura 19:</b> ¿Notó que en los principales atractivos turísticos de Túcume existe asistencia médica?.....	46
<b>Figura 20:</b> ¿Le gustaría ser partícipe de alguna actividad recreativa que se realizaría en Túcume: ciclismo, caminata, campamento, fogata, curanderismo, ¿entre otras? .....	48
<b>Figura 16:</b> ¿Cree que es accesible llegar a Túcume (condición de carretera, comodidad de los medios de transporte)? .....	49
<b>Figura 11:</b> ¿Cómo considera usted el clima de Túcume?.....	50
<b>Figura 17:</b> ¿Desearía pernoctar en Túcume?.....	51
<b>Figura 18:</b> ¿Cómo considera la comida de Túcume? .....	52

## I. Introducción

Actualmente a nivel mundial los destinos turísticos buscan mejorar su imagen puesto que es esencial conocer la percepción que tiene el turista al llegar a un determinado lugar, para ello se deben tomar en cuenta ciertos criterios tales como las motivaciones, experiencias vividas y las necesidades que lleva al visitante a escoger un destino a visitar. De acuerdo con esto la percepción ayuda a revertir las barreras, mejorando así el flujo de turistas, por ello es importante mejorar la oferta turística evitando aspectos negativos que puedan afectar la llegada de turistas nacionales e internacionales.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2004) ha resaltado que la seguridad turística es pieza clave en el desarrollo turístico, por la cual se debe brindar protección a la vida, salud, integridad física, psicológica y económica tanto de los turistas, así como a los prestadores de servicios y a las comunidades receptoras. Es por ello que la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2013) ha creado un programa de seguridad en el sector turismo para lograr prevenir y prepararnos ante potenciales riesgos y amenazas a la seguridad en los atractivos turísticos de cada destino.

En el plano nacional, la actividad turística depende irrefutablemente del entorno en que se logra desarrollar. Un destino estable, que ofrezca seguridad para la población anfitriona, será ideal para el desarrollo de los productos y servicios turísticos. El Centro de Desarrollo Industrial (CDI, 2017), determinó que el Perú ha subido 7 posiciones en el ranking de Competitividad de Viajes y Turismo (TTCR) del Foro Económico Mundial (del puesto 58 en el 2015 al 51 en el 2017), el tema de la seguridad aún está entre los puntos más flojos (puesto 108). El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017) señala que esto se encuentra reflejado en el incremento de denuncias de delitos existentes en Lambayeque, puesto que las cifras han aumentado considerablemente desde el año 2009 (14 292 delitos anuales) al año 2017 (25 186 delitos anuales).

El distrito de Túcume; ubicado a 33 km al norte de la ciudad de Chiclayo, en la parte baja del valle de la Leche, al noroeste de Perú, no es ajeno a este problema, ya que ocurren a menudo muchos casos de inseguridad señalados según el Comité Provincial de Seguridad Ciudadana (COPROSEC, 2017); tales delitos como: infracción contra el Patrimonio, atentados contra la vida, el cuerpo y salud personal, tenencia ilegal de armas, contra la libertad sexual, de peligro común, entre otros. Han incrementado desde el año

2014 (38 casos de delitos registrados) al año 2016 (60 casos de delitos registrados). Estos son factores claves en cuanto se refiere a la seguridad turística, ya que al hablar de ello influye mucho en la decisión del turista por visitar el Complejo Arqueológico de Túcume. Es por ello que esta investigación tiene como planteamiento de problema: ¿Cuál es la percepción de seguridad de los turistas nacionales que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume? Así mismo cuenta como objetivo general: Analizar la percepción de seguridad de los turistas nacionales que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume. Y como objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual de la seguridad en el Complejo Arqueológico de Túcume e identificar la percepción de seguridad del turista nacional que visita el Complejo Arqueológico de Túcume, por dimensiones.

La presente investigación es conveniente, porque no solamente nos dará a conocer la percepción de seguridad de los turistas, si no también permitirá lograr un diagnóstico acerca de la situación actual en cuanto al nivel de seguridad en el Complejo Arqueológico de Túcume e identificando las dimensiones de la percepción de seguridad de los turistas. Asimismo, es pertinente porque se podrá ayudar a instituciones tanto públicas como privadas para lograr establecer acciones de mejora en la seguridad turística y brindar protección a los turistas en el Complejo Arqueológico de Túcume. Todo esto será posible al recolectar los datos de las encuestas aplicadas a los turistas y la entrevista aplicada a la directora del museo de sitio de Túcume.

Dicha investigación está estructurada en su primer capítulo con la introducción, problemática, problema y objetivos; en su capítulo continuo el marco teórico compuesto por antecedentes y bases teóricas; seguido a ello se desarrolla el tercer capítulo con la metodología compuesto por el tipo y nivel de investigación, diseño de investigación, población, muestra y muestreo, criterios de selección, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos, plan de procesamiento y análisis de datos, matriz de consistencia y las consideraciones éticas; seguido del capítulo de los resultados y discusión; asimismo las respectivas conclusiones y recomendaciones; del mismo modo de la lista de referencias y finalmente los anexos.

## II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes

Álvarez (2017). Esta investigación tiene como objetivo general analizar el tratamiento de la seguridad y el riesgo en las informaciones procedentes de los agentes autónomos formadores de la imagen de un destino. Posee un análisis cualitativo con una aproximación cuantitativa al realizar un análisis estadístico de las variables propuestas para el estudio. La metodología principal se basa en el análisis de contenido descriptivo de los mensajes presentes en los títulos de las noticias de los principales diarios españoles en su edición digital en tanto constituyen la carta de presentación de su contenido. En la cual tiene como resultado lo siguiente: Casi la mitad de los expertos consultados no consideran que un viaje a Brasil requiera más tiempo en cuanto a búsqueda de información (48.4%), mientras que el 38.7 % consideran que sí que requiere un mayor esfuerzo por parte del turista. Mientras que los folletos turísticos y los catálogos de turoperadores obtienen puntuaciones mínimas (2.4), otras fuentes parecen incrementar su importancia: webs oficiales (3.58), otras webs no oficiales (3.80) y redes sociales (3.68). Sobre las condiciones del país en materia de seguridad, la mayoría de los expertos consultados (59.4%) están de acuerdo en afirmar que el destino ofrece condiciones de seguridad para el turismo (2.66) y que es un destino más seguro que los de su entorno más próximo (2.69). Merece la pena destacar que siendo la inseguridad uno de los mayores problemas de Brasil en su objetivo de desarrollo.

Asimismo, Villalba (2016). La investigación se realizada buscó diagnosticar la seguridad presente en uno de los atractivos más importantes de Guayaquil, el cerro Santa Ana. Cuenta con un enfoque mixto, debido a la utilización de información numérica por medio de encuestas que conducen a diagnosticar estadísticas para su posterior análisis y cálculo de porcentajes, reflejando datos exactos que refuerzan la investigación. Y cualitativa porque establece un vínculo entre las personas entrevistadas, encuestadas y el investigador; evidenciando su percepción y conducta para lograr conclusiones pertinentes. Tuvo como resultado que el 99% de los turistas consideran que la conservación del lugar es buena. Además, existe un 4% de los turistas que sí han sido víctimas de algún acto delincuencia. Por otra parte, reveló que el 95% considera al cerro Santa Ana como un sitio tranquilo y frecuentemente seguro, y un 3% establece que es muy poco seguro dado su experiencia y antecedentes y solo un 2% lo considera muy

seguro y placentero. Los visitantes nacionales como extranjeros concordaron en unanimidad del 99% que la seguridad turística es un indicador de calidad indiscutible en un destino ofertado, mientras que solo el 1% de manera indecisa y confundida decidió afirmar que no es un indicador de calidad.

Del mismo modo, Campoverde (2015). Su investigación tuvo como objetivo general diseñar estrategias de seguridad para disminuir la inseguridad de los visitantes que acuden a las fiestas tradicionales de las flores y de las frutas, en la ciudad de Ambato. La metodología utilizada en la investigación científica es mixta. En lo cualitativo, se realizó mediante el análisis de cada uno de los hechos o fenómenos investigados, fundamentados en la visión crítica del suscrito investigador. En cuanto a lo cuantitativo, tiene que ver el levantamiento de datos con respecto a la opinión de las personas entrevistadas. Llegó a la conclusión que el 1.5% de turistas señalaron que fueron víctimas de la delincuencia, además considera que el 23.5% prefieren no contestar la pregunta, dejando así un vacío enorme para poder afrontar la inseguridad. Además, se logró entender que para el 90% de turistas consideraron que sí existe un incremento de la delincuencia por el día de las Flores y de las Frutas.

Segundo (2017). En dicha investigación el objetivo para la elaboración del presente trabajo fue determinar la incidencia de seguridad ciudadana en las empresas turísticas del Barrio Típico de San Blas Cusco 2017. La metodología utilizada fue de nivel descriptivo, para lo cual se realizó las encuestas a diferentes agencias de viajes y turismo, hoteles, bares y galerías de artesanías, se hizo la entrevista a los gerentes y administradores. 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. Además, 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 y el grado de protección que brinda la municipalidad mediante cuatro cámaras de seguridad no son suficientes. Por último, 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%.

Lossa (2017). En la presente investigación se quiere conocer la percepción de las autoridades turísticas de Lima sobre el desarrollo y la regulación de la economía

compartida en el mercado turístico local. La presente investigación es no experimental y cualitativa, puesto que la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. Como se ha mencionado, no ha sido encontrada evidencia alguna sobre estudios en torno a la percepción del desarrollo y la regulación de la economía compartida en el mercado turístico de ningún destino del Perú. Por tanto, el tipo de estudio que se ha llevado a cabo tiene un alcance exploratorio. Además, se analizaron apreciaciones de autoridades turísticas de Lima sobre el desarrollo y la regulación de la economía compartida en el mercado turístico local. Por lo tanto, se planteó un enfoque fenomenológico el cual a partir de las perspectivas o declaraciones de los participantes se explora, describe y comprende lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias con un determinado fenómeno. En la presente investigación se ha conocido la percepción de autoridades turísticas de Lima en torno al desarrollo y la regulación de la economía compartida en el mercado turístico local, puesto que se mostrarán las de mayor relevancia: Se llegó que existen percepciones favorables como no favorables por parte de las autoridades turísticas de Lima en torno al desarrollo y la regulación de la economía compartida en el mercado turístico de local. Además, el estado actual de la economía compartida en el mercado turístico de Lima es incipiente, sin embargo, se percibe un crecimiento acelerado a futuro en corto tiempo. Existen tanto oportunidades como amenazas de desarrollo para la economía compartida en el mercado turístico de Lima.

Díaz & Lama (2015). La cual tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el poblado de Barrio Florido y alrededores, periodo 2014. Para la cual utilizaron una investigación con enfoque cuantitativo, ya que se recolectó sistemáticamente la información numérica a través de procedimientos estructurados e instrumento formal y se analizó la información numérica a través de la estadística descriptiva. Por medio de la cual llegan a la conclusión de que más del 60% de los turistas que visitan Barrio Florido y Alrededores son jóvenes con grado de instrucción universitario, que se encuentran entre los rangos de 21 a 30 años de edad. Asimismo, en cuanto al género, se ha evidenciado que tanto el género masculino como femenino visitaron la zona de estudio. Respecto al nivel de satisfacción acorde a las expectativas del turista del servicio brindado, el nivel de satisfacción con mayor cifra fue la alternativa “algo satisfechos” con una representación porcentual del 40%

aproximadamente, lo que significa, que más del 40% de los turistas extranjeros se sintieron algo satisfechos con su visita a Barrio Florido y alrededores, lo que confirma que se colmó gran parte de sus expectativas. Acorde al nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio recibido se obtuvo como resultado que la alternativa con mayor cifra fue el nivel “muy satisfechos”, dicho resultado engloba el trato de los pobladores, atención brindada, seguridad, confiabilidad, cuidado y protección de los recursos naturales. Esto significa que los visitantes disfrutaron su estancia porque estas zonas se mostraron acogedoras y tranquilas, con pobladores amables y sencillos que aprovechan los recursos naturales de manera sostenible.

## **2.2. Bases teórico científicas**

### **2.2.1. Percepción**

Sotelo (2016) afirmó que la percepción es parecida a una fotografía de lo que nos rodea captada por nuestros sentidos, es por ello que no es una copia del mundo exterior ya que cada individuo es capaz de tener una impresión distinta al otro. Cabe resaltar que se tiene una mala costumbre de conformarse con una sola versión de lo captado puesto que, si se viera de otro ángulo, obtendrían otra apreciación. En el proceso de la percepción acontecen datos y eventos dispares que deberían ser ordenados para lograr alcanzar la información del mundo exterior. Por ello, se requieren tres principales elementos:

- **Recepción sensorial:** Considerado como el soporte de la percepción debido a la captación del mundo exterior a través de los sentidos. Sin estos se es imposible hablar de los tipos de percepción existentes. Puesto que para lograr percibir algo depende mucho del procesamiento que les den nuestros sentidos, debido a que las sensaciones no llegan a poseer una intensidad semejante.
- **La estructura simbólica:** Al hablar de percepción se refiere a un tipo de concepto, significado o representación. Por ejemplo, al oler el delicioso aroma de un pastel recién horneado, se posee una imagen de ello debido a una experiencia tenida en el pasado.
- **Los elementos emocionales:** Las diferentes percepciones que se posee de lo externo son indiferentes para cada uno, no obstante, en su mayoría están

conectadas a una serie de procedimientos con las emociones logrando así que éstas parezcan agradables o desagradables.

### **2.2.2. Percepción de Seguridad Turística**

La OMT (2001) con respecto a la seguridad turística hace referencia a la protección de la vida, salud, integridad física, psicológica y económica tanto de los turistas como de los prestadores de servicios, asimismo de los miembros de la comunidad receptora. Este concepto únicamente se centra en un aspecto objetivo, que se entiende de manera efectiva como ausencia de algún tipo de riesgo o peligro existentes en el destino turístico.

Con el paso del tiempo se han venido involucrando asuntos más subjetivos como con las percepciones que cada turista posee al visitar un destino turístico. Es por ello que, Grünewald (1998) involucra el aspecto psicológico al manifestar que la seguridad se debe interpretar como una condición subjetiva permitiendo percibir que los turistas se desplacen en un área donde involucran de manera real los riesgos y peligros existente. Además la ausencia de seguridad en el destino genera un conflicto de valores y derechos. Se refiere que mediante el turismo los sujetos quieren una estado de comodidad durante su visita, logrando cubrir un conjunto de necesidades que están incorporados en un sistema de valores.

Asimismo, Blanco (2004) determina que la seguridad turística es la agrupación de medidas, condiciones objetivas y percepciones encontradas tanto en el entorno social, económico y como en el político de un destino turístico, logrando así que la experiencia del turista incremente en un área libre, que inspire confianza y tranquilidad, siempre con la mayor protección posible del ámbito tanto física, legal, como en la económica del individuo, sus bienes y para los miembros de los prestadores de servicios existentes en el destino.

Garmendia (2010) adiciona en su concepto que la seguridad cumple un rol importante en la imagen de un destino, afirmando que se debe conocer a la seguridad como un estado subjetivo que permite al turista percatar que se moviliza en el destino turístico extento de los posibles riesgos reales que se pueden encontrar. Es por ello que la percepción de la inseguridad perjudica de manera negativa la experiencia del turista, generando una reputación negativa en la imagen del destino visitado.

En todas estas definiciones se logra identificar un conjunto de variables similares cuando se hace referencia a la seguridad turística. Además de velar por la protección tanto de la vida como de la integridad física de los turistas, al pasar el tiempo ha ido incrementand la importancia de salvaguardar a las prestadoras de servicios , así como a los miembros de la comunidad receptora. Es por ello que si el turismo es una agrupación conformada por varios sectores, se debe proporcionar seguridad a cada uno de ellos. Por lo tanto, la OMT lleva varios años planteando alianzas de cooperación con otros organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Meteorológica Mundial (OMM) o la Interpol.

Tal es el caso que la La OMT ha desarrollado un programa donde prefiere reforzar las responsabilidades, transparencia y crear servicios que promuevan la seguridad en el turismo. En el 2002 la OMT añadió la Red de seguridad en el sector turístico cuyo objetivo era implementar un marco matriz con sistema de referencia en un organismo virtual para acordar temas de seguridad a nivel mundial; asimismo, identificando y probar responsabilidades divergentes, demostrando que estas sean distribuidas y descentralizadas.

Lo primero que se debe de hacer para constituir esta importante red es la elección y difusión en los medios de Internet de los criterios de contacto nacionales (Agencias Nacionales de Turismo / Oficinas Nacionales de Turismo), prestaciones de seguridad hacia los destinos nacionales, seguido de los criterios de contacto a nivel internacional. Puesto que será más fácil verificar información precisa acerca de la seguridad y establecer servicios personalizados. Una posible consecuencia será reconocer ciertos criterios que autoricen a los usuarios calificar a los destinos turísticos visitados con respecto al grado de seguridad de cada uno de ellos. Logrando que estos resultados sean tomados en cuenta por los gestores del turismo para poder buscar alguna mejora o fortalecer un punto débil.

Los resultados obtenidos serán verificados por todos los turistas, prestadores de servicios, inclusive con autoridades involucradas en el sector. Logrando así una comparación de estos para tener un resultado final incluyendo en ellos las quejas, altercado, reclamos y con los daños que genera en el destino (Travel Advisories). Es por ello que es de suma importancia que los criterios de un destino deben ser precisos: responsabilidades, transparencia y recursos de asistencia.

Por otro lado, la carencia de seguridad turística pone en credibilidad la buena imagen o reputación de un destino turístico. Asimismo, en varias ocasiones el punto de la inseguridad se genera fuera del sector turístico, pero el turismo al ser de carácter transversal si recibe el impacto directo de la inseguridad. Es por ello que, para Lozano, M. (2005) es un término que no se debe basar en salvaguardar la integridad del turista, sino también proponer aspectos sociales, políticos, económicos y jurídicos.

### **2.2.3. Dimensiones de la percepción de seguridad turística**

Así como el turismo es un concepto multidimensional, heterogéneo y transversal, la seguridad también lo es, incluyendo diferentes dimensiones. Al paso de los años el término “seguridad” ha sufrido ciertos cambios, ha dejado de ser un principio pasivo convirtiéndose en principio activo y pieza fundamental para el desarrollo de la actividad turística. Kövari & Zimányi (2011) afirman que la seguridad de las personas, comunidades y área en general se ha transformado en una obligación. El tema principal que se basó el informe de Desarrollo Humano del Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD, 1994) fue la seguridad humana; donde se mencionó el cambio en el concepto de dicho término, destacando que la seguridad no solamente de basarse en el ámbito territorial, sino que también en las personas. En tal informe se plantearon diferentes dimensiones acerca de la actualización del concepto de seguridad: económica, alimentaria, financiera, ambiental, sanitaria, personal, política y comunitaria. Grünwald, L. (1998) planteó una tipología muy semejante con lo afirmado anteriormente, donde manifestó la transversalidad y la orientación multidimensional del sector turístico.

- Seguridad pública: Es el medio que logra al turista tener un libre desplazamiento en todo el destino visitado, logrando así disminuir el índice de conflictos que suelen suceder; tales como: robos, hurtos y accidentes.

Según Peñaloza & Garza (2002) la seguridad pública cumple una función importante en el bienestar de la sociedad, permitiendo al individuo ejercer sus actividades diarias de manera normal, despreocupándolo de algún tipo de riesgo, daño o peligro existentes en la comunidad. Si existe un país que no cumple con una de sus fundamentales funciones, la de salvaguardar la vida de sus participantes, sus bienes, patrimonios (brindar

seguridad); los individuos deben esforzarse a no sufrir ningún atentado, defendiendo sus derechos y propiedades.

Mesa (2015) señala que la seguridad pública se puede entender como la carencia de atentados en el país, es por ello que los entes militares son los encargados de restringir alguna amenaza posible. Por ende afirma que la seguridad pública se encuentra directamente relacionado con el orden público, seguridad tanto interna como nacional. Ante cualquier tipo de amenaza o atentado, el estado trata de intervenir en ello, previniendo que el individuo salga perjudicado, así como la comunidad receptora.

Asimismo, la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2019) afirma que actualmente la seguridad pública es una noción más compleja, puesto que las amenazas con respecto a la seguridad no solamente incluyen problemas militares, ya que busca que los pueblos se encuentren protegidos ante las posibles amenazas existentes, tales como: violencia, crímenes, tráfico ilegal de drogas, robos, entre otros. Es por ello que el Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos (2009) decretó que la seguridad pública tiene como fin proteger los derechos y la integridad de los individuos, logrando conservar el orden público y previniendo delitos.

- Seguridad social: Es el medio que logra al turista tener un libre desplazamiento en todo el destino visitado con respecto a ciertos conflictos sociales; tales como: movilizaciones, protestas, huelgas, entre otros.

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, 2005) ha sacado una obra donde señala que la seguridad social es un sistema completo e igualitario de prestaciones tanto de derecho público como de supervisión estatal; cuyo principal objetivo es la de avalar el derecho universal a la asistencia médica, la vida y la custodia de los bienes de subsistencia y de las exigentes prestaciones sociales para el bienestar tanto del individuo como de la sociedad; a través de la redistribución de la riqueza del país, principalmente distribuída a la corrección de alguna situación fuera de lo normal como protestas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2001) afirma que la seguridad social es la protección que la comunidad brinda a los individuos y viviendas para lograr garantizar el pase a la asistencia médica y respaldar la seguridad de los bienes ante algún tipo de circunstancia tal como: desempleo, invalidez, enfermedad, vejez, maternidad o

accidente laboral. Es por ello que la seguridad social es una fundamental herramienta de la OMT, puesto que se ha logrado convertir en un desafío universal, debido a que el 20% de la población cuenta con seguridad pública mientras que los demás no disponen de cuidado social.

Según Perez & Calderón (2012) manifiestan que al hablar de seguridad social se trata al área económica y política de un estado, puesto que al ser un plan normativo tiene la intención de ofrecer seguridad a la comunidad a través de los servicios elementales, sin ninguna marginación tales como: edad, sexo, raza o situación socioeconómica; además es integral porque agrupa a un conjunto de medidas de protección para los trabajadores y a sus familiares, así como los que se encuentran en un estado vulnerable saldrán beneficiados de seguridad social, puesto que es un obligatorio servicio público que el estado debe cumplir.

- Seguridad médica: Es el procedimiento de previsión, acontecimiento y respaldo médico que el turista posee antes de llegar al destino o durante su recorrido por el área.

Según la OMT y la Organización Panamericana de la Salud (OPG, 1994) señalan que menos del 50% de los turistas internacionales padecen problemas sanitarios relacionados con sus viajes, pero el índice de muertos aún es desconocido. Con frecuencia varía el ritmo del sueño, el hambre, la defecación y el ritmo de trabajo del turista. Estas alteraciones pueden generar terribles daños tanto en la capacidad física, como en la adaptación y la variación de la altitud. Además, otro factor importante en cuanto a la seguridad médica es el SIDA, la diarrea del viajero, ingesta excesiva de alcohol, entre otras.

Asimismo, la Subsecretaría de Turismo y Deporte de la Nación (Subsecretaría de Turismo y Deporte de la Nación, 2013) afirma que la seguridad médica es el servicio que el destino ofrece a los turistas ya sea de manera pública como privada, que comprende a trastornos durante su viaje, enfermedades endémicas, clima, entre otros. Se debe recordar que lo que quiere el turista es la considerable asistencia y atención en un destino que no conoce, es por ello que informarle acerca de las actuales condiciones sanitarias del destino son de suma importancia. Además, los destinos deben realizar una estructura informativa

acerca de los centros de hospitalización más cercano a cada atractivo, así como los bomberos y comisarías.

- Seguridad informativa: Es el método de comunicación que el turista accede, el cual se mantendrá informado acerca del destino a visitar.

Según STDN (2013) la seguridad informativa es el sistema que permite al turista tener una correcta información de todos los aspectos del destino turístico que desee conocer; tales como: oficinas de información turística, acontecimientos programados, las distancias entre las diferentes localidades, teléfono de emergencias, ubicación de los centros de salud y farmacias, de las iglesias, prestadoras de servicios (agencias de viajes), centros fotográficos, transporte público (estaciones públicas), mapa de la localidad y regional, entre otros.

De otro modo, para el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2016) la seguridad informativa al turista hace referencia a la señalización existente en los diferentes destinos, puesto que la señalización direcciona a los turistas durante el recorrido que realizan, ofreciéndoles la correcta información de los atractivos encontrados en el área. Plantea dos tipos de señalización: señalización dirigida a turistas con vehículo y señalización dirigida a turistas que hacen su recorrido a pie. Es por ello que se requiere un correcto afirmado, berma, camino, carretera, red vial, trocha, entre otros.

- Seguridad en la recreación y eventos: Es el sistema de protección del turista durante la realización de algún acontecimiento recreativo; tales como: deportivo, musical, cultural, entre otros.

Para Sánchez (2014) la seguridad en eventos engloba a los asistentes o partícipes, los colaboradores (técnicos, armadores, escenógrafos, electricistas, personal de limpieza, cocineros, mozos, anfitriones, artistas, entre otros), los objetos o artefactos (televisores, equipos de sonido, pantallas, proyectores, entre otros), de la comida que se brinda e instalación eléctrica. Además, se debe verificar todos los ambientes, las salidas de emergencias deben estar despejadas, extintores conservados, seguridad, paramédicos, espacios de ventilación; para que los participantes se sientan a gusto.

Asimismo, para Watt (1998) los peligros de seguridad en eventos hace referencia a cualquier acto u acción que puede causar un daño en la adecuada gestión para la realización de un evento, logrando así causar algún daño ya sea para los participantes como a los trabajadores. Es por ello que al gestionar los diferentes riesgos en eventos incluye planes de urgencia , evacuación segura en algún caso de emergencia, seguridad activa antes, durante y después del desarrollo del evento, verificar los controles de acceso, pero de gran importancia es encontrar un lugar seguro donde se quiere realizar el evento.

- Seguridad vial y de transporte: Es el sistema que logra el turista tener un libre y seguro desplazamiento hacia el destino, a través de las vías de acceso que este utilice; esto sucede desde el punto de origen hacia el destino y del destino visitado hacia su origen.

Para la STDN (2013) con respecto a la seguridad en los medios de transporte ofrece una serie de recomendaciones a individuos que deciden viajar en un automóvil particular: mantener alerta durante toda la travesía evitando alguna distracción, ante cualquier situación de emergencia comunicarse inmediatamente con el servicio de auxilio, el acompañante debe estar alerta, si lleva algún animal debe tener certificado devacunación antirábica, entre muchos cuidados más. Además existen medidas preventivas en caso si se realiza un viaje en tren, motocicleta, avión y navio.

Según el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC, 2008) la seguridad vial y de transporte es un desarrollo integral ya que se forman y aplican ciertas políticas, estrategias, procedimiento, actividades y normas, cuya finalidad es la de proteger a los usuarios del método de tránsito y el medio ambiente, respetando los derechos fundamentales. Además al ser una responsabilidad compartida: estado y la sociedad; permite implementar mejoras al sistema de tránsito y de rescate ante alguna posible emergencia.

- Seguridad ambiental: Es el sistema de protección del turista en sitios naturales y ante posibles inconvenientes climatológicos que se puedan presentar.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2013) tiene en cuenta que las comunidades y países son competentes para asumir la responsabilidad de velar su vida propia ante cualquier desastre natural o cambio climatológico. Es por ello que, necesitan ser motivados y contar con

aptitud para saber prever y prepararse y saber actuar ante cualquier desastre. Por lo tanto, la disminución del posible riesgo de desastres no debe dejarse de lado debido a que abarca un conjunto de factores idóneos para la sociedad: socioeconómicos y ambientales; generadores de la pobreza, cambio climático y disputas. Para que todo marche correctamente, la disminución de riesgo de desastres debe ser un elemento clave para el desarrollo humano sostenible.

- Seguridad de los servicios turísticos: Es el sistema de protección del turista durante su visita en los diferentes establecimientos disponibles en el destino; tales como: hoteles, restaurantes, agencias de viajes, entre otros.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

- Enfoque: Mixto, debido a la utilización de datos numéricos por medio de encuestas que se procedieron a un diagnóstico estadístico, luego de ser analizados y calcular sus porcentajes, se obtuvieron como resultados datos exactos que reforzaron la investigación. Además, es cualitativa donde se logró notar un nexo entre la persona entrevistada, encuestada y el investigador; poniendo en evidencia su percepción para la obtención de conclusiones pertinentes.
- Tipo: Aplicada, ya que se buscó incrementar las nociones sobre el tema tratado, con respecto a los principios investigativos y la recolección de datos (Hernández, 2014).
- Nivel: Descriptiva, ya que se buscó describir la variable durante el estudio, conociendo así la percepción de seguridad de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume.

#### **3.2. Diseño de investigación**

No experimental: El diseño de investigación es no experimental puesto que las variables fueron observables en su contexto natural, pudiendo así obtener un adecuado análisis.

Transversal: Es de corte transversal porque la información se recolectó en un tiempo establecido, donde se pudo organizarla logrando así obtener resultados de la percepción de seguridad de los turistas en base a ocho dimensiones que son las siguientes: pública, social, médica, informativa, recreación y eventos, vial y de transporte, ambiental y en los servicios turísticos.

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

##### **3.3.1. Población 01**

La población o universo estuvo constituido por los turistas nacionales que visitaron el Complejo Arqueológico de Túcume con fines de recreación, ocio y otros. La población de turistas nacionales que visitaron Túcume es de 32955 (Ministerio de Cultura, 2017).

### 3.3.2. Población 02

Se realizó una entrevista a la directora del Complejo Arqueológico de Túcume.

### 3.3.3. Muestra

De acuerdo a la población de turistas nacionales que visitaron Túcume es de 32955 (Ministerio de Cultura, 2017), con una confianza del 95% (1.96), un margen de error del 5%, con la probabilidad a favor del 50% y la probabilidad en contra con el 50%.

Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{E^2(N - 1) + Z^2pq}$$

Donde:

n: tamaño de muestra

Z: Nivel de confiabilidad

E: Margen de error

P: Probabilidad a favor

Q: Probabilidad en contra

N: Universo

$$n = \frac{(32955)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(32955-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{31649.98}{83.35}$$

$$n = 380$$

Por ende, la presente investigación se aplicó a 380 turistas nacionales que arribaron al Complejo Arqueológico de Túcume.

### 3.4. Criterios de selección

El cuestionario estuvo dirigido a personas entre los 15 años hasta los 72 años de edad, de ambos sexos, que sean turistas nacionales.

La entrevista estuvo dirigida a la directora del Complejo Arqueológico de Túcume.

### 3.5.Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de Variables*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
Percepción de seguridad del turista	Seguridad pública	Robos, hurtos y accidentes	Encuesta / Entrevista
	Seguridad Social	Huelgas	
	Seguridad Médica	Hospitales, bomberos	
	Seguridad Informativa	Señalización	
	Seguridad en la recreación y eventos	Eventos recreativos	
	Seguridad vial y de transporte	Carreteras medio de transporte	
	Seguridad ambiental	Fenómenos climatológicos/ desastres naturales	
Seguridad en los servicios turísticos	Hotel, restaurante y agencias de viaje		

Fuente: Grünewald.

Elaboración prropia

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se aplicaron en el desarrollo de la investigación fueron: encuesta y entrevista. La encuesta se realizó directamente a la muestra de turistas nacionales que visitaron el Complejo Arqueológico de Túcume, con la finalidad de recolectar datos, mediante las preguntas diseñadas. Además, la entrevista estuvo dirigida a la directora del Complejo Arqueológico, donde se obtuvieron datos pertinentes acerca de la situación actual de la seguridad que ofrece el Complejo Arqueológico a los turistas. Como instrumentos están el cuestionario, el cual comprende las preguntas las cuales permitieron medir la percepción de seguridad de los turistas. Asimismo, una guía de entrevista, la cual comprendió preguntas concretas para la realización de la entrevista.

### 3.7. Procedimientos

Se inició con una correcta coordinación con la Sra. Luzmila Cancino (Asistente de la directora del Complejo Arqueológico de Túcume) a fin de obtener los permisos necesarios para la realización de las encuestas y entrevista. Se realizó una prueba piloto, donde se obtuvieron datos fidedignos para la estadística de fiabilidad requerida (Alfa de Cronbach). Posterior a ello, se procedió con la aplicación de la encuesta durante los meses de Mayo y Junio, con una duración de 8 días en diferentes turnos; luego se realizó el correcto análisis de la información recolectada en el programa SPSS arrojando datos estadísticos porcentuales. Finalmente se desarrolló la entrevista con la Lic. Bernarda Delgado Elías (directora del Complejo Arqueológico de Túcume).

### 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para analizar los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados, se utilizó el programa SPSS, el cual permitió procesar e interpretar correctamente los datos.

### 3.9. Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,623	20

Se determinó la fiabilidad del instrumento con la utilización del Alfa de Cronbach luego de analizar los 20 elementos se obtuvo un coeficiente de ,623 donde se indica que la variable percepción de seguridad presentó un resultado aceptable.

### 3.10. Matriz de consistencia

**Tabla 2**

*Matriz de Consistencia*

Tema	Problema	Objetivos	Variable	
Percepción de la seguridad de los turistas nacionales que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume.	¿Cuál es la percepción de seguridad de los turistas nacionales que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar la percepción de seguridad de los turistas nacionales que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume.</p>	Percepción de seguridad del turista.	
		<p><b>Objetivos específicos</b></p>	<p><b>Dimensiones</b></p>	
		<p>Diagnosticar la situación actual de la seguridad en el Complejo Arqueológico de Túcume.</p>	Seguridad pública	Robos, hurtos y accidentes
		<p>Identificar la percepción de seguridad del turista nacional que</p>	Seguridad Social	Huelgas
		<p>Diagnosticar la situación actual de la seguridad en el Complejo Arqueológico de Túcume.</p>	Seguridad Médica	Hospitales, bomberos
		<p>Identificar la percepción de seguridad del turista nacional que</p>	Seguridad Informativa	Señalización
		<p>Diagnosticar la situación actual de la seguridad en el Complejo Arqueológico de Túcume.</p>	Seguridad en la recreación y eventos	Eventos recreativos
		<p>Identificar la percepción de seguridad del turista nacional que</p>	Seguridad vial y de transporte	Carreteras medio de transporte
<p>Identificar la percepción de seguridad del turista nacional que</p>	Seguridad ambiental	Fenómenos climatológicos/ desastres naturales		

	visita el Complejo Arqueológico de Túcume, por dimensiones.	Seguridad en los servicios turísticos	Hotel, restaurante y agencias de viaje
<b>Diseño y Tipo de Investigación</b>	<b>Población, muestra y muestreo</b>	<b>Procedimiento y procesamiento de datos</b>	
No Experimental / Transversal Mixto / Aplicada / Transversal	Directora del Complejo 380 turistas Nacionales	Encuesta / Entrevista SPSS	

Elaboración: Propia

### 3.11. Consideraciones éticas

**Tabla 3**

*Consideraciones Éticas*

<b>Consideración Ética</b>	<b>Definición</b>
Respeto a las personas	Los participantes han cooperado voluntariamente y con la información adecuada.
Beneficencia	Las encuestas fueron realizadas anónimamente para salvaguardar la integridad de los participantes.
Justicia	Los participantes fueron tratados con igualdad.

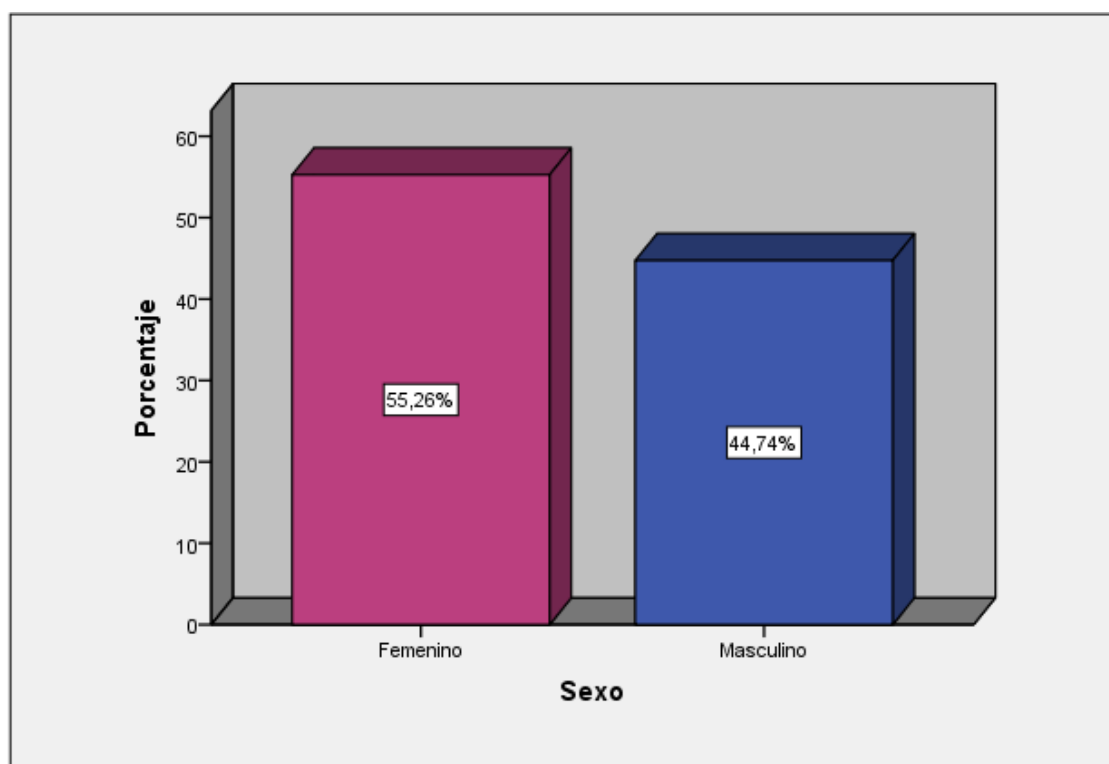
Elaboración: Propia

## IV. Resultados y discusión

### 4.1. Datos Generales

Se realizaron una totalidad de 380 encuestas las cuales fueron respondidas por los turistas nacionales que visitaron el Complejo Arqueológico de Túcume durante los meses de Mayo y Junio. Además, se realizó una entrevista a la Arqueóloga Bernarda Delgado Elías, directora del Complejo Arqueológico de Túcume. Los resultados obtenidos se representaron en figuras que facilitan una amplia comprensión de las preguntas planteadas, así como la descripción de la entrevista.

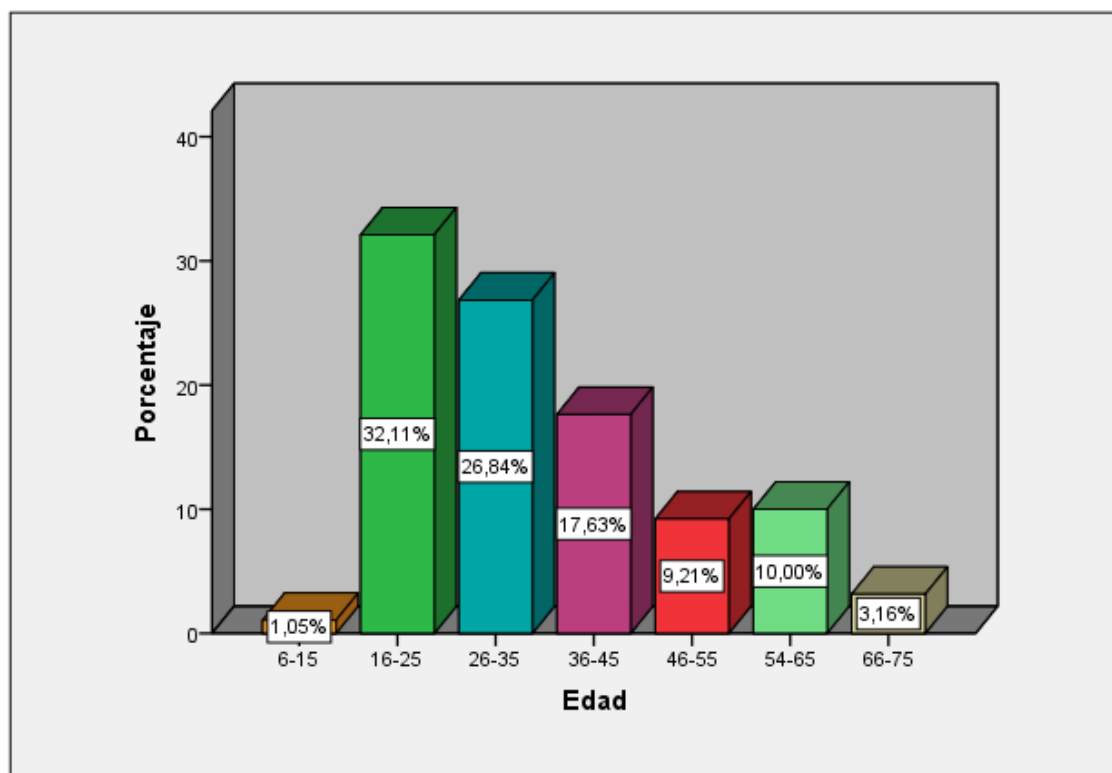
**Figura 1:** *Sexo*



Fuente: Tabla N° 04

Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** Del 100% de los encuestados el 55% manifestó que eran del sexo femenino, frente a un 45% eran del sexo masculino. De lo que se deduce que la mayoría de turistas son del sexo femenino, con la diferencia del 10%.

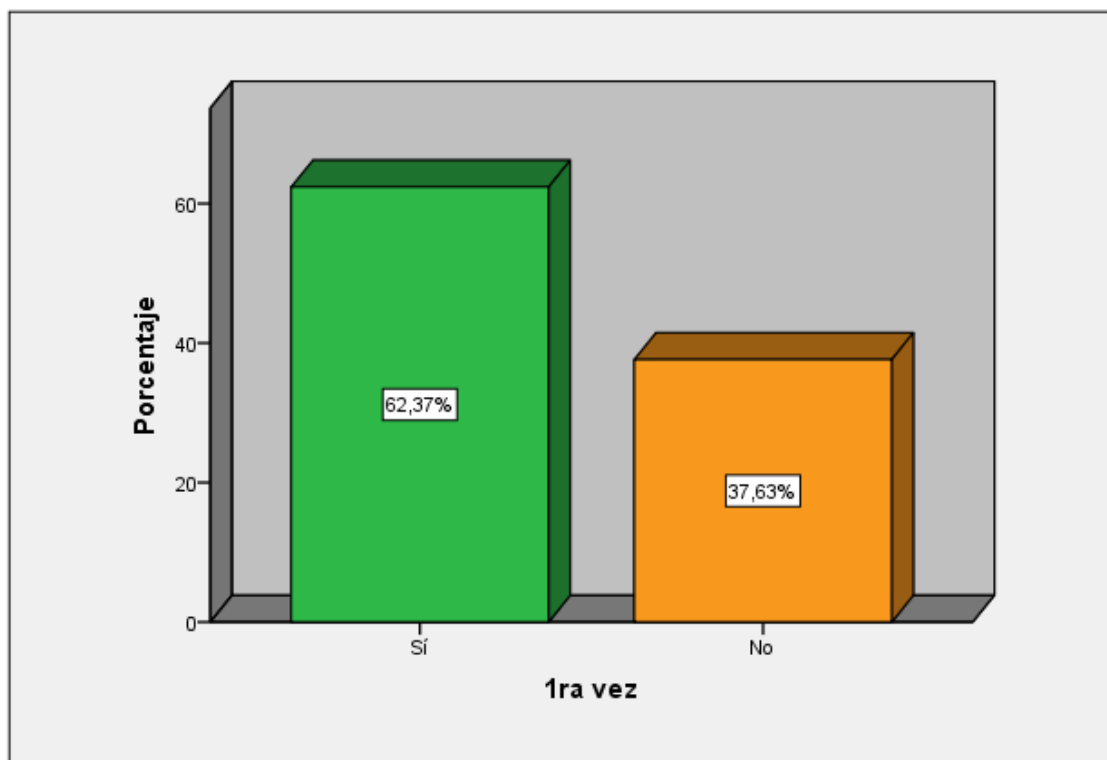
**Figura 2: Edad**

Fuente: Tabla N° 05

Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** Del 100% de los encuestados el 32% tenían edades entre 16 - 25 años, el 26% entre 26 - 35 años, el 10% entre 54 - 65 años, frente a 1% entre 6 - 15 años. Por ello la mayoría de encuestados eran jóvenes adultos.

**Figura 3:** *¿Es la primera vez que visita Túcume?*

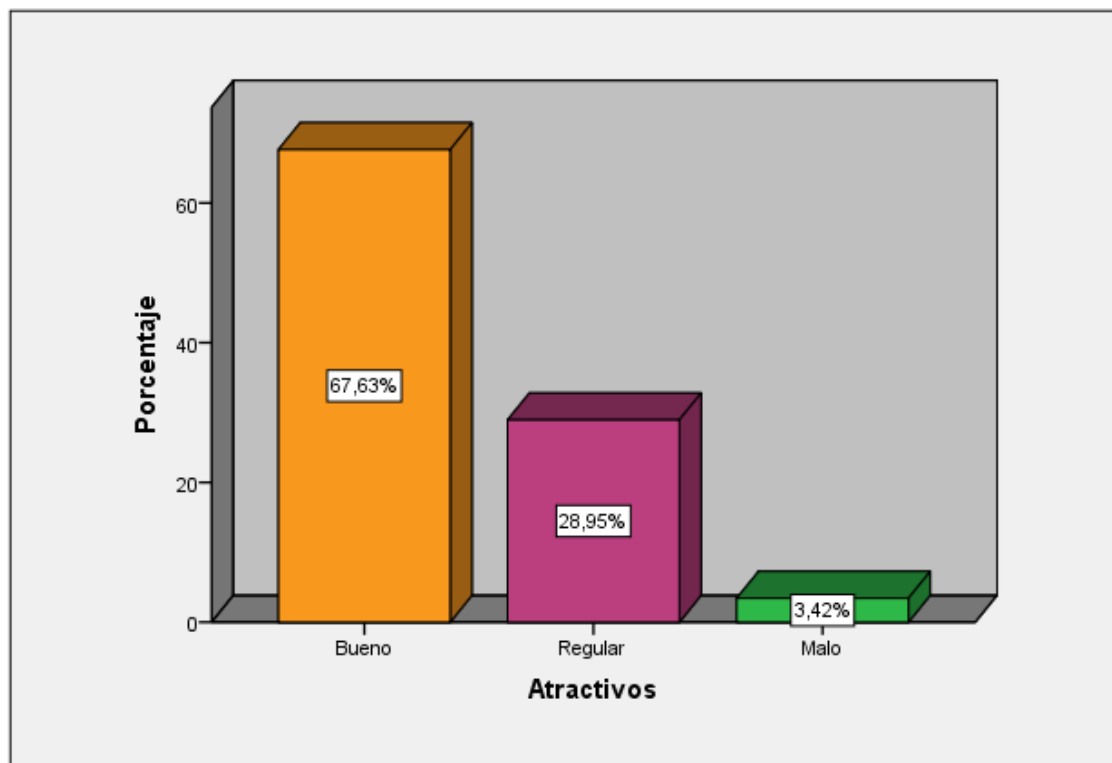


Fuente: Tabla N° 06

Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** Del 100% de los encuestados el 62% manifestó que era su primera vez en Túcume, frente a un 38% que afirmó lo contrario. Puesto que en la mayoría de encuestados era su primera vez en Túcume, mientras que otros decidieron regresar por motivos de volver a apreciar el complejo junto a familiares, amigos.

**Figura 4:** ¿Cómo califica la calidad de los atractivos turísticos que visitó?

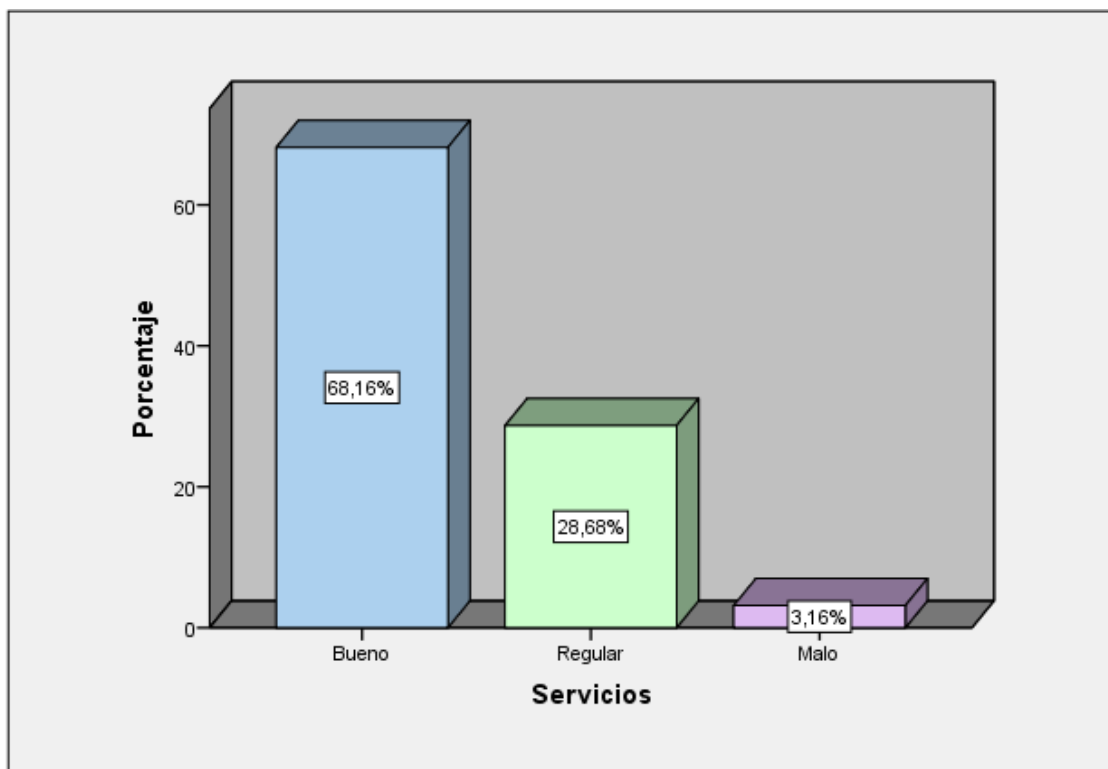


Fuente: Tabla N° 08

Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 68 % manifestó que la calidad de los atractivos turísticos es buena, el 29% regular, frente a un 3% que no le fue grato. Se puede decir que la calidad de los atractivos turísticos es buena para la mayoría de los encuestados, debido a una buena conservación y cuidado por parte de los responsables.

**Figura 5:** ¿Cómo califica la calidad de los servicios brindados?

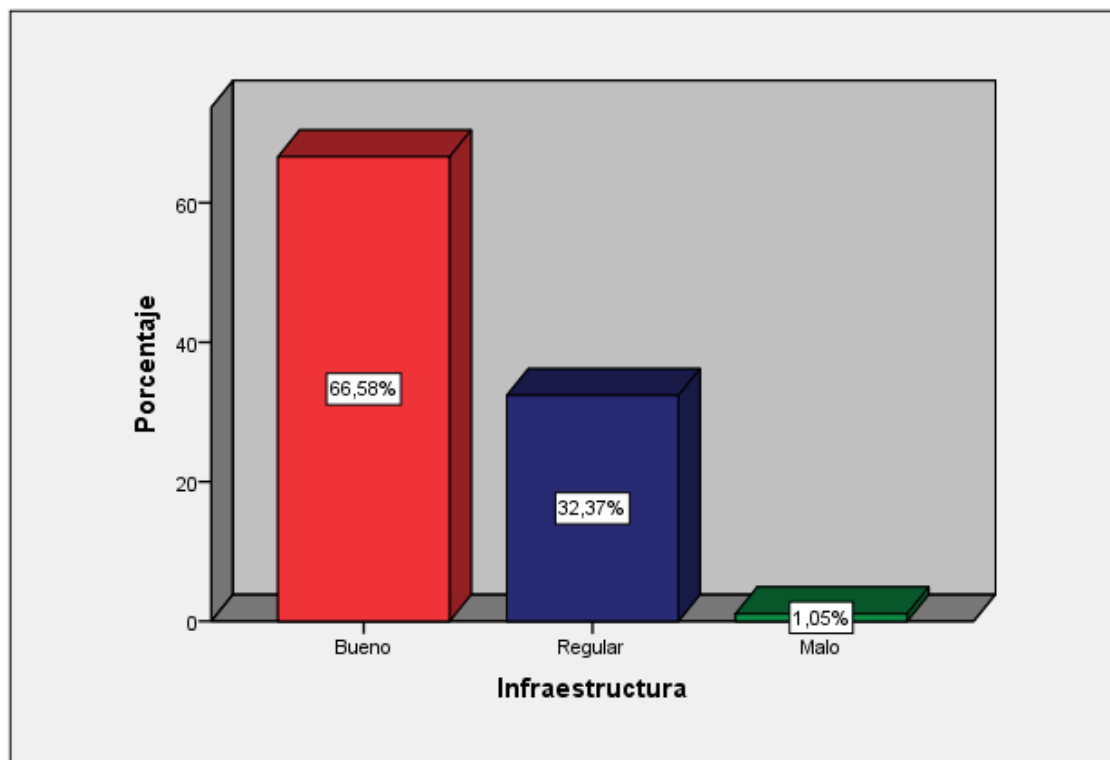


Fuente: Tabla N° 09

Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 68% manifestó que la calidad de los servicios brindados es buena, el 29% regular, frente a un 3% que dijeron lo contrario. De lo que se deduce que la calidad de los servicios brindados satisface a la mayoría de los encuestados, puesto que el personal es apto para atender de manera correcta a los turistas, y la seguridad necesaria para ellos.

**Figura 6:** ¿Qué nivel de percepción le deja la infraestructura?

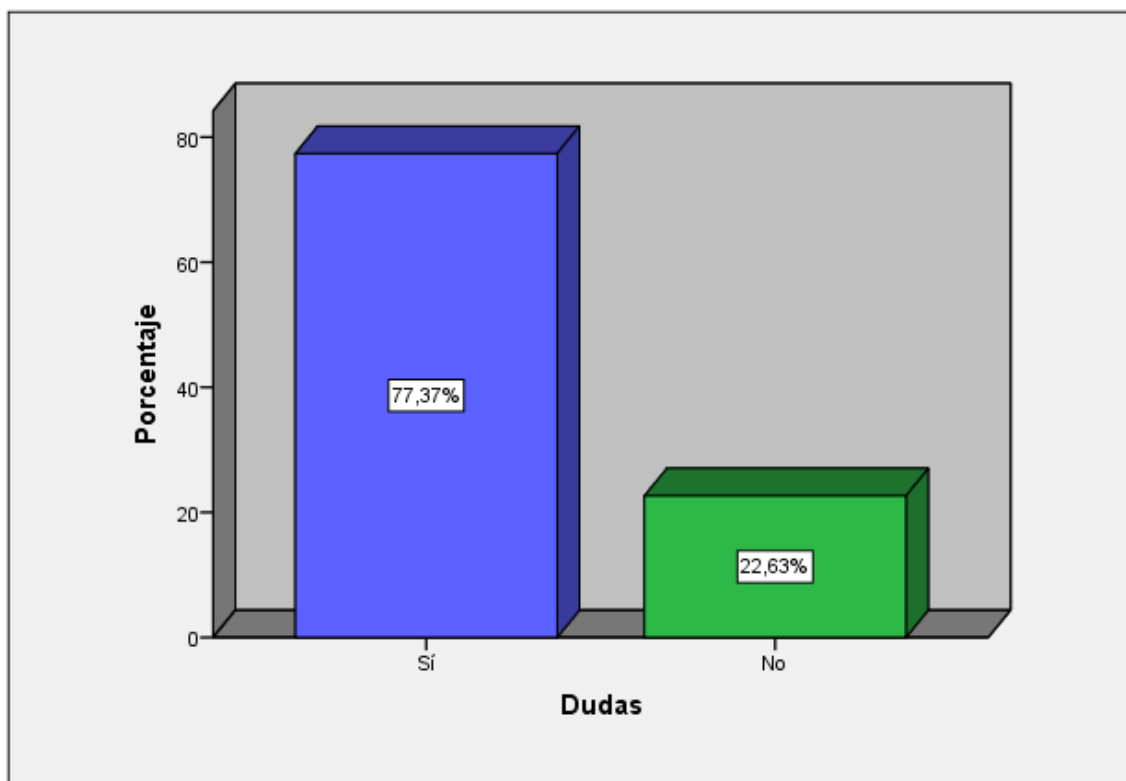


Fuente: Tabla N° 10

Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 67% manifestó que la percepción en cuanto infraestructura es buena, el 32% regular, frente a un 1% que percibieron un nivel muy bajo. Por ello, la percepción de la infraestructura en su mayoría es agrado del turista puesto que se mantiene en buen estado, debido al correcto mantenimiento que se les realiza.

**Figura 7:** *¿Siente usted que sus dudas e inquietudes han sido resueltas satisfactoriamente por los guías?*

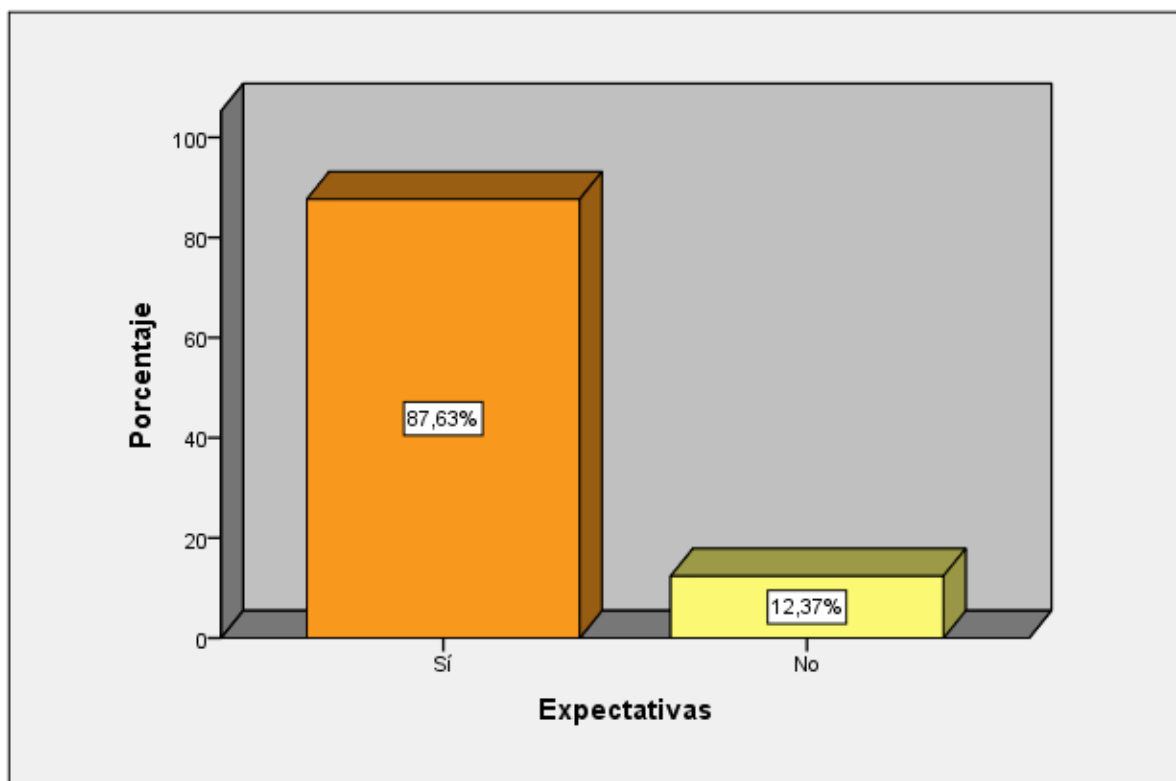


Fuente: Tabla N° 20

Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 77% manifestó que las dudas e inquietudes fueron resueltas por los guías, frente a un 23% que piensa lo contrario. Puesto que sus dudas han sido resueltas satisfactoriamente para la mayoría de los encuestados.; puesto que el menor porcentaje negó su respuesta debido a que no contaban con guía y solo recibían indicaciones de los cuidadores del complejo.

**Figura 8:** ¿Siente que los principales atractivos turísticos que visitó cumplieron con todas sus expectativas?

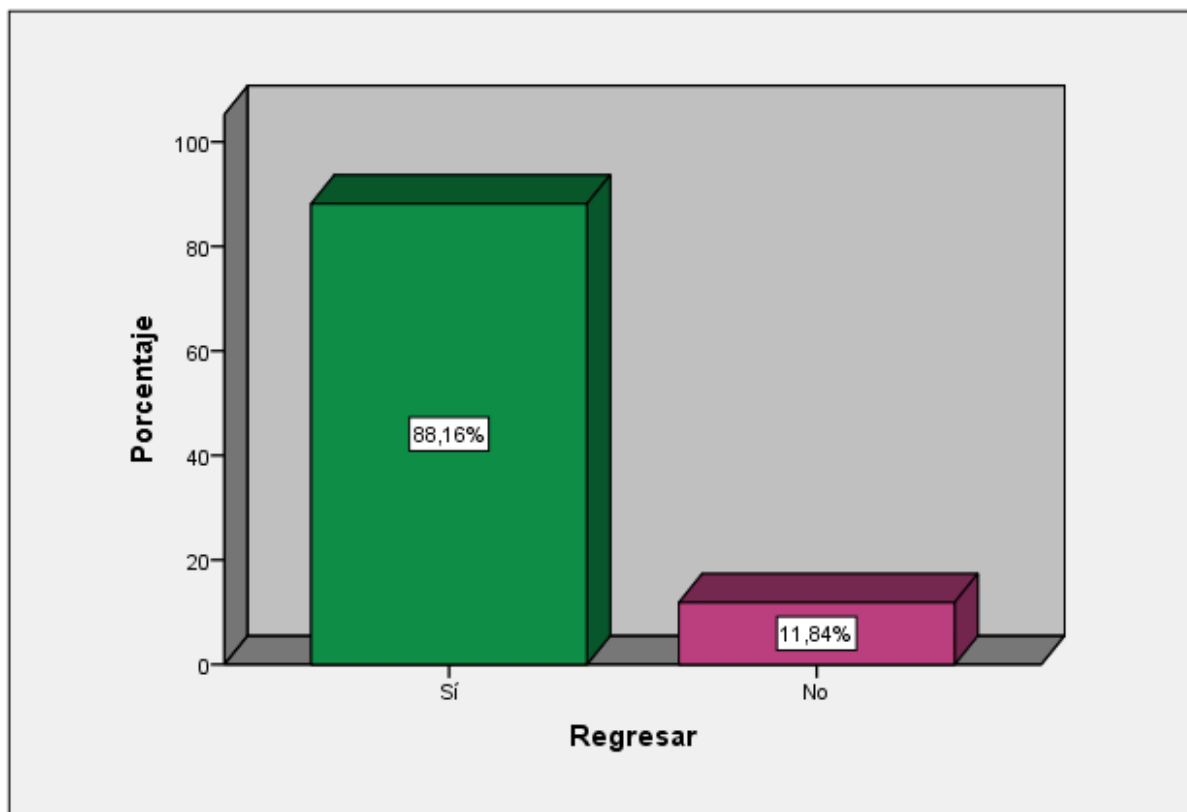


Fuente: Tabla N° 21

Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 88% manifestó que los principales atractivos turísticos superaron sus expectativas, frente a un 12% que piensa lo contrario. Es por ello que las expectativas han sido superadas en la mayoría de los encuestados; puesto que el menor porcentaje negó su respuesta debido a ciertos factores como que no les agradaba el clima, la comida, había mucho ruido, presentían que el complejo estaba en mal estado.

**Figura 9:** ¿Se encuentra motivado para volver a realizar turismo en Túcume?

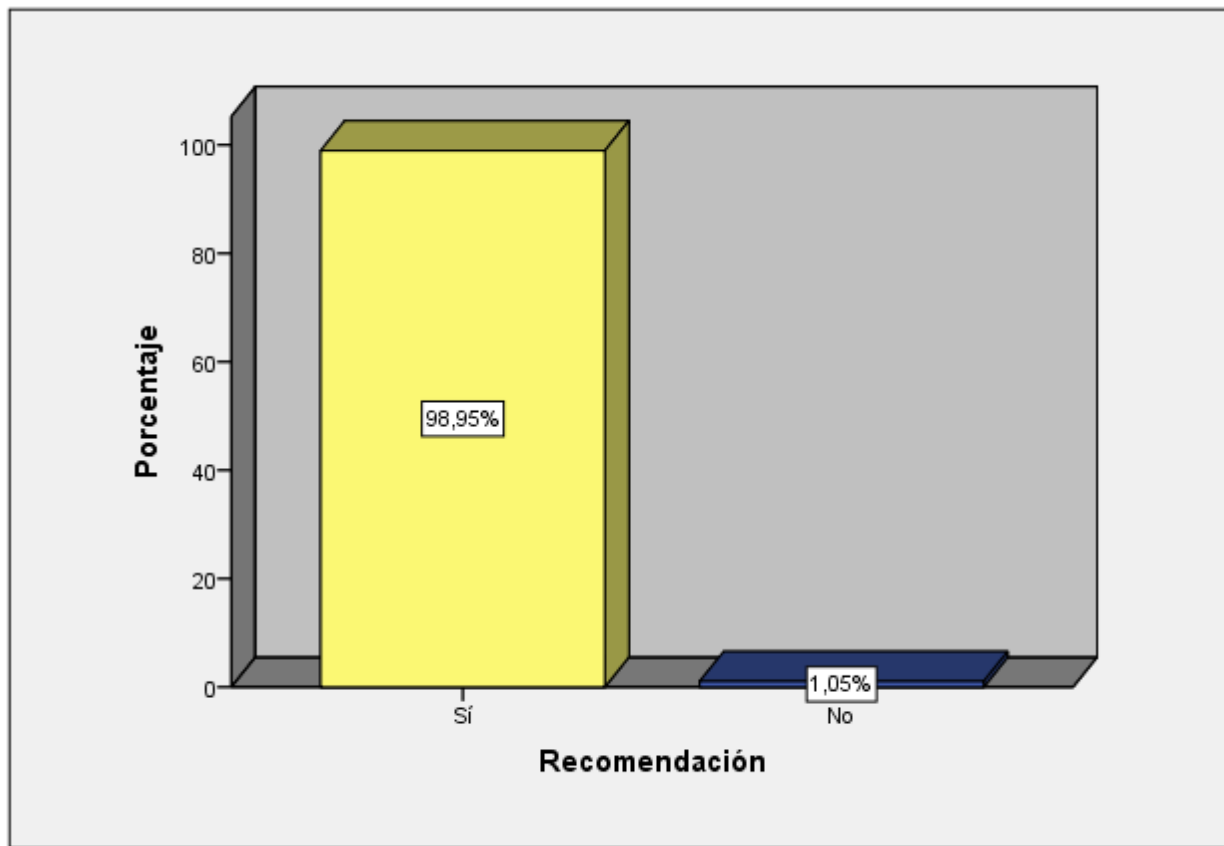


Fuente: Tabla N° 22

Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 88% manifestó que se encuentra motivado para regresar, frente a un 12% que piensa lo contrario. Entonces la mayoría de encuestados se encuentran motivados para volver a realizar turismo en Túcume; puesto que el menor porcentaje que negó su respuesta son quienes veían todo lo negativo del complejo.

**Figura 10:** *¿Recomendaría visitar los atractivos turísticos de Túcume?*



Fuente: Tabla N° 23

Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 99% manifestó que recomendaría visitar los atractivos turísticos de Túcume, frente a 1% que piensa lo contrario. Por ello se puede decir que la mayoría de encuestados recomendaría visitar Túcume a otros, puesto que a 4 turistas no les agradó para nada los atractivos turísticos de Túcume.

#### **4.2. Objetivo Específico 1:** Diagnosticar la situación actual de la seguridad en el Complejo Arqueológico de Túcume

Este objetivo se logró con la técnica entrevista dirigida a la Lic. Bernarda Delgado Elías, directora del Complejo de Túcume, donde dio a conocer en su momento la situación de seguridad existente en el complejo bajo su jurisdicción; en primer lugar, comentó que se tiene mucha prioridad con respecto a la seguridad personal de los turistas, ya que busca que el cliente se sienta seguro y libre durante su recorrido, esto es respecto al resguardo policial existente y al personal altamente capacitado. Del mismo modo señaló que el complejo no cuenta con algún médico ni enfermería, se basan únicamente con un botiquín básico; pero tienen a su disposición la movilidad del museo y del personal para el adecuado traslado de los turistas, que sufran algún accidente, hacia los centros de salud más cercanos.

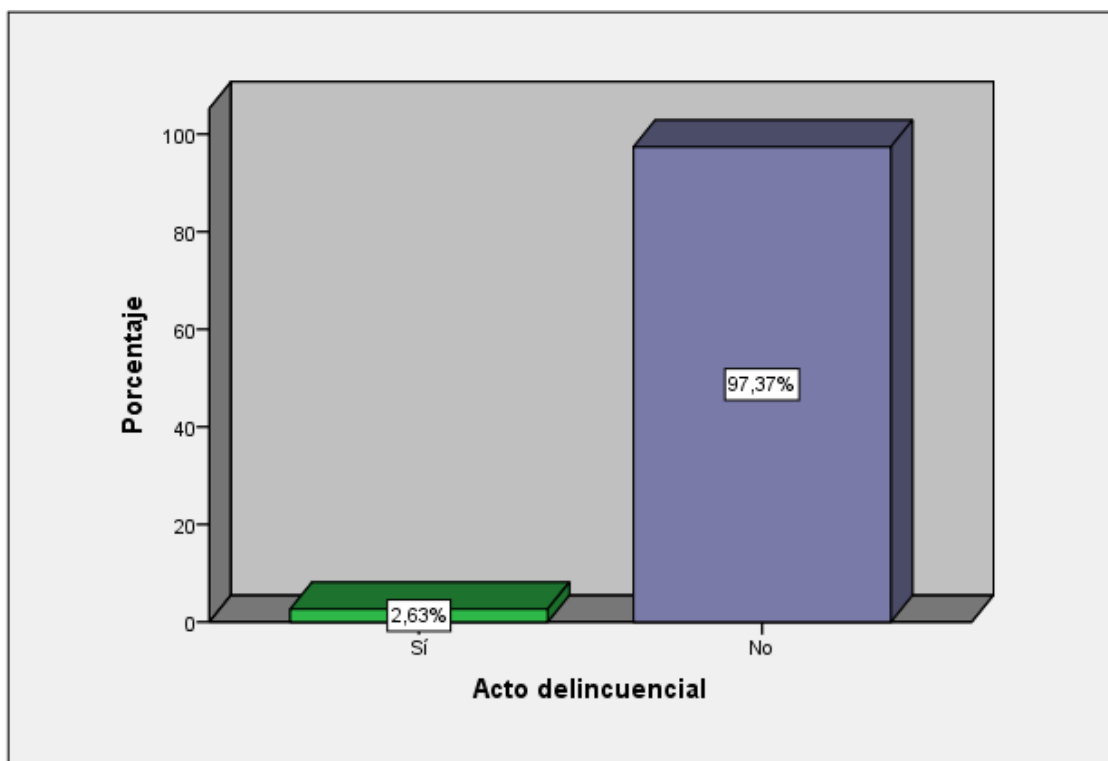
Además, acotó que la policía y serenazgo de Túcume brindan seguridad no solamente cuando se realizan festividades religiosas, si no también cuando hay actividades programadas, tales como: maratones, ciclismo, domingos culturales, entre otros. La policía de turismo ha puesto a disposición del museo a 8 efectivos policiales, de los cuales no todos se encuentran disponibles; se ha evidenciado que existen periodos donde un solo efectivo policial se encuentra resguardando al Complejo Arqueológico todos los días incluidos los domingos culturales (más de 2200 turistas); pero cuando se realiza alguna actividad de gran magnitud cuentan con la presencia de 4 o 5 efectivos policiales.

Por otro parte señaló que cerca del 80% de habitantes son agricultores, ellos se encargan de la cosecha de arroz, el cual es un cultivo por inundación; esto no ha afectado a los turistas, pero debido a la gran cantidad de agua filtrada por estos cultivos ha ocasionado humedad y salitre a la infraestructura del complejo consiguiendo un veloz deterioro; se realizó una propuesta de mejora tratando de cultivar otro tipo de planta, pero uno de los pobladores no estuvo de acuerdo y todo fue un fracaso. Del mismo modo afirmó que el estado no apoyó al cambio de sembrío. Por otro lado, debido a la gran amplitud del Complejo Arqueológico y al no encontrar todo cercado, no se logra percatar la totalidad de turistas que llegan y mucho menos velar por su seguridad; esto mejoraría si se obtendrían más guardianía y presencia policial, señaló la directora del Complejo Arqueológico de Túcume.

**4.3. Objetivo Específico 2:** Identificar la percepción de seguridad turística del turista nacional que visita el Complejo Arqueológico de Túcume, por dimensiones.

**Dimensión 1:** Seguridad Pública

**Figura 11:** *¿Ha sido víctima de algún acto delincuencia durante su visita en los principales atractivos turísticos de Túcume?*



Fuente: Tabla N° 11

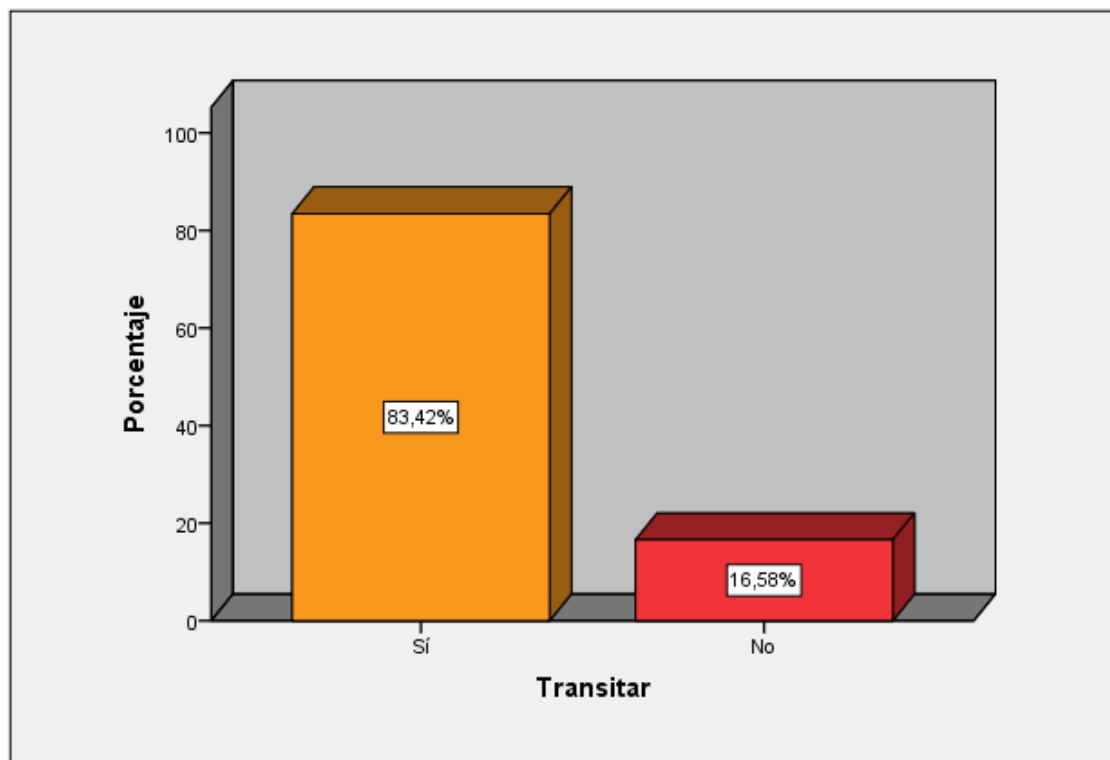
Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 97% manifestó que no ha sido víctima de algún acto delincuencia, frente a un 3% que afirmó lo contrario. Los actos delincuenciales que les sucedieron a los encuestados de menor porcentaje fueron en su primera visita, puesto que afirman haber sufrido de hurtos. Para Grünewald (2000), las condiciones públicas en cuanto a la seguridad influyen ya que permite el libre desplazamiento del turista por el destino.

De tal modo, la directora del Complejo afirma que a lo largo de 28 años solo se han reportado 3 tipos de casos de inseguridad. La primera fue la desaparición de una laptop que se encontraba en el museo de sitio. El segundo caso, un robo de una laptop dentro de las instalaciones del museo antiguo durante la realización de un taller. Finalmente, una

amenaza que ocurrió en el complejo a un par de turistas, puesto que un individuo les pedía dinero.

**Figura 12:** ¿Se siente seguro al transitar por el distrito de Túcume?

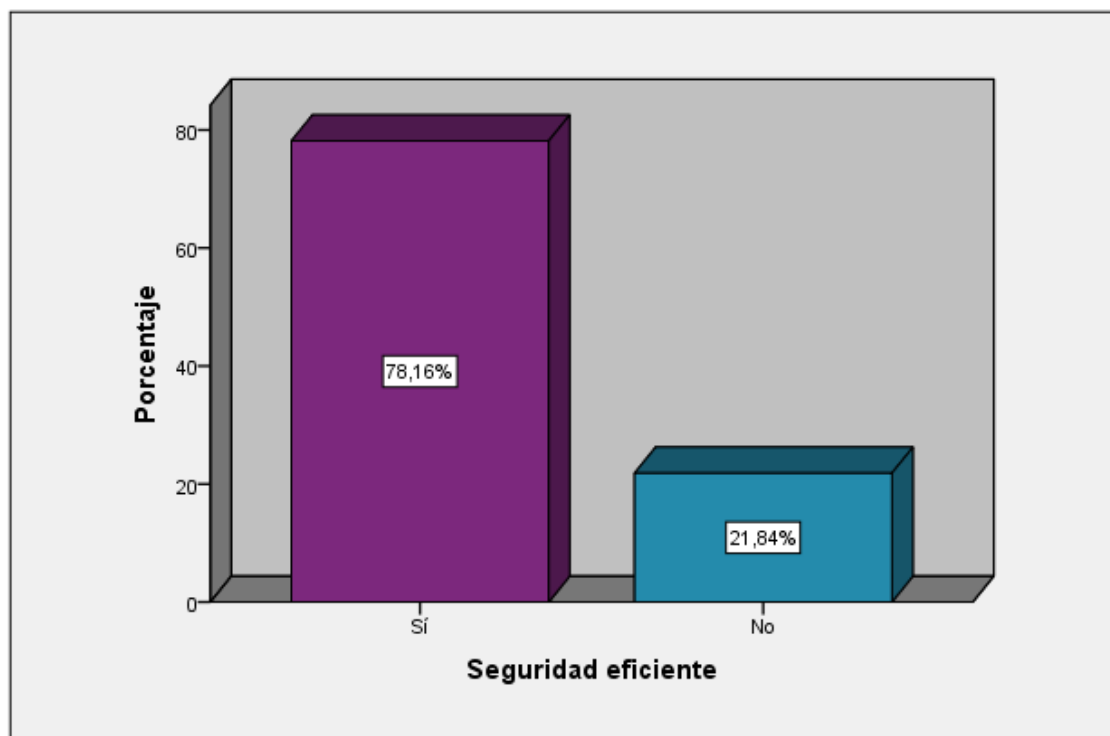


Fuente: Tabla N° 12

Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 83% manifestó que se sienten seguros al transitar por el distrito de Túcume, frente a un 17% que dicen lo contrario. Por lo tanto, al contar con efectivos policiales y serenazgo patrullando las calles de Túcume, transmite seguridad al turista. Para Grünewald (2000), las condiciones de seguridad pública influyen ya que permite que los turistas tengan una visita segura.

**Figura 13:** ¿Cree usted que la seguridad en los atractivos turísticos visitados en Túcume es eficiente?

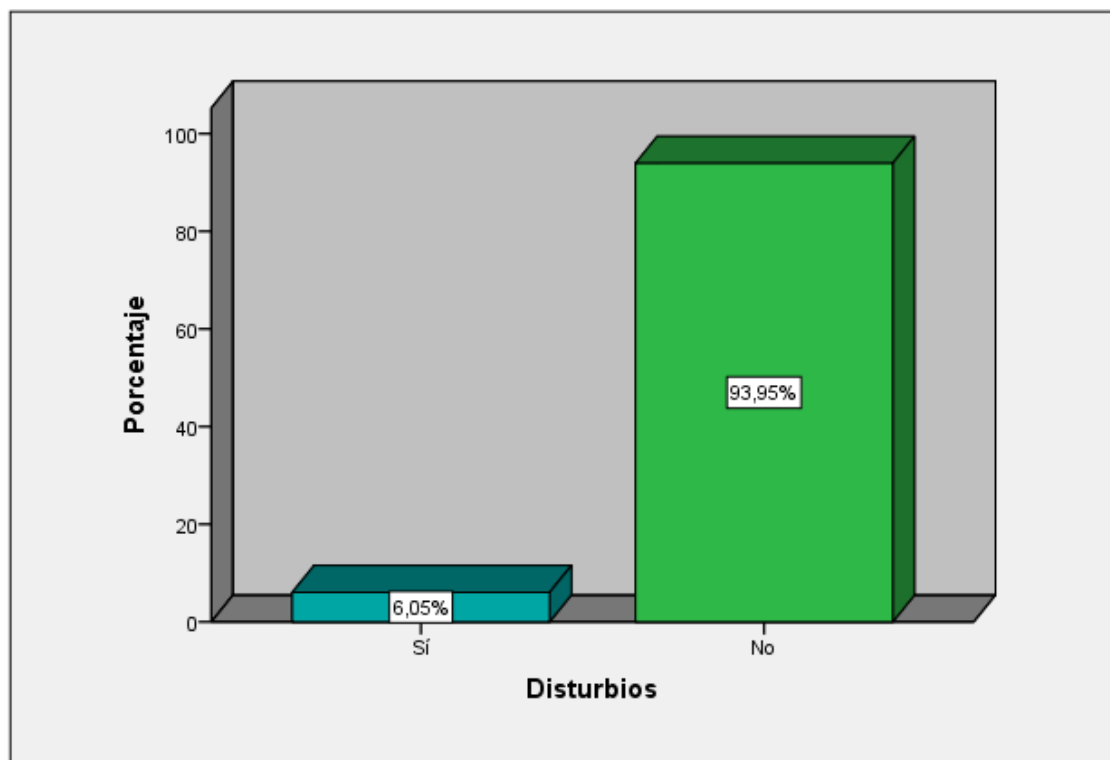


Fuente: Tabla N° 13

Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 78% manifestó que la seguridad en los atractivos turísticos de Túcume es eficiente, frente a un 22% que dicen lo contrario. Puesto que los turistas encuestados perciben una seguridad eficiente, al sentirse seguros y respaldados por efectivos de seguridad que están presentes en los atractivos turísticos visitados en Túcume. Para Grünewald (2000), la seguridad pública al ser un sistema permite disminuir el porcentaje de hechos delictivos.

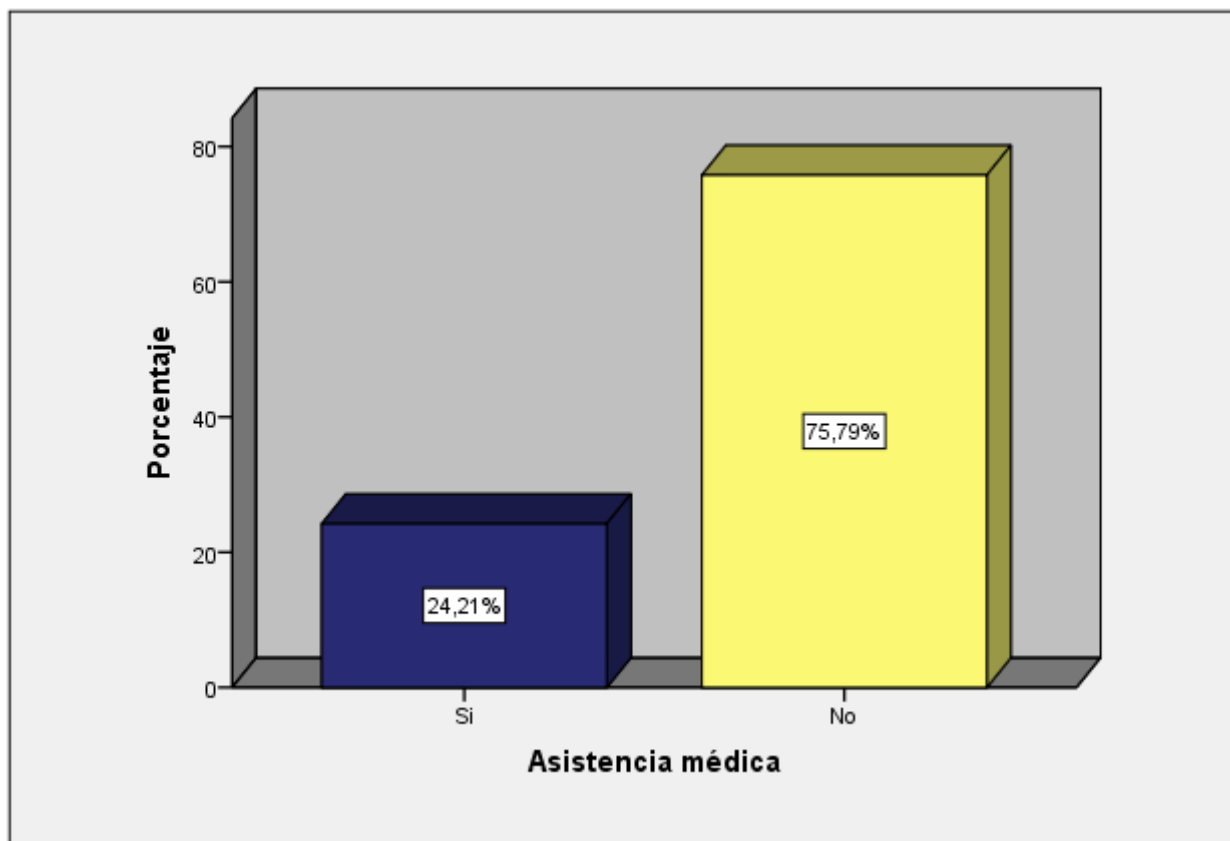
Asimismo, la directora del Complejo afirma que existe resguardo policial durante los días de apertura en el Complejo, puesto que un efectivo por lo menos debe quedarse a salvaguardar o velar la integridad del turista que se encuentra en el Complejo, además afirma que este jamás se queda sin seguridad puesto que los efectivos policiales rotan de turno.

**Dimensión 2: Seguridad Social****Figura 14:** *¿Notó disturbios públicos durante su visita?*

Fuente: Tabla N° 14

Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 94% manifestó que no notaron disturbios públicos durante su visita, frente a un 6% lo afirman. Se puede decir que es mínimo el índice de disturbios en el complejo, puesto que éstos son producidos por niños y existen ciertos turistas que disgustan de ellos. Para Grünewald (2000), los problemas sociales influyen en el desplazamiento del turista.

**Dimensión 3: Seguridad Médica****Figura 15:** *¿Notó que en los principales atractivos turísticos de Túcume existe asistencia médica?*

Fuente: Tabla N° 18

Elaboración: Propia

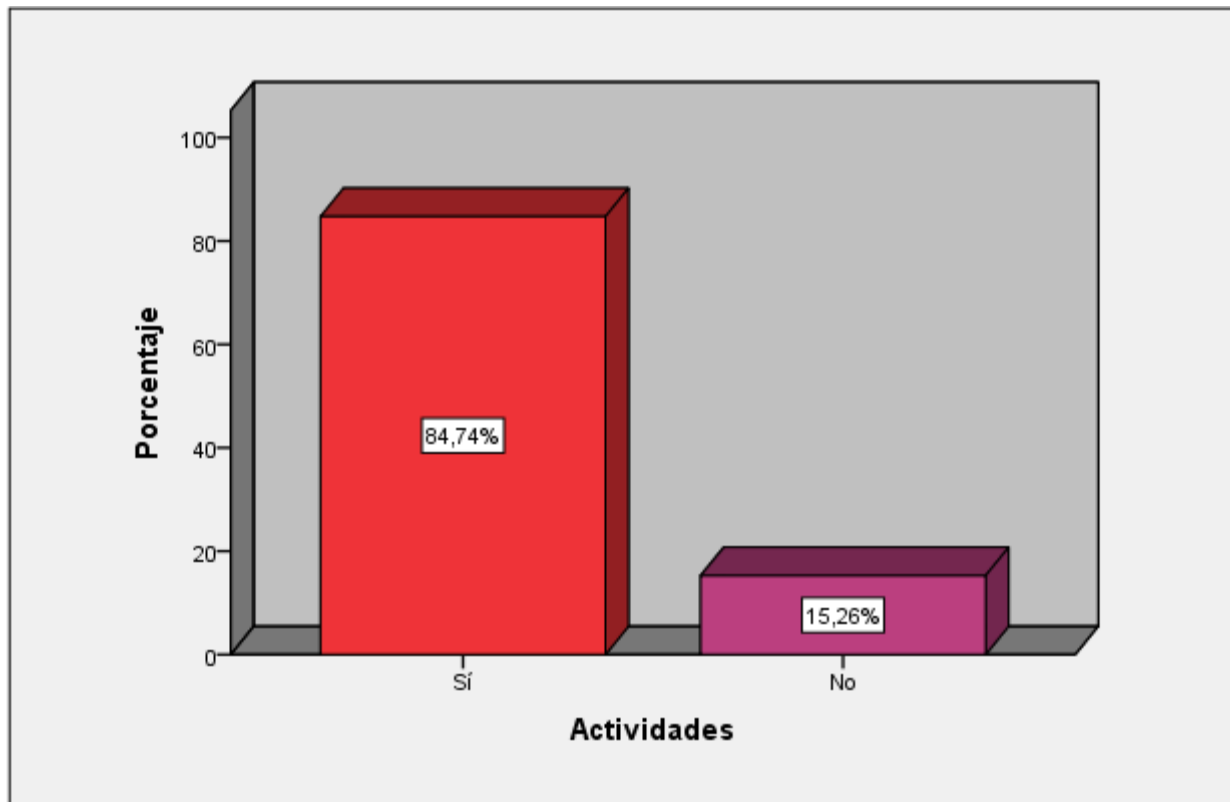
**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 76% manifestó que no notó en los atractivos turísticos de Túcume asistencia médica, frente a un 24% que dicen lo contrario. Es por ello que debería ser accesible el área de asistencia médica del complejo ante alguna emergencia. Para Grünewald (2000), la protección médica del turista debe darse antes, o durante su desplazamiento en el destino turístico.

#### **Dimensión 4: Seguridad Informativa**

Con respecto a la dimensión de seguridad informativa, en la entrevista se tomó un ítem sobre la señalización existente en el Complejo, por lo que la directora argumentó que existe una carencia en el aspecto señalético, pueso que este ya expiró. Es por ello que se ha pedido ayuda a MINCETUR para poder financiar el cambio de señalización, para así evitar algún caso de pérdida u accidentes de algunos turistas debido a la amplitud del Complejo. Además, algunos turistas afirmaron no saber muy bien cómo orientarse dentro del Complejo puesto que no existe una correcta señalización. Para MINCETUR (2016), la seguridad informativa al turista se refiere a la señalización existente en el destino, debido a que una correcta señalización permite el correcto desplazamiento de este.

### Dimensión 5: Seguridad en la Recreación y Eventos

**Figura 16:** ¿Le gustaría ser partícipe de alguna actividad recreativa que se realizaría en Túcume: ciclismo, caminata, campamento, fogata, curanderismo, ¿entre otras?



Fuente: Tabla N° 19

Elaboración: Propia

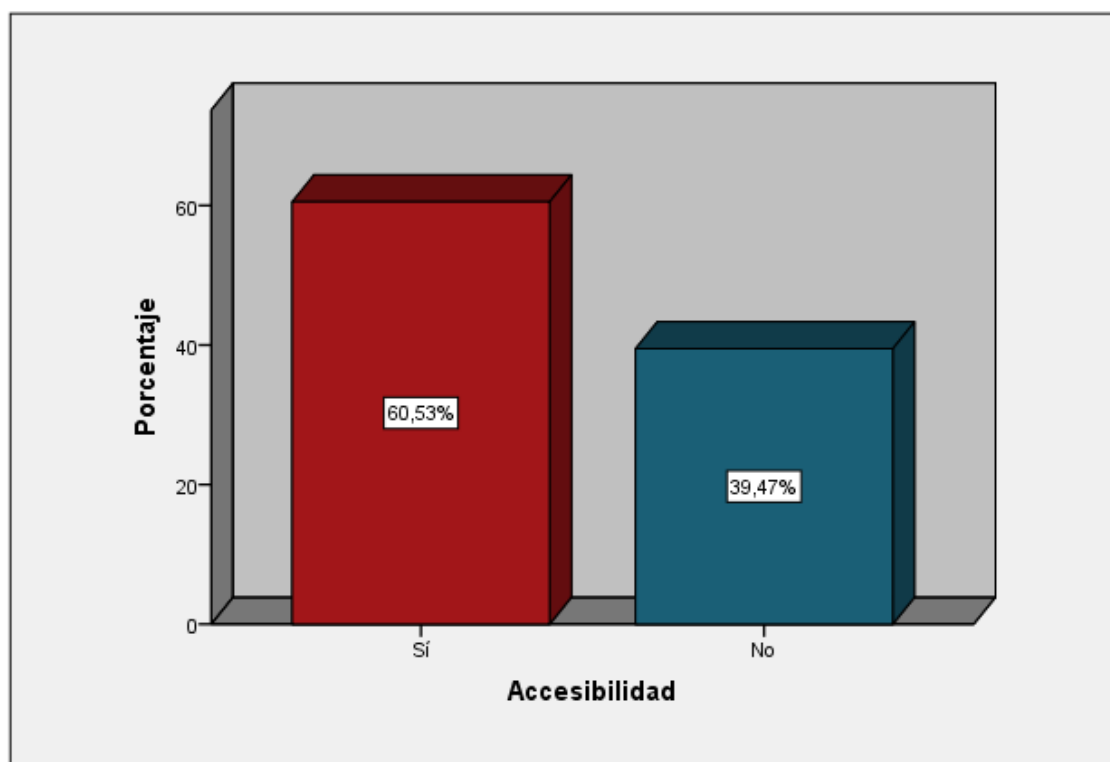
**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 85% manifestó que le gustaría ser partícipe de alguna actividad recreativa, frente a un 15% que piensa lo contrario. De lo que se deduce que a la mayoría de encuestados le gustaría realizar alguna actividad recreativa como: ciclismo, caminata, campamento, fogata, curanderismo, entre otras; además afirmaron que antes de la realización de estas actividades los encargados deben de informarles acerca de los procesos de seguridad que deben regirse para evitar algún incidente. Para Grünewald (2000), las condiciones durante la realización de un evento de cualquier índole deben generar protección al turista que desea participar.

De tal modo, la directora del Complejo manifestó que cuentan con el apoyo de la Policía Nacional y Serenazgo durante la realización de acontecimientos programados (festividades religiosas) y actividades programadas (maratones y ciclismo). Además, para

los domingos culturales, cada domingo de cada mes se ha llegado a 2200 personas. Cuentan con 8 policías de turismo, pero no siempre, esto depende de la metodología de la policía, porque no todos están disponibles; existen casos donde un solo oficial policial a estado cuidando el complejo arqueológico y depende mucho de las decisiones del comando mayor de la policía. Pero cuando se realiza una actividad grande, se les comunica con anticipación para que les brinde apoyo con efectivos. Se están quedando 4 o 5 efectivos policiales para las ferias culturales. Mucho depende de las condiciones de las actividades programadas.

### Dimensión 6: Seguridad Vial y de Transporte

**Figura 17:** ¿Cree que es accesible llegar a Túcume (condición de carretera, comodidad de los medios de transporte)?



Fuente: Tabla N° 15

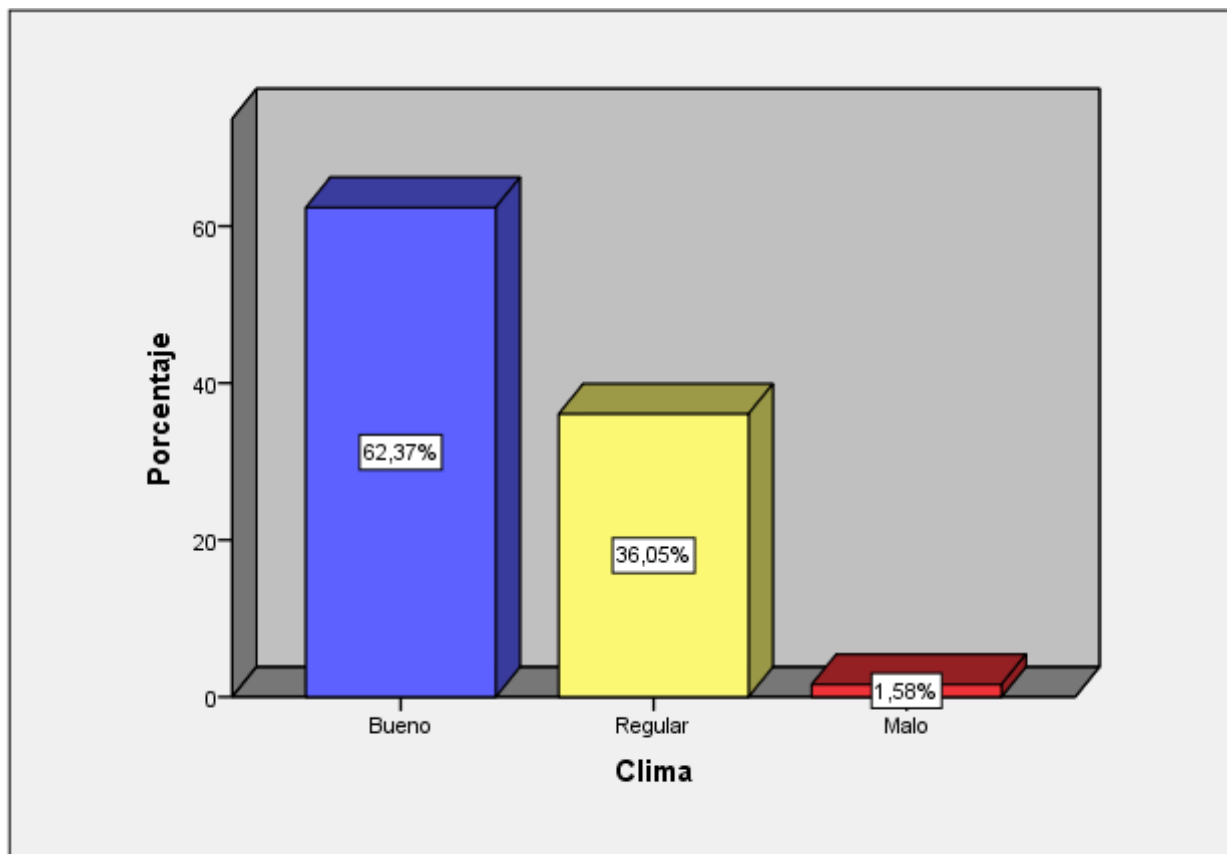
Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 61% manifestó que, si es accesible llegar a Túcume, frente a un 39% que afirman lo contrario. De lo que se puede deducir que las condiciones de accesibilidad para llegar a Túcume deben mejorar, puesto que la carretera está en un estado deplorable, mientras que los medios de transportes son

cómodos. Para Grünewald (2000), las vías de comunicación deben generar seguridad al momento del desplazamiento del turista.

### Dimensión 7: Seguridad Ambiental

**Figura 18** ¿Cómo considera usted el clima de Túcume?



Fuente: Tabla N° 07

Elaboración: Propia

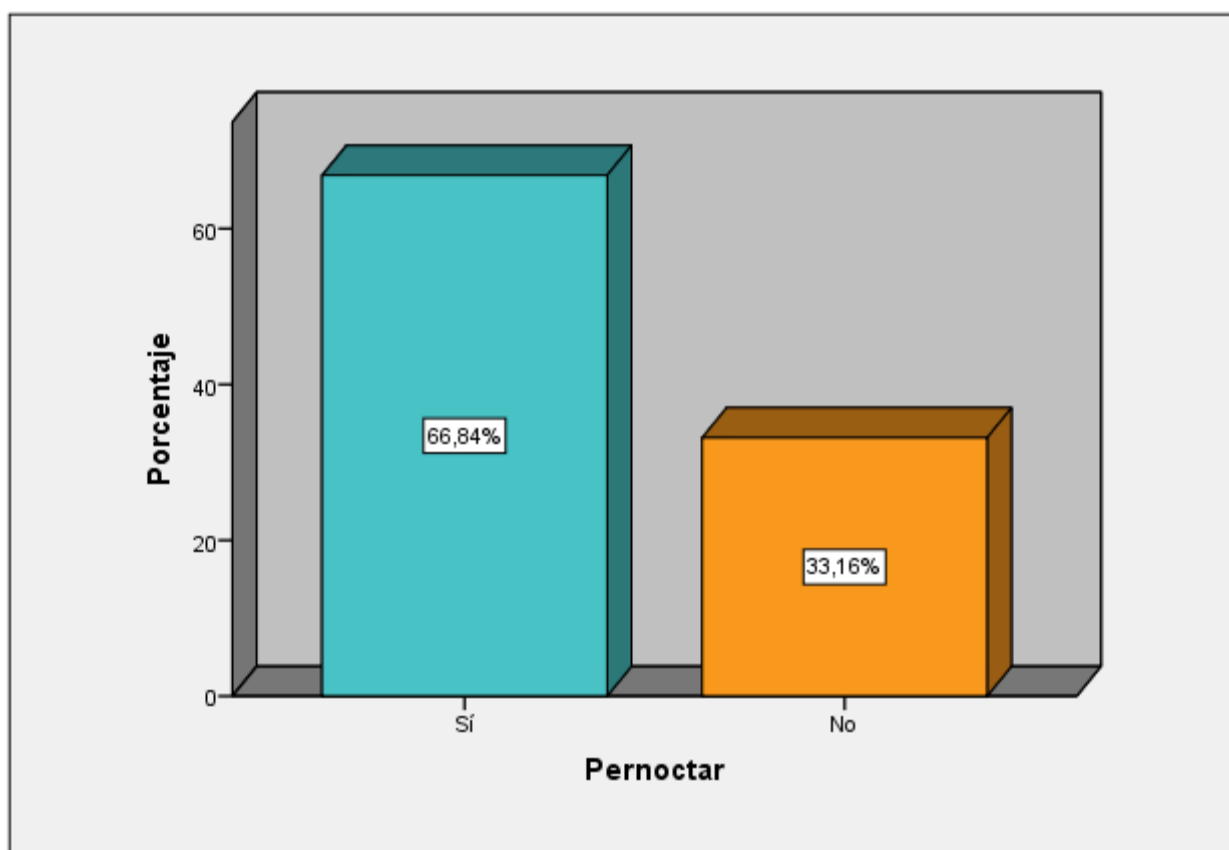
**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de encuestados, el 62% manifestó que el clima en Túcume es bueno, el 36% regular, frente a un 2% que es malo. Po ende el clima es adecuado para la mayoría de los encuestados, puesto que a pesar del calor que se puede sentir durante su visita es algo que se puede tolerar. Para Grünewald (2000), las condiciones ambientales influyen ya que pueden permitir la protección de las personas en ambientes o espacios naturales.

Asimismo, la directora del Complejo manifestó que contaban con un plan de contingencia contra lluvias y terremotos. Dicho plan es ejecutado por todos los colaboradores del

Complejo, porque este se ha visto afectado por el Fenómeno del Niño. Cuando llueve el agua baja del cerro Purgatorio formando quebradas naturales dentro del Complejo y al tener focalizado estas quebradas; se ha creado una brigada para limpiar las quebradas y reforzamiento de techos. En caso de terremotos, en todo el área del Complejo se encuentran ubicados estratégicamente los círculos de vida, esto permite que se realicen simulacros frecuentes con la participación de los colaboradores y turistas.

### Dimensión 8: Seguridad en los Servicios Turísticos

**Figura 19:** ¿Desearía pernoctar en Túcume?

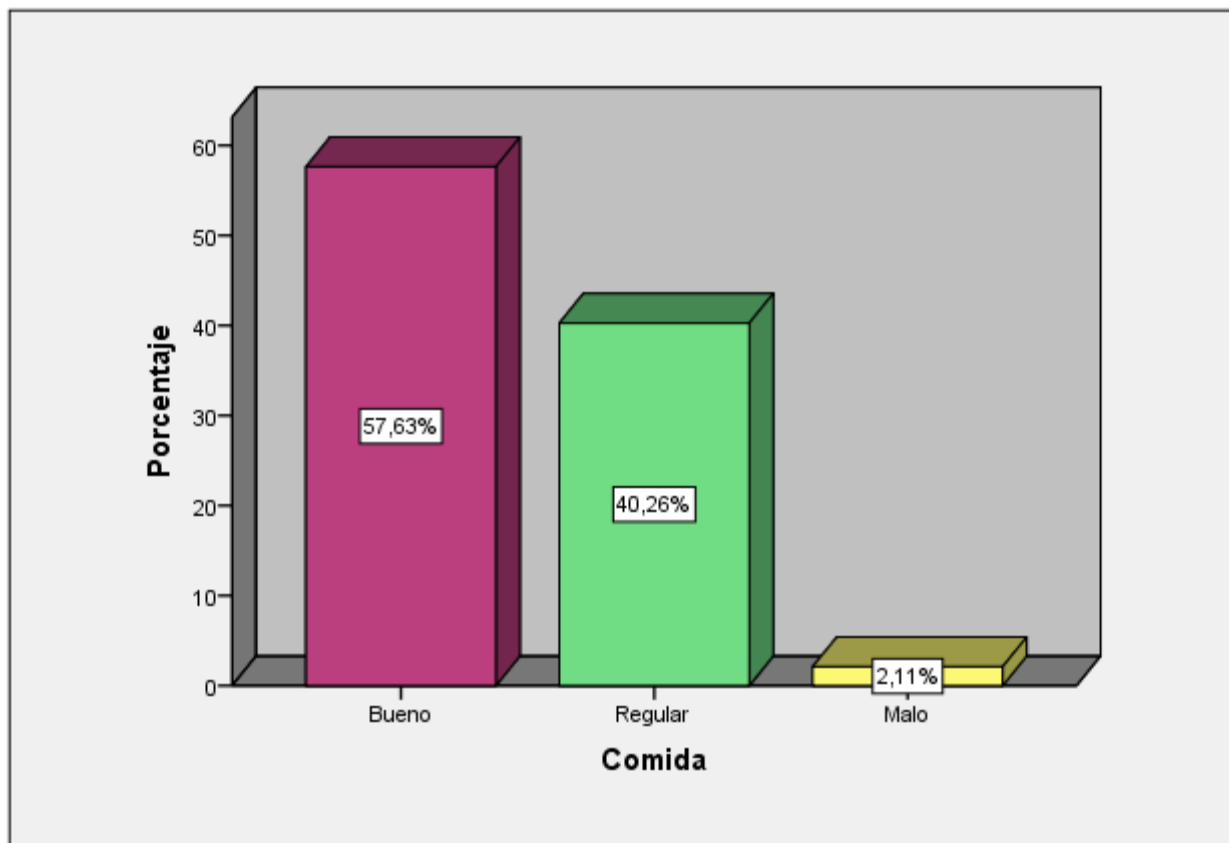


Fuente: Tabla N° 16

Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 67% manifestó que desearían pernoctar en Túcume, frente a un 33% que afirman lo contrario. Por ello se puede decir que la mayoría desearía pernoctar, pero esto puede realizarse debido a la zona puesto que no inspira confianza ni seguridad en los turistas. Para Grünewald (2000), las condiciones de los establecimientos hoteleros influyen en la protección del turista en el destino.

**Figura 20:** ¿Cómo considera la comida de Túcume?



Fuente: Tabla N° 17

Elaboración: Propia

**INTERPRETACIÓN:** De la totalidad de los encuestados el 58% manifestó que la comida es buena, el 40% regular, frente a un 2% que es mala. Entonces se puede decir que la comida de Túcume es agradable para los turistas debido a la buena sazón del norte peruano, sin embargo, tienen un grado de preocupación puesto que se cuestionan cómo los prepararon, en qué condiciones e incluso quiénes proveen los insumos de los diferentes establecimientos de comida. Para Grünewald (2000), las condiciones de los establecimientos de restauración en cuanto a la seguridad influyen en la protección del turista durante la ingesta de alimentos locales.

## Discusión de Resultados

La directora del Complejo Arqueológico de Túcume (C.A.T.) señaló que la seguridad del turista es muy importante para todo el personal, además cuentan con el apoyo de la Policía Nacional de Turismo (8 agentes policiales, los cuales no son suficientes); y cuentan con un botiquín; Blanco (2004) considera que la seguridad turística es la agrupación de medidas y condiciones encontradas en el destino. Asimismo, Garmendia (2010) manifiesta que la seguridad turística es un estado subjetivo que permite al turista movilizarse libremente. Con ello se deduce que existen algunas falencias en el C.A.T. que se podrían mejorar con respecto a la seguridad del turista.

En la dimensión seguridad pública, del 100% de los encuestados el 97% manifestó que no sufrieron algún acto delincencial; Grünewald (2000) señala que la seguridad pública es un sistema que permite la disminución de situaciones como: robos, hurtos y accidentes. Del mismo modo, Peñaloza & Garza (2002) señalan que la seguridad pública permite al individuo despreocuparse de algún tipo de riesgo, daño o peligro. Esto permite corroborar con la afirmación de los autores, puesto que en el C.A.T. existen carentes casos de hurtos.

En la dimensión seguridad social, del 100% de los encuestados el 94% no notó disturbios públicos, frente al 6% que consideraron disturbio al bullicio de los niños; Grünewald (2000) afirma que los problemas sociales influyen en el desplazamiento del turista. Además, la OIT (2001) señala que la seguridad social consiste en controlar algún tipo de manifestaciones, protestas o marchas. Es por ello, que, este es un factor que no repercute en el tema de seguridad en el C.A.T.

En la dimensión seguridad médica, del 100% de los encuestados el 76% afirmó que no percataron la existencia de asistencia médica; de tal modo afirma Grünewald (2000) que debe existir seguridad médica antes y durante el desplazamiento del turista. De igual manera la Subsecretaría de Turismo y Deporte de la Nación (2013) señala que la seguridad médica es el servicio que el destino ofrece a los turistas (pública o privada). Es por ello que, el C.A.T. no es apto para responder alguna urgencia médica.

En la dimensión seguridad informativa, la directora del C.A.T. afirmó que existe una gran carencia en el aspecto señalético, ya que se encuentra en pésimas condiciones; del mismo modo MINCETUR (2016) manifiesta que debe existir una correcta y directa señalización para los turistas durante su recorrido, brindándoles la adecuada información

del destino. Al igual que STDN (2013) señala que la seguridad informativa es un sistema que incluye: información turística, señalización adecuada, entre otros. Con esto se puede corroborar que el C.A.T. carece de una adecuada señalización.

En la dimensión seguridad en la recreación y eventos, del 100% de los encuestados el 85% señaló favorablemente pero necesitan tener el conocimiento de los protocolos de seguridad a seguir; además, la directora del C.A.T. afirma que cuentan con el apoyo de la Policía Nacional y Serenazgo; asimismo Grünewald (2000) señala que durante la realización de un evento debe tomarse en cuenta la seguridad del participante. Igualmente, Sanchez (2014) manifiesta que la seguridad en eventos consiste en la verificación de las protocolos de emergencia. Con ello, se logra corroborar que el C.A.T. brinda una adecuada seguridad durante la realización de algún evento programado.

En la dimensión seguridad vial y de transporte, del 100% de los encuestados el 61% manifestó que es accesible llegar a Túcume; Grünewald (2000) señala que la seguridad vial es un sistema que brinda confianza al turista durante su desplazamiento. De igual manera el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2008) considera a la seguridad vial y de transporte como un desarrollo integral cuya finalidad es la de proteger a los usuarios hacia su destino. Con esto se puede corroborar que no hay un adecuado acceso al C.A.T. debido a la mala condición de la carretera.

En la dimensión seguridad ambiental, la directora del C.A.T. afirmó que cuentan con un plan de contingencia contra lluvias y terremotos. Grünewald (2000) afirma que las condiciones ambientales deben de preverse. Asimismo, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2013) señala que los destinos deben ser competentes y contar con aptitud para prever, prepararse y actuar ante algún desastre. Es por ello que se reafirma que el C.A.T. está preparado ante algún desastre natural.

En la dimensión seguridad en los servicios turísticos, del 100% de los encuestados, el 33% manifestó que no desearía pernoctar en Túcume debido a la inseguridad percibida; además, el 58% manifestó que la comida es buena, suponiendo que los alimentos son adecuados para la ingesta. Grünewald (2000) señala que la hotelería brinda tranquilidad a los turistas, despreocupándolos de sus bienes; mientras que la restauración se brinda seguridad al turista a través de alimentos inocuos. Con esto se puede corroborar que existe una regular seguridad en cuanto a la hotelería y restauración.

## V. Conclusiones

Túcume es un destino turístico que recibe anualmente un gran número de turistas que año tras año va en aumento, gracias a su principal atractivo el Complejo Arqueológico; el cual muestra restos de la Cultura Lambayeque, además de las actividades programadas por los encargados que se realizan en él. De tal manera, el turista que al querer volver identifica ciertos aspectos de seguridad tales como: pública, social, médica, informativa, en la recreación y eventos, ambiental y en los servicios turísticos. De acuerdo a los datos analizados se puede deducir que actualmente la situación de la seguridad que el Complejo Arqueológico de Túcume ofrece a los turistas es regular.

Con respecto al diagnóstico de la situación actual de la seguridad existente en el Complejo Arqueológico de Túcume se deduce que es regular. En primer lugar, el número de efectivos policiales no es correlativo con los números de turistas que visitan el Complejo, ya que no es suficiente contar con un solo efectivo policial durante los días de apertura. Además, los turistas llegan a desconocer que el Complejo cuenta con un kit de primeros auxilios. Asimismo, las condiciones para llegar al Complejo no son las más óptimas. No obstante, en los reportes que el museo posee solo existe un caso de susto a unos turistas reportados hace varios años, así como la pérdida de material didáctico dentro de oficinas y del museo de sitio.

Con respecto a las dimensiones de la percepción de seguridad que tuvieron los turistas se puede afirmar que fue regular. Puesto que existen pocos casos de hurtos sin patentar que los turistas han sufrido. Además, no se han registrado movimientos sociales que puedan afectar a los turistas. Pero lo que más percataron es que el Complejo carece tanto de asistencia médica, como de una adecuada señalización. Sin embargo, durante la realización de actividades programadas el turista afirma que se siente seguro al notar presencia policial. No obstante, la condición vial y de transporte es aceptable por los turistas a pesar de no estar en buen estado. Con respecto las condiciones ambientales, el turista se siente seguro porque creen que el Complejo cuenta con un plan de contingencia ante algún desastre natural. De tal forma, el turista desea pernoctar, pero no encuentra cierto grado de confianza en el área; asimismo, le parece agradable la comida, pero del mismo modo no se sienten seguros al ingerir los alimentos, por temor a una mala manipulación de ellos.

## **VI. Recomendaciones**

Se sugiere a las entidades relacionadas al sector turismo incrementar el número del personal que se encargan del Complejo Arqueológico de Túcume, para que así se logre acaparar, en su gran mayoría, la afluencia de turistas que arriban a dicho atractivo.

La Directora del Complejo Arqueológico debe solicitar al municipio de Túcume un porcentaje de los fondos que se recaudan dentro de ella, la cual sea destinada como parte de presupuesto para las mejoras dentro del complejo arqueológico, debido a la poca preocupación presupuestal por parte del estado.

Solicitar a la Policía Nacional de Turismo apoyo al Complejo Arqueológico de Túcume, para salvaguardar la integridad de los turistas.

## VII. Lista de referencias

- Álvarez de la Torre, J. (23 de Marzo de 2017). *Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los juegos Olímpicos*. Recuperado de [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/19526/AlvarezdeLaTorre\\_Jaime\\_TD\\_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/19526/AlvarezdeLaTorre_Jaime_TD_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Belmont. (1979). *PRINCIPIOS Y GUÍAS ÉTICOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS SUJETOS*. U.S.A.: PYGÉP LA.
- Blanco Herranz, J. (2004). "Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística". *Estudios Turísticos*, 5-29.
- Boullón, R. (2006). *Planificación del Espacio Turístico*. México: Trillas.
- Campoverde, M. (2015). *Sistema de estrategias de seguridad turística para los visitantes a las fiestas de las Flores y las Frutas en la ciudad de Ambato*. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/341/1/TUAIYH020-2015.pdf>
- CDI. (2017). *Informe de Competividad de Viajes y Turismo*. Recuperado de <http://www.cdi.org.pe/InformeGlobaldeViajesyTurismo/index.html>
- Centro de Desarrollo Industrial. (2017). *Competividad de Viajes y Turismo*. Recuperado de <http://www.cdi.org.pe/InformeGlobaldeViajesyTurismo/index.html>
- Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos. (02 de Enero de 2009). *Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública*. Recuperado de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_mex\\_sc\\_anex23.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_mex_sc_anex23.pdf)
- COPROSEC. (2017). *Plan Provincial de Seguridad Ciudadana de Lambayeque*. Recuperado de <https://www.munilambayeque.gob.pe/presentacion/documentos/PlanProvincialdeSeguridadCiudadanaLambayequeAño2017.pdf>
- Díaz, L., & Lama, G. (2015). *Estudio de la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el poblado de barrio Florido y Alrededores, Periodo 2014*. Recuperado de [http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3474/Luisa\\_Tesis\\_Titulo\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3474/Luisa_Tesis_Titulo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Galarza, M., Gil, I., & Calderón, H. (2002). *Destination image: Towards a conceptual framework*. España.
- Ganzo, J., Martínez, Y., Pérez, M., & Keaton, K. (Mayo de 2010). *Municipio, Turismo y Seguridad*. Recuperado de [http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)
- Garmendia, I. (2010). Perú: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. *Plan de Protección al Turista*.
- Grünwald, L. (2000). *Manual de pautas de seguridad para el residente y el visitante de un destino turístico*. Argentina: M & C.
- GRÜNEWALD, L. (2000). *Manual de Pautas para el residente y el visitante de un destino turístico*. Argentina: Digital.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Ibérico, P. (2009). *Arqueología del Perú*. Recuperado de <http://www.arqueotur.org/yacimientos/complejo-arqueologico-de-tucume-y-museo-de-sitio.html>
- INEI. (2017). *Seguridad Ciudadana*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/seguridad-ciudadana/>

- Lossa, G. (2017). *Estudio de la percepción de autoridades turísticas de Lima sobre el desarrollo y la regulación de la economía compartida en el mercado turístico local*. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2572/1/2017\\_Lossa\\_Estudio\\_de\\_la\\_percepcion\\_de\\_autoridades.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2572/1/2017_Lossa_Estudio_de_la_percepcion_de_autoridades.pdf)
- Mesa Mejía, J. (2015). *El Concepto de Seguridad. Un análisis a partir de los enfoques de la seguridad pública, la seguridad ciudadana y la seguridad humana*. Medellín: Casas Casas.
- MINCETUR. (2011). *Turismo*. Recuperado de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos\\_inversion\\_publica/instrumentos\\_metodologicos/Guia\\_Turismo\\_capitulo1.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf)
- MINCETUR. (2016). *Manual de Señalización Turística del Perú*. Lima: Dicomark.
- Ministerio de Cultura. (2017). *Registro de visitantes a los museos de Lambayeque 2017*. Recuperado de <http://www.naylamp.gob.pe/estadistica/Estadisticas2017.pdf>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2008). *Guía de Educación en Seguridad Vial*. Lima: Alessandra Canessa.
- Observatorio de Imagen del país del CESA. (2013). *Imagen país de Colombia desde la perspectiva estadounidense*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/hall/v11n22/v11n22a13.pdf>
- OEA. (Mayo de 2013). *II Conferencia de Seguridad Turística de las Américas*. Recuperado de <http://www.oas.org/en/sms/cicte/documents/05-Alejandro%20Diaz%20de%20Leon.pdf>
- OIT. (2001). *Hechos Concretos sobre la Seguridad Social*. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_067592.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_067592.pdf)
- OMT. (2004). *Glosario de Terminología de Turismo*. Recuperado de <https://www.fontur.com.co/interactue/glosario/63>
- OMT. (2015). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- OPG y OMT. (11 de 1994). *Turismo y Salud*. Recuperado de [https://www.paho.org/cub/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=sd-pwr&alias=61-serie-desarrollo-pwr-1994-td-no-15&Itemid=226](https://www.paho.org/cub/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=sd-pwr&alias=61-serie-desarrollo-pwr-1994-td-no-15&Itemid=226)
- Organización de los Estados Americanos. (2019). *Seguridad Pública*. Recuperado de [http://www.oas.org/es/temas/seguridad\\_publica.asp](http://www.oas.org/es/temas/seguridad_publica.asp)
- Peñaloza, P., & Garza Salinas, M. (2002). *Los desafíos de la Seguridad Pública en México*. México: Formación Gráfica.
- Perez, A., & Calderón, Y. (06 de 2012). *El Concepto de Seguridad Social: Una Aproximación a sus Alcances y Límites*. Recuperado de <file:///C:/Users/GONZALO/Downloads/Dialnet-ElConceptoDeSeguridadSocial-5978951.pdf>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2013). *Protección del Desarrollo contra los Desastres*. New York: Rodrigo Domingues.
- RAE. (2014). *Seguridad*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=XTrIaQd>
- Sanchez, R. (2014). *Como Organizar Eventos con Exito*. Buenos Aires: Ugerman.
- Segundo, N. (2017). *La seguridad ciudadana y su incidencia en las empresas turísticas del barrio típico de San Blas- Cusco 2017*. Recuperado de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1033/3/Nomini\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1033/3/Nomini_Tesis_bachiller_2017.pdf)
- Sotelo Narváez, V. (2016). *Fundamentos de la Psicología*. Huancayo: 3i.

- Subsecretaría de Turismo y Deporte de la Nación. (2013). *Seguridad Turística*. Recuperado de [http://www.turismoaccesible.com.ar/seguridad/med\\_enf.htm](http://www.turismoaccesible.com.ar/seguridad/med_enf.htm)
- UNAM. (2005). *La Seguridad Social en México*. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2493/4.pdf>
- 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*. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10214/1/TESIS%20MAGDALENA%20KATHERINE%20VILLALBA%20VINCES.pdf>
- Watt, D. (1998). *Event Management in Leisure and Tourism*. New York: Essex.

## VIII. ANEXOS

### Anexo 01: ENCUESTA



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

#### OBJETIVO:

Determinar la percepción de seguridad del turista nacional que visita los principales atractivos turísticos del distrito de Túcume 2018.

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, le presento unas preguntas relacionadas a la percepción de la seguridad turística de los principales atractivos turísticos del distrito de Túcume en el presente año, por favor conteste el cuestionario de manera sincera.

#### DATOS DEL PARTICIPANTE:

Sexo: ( )F. ( )M.

Edad: \_\_\_\_\_.

1. ¿Es la primera vez que visita Túcume?  
SI  NO
2. ¿Cómo considera usted el clima de Túcume?  
 BUENO  
 REGULAR  
 MALO
3. ¿Cómo califica la calidad de los atractivos turísticos que visitó?  
 BUENO  
 REGULAR  
 MALO
4. ¿Cómo califica la calidad de los servicios brindados?  
 BUENO  
 REGULAR  
 MALO
5. ¿Qué nivel de percepción le deja la infraestructura?  
 BUENO  
 REGULAR  
 MALO
6. ¿Ha sido víctima de algún acto delincencial durante su visita en los principales atractivos turísticos de Túcume?  
SI  NO

7. ¿Se siente seguro al transitar por el distrito de Túcume?  
SI  NO
8. ¿Cree usted que la seguridad en los atractivos turísticos visitados en Túcume es eficiente?  
SI  NO
9. ¿Notó disturbios públicos durante su visita?  
SI  NO
10. ¿Cree que es accesible llegar a Túcume (condición de carretera, comodidad de los medios de transporte)?  
SI  NO
11. ¿Desearía pernoctar en Túcume?  
SI  NO
12. ¿Cómo considera la comida de Túcume?  
 BUENO  
 REGULAR  
 MALO
13. ¿Notó que en los principales atractivos turísticos de Túcume existe asistencia médica?  
SI  NO
14. Le gustaría ser partícipe de alguna actividad recreativa que se realizaría en Túcume: ciclismo, caminata, campamento, fogata, curanderismo, entre otras.  
SI  NO
15. ¿Siente usted que sus dudas e inquietudes han sido resueltas satisfactoriamente por los guías?  
SI  NO
16. ¿Siente que los principales atractivos turísticos que visitó cumplió con todas sus expectativas?  
SI  NO
17. ¿Se encuentra motivado para volver a realizar turismo en Túcume?  
SI  NO
18. ¿Recomendaría visitar los atractivos turísticos de Túcume?  
SI  NO

**Gracias por su colaboración.**

## Anexo 2: GUÍAS DE ENTREVISTA



### GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DIRECTORA DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO - TÚCUME

- I. Objetivo:** Recoger información referida al nivel de percepción de seguridad de los turistas nacionales.
- II. Instrucciones:** Estimada autoridad, sírvase responder objetivamente las siguientes interrogantes.
- III. Ítems:**
1. ¿Considera que la seguridad turística fue un factor para el incremento de turistas en los últimos años en el Complejo Arqueológico de Túcume?
  2. ¿La Policía de Turismo o Serenazgo de Túcume brindan seguridad durante la realización de algún acontecimiento programado?
  3. ¿Existe alguna actividad ya sea de explotación minera, agropecuaria, industrial, entre otros? Si así fuera el caso ¿Cuentan con las medidas de seguridad adecuada para no afectar a los turistas ni al Complejo Arqueológico de Túcume?
  4. Durante la realización de acontecimientos de índole artístico, deportivo, carnavales, concursos o ferias ¿Existe un incremento de presencia de seguridad? ¿Cuál es la proporción en cuanto al número de turistas y el personal de seguridad?
  5. ¿Qué propuestas de mejora cree usted que sean convenientes para la seguridad del turista en el Complejo Arqueológico de Túcume?



## GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DIRECTORA DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO - TÚCUME

- I. **Objetivo:** Recoger información referida al nivel de percepción de seguridad de los turistas nacionales.
  
- II. **Instrucciones:** Estimada autoridad, sírvase responder objetivamente las siguientes interrogantes.
  
- III. **Ítems:**
  1. ¿Cuentan con un plan de contingencia ante algún desastre natural?
  2. ¿Cómo garantiza que los turistas cuenten con medidas de seguridad durante un acontecimiento programado realizado por el Complejo Arqueológico de Túcume?
  3. ¿Cree usted que la señalización turística es un aspecto muy importante para poder identificar u orientarse a los distintos puntos del Complejo Arqueológico? ¿En qué condiciones se encuentra la señalización en el Complejo Arqueológico de Túcume?
  4. ¿Cuenta con el apoyo de la Policía Nacional y Serenazgo durante los días que el Complejo Arqueológico de Túcume atiende?
  5. ¿Existe reporte de alguna ocurrencia de inseguridad sucedida en el Complejo Arqueológico de Túcume?

**Anexo 3: TABLAS**

Tabla 4: Sexo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	210	55,3
	Masculino	170	44,7
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales

Elaboración: Propia

Tabla 5: Edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	6-15	4	1,1
	16-25	122	32,1
	26-35	102	26,8
	36-45	67	17,6
	46-55	35	9,2
	54-65	38	10,0
	66-75	12	3,2
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales

Elaboración: Propia

Tabla 6: ¿Es la primera vez que visita Túcume?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	237	62,4
	No	143	37,6
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales

Elaboración: Propia

Tabla 7: ¿Cómo considera usted el clima de Túcume?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	237	62,4
	Regular	137	36,1
	Malo	6	1,6
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales  
Elaboración: Propia

Tabla 8: ¿Cómo califica la calidad de los atractivos turísticos que visitó?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	257	67,6
	Regular	110	28,9
	Malo	13	3,4
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales  
Elaboración: Propia

Tabla 9: ¿Cómo califica la calidad de los servicios brindados?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	259	68,2
	Regular	109	28,7
	Malo	12	3,2
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales  
Elaboración: Propia

Tabla 10: ¿Qué nivel de percepción le deja la infraestructura?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	253	66,6
	Regular	123	32,4
	Malo	4	1,1
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales

Elaboración: Propia

Tabla 11: ¿Ha sido víctima de algún acto delincuencia durante su visita en los principales atractivos turísticos de Túcume?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	10	2,6
	No	370	97,4
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales

Elaboración: Propia

Tabla 12: ¿Se siente seguro al transitar por el distrito de Túcume?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	317	83,4
	No	63	16,6
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales

Elaboración: Propia

Tabla 13: ¿Cree usted que la seguridad en los atractivos turísticos visitados en Túcume es eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	297	78,2
	No	83	21,8
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales  
Elaboración: Propia

Tabla 14: ¿Notó disturbios públicos durante su visita?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	23	6,1
	No	357	93,9
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales  
Elaboración: Propia

Tabla 15: ¿Cree que es accesible llegar a Túcume (condición de carretera, comodidad en los medios de transporte)?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	230	60,5
	No	150	39,5
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales  
Elaboración: Propia

Tabla 16: ¿Desearía pernoctar en Túcume?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	254	66,8
	No	126	33,2
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales  
Elaboración: Propia

Tabla 17: ¿Cómo considera la comida de Túcume?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	219	57,6
	Regular	153	40,3
	Malo	8	2,1
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales  
Elaboración: Propia

Tabla 18: ¿Notó que en los principales atractivos turísticos de Túcume existe asistencia médica?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	92	24,2
	No	288	75,8
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales  
Elaboración: Propia

Tabla 19: ¿Le gustaría ser partícipe de alguna actividad recreativa que se realizaría en Túcume: ciclismo, caminata, campamento, fogata, curanderismo, ¿entre otras?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	322	84,7
	No	58	15,3
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales

Elaboración: Propia

Tabla 20: ¿Siente usted que sus dudas e inquietudes han sido resueltas satisfactoriamente por los guías?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	294	77,4
	No	86	22,6
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales

Elaboración: Propia

Tabla 21: ¿Siente que los principales atractivos turísticos que visitó cumplieron con todas sus expectativas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	333	87,6
	No	47	12,4
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales

Elaboración: Propia

Tabla 22: ¿Se encuentra motivado para volver a realizar turismo en Túcume?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	335	88,2
	No	45	11,8
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales

Elaboración: Propia

Tabla 23: ¿Recomendaría visitar los atractivos turísticos de Túcume?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	376	98,9
	No	4	1,1
	Total	380	100,0

Fuente: Encuestas a turistas nacionales

Elaboración: Propia

**Anexo 4: VALIDACIONES****CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, JULIO CÉSAR FERNÁNDEZ ALVARADO, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración Hotelera y Servicios Turísticos**, titulado **Percepción de la seguridad de los turistas nacionales que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume**; elaborado por el Est. **Montoya Vilchez Nelson Gonzalo**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 11 de septiembre de 2019.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: DR. JULIO CÉSAR FERNÁNDEZ ALVARADO.

Cargo

Actual: GERENTE REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO DE LAMBAYEQUE.



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Mg. Elvis Serruto Perea, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración Hotelera y Servicios Turísticos**, titulado **Percepción de la seguridad de los turistas nacionales que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume**: elaborado por el Est. **Montoya Vilchez Nelson Gonzalo**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 10 de septiembre de 2019.

  
-----  
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre:

Cargo

Actual:

Mg. Elvis Serruto Perea  
Docente Escuela de turismo USMP

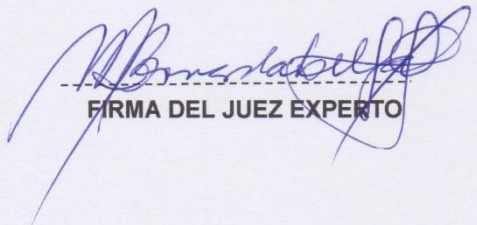


### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, BERNARDA ALCANTARA ENÍAS, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración Hotelera y Servicios Turísticos**, titulado **Percepción de la seguridad de los turistas nacionales que visitan los principales atractivos turísticos del Distrito de Túcume**: elaborado por el Est. **Montoya Vilchez Nelson Gonzalo**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Túcume, 02 de Septiembre de 2019.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre:.

Cargo Actual: Directora Museo Túcume

Anexo 5: FOTOS



