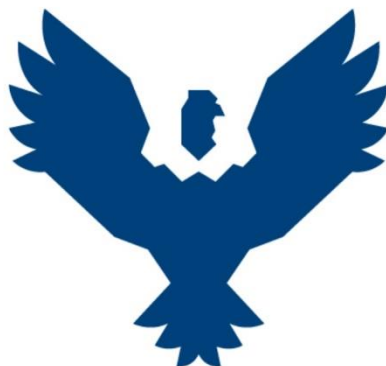




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**“PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DEL VISITANTE EN LA RUTA A LA
MONTAÑA DE COLORES VININCUNCA,
CUSCO - 2021”**

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:

YENNIFER INGRID CONDORI LLAMOCCA

IVAN APAZA HUAMAN

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en
Turismo**

ASESOR:

MGT: LEONE FUENTES MONGE

CUSCO – PERÚ

2022



PRESENTACIÓN

Señora Decana de la Facultad de Ciencias y humanidades de la Universidad Andina del Cusco, Mgt. Herminia Callo Sánchez.

Distinguidos miembros del jurado:

De conformidad con la resolución N° 22-CU-2019-UACC 20 de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco (UAC), presento ante ustedes el presente trabajo de investigación intitulado: “PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DEL VISITANTE EN LA RUTA A LA MONTAÑA DE COLORES VININCUNCA, CUSCO 2021”, para optar al Título Profesional de Licenciado en Turismo.

Para realizar el presente trabajo de investigación se tuvo como motivación la problemática de la seguridad de la ruta a la montaña de colores de VININCUNCA, considerando que había un déficit en el servicio de los guías y problemas como los fenómenos naturales que ocasionan interrupciones de amenaza y riesgo en la visita a la montaña, siendo estos la razón principal para el desarrollo de la presente investigación.

Bach: Yennifer Ingrid Condori Llamocca

Bach: Ivan Apaza Huamán



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Andina del Cusco, especialmente a la Facultad de Ciencias y Humanidades. A la Escuela Profesional de Turismo, por abrirme sus puertas para poder estudiar mi carrera y formarme profesionalmente en turismo. A mis docentes de la Universidad y en especial a mi asesor Mg: Leone Fuentes Monge por su ayuda, dedicación y paciencia, por compartirme sus conocimientos a lo largo de este proceso para culminar mi tesis.

Bach: Yennifer Ingrid Condori Llamocca

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por permitirme tener una buena experiencia dentro de mi universidad y por convertirme en ser un profesional. A todos mis docentes y en especial a mi asesor Mg: Leone Fuentes Monge por brindarme sus conocimientos y el tiempo dedicado. A toda mi familia, en especial a mis padres y hermanos por creer y tener fe en mí. Y a mis amigos por apoyarme y darme ánimos.

Bach: Ivan Apaza Huaman



DEDICATORIA

Dedico esta investigación en especial con todo mi corazón a la más importante en mi vida, mi madre, porque sin ella no lo había logrado, a mi padre y mi hermano pues siempre me apoyaron en todo momento, me animaron a no rendirme, ellos son mi mayor motivación gracias a los valores y enseñanzas que me brindaron, soy la persona que soy actualmente.

Bach: Yennifer Ingrid Condori Llamocca

El presente trabajo lo dedico en primer a lugar a Dios, a mis padres y familia en general, y luego a todas las personas que me apoyaron e hicieron posible la culminación de esta tesis, ellos me motivaron constantemente a no darme por vencido hasta la culminación de esta tesis, por eso y más les dedico este trabajo.

Bach: Iván Apaza Huamán



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir la percepción de seguridad del visitante en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, cusco 2021. En relación a la metodología de la investigación, el alcance de estudio fue descriptivo de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 120 visitantes, compuesta mayormente por adultos a 18 años, de la misma forma la muestra es no probabilística, la técnica que se utilizó es la encuesta y como instrumento el cuestionario, los cuales permitieron llegar a los siguientes resultados: La variable percepción de seguridad en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA fue calificado como regular, tal como se evidencia en los resultados donde el 45% de los encuestados que visitaron a la montaña calificaron a la variable seguridad como regular, de la misma manera el 42% calificaron como bueno. Eso fue debido que los visitantes que siguieron la ruta a la montaña de siete colores presentaron peligros graves ya que los guías que acompañaron no estuvieron pendientes ante cualquier posible de amenaza de riesgo al no contar con los instrumentos adecuados y necesarios para la seguridad de cada turista para evitar inconvenientes.

Palabras claves: Seguridad, Peligro, Amenaza, Riesgo.



ABSTRACT

The objective of this research was to describe the visitor's perception of security on the route to the VININCUNCA colored mountain, Cusco 2021. Regarding the research methodology, the scope of the study was descriptive with a non-experimental design. The population consisted of 120 visitors, composed mostly of adults to 18 years, in the same way the sample is not probabilistic, the technique used is the survey and as an instrument the questionnaire, which allowed to reach the following results: The variable perception of safety on the route to the mountain of colors VININCUNCA was rated as regular, as evidenced by the results where 45% of respondents who visited the mountain rated the variable security as regular, in the same way 42% rated as good. This was due to the fact that the visitors who followed the route to the Seven Colors Mountain presented serious dangers because the guides who accompanied them were not aware of any possible threat of risk because they did not have the adequate and necessary instruments for the safety of each tourist to avoid inconveniences.

Key words: Security, Danger, Threat, Risk.



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	II
AGRADECIMIENTOS	III
DEDICATORIA	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT.....	VI
ÍNDICE.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS	XII

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Justificación de la investigación	6
1.3.1. Conveniencia	6
1.3.2. Relevancia social	6
1.3.3. Implicancias prácticas.....	6
1.3.4. Valor teórico	6
1.3.5. Unidad metodológica.....	7
1.4. Objetivos de la investigación.....	7
1.4.1. Objetivo general	7



1.4.2. Objetivos específicos	7
1.5. Delimitación del Estudio.....	8
1.5.1. Delimitación temporal	8
1.5.2. Delimitación espacial	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.1.1. Antecedentes internacionales	9
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	11
2.1.3. Antecedentes locales.....	13
2.2. Bases teóricas	17
2.2.1. Teoría de la seguridad.....	17
2.2.2. Teoría del riesgo	20
2.2.3. Teoría de amenaza	24
2.3. Variables	26
2.3.1. Identificación de variable	26
2.3.2. Operacionalización de variables.....	26
2.4. Definición de términos básicos	28

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Alcance de estudio	36
3.2. Diseño de investigación	36
3.3. Población.....	36



3.4.	Muestra	36
3.5.	Técnicas de recolección de datos	36
3.6.	Validez y conformidad de los instrumentos.....	37
3.7.	Plan de análisis de datos	37

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	38
4.1.1.	Presentación del instrumento	38
4.1.2.	Fiabilidad del instrumento aplicado	39
4.2.	Resultados de las dimensiones de la variable seguridad.....	40
4.2.1	Peligro	40
4.2.2	Amenaza.....	44
4.2.3	Riesgo.....	48
4.2.4	Seguridad.....	51
4.3.	Percepción de seguridad	55

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

A.	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	57
B.	Limitaciones del estudio	59
C.	Comparación crítica con la literatura existente.....	60
D.	Implicancias del estudio.....	65
E.	Propuestas	66
F.	Conclusiones y recomendaciones	79



CONCLUSIONES DAN RESPUESTA A LOS OBJETIVOS	79
RECOMENDACIONES.....	81
ANEXOS	83
A. MATRIZ DE CONSISTENCIA	84
B. MATRIZ DE INSTRUMENTOS	36
C. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
D. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	35
E. FICHA DE CUESTIONARIO.....	35
F. FOTOS DE CAMPO.....	40



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	27
Tabla 2 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	38
Tabla 3 <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i>	39
Tabla 4 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	39
Tabla 5 <i>Indicadores de la dimensión peligro</i>	40
Tabla 6 <i>Peligro</i>	42
Tabla 7 <i>Indicadores de la dimensión amenaza</i>	44
Tabla 8 <i>Amenaza</i>	46
Tabla 9 <i>Indicadores de la dimensión riesgo</i>	48
Tabla 10 <i>Riesgo</i>	50
Tabla 11 <i>Indicadores de la dimensión seguridad</i>	51
Tabla 12 <i>Seguridad</i>	53
Tabla 13 <i>Percepción de seguridad</i>	55
Tabla 14 <i>Tema, duración, costo y encargados de las capacitaciones a los prestadores de servicio turístico</i>	66
Tabla 15 <i>Tema, capacitación en seguridad vial</i>	68
Tabla 16 <i>Tema, capacitación en atención de primeros auxilios</i>	73
Tabla 17 <i>Costo por las atenciones de salud</i>	75



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Foto de la montaña de colores ruta y distrito de Cusipata (provincia de Quispicanchis)</i>	8
Figura 2 <i>Indicadores de la dimensión peligro</i>	41
Figura 3 <i>Peligro</i>	43
Figura 4 <i>Indicadores de la dimensión amenaza</i>	44
Figura 5 <i>Amenaza</i>	47
Figura 6 <i>Indicadores de la dimensión riesgo</i>	48
Figura 7 <i>Riesgo</i>	50
Figura 8 <i>Indicadores de la dimensión seguridad</i>	52
Figura 9 <i>Seguridad</i>	54
Figura 10 <i>Percepción de seguridad</i>	55
Figura 11 <i>Cronograma</i>	68
Figura 12 <i>Fotografía de un tramo del camino Vinincunca</i>	72
Figura 13 <i>Gestión de mejoramiento de señalización de la ruta a la montaña VININCUNCA</i> ...	73
Figura 14 <i>Cusco demanda urgentes medidas sanitarias para reactivar turismo</i>	76
Figura 15 <i>Implementación de las políticas de seguridad en el sector de salubridad</i>	78



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El turismo forma parte de uno de los principales sectores económicos a nivel mundial, muchos destinos turísticos tienden a fortalecer sus economías a través de las actividades turísticas, esto implica considerar básicamente la relación que guarda el atractivo turístico con la demanda, es por ello que el visitante considera que un destino debe poseer cierta originalidad, calidad, precio y muy importante la seguridad (Castellanos & Orgaz, 2013. P. 15)

Así mismo la vulnerabilidad del visitante mundial que recurre a un atractivo turístico, se encuentra siempre latente, y esta puede pasar desapercibida hasta verse inmerso directa o indirectamente en cualquier accidente o incidente, siendo los factores de riesgos o la escasa información sobre seguridad que se brindan en los distintos atractivos turísticos, generando así en los visitantes una percepción de peligro y el no deseo de visitar porque consideran que su vida está en riesgo (Vargas, 2018).

Perú es un país netamente turístico, en los últimos años se ha visto movilizaciones de manifestantes, bloqueo de vías de acceso a sitios arqueológicos o naturales, poniendo en riesgo y creando la sensación de peligro en los visitantes, en consecuencia a ello el MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, ha ido creando políticas de protección al turista como es “El plan de protección del turista”, donde se busca proteger a los visitantes que se desplazan por el territorio nacional y tiene por objetivo mejorar los niveles de seguridad turística mediante alianzas estratégicas con los actores del sector público y privado en beneficio de la imagen país y el desarrollo socioeconómico del Perú (El peruano, 2008).



Cusco es uno de los destinos más importantes del Perú y ha tenido problemas mayores principalmente con manifestaciones sociales que se han presentado en los últimos años, se han visto conflictos sociales en contra de las políticas y tarifas que ofrece la empresa de tren Perurail y ha ido creando en los visitantes una sensación de peligro y eso ha sido un factor preocupante en los visitantes que han llegado al Cusco (Valdivia, 2020)

En el 2018 se ha visto un conflicto mayor en la disputa entre dos comunidades de Pampachiri (Canchis) y Chillihuani (Quispicanchis) por la montaña de colores VININCUNCA, quienes realizaron un enfrentamiento debido al flujo mayor de visitantes que la comunidad de Cusipata recibía diariamente, El ataque fue porque los visitantes prefieren usar el acceso por Chillihuani, que es la ruta más corta, demanda menor esfuerzo físico menos y el costo por el programa de viaje es más económico para los operadores turísticos. Según Guido Quiñones ex director de DIRCETUR manifiesta que tiempo atrás todo el flujo de visitantes que visitaba la montaña de colores se daba por el tramo de Pitumarca, debido a que era la única ruta por donde el visitante podía llegar a la montaña, era una ruta más larga pero daba beneficio entera a la comunidad de Pampachiri, después de un tiempo la comunidad de Chillihuani en conjunto con la población aperturaron una ruta más corta que sería usada por los operadores y así acortando el tiempo de visita, el tiempo de caminata y el beneficio para la comunidad de Chillihuani, por esta razón nace un conflicto entre ambas comunidades e iniciándose así el conflicto, más del 90% que visita la montaña llega por Chillihuani por ser esta una ruta más corta (Salcedo, 2020).

El turismo en Cusco es importante uno de los principales destinos es Machupicchu y en los últimos años VININCUNCA o la llamada montaña de colores ha sido uno de los principales atractivos más visitados después de Machupicchu tanto así que recibe 1500 visitantes al día aproximadamente según el Lic. Guido Quiñones director de la dirección de comercio exterior y



turismo (Dircetur, 2019). De acuerdo a las estadísticas recientes, se tiene entendido que en la actualidad van ingresando más de 1200 visitantes a la montaña de colores a pesar de la pandemia, datos obtenidos en el punto de control de Chillihuani quienes son los que administran el ingreso de los visitantes a la montaña de colores VININCUNCA (Directiva de puesto de control de la comunidad de Chillihuani - 2021). Así también está presente la intervención de la municipalidad de Cusipata que ha construido la carretera de acceso al atractivo y ha mejorado la accesibilidad hasta la comunidad de Chillihuani, luego también está la construcción de la carretera y el mejoramiento de la señalética en el camino aunque no es suficiente y es ineficiente pues ayuda a la operación turística, así mismo está presente que el municipio no está cumpliendo con su labor de apoyar los proyectos que permitan el desarrollo turístico y el fortalecimiento de capacidades de los prestadores de servicio y probablemente esto se deba a que la comunidad se ve reacio a ser apoyado y no desean que entren las instituciones a hacer uso del recurso solo quieren ser ellos los que manejen dicho atractivo y esto genera una pérdida del principio de autoridad.

La visita a la montaña de colores VININCUNCA normalmente da inicio a las 04:30 am aproximadamente donde se les hace el recojo a los pasajeros desde sus respectivos alojamientos, durante el trayecto el guía encargado brinda toda la información acerca del recorrido, dando indicaciones, sugerencias entre otros hasta llegar a la comunidad de Tintinco donde se tiene ya contratado por parte de la agencia operadora los servicios de alimentación tanto de desayuno como almuerzo, luego de desayunar el grupo se dirige por una hora más por una carretera no afirmada, donde no existe mantenimiento, hay presencia de derrumbes, en ciertas partes es angosta creando una sensación de peligro en los visitantes.

Uno de los problemas que se ha podido percibir en los últimos años es el conflicto social entre las comunidades de Pampachiri (Canchis) y Chillihuani (Quispicanchis), que nace a raíz del



flujo de visitantes que dichas comunidades reciben diariamente, por la disputa de los ingresos que cada población recibe diariamente, a eso se suma la otra inseguridad que vendría a ser la accesibilidad es decir la infraestructura vial que no es la adecuada desde el sector de Tintinco hasta el estacionamiento debido a que la carretera no presenta el mantenimiento adecuado ni la señalética correspondiente para que una buena red de carreteras funcione es necesario guardar especial cuidado en la seguridad vial y esto permitirá un tráfico seguro y adecuado, así mismo, el mal servicio de transporte para los traslados de pasajeros que no es el adecuado debido a las malas maniobras que realizan los conductores durante el traslado de los visitantes hasta el destino turístico., Del mismo modo la mala manipulación de los alimentos por parte de los prestadores de servicios de restauración en la ruta, y las enfermedades que puedan adquirir por dicho efecto, hacen que los visitantes se sientan cada vez más desconfiados de la prestación de los servicios de alimentación en general. Así mismo, a esto se suma de que mucho de los visitantes solicitan servicios de caballos los cuales son conducidos por los mismos pobladores, pero no se les brinda las medidas de seguridad porque el guía muchas veces no acompaña al grupo, haciendo que el pasajero vaya por su cuenta, generando así esa sensación de inseguridad en los visitantes durante su visita a la montaña de colores VININCUNCA.

De continuar los problemas como los conflictos sociales que genera inseguridad a los visitantes, así como los malos servicios prestados en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, se corre el riesgo que este destino turístico importante el cual se ha posicionado en tan corto tiempo gracias a las redes sociales se pierda debido a la falta de seguridad a consecuencia de los servicios prestados por los operadores turísticos y a su vez por la falta de compromiso de las autoridades para la implementación de políticas de seguridad estos se verán afectados y el turismo no generaría beneficios para nadie, al contrario podría llevar a disminuir la



demanda y los turistas dejarían de tomar este recorrido, tomando así otras opciones que desfavorecerían al Cusco y a los distritos de Cusipata y Pitumarca, así como a los operadores turísticos y al visitante.

Con el presente trabajo de investigación se pretende plantear propuestas que mejoren y brinden la sensación de seguridad en los visitantes, para ello se plantea sensibilizar y capacitar a los prestadores de servicios turísticos así mismo se recomendara a las autoridades vinculadas al sector turismo y a las autoridades locales, se implementen políticas de seguridad tanto vial, de seguridad personal y de salubridad y en el expendio de alimentos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye la percepción de seguridad del visitante en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, Cusco 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo son los peligros en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021?
- ¿Cómo son las amenazas en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021?
- ¿Cómo son los riesgos en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021?
- ¿Cómo es la seguridad en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, Cusco 2021?



1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Conveniencia

El presente trabajo de investigación sirve para identificar los peligros que se tiene en la visita a la montaña de colores VINICUNCA, los riesgos que los pasajeros perciben, como peligro cuando visitan la montaña de colores VININCUNCA, así mismo esto permitió plantear las previsiones o medidas de seguridad que beneficien más adelante a los visitantes.

1.3.2. Relevancia social

El presente trabajo de investigación permite a la sociedad ver que existen peligros en la operación turística hacia la ruta de VININCUNCA, que con los resultados de este trabajo de investigación puedan beneficiarse los operadores turísticos y la comunidad y de esta manera tomen las medidas correspondientes para evitar la sensación de peligro que los visitantes perciben al llegar al recurso turístico.

1.3.3. Implicancias prácticas

El presente trabajo de investigación ayudara a resolver el problema de inseguridad que perciben los visitantes cuando visitan la montaña de colores VININCUNCA, debido a que los visitantes perciben diferentes problemas que se dan desde la falta de infraestructura turística, desde la vía no asfaltada, desde la alimentación, desde la conducción del chofer, desde los servicios que brinda la comunidad.

1.3.4. Valor teórico

Con el presente trabajo de investigación permite generar el vacío del conocimiento sobre la percepción de seguridad de los visitantes en la ruta hacia la montaña de colores de



VININCUNCA, el resultado de la investigación sirve como antecedente para otras investigaciones que tengan el enfoque de riesgo en la percepción de los visitantes.

1.3.5. Unidad metodológica

Con el presente trabajo de investigación se vio la relación que existe entre el riesgo y la percepción del visitante esto nos permite de acuerdo a la recolección de datos, analizarlos y procesarlos y usarlos en beneficios de futuras investigaciones.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Describir la percepción de seguridad del visitante en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, Cusco 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- Evaluar los peligros en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021
- Determinar las amenazas en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021.
- Conocer los riesgos en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021.
- Conocer las medidas de seguridad en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, Cusco 2021.

1.5. Delimitación del Estudio

1.5.1. Delimitación temporal

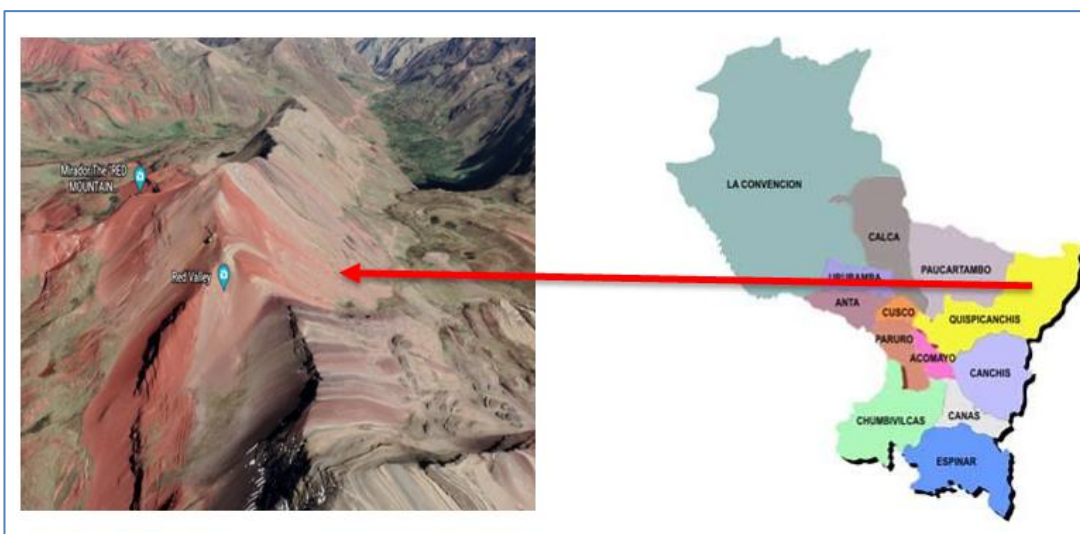
El presente trabajo de investigación se realizó desde el mes de febrero hasta el mes de Julio del año 2021

1.5.2. Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación tiene como ámbito de estudio la ruta a la montaña de colores VININCUNCA.

Figura 1

Foto de la montaña de colores ruta y distrito de Cusipata (provincia de Quispicanchis)



Nota. Google.com



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

- A. Según Roman (2020) en su tesis titulada “La seguridad turística y su incidencia en la oferta de turismo de aventura en el cerro de Hayas”, tesis presentada en la Universidad de Guayaquil, Ecuador el año 2020. Su objetivo es analizar las condiciones de la oferta de turismo de aventura en cerro de Hayas para el diseño de un Plan de acción de seguridad.

Dicha tesis presentada por Roman (2020), tiene las siguientes conclusiones:

Primera: El problema establecido en esta investigación ha formado parte la propuesta de la aplicación de normas de seguridad turística ya que el estado actual del Cerro del Hayas no se encuentra en condiciones óptimas para la realización de actividades turísticas de aventura.

Segundo: En los fundamentos teóricos acerca del atractivo se pudo conocer que no existe un tema que plantee la aplicación las normas de seguridad para el turismo de aventura y por lo tanto esta investigación es de suma importancia y puede que sea tomado en consideración para futuras investigaciones.

Tercero: Los resultados obtenidos muestran que el nivel de seguridad que manejan los prestadores de servicio de Cerro de Hayas no es muy bien visto, lo cual indica que existe una deficiencia en los procesos de su realización y de la poca información que reciben sobre los riesgos y peligros a que se exponen.



Comentario: Se observa que es fundamental aplicar normas de seguridad para este tipo de actividades, evitando de esta manera los accidentes e ir plasmando una buena imagen en los turistas sobre la seguridad turística en la práctica de actividades turísticas de aventura en Cerro de Hayas.

- B. Según Terán (2015), en su tesis titulada: “Análisis de la calidad y seguridad en los servicios de Rafting, Canyoning, Canopy y Cicloturismo en tres agencias de viajes de la ciudad de Baños en la provincia de Tungurahua”, tesis presentada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, el año 2015. Dicha tesis tiene como objetivo si las agencias investigadas en la Ciudad de Baños están con en regla y con los permisos de acuerdo a la ley.

La investigación realizada por Terán (2015) presenta las siguientes conclusiones:

Primera: Las agencias de viajes investigadas en la ciudad de Baños están debidamente regularizadas, y cuentan con todos los permisos de ley, lo que fue de gran ayuda para la recolección de la información necesaria para la presente investigación, dada por la apertura de los dueños y administradores de las agencias de viajes para la realización de las encuestas a los turistas que solicitaron los servicios para la práctica de alguno de los deportes de aventura.

Segunda: Las autoridades locales no tienen un adecuado plan para el desecho de las aguas servidas, lo que afecta a los ríos, los que son indispensables para poder ofrecer un producto de calidad, lo que además es de suma importancia para dar una buena imagen al turista, y así posicionar a la ciudad de Baños como un destino turístico para la práctica de los deportes de aventura reconocido a nivel nacional e internacional.



Tercera: Las agencias de viajes no están poniendo en práctica todas las especificaciones técnicas para la práctica de los deportes de aventura establecidos en el Reglamento de Turismo de Aventura emitido por el MINTUR, lo que afecta a la calidad, y la seguridad en la prestación de servicios.

Comentario: Las operadoras de turismo están en plena capacidad de atender la demanda turística actual, lo que significa que existe el personal, y la infraestructura necesaria para atender a los turistas que visitan la ciudad de Baños.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- A. Según Cáceda (2016) en su tesis titulada: “Percepción turística del visitante extranjero de la ciudad de Trujillo, año 2016” de la Universidad César Vallejo. Dicha tesis tiene como objetivo: Determinar el nivel de percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Trujillo, Año 2016.

La investigación realizada por Cáceda (Cáceda, 2016) presenta las siguientes conclusiones:

Primera: Se pudo concluir que el nivel de percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Trujillo es regular dado que un 57% de encuestados sostuvo que existen factores negativos que afectan la de la ciudad.

Segunda: Los elementos externos identificados estuvieron determinados por la falta de seguridad con un 46%, por su buen clima en un 96% y por otro lado casi nunca con un 76% logran relacionar a Trujillo con otras ciudades. De igual modo se logró percibir calidad en los recursos en un 64%, en los servicios en un 54%, mientras que en la infraestructura se presentó una falta de calidad en un 65% al igual que en la planta turística



con un 67% y otros elementos negativos que observaron al transitar por las calles como indigentes, comercio ambulatorio, basura y afiches.

Tercera: Los elementos internos que se lograron identificar fueron la resolución de dudas e inconvenientes que casi nunca en un 69% se lograron concretar, el que siempre se encontraran motivados en un 88%, y que tan solo un 41% sientan que sus necesidades fueron satisfechas siempre. Así mismo se identificó que las expectativas se dieron en un 46% casi siempre y la falta de empatía que muestra los trujillanos fue en un 73%. El plan de mejora desarrollado está basado en actividades que permitirán el cumplimiento de los objetivos planteados en coordinación con la parte humana, física y financiera la cual permitirá un seguimiento sistemático en la implementación del proceso.

Comentario: Según las estadísticas se observa que en la Ciudad de Trujillo hay carencia en cuanto a la presencia de seguridad y la falta de organización turística en varios lugares turísticos. Sin embargo, la mayoría de los visitantes coinciden respecto a la calidad de los recursos turísticos presentes en la ciudad de Trujillo.

B. Según Nuñez (2021), en su tesis titulada: "La percepción de seguridad pública de los turistas extranjeros en el Centro Histórico de Lima Perú-2021", de la Universidad San Martín de Porres, año 2021. Dicha tesis tiene como objetivo determinar la percepción de seguridad pública de los turistas extranjeros en el Centro Histórico de Lima.

La investigación realizada por Nuñez (2021) presenta las siguientes conclusiones:

Primera: La limitación que existe para establecer políticas públicas y mejorar la prestación de los servicios turísticos; debido a que, a raíz de la informalidad, no existe



información fidedigna sobre cuántos agentes económicos están presentes en el mercado turístico.

Segunda: Por lo mencionado anteriormente y como forma de profundizar en el tema de políticas públicas, se cita a Gomero (2016) el cual encontró en su investigación, “una tendencia de quienes tienen una apreciación negativa de las políticas públicas perciba que hay muy poca seguridad el 94% de ellos lo afirmaron, esto está asociado al 77% que indicaron que en los dos últimos años fueron testigo de algún acto delictivo.

Tercera: Lima, no es un caso aislado de la realidad de Cusco, sino, está dentro del conjunto y como Silva (2017) menciona: “son notorios los constantes conflictos en materia de seguridad pública que existen en Latinoamérica: la desconfianza policial y el poco sentimiento de seguridad de la ciudadanía”

Comentario: La implementación de un circuito de control y vigilancia, ayudaría a consolidar la seguridad pública en el Centro Histórico de Lima y en todo el país, pero ello, no sería posible sin el apoyo de los residentes, aquí en donde se tiene que buscar sinergias entre las empresas públicas, privadas, el Estado, las Municipalidades, Mincetur y la comunidad ya que ellos serían los principales portavoces para atraer un turismo de calidad y promocionar un destino seguro para viajar.

2.1.3. Antecedentes locales

- A. Según (Quispe, 2019) en su tesis titulada: Percepción del servicio de transporte turístico en las salinas de Maras, provincia de Urubamba, Cusco – 2019”, de la Universidad Andina del Cusco, año 2019. Dicha tesis tiene como objetivo conocer el servicio de transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019



La investigación realizada por (Quispe, 2019) presenta las siguientes conclusiones:

Primera: De acuerdo a los resultados arrojados podemos apreciar en conclusión que la percepción de seguridad en la ruta de acceso a las Salinas de maras no es adecuada durante la realización de este recorrido, es por consiguiente que analizando todos los estándares de seguridad podemos indicar que el turista se ve influenciado por el tramo de trocha carrozable que genera incertidumbre e inseguridad en el turista ya que el trayecto se encuentra lleno de obstáculos que no están señalizados y por tramos de una sola vía que hacen que el conductor y el turista enfrenten situaciones de tensión y miedo.

Segunda: Por otra parte, en lo que respecta a la percepción de velocidad en la realización de este trayecto los resultados son negativos durante el recorrido en la ruta de acceso a las salinas de Maras, debido a que según los turistas encuestas perciben que la velocidad aplicada por el servicio de transporte para esta visita no es la adecuada. Como también se pudo corroborar por observación de campo que la velocidad en la que va el vehículo hace tediosa la posibilidad de evitar los obstáculos o los badenes aún no señalizados en la ruta o al momento de hallar una curva mientras que otro vehículo se encuentra en el lado contrario haciendo que el vehículo se sienta que el conductor pierde el control, ante esta maniobra evasiva, es por este motivo que la conclusión para esta dimensión de estudio es negativa en el servicio de transporte turístico.

Tercera: Así mismo en lo que respecta a la dimensión confort podemos apreciar que la comodidad y la calma se ven afectadas por todos los factores anteriormente mencionados llevando a la percepción del turista a una calificación negativa, como se pudo ver en la teoría el confort es una serie de características que se dan en un entorno para que



la persona se sienta a gusto o no y en este caso las condiciones dadas por el servicio de transporte turístico no son las adecuadas.

Comentario: Entre los problemas que se observan en la ruta de acceso a las Salinas de Maras es: La inadecuada señalización a lo largo de la ruta que comprenda señales de límites de velocidad, advertencias y señales de tránsito; la inadecuada forma de conducir dentro de una trocha carrozable; infraestructura inadecuada para realización de excursiones y por ultimo inadecuada señalización y organización de la zona de parqueo, debido a estas premisas se considera importante llevar a cabo acciones que mitiguen estas necesidades, para lo cual se requiere proponer un plan de seguridad y confort para la zona mencionada.

- B. Según Corbacho (2020) en su tesis titulada: “La percepción del turista respecto a los servicios turísticos de los guías de turistas en la laguna de Humantay del Cusco - 2020”, de la Universidad Andina del Cusco, año 2020. Dicha tesis tiene como objetivo describir la percepción del turista respecto a los servicios turísticos de los guías de turistas en la Laguna Humantay del Cusco – 2020.

La investigación realizada por (Corbacho, 2020) presenta las siguientes conclusiones:

Primera: Se concluye que la percepción del turista respecto a los servicios turísticos de los guías de turistas en la Laguna Humantay del Cusco – 2020, es regular, ya que en la tabla 13 y la figura 10, el 71.8% de los turistas indican que los servicios turísticos de los guías de turistas son regulares, puesto que en la tabla 12 y la figura 9, el 76.9% de los turistas indican que las habilidades del guía son regulares, debido a que las acciones de



las habilidades comunicaciones, son regulares debido a que algunos de los guías de turismo no desarrollan el acto de hablar y coordinar con el grupo

Segunda: Se concluyó que los servicios turísticos de los guías de turistas en la Laguna Humantay del Cusco – 2020, es bueno, debido a que en la tabla 6 y la figura 3 a la pregunta de la dimensión servicio turístico respondida por los turistas, indica que el 43.6% de los 60 turistas respondieron que los servicio turístico son buenos, ya que los guías tienen el adecuado dominio de los idiomas para poder elevar el grado de satisfacción del turista en el recorrido, de igual manera los turistas indican que los guías muestran gran profesionalidad al informarle sobre el recorrido del tramo que comprende la Laguna Humantay.

Tercera: Se concluye que los valores de los guías de turistas que laboran en la Laguna Humantay del Cusco – 2020, son regulares, debido a que en la tabla 8 y la figura 5, indica que el 69.2% de los turistas indican que los valores del guía son regulares, esto se debe gran parte de los guías demuestran honestidad en la información que se le brinda, así mismo los guías muestran responsabilidad al momento de realizar el guiado en toda la ruta a la Laguna Humantay, finalmente los turistas indican que perciben que los guías muestran una identidad cultural ya que tienen un arraigo de la presencia cultural de la ciudad el Cusco

Cuarta: Se concluye que las aptitudes de los guías de turistas que laboran en la Laguna Humantay del Cusco – 2020, son buenos, de la tabla 10 y la figura 7, indica que el 41.0% de los turistas indican que las aptitudes del guía son buenas, debido a que el turista percibe que la actitud del servicio es adecuada, ya que el guía demuestra sus conocimientos y aptitudes para desempeñarse en esta actividad.



Quinta: Se concluye que las habilidades de los guías de turistas que laboran en la Laguna Humantay del Cusco – 2020, es regular, debido a que en la tabla 12 y la figura 9, indica que, el 76.9% indica las habilidades del guía son regulares, ya que los turistas perciben que los guías tienen algunos aspectos positivos en el área de aspectos comunicaciones pues al momento de comenzar con el guiado, realiza recomendaciones positivas para el trayecto, así mismo expresa que los guías tienen alguna experiencia al poder poner en práctica algunos cuidados de primeros auxilios que practican en el guiado hasta la ruta de la laguna de Humantay.

Comentario: Analizando la interpretación de las estadísticas como principal recomendación es realizar evaluaciones a los turistas que opten por sus servicios, para poder medir el grado de honestidad, responsabilidad, cordialidad, entre otros, para poder así, detectar las fallas que cometen los guías y poder darles capacitación en los temas que no se cumplen y mejorar en los temas que se están aplicando.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de la seguridad

Según Foucault (2010), la seguridad es un concepto que nace junto al liberalismo, y se refiere a una forma de gobernar con el objetivo de garantizar que los individuos o la colectividad estén expuestos lo menos posible a los peligros”, lo que lleva a la implementación de procedimientos de control, coacción y coerción en torno a la salud (control de enfermedades e higiene), el crimen, así como el combate a las conductas “antisociales” y la defensa frente a amenazas externas al Estado, identificadas principalmente en la acción de otros Estados.



Según Buzan (1991) la importancia radica en la percepción de la amenaza, puesto que; aún ninguna teoría relacionada a la seguridad ha proporcionado una medida objetiva acerca de si determinada circunstancia es realmente una amenaza (Buzan, 1992), la evaluación de la seguridad será determinada por la percepción de las señales o indicios de daño o peligro, dificultando determinar una seguridad absoluta pero permitiendo establecer un grado de seguridad en base a las características de la amenaza que se enfrente y a lo que se pretende asegurar o proteger.

Según la Organización de las Naciones Unidas (2003), la protección del núcleo vital de todas las vidas humanas de forma que se mejoren las libertades humanas y la realización de las personas. La seguridad humana significa proteger las libertades fundamentales, aquellas libertades que son la esencia de la vida. Significa proteger a las personas de situaciones y amenazas críticas (graves) y más presentes (extendidas). Significa utilizar procesos que se basen en las fortalezas y aspiraciones de las personas. Significa crear sistemas políticos, sociales, medioambientales, económicos, militares y culturales que, de forma conjunta, aporten a las personas los fundamentos para la supervivencia, el sustento y la dignidad.”

El análisis del enfoque de la seguridad nos podría llevar a pensar que la seguridad es algo positivo, por el contrario, cuando un tema alcanza el estatus de seguridad, es decir se seguritiza es porque ya se ha convertido en un problema de la supervivencia que no puede resolverse por los caminos establecidos. Seguritizar no es bueno, es necesario para tomar medidas en la resolución de ciertos asuntos, cuando existe una amenaza inminente. La seguridad claramente no debe ser idealizada (Buzan B. , 1992).



Es una de las pautas estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística que involucra una serie de aspecto En el ámbito del turismo, por su naturaleza e ideología, es fundamental que el respeto y la garantía del derecho a la seguridad, asociado a la libertad de movimiento, que caracteriza el encuentro de los actores involucrados en el espacio turístico, sea el orientador de sus manifestaciones: Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país (MINCETUR, 2010).

Según Blanco (2004): La seguridad turística será el “conjunto de medidas, condiciones objetivas y percepciones existentes en el ámbito social, económico y político de un destino turístico, que permiten que la experiencia turística se desarrolle en un entorno de libertad, confianza y tranquilidad y con la mayor protección física, legal o económica para los turistas y sus bienes y para quienes contraten servicios turísticos en dicho destino.

El enfoque de la seguridad sostenible requiere de un análisis más amplio unido al de turismo sostenible, sobre el cual hay que tener en cuenta lo expresado por la (OMT, 2004) bajo su definición, en la que se plantea que es “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”.

El caso de la seguridad en relación al turismo merece un tratamiento especial en su análisis, teniendo en cuenta las repercusiones que de su estudio se pueden derivar. Intentando llegar a una aproximación sobre explicaciones a los motivos que dan como consecuencia una mayor o menor predisposición, teniendo en cuenta la opción de



seguridad, se puede indicar que los patrones de motivación provienen del valor e importancia de la ponderación de los riesgos que los turistas hacen del uso de la información (Pearce & Packer, 2013).

2.2.2. Teoría del riesgo

Se habla de riesgo cuando a una situación futura se le puede asignar algún grado de probabilidad de ocurrencia de daños, caso contrario se trata de incertidumbre. No se puede vivir sin riesgo. La posibilidad de que ocurra algo siempre está presente, aunque no se tenga consciencia de ello siempre se está eligiendo y decidiendo el riesgo que se toma. Los riesgos no son parte de la fatalidad o el destino, sino el producto de decisiones humanas (Campus, 2015).

Cada forma de organización social está dispuesta a aceptar o evitar determinados riesgos. Se trata de una especie de “sesgo cultural” que ordena la forma de percibir los riesgos. El riesgo y su aceptación es una construcción colectiva y cultural que surge de acuerdo con el tipo de sociedad de la que emana, de sus creencias y visiones dominantes. El problema no es sólo la existencia de riesgos, algo inevitable, sino la percepción relativa que de ello tiene la sociedad. No son los riesgos los que se construyen culturalmente, sino su percepción (Douglas M. , 1986).

La percepción del riesgo a la hora de escoger un destino no sólo está influida por la existencia de la peligrosidad per se sino también constituyen parte de la percepción otros factores personales, experiencias previas como viajero, etapa de la vida, género, nacionalidad, niveles educativos y de ingresos, búsqueda de ciertas sensaciones y propensión a algunos tipos de experiencias. Mientras algunos viajeros o turistas son atraídos por situaciones de riesgo, otros procuran evitarlas (Rodrigues, 2011).



Según Korstanje (2009) afirma que, si bien el Código Ético Mundial para el Turismo se refiere al tema de la protección, seguridad y estado de indefensión del turista, no todo riesgo tiene la posibilidad de ser evadido; en ocasiones, es el mismo riesgo el que atrae como en el caso de los deportes extremos.

El riesgo es una de las formas de vincular el tiempo, esto es, una de las formas con las que la sociedad controla su propia renovación, al vincular estados futuros con decisiones presentes. La decisión teórica de distinguir riesgo, del peligro, se torna irrelevante sino se hace referencia a la idea de seguridad, y con esto la seguridad se convierte en un concepto decisivo.

El concepto de riesgo se refiere a la posibilidad de daños futuros debido a decisiones particulares. Las decisiones que se toman en el presente condicionan lo que acontecerá en el futuro, aunque no se sabe de qué modo. El riesgo está caracterizado por el hecho de que, no obstante, la posibilidad de consecuencias negativas, conviene, de cualquier modo, decidir mejor de una manera que de otra. Por lo tanto, el riesgo depende de la atribución de los daños (posibles o efectivamente decididos) debido a una resolución que se toma en el sistema, mientras que peligro se entiende como una posibilidad de daño digna de atención, se habla de riesgo solo en el caso en que el daño se hace posible como consecuencia de una decisión tomada en el sistema y que no puede acontecer sin que hubiera mediado tal decisión (Corsi & Baraldi, 1996).

Si un destino es percibido como peligroso, es difícil que reciba un gran número de visitantes. La imagen sensorial cuenta para el turista y son esas percepciones las que influyen en su comportamiento de compra. Según Fernández (2002), considera que en gran medida las decisiones que toman los turistas están condicionadas por la información acerca



de la seguridad durante el viaje y la estadía. El concepto de seguridad en la elección del viaje a un destino concreto parte de la imagen que se tiene del destino.

Según Hiernaux (2002) sostiene que el imaginario puede ser definido como el conjunto de creencias, imágenes y valoraciones que se definen en torno a una actividad, un espacio, un período, una persona o sociedad en un momento dado. Es una construcción social en permanente remodelación.

Por su parte Slovic (1987) menciona que, la evaluación del riesgo (risk assessment) como una disciplina designada para ayudar en la identificación, caracterización y cuantificación del riesgo. A su vez, sostiene que la mayoría de los ciudadanos confía en los juicios intuitivos llamados percepción del riesgo y que para ellos la experiencia con los peligros proviene de los medios, quienes documentan errores, peligros y accidentes ocurridos en el mundo. La comunicación busca incidir o afectar comportamientos, actitudes, representaciones o conocimientos de los interlocutores. Se comunican datos que influirán en la toma de decisiones. Para (Sharma, 2008): “Manejo del riesgo es manejo de la información”. Saber gestionar la información es clave para gestionar la incertidumbre que es la que condiciona la percepción del riesgo. Gestionar la información es gestionar la imagen percibida. Las formas y estereotipos creados por los medios de comunicación son un condicionante a la hora de decidir respecto a un destino.

Los públicos modernos atienden a muchos temas de una manera cíclica, por lo que un problema salta a la prominencia, permanece allí por un corto tiempo y luego, aunque todavía en gran parte no resuelto, se desvanece poco a poco de la atención pública. Este ciclo puede explicar la relación entre las decisiones de política interna y externa, los medios de comunicación y el nivel de interés público en ciertas cuestiones (Hall M. , 2003).



En perspectiva varias áreas necesitan investigarse, incluyendo cómo se desarrollan y modifican las percepciones del riesgo de los viajeros y cómo los destinos estigmatizados como riesgosos pueden mejorar su imagen y estrategias de marketing. Aunque se conoce bien la importancia de la imagen para el marketing, el impacto del terrorismo o la violencia política en la imagen de destino (Fernández V. , 2002).

Se necesitan investigaciones adicionales para entender mejor cómo influye la violencia política en la imagen del destino, cómo los medios masivos de comunicación contribuyen al desarrollo de la imagen del destino y cómo se puede reparar la imagen después de la ocurrencia de un hecho negativo. Asimismo, preocupa cómo mitigar la explotación mediática de los incidentes terroristas, especialmente cuando la imagen turística de un país y posiblemente su posterior viabilidad económica como destino están en juego. Según (Sánchez, 2008), esta metodología ha sido relativamente poco utilizada hasta el presente, pero puede constituir una valiosa fuente de información para focalizar estrategias comunicacionales, segmentar mercados o desarrollar nuevos productos o servicios.

Los individuos identifican las amenazas a su seguridad a través de un proceso de percepción que, al integrar estímulos con sistemas de creencias, ordena la realidad. Según sostiene que cada uno de nosotros viene con un modelo mental que tiene que ver con nuestra historia, nuestra crianza, los mandamientos familiares, el contexto en el que nacemos y vivimos de acuerdo de ese modelo mental. Ante una misma realidad, ante un mismo evento, se tienen percepciones diferentes. El mundo de la comunicación es un mundo de percepciones, de experiencias diferentes. El riesgo tiene una doble acepción: la



probabilidad de ocurrencia de un daño y la asunción voluntaria de ese peligro (Vaccarini V. , 2015).

El riesgo es entonces la probabilidad de que se produzca un suceso adverso en el que interviene un peligro concreto y que tiene consecuencias. Como dice Giddens, (1999), no es exactamente lo mismo que peligro (danger). El riesgo se refiere a los peligros que se plantean afrontar. El lego subestima de ordinario los riesgos en situaciones familiares y los riesgos de baja probabilidad. Le impactan con fuerza los sucesos relatados por los medios de comunicación que parecen dramáticos y se siente menos impresionada por otras situaciones igual o más dramáticas en los hechos (Douglas M. , 1996).

Incluso Douglas (1996), señala que hay riesgos que se corren que nunca entran en el proceso de toma de decisiones porque no han sido percibidos o porque se los percibe, pero no cuentan como objeto sobre el que sea posible decidir. La percepción del riesgo se comprende como una representación social que propone dibujar un mapa particular sobre lo que las personas conciben o no como riesgoso en sus vidas cotidianas a partir de un determinado escenario de consumo de información.

2.2.3. Teoría de amenaza

Según Escobar (2005), Una amenaza se considera como tal, cuando pudiera afectar directa o indirectamente la vida o los bienes de una población, ocasionada por un fenómeno natural o provocado por el hombre, que actúa en un tiempo y lugar específico. Interpretándose de esta forma, no se limita exclusivamente a factores naturales, sino que también adquiere un carácter social, de allí que la amenaza debe ser entendida como el evento natural extremo que representa un peligro potencial inherente a los propios fenómenos naturales o eventos adversos.



Sobre el mismo particular aduce que una amenaza se considera como tal, cuando pudiera afectar directa o indirectamente la vida o los bienes de una población, ocasionada por un fenómeno natural o provocada por el hombre, que actúa en un tiempo y lugar específico. Interpretándose de esta forma, no se limita exclusivamente a factores naturales, sino que también adquiere un carácter social, de allí que la amenaza debe ser entendida como el evento natural extremo que representa un peligro potencial inherente a los propios fenómenos naturales o eventos adversos (Escobar A. , 2007).

En ese mismo sentido realiza una diferenciación entre amenazas naturales y amenazas socio naturales, por lo que define a las primeras como aquellos eventos que por su propia naturaleza en un determinado momento se convierten en un peligro para el hombre, y se ilustra con el ejemplo de un movimiento sísmico que se produzca en un desierto en el que no existe riesgo alguno porque no hay exposición de personas o bienes materiales, si se compara con un sismo de menor intensidad pero en el casco urbano de una ciudad, que podría destruir inmuebles y acarrear la muerte de miles de personas.

En lo que respecta a las amenazas socio naturales, se entiende que sobre los procesos naturales interfiere el hombre, según Lavell (1999) “son aquellos eventos que se gestan en la intersección de la sociedad con los procesos de la naturaleza”, de una forma que rebasan el potencial autor regulador del sistema, por lo que traspasan la capacidad de ajuste, flexibilidad de sus componentes para absorber, asimilar y/o neutralizar tales perturbaciones, desequilibrándose irreversiblemente. En tal sentido (Laporta, 2009) señala que un fenómeno solo adquiere la condición de peligroso y consecuentemente pasa a ser parte del riesgo, cuando su ocurrencia se produce o se pronostica en un territorio ocupado por una determinada comunidad. La causa es el hombre como depredador del entorno,



haciendo que los eventos naturales se conviertan en desastrosos o calamitosos con efectos adversos sobre el mismo, sus bienes y el ambiente.

2.3. Variables

2.3.1. Identificación de variable

Se consideró una sola variable: Seguridad.

2.3.2. Operacionalización de variables



Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Seguridad	Seguridad es un conjunto de sistemas, medios organizativos, medios humanos y acciones dispuestas para eliminar, reducir o controlar los riesgos y amenazas que puedan afectar a una persona a una entidad a una instalación o a un objeto. La seguridad proporciona las condiciones para afrontar el peligro, en síntesis, seguridad es la minimización del riesgo. (Nacional, 2021)	PELIGRO: Considerado como una pre-condición humana desafortunada que, como tal, se ubica en el nivel cognoscitivo, perceptivo o pre-perceptivo. Esta precondición puede relacionarse con la existencia de fenómenos naturales que pueden devenir amenazas, o bien con fenómenos antrópicos que igualmente devienen peligro, y cuyo origen (de estos últimos) tiene que ver estrictamente con las actividades humanas que generan amenaza. (Cupreder, 2000)	<ul style="list-style-type: none"> • Fenómenos Naturales • Amenazas • Fenómenos Antrópicos
		AMENAZA: La Amenaza o factor de riesgo externo de un sujeto o sistema, representado por un peligro latente asociado con un fenómeno físico de origen natural o tecnológico que puede presentarse en un sitio específico y en un tiempo determinado produciendo efectos adversos en las personas, los bienes y/o el medio ambiente, matemáticamente expresado como la probabilidad de exceder un nivel de ocurrencia de un evento con una cierta intensidad en un cierto sitio y en cierto período de tiempo. (Fournier, 1985)	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo • Peligro latente • Personas • Bienes
		RIESGO: El Riesgo, o daño, destrucción o pérdida esperada obtenida de la convolución de la probabilidad de ocurrencia de eventos peligrosos y de la vulnerabilidad de los elementos expuestos a tales amenazas, matemáticamente expresado como la probabilidad de exceder un nivel de consecuencias económicas y sociales en un cierto sitio y en un cierto período de tiempo. (Spence, 1990)	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos peligrosos • Vulnerabilidad
		SEGURIDAD: La seguridad es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad. ((INSPQ))	<ul style="list-style-type: none"> • Daño Físico • Daño Psicológico • Perdida Material

Nota. Elaboración propia



2.4. Definición de términos básicos

a) Seguridad

La seguridad es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad. Es una fuente indispensable de la vida cotidiana, que permite al individuo y a la comunidad realizar sus aspiraciones. El alcance de un nivel de seguridad óptimo necesita que los individuos, las comunidades, gobiernos y otros interventores creen y mantengan las siguientes condiciones, y esto, sea cual sea el nivel de vida considerado (INSPQ, 2019).

b) Visitante

Según la (INE, 2016). Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado.

c) Peligro

Cualquier fuente, situación o acto con un potencial de producir un daño en términos de una lesión o enfermedad, daño a la propiedad, daño al medio ambiente o una combinación de éstos. Este término se usa para describir algo presente en el lugar de trabajo que tiene el potencial de causar una lesión a los trabajadores, ya sea un accidente de trabajo o una enfermedad profesional (OSH WIKI, 2016).

d) Amenaza

El término amenaza es una palabra que se utiliza para hacer referencia al riesgo o posible peligro que una situación, un objeto o una circunstancia específica puede conllevar



para la vida, de uno mismo o de terceros. La amenaza puede entenderse como un peligro que está latente, que todavía no se desencadenó, pero que sirve como aviso para prevenir o para presentar la posibilidad de que sí lo haga. El término se suele utilizar cuando se dice que determinado producto o determinada situación es una amenaza para la vida como también cuando alguien amenaza voluntariamente a otra persona con actuar de determinada manera en su perjuicio (Bembibre, 2010).

e) Riesgo

La (RAE, 1992) define el riesgo como: contingencia o proximidad de un daño; en donde contingencia se define como: la posibilidad de que algo suceda o no suceda, especialmente un problema que se plantea de manera no prevista.

f) Fenómenos Naturales

Son fenómenos naturales todos los procesos de cambio que ocurren en la naturaleza de manera constante y espontánea, sin que medie intervención humana. Pueden ser cíclicos y responder a los cambios físicos de la Tierra.

Los fenómenos naturales son acontecimientos extraordinarios e inusuales que pueden ser observables en diversos espacios geográficos. Por ejemplo, la lluvia es un tipo de fenómeno natural atmosférico, los arcoíris son fenómenos de tipo meteorológico, y las corrientes oceánicas son fenómenos hidrológicos. Existen diferentes tipos de fenómenos naturales que se categorizan a partir de sus características, su impacto en la naturaleza y en los seres vivos. También se toman en cuenta aquellos acontecimientos de carácter astronómico y que pueden resultar ajenos a nuestra realidad.

En gran medida, los fenómenos naturales son inofensivos. Sin embargo, dependiendo de las dimensiones en que estos afecten la vida humana, pueden ser considerados como



positivos o negativos, y catalogados como desastres naturales, según los daños generados. (significados.com, 2020)

g) Fenómenos Antrópicos

Son aquellos provocados por el ser humano o como pueden ser los derrames de petróleo, combustibles, detergente, productos químicos, las guerras, los incendios, los accidentes de avión y de tren. (INEI, 2020)

Los fenómenos antrópicos son el resultado de las diversas actividades humanas sobre el medio, y por la inadecuada utilización de los recursos.

h) Peligro Latente

Es aquél que tiene potencial de daño pero aún no lo ha producido (como un posible desprendimiento de roca de una montaña que se encuentra en un área sin personas ni viviendas). (Gardey, 2013)

Se considera un peligro latente a algo que puede generar consecuencias graves a personas, animales o viviendas pero que todavía no ha pasado, Por ejemplo: Una colina puede ser inestable con el potencial para crear una avalancha de rocas, pero si no hay nada bajo la colina que pueda ser afectado o si poco probable de que paso es considerado un peligro latente. (ICONTEC, 2012)

i) Persona

Ser dotado de razón, consciente de sí mismo y poseedor de una identidad propia, su significado puede tratarse desde diferentes perspectivas. (Delpino, 2019)

Desde la óptica sociológica puede definirse persona como un ser sociable que vive y se desarrolla en sociedad, pero al mismo tiempo nunca deja de actuar con un carácter individual. Es decir, somos “yo” y “nosotros” al mismo tiempo. Por eso algunos pensadores



como Aristóteles definen al hombre como “animal sociable” y por tanto su naturaleza es ser social.

j) Bienes

En Derecho, bien es todo inmueble, mueble o derecho valorizado en dinero o susceptible de ser valorizado, que tiene su propia individualidad y, casi siempre utilidad para quien es su dueño o poseedor. (Clery, 2016)

En términos económicos, un bien es un elemento tangible o material destinado a satisfacer alguna necesidad del público. Además, puede ser adquirido en el mercado a cambio de una contraprestación. (Sanchez, 2016)

k) Vulnerabilidad

Características de una persona o grupo y su situación, que influyen su capacidad de anticipar, lidiar, resistir y recuperarse del impacto de una amenaza. (Blaikie, Cannon, & Wisner, 2004).

Vulnerabilidad es, en primer lugar, un concepto con múltiples significados, aplicables a ámbitos muy diversos: desde la posibilidad de un humano de ser herido hasta la posible intromisión en un sistema informático. En segundo lugar, la vulnerabilidad es una característica de lo humano que parece evidente desde una perspectiva antropológica, pero que la tradición cultural más cercana a la defensa del individualismo, la autonomía y la independencia, se ha encargado de dejar en un segundo plano o, incluso, de relegar por considerarla de rango inferior. En tercer lugar, la vulnerabilidad, en tanto que posibilidad del daño, es considerada la misma raíz de los comportamientos morales, al menos de aquellos en que el énfasis se sitúa en la protección y en el cuidado, más que en la reclamación de derechos (Delor, 2000).



El concepto de vulnerabilidad social tiene dos componentes explicativos. Por una parte, la inseguridad e indefensión que experimentan las comunidades, familias e individuos en sus condiciones de vida a consecuencia del impacto provocado por algún tipo de evento económico social de carácter traumático. Por otra parte, el manejo de recursos y las estrategias que utilizan las comunidades, familias y personas para enfrentar los efectos de ese evento (Ramos, 2001).

l) Daño Físico

Es cualquier tipo de lesión que sufra un organismo o materia físicamente. Dependiendo del daño que se tenga, puede detener sus labores hasta que se recupere la zona dañada. Cualquier tipo de impacto que pueda afectar nuestro cuerpo es un daño físico. Por ejemplo, cuando tropezamos con algo y aparece un moretón, cuando nos rompemos un pie, nos machucamos un dedo o al cocinar nos cortamos, todo esto es un daño.

También hay daños físicos causados por la vejez, como el desgaste de las articulaciones de las personas mayores. Por lo regular los médicos utilizan esta frase para hablar sobre el estado físico en el que se encuentra una persona lesionada o enferma. De modo que se pueda aclarar mejor la situación en la que se encuentra.

m) Daño psicológico

El daño psicológico es la perturbación transitoria o permanente del equilibrio espiritual preexistente, de carácter patológico, producida por un hecho ilícito, que genera en quien lo padece la posibilidad de reclamar indemnización por tal concepto a quien la haya producido o deba responder por él (Gonzalez, 2004).



El daño psicológico constituye una modificación o alteración de la personalidad expresada a través de síntomas, inhibiciones, depresiones, bloqueos, etc., cuya forma más acabada de acreditación es el informe psicopatológico. (Damian, 2003)

Es un daño más bien definible en términos patológicos, expresándose por medio de lesiones neurológicas o del sistema nervioso, y que limitan la vida de la persona (trastornos del sueño, problemas de conducta y personalidad, psicosis, adicciones, neurosis, paranoias, fobias, miedos, agresividad, abulias, deficiencias intelectivas...) producidos a consecuencia de un mal, daño o lesión causado por otro, es decir, no innatas o producidas por uno mismo. Se trata por tanto de algo distinto del daño moral, que es más bien una situación anímica producida por la causa de un daño a la integridad física o patrimonial propia o ajena, pero no asimilable a una patología concreta. (Andres, 2016)

n) Perdida Material

Se dan cuando perdemos objetos o posesiones que nos pertenecen. (Bowlby, 1998)

o) Viaje

Un viaje es el cambio en la ubicación de las personas que se realiza a través de los medios de transporte mecánicos o de tracción animal, a pie o en autobús. Los viajes pueden llevarse a cabo por recreación (como parte del turismo o para visitar amigos y familia), pero también por muchas otras razones, como la práctica artística o la migración, para huir de una guerra o por motivos de salud. (Pastoriza, 2020)

Si queremos conocer el origen etimológico del término viaje tenemos que descubrir que este se encuentra en el catalán. Así, concretamente, podemos saber que emana de la palabra viatge, que a su vez procede del vocablo latino via, que puede traducirse como “camino”.



Viaje es la acción y efecto de viajar (trasladarse de un lugar a otro por cualquier medio de locomoción). El concepto se utiliza para nombrar al traslado en sí mismo, al periodo en que se realiza dicho traslado y a la ida a cualquier parte. El viaje implica un cambio en la ubicación de las personas, que puede realizarse a pie o través de cualquier medio de transporte (un vehículo motorizado, una bicicleta, un animal). En cuanto a los motivos de un viaje, pueden resultar muy variados: hay viajes que se realizan por ocio (aquellos vinculados al turismo), otros que se concretan por cuestiones sociales o familiares (la visita a una tía o a un amigo) y algunos que se desarrollan por asuntos académicos o laborales (un viaje de estudios, la asistencia a una reunión de negocios). (Pérez, 2013)

p) Entorno Habitual

Es el área geográfica formada por zonas no necesariamente contiguas, en las que una persona lleva a cabo habitualmente sus actividades que se determinará sobre la base de los siguientes criterios: el traspaso de fronteras administrativas o la distancia desde el lugar de residencia habitual, la duración de la visita, su frecuencia y el objetivo de la misma. (INE, 2018)

q) Estancia

Hecho de permanecer alguien en un lugar por un periodo determinado, y tiempo que permanece en él. (Wikipedia, 2018)

r) Actividad

Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad



administrativa de nivel intermedio o bajo. Es una categoría programática cuya producción es intermedia, y por tanto, es condición de uno o varios productos terminales. La actividad es la acción presupuestaria de mínimo nivel e indivisible a los propósitos de la asignación formal de recursos. Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada. (definicion.org, 2017)

s) Remuneración

La remuneración es todo tipo de retribución y/o contrapartida que se ofrece como compensación por la prestación de un servicio o cesión de activos. La remuneración puede ser vista como todo pago o contrapartida entre dos o más partes por la cesión de algún factor necesario. Es decir, es el precio que una parte abona a otra por haberle prestado unos servicios o activos.

Generalmente, el término remuneración va asociado al del salario, es decir, al pago o nómina que se le ofrece a un empleado por parte de su empleador para ocupar una vacante y ofrecer su trabajo. Sin embargo, también son remuneraciones aquellos beneficios que ofrece cualquier tipo de producto bancario (depósito, fondo de inversión, cuenta corriente u otro). (Pedrosa, 2014)



CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Alcance de estudio

La presente investigación es de nivel descriptivo porque se analizó y recolectó información de datos, así como se realizó un proceso de indagación inductivo que nos permitió optar perspectivas relacionadas a la percepción que tienen los visitantes.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental ya que no se manipulan variables, tampoco se considera un grupo de control ni grupo.

3.3. Población

La población estuvo constituida por los visitantes, tanto turistas como excursionistas que visitan la Ruta a la Montaña de Colores VININCUNCA.

3.4. Muestra

Para el estudio se consideró una población no probabilística de 120 visitantes, que están compuesta mayormente por adultos mayores a 18 años.

3.5. Técnicas de recolección de datos

Se empleó la encuesta como técnica principal, con el fin de optimizar la recolección de datos que permitió comparar la percepción de la variable percepción de seguridad del visitante.

Se visitó el distrito de Cusipata, partiendo del apoyo de los pobladores y una agencia operadora, en lo cual, en la puerta de control, conjuntamente con el guía se procedió a entregar unas hojas con las encuestas respectivas, facilitando el trabajo para la recolección de datos.



3.6. Validez y conformidad de los instrumentos

La validez y conformidad de los instrumentos, estuvo a cargo del asesor de la tesis y del estadista profesional.

3.7. Plan de análisis de datos

Se utilizó un conteo numérico de las respuestas en base a la escala de Likert usando el sistema estadístico.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir la percepción de seguridad del visitante en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, se encuestó a 120 visitantes, compuesta mayormente por adultos mayores a 18 años, en el que se considera 18 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Seguridad	Peligro	Fenómenos Naturales	1,2
		Amenazas	3
		Fenómenos Antrópicos	4,5,6,7,8
	Amenaza	Riesgo	9
		Peligro latente	10
		Personas	11,12
		Bienes	13
	Riesgo	Eventos peligrosos	14
		Vulnerabilidad	15
		Daño Físico	13
	Seguridad	Daño Psicológico	17
		Perdida Material	18

Nota. Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.



Tabla 3

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno

Nota. Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción de la calidad de seguridad en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA. Se utilizó la técnica de estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.877	18

Nota. Elaboración propia

Como se observa en la tabla N° 4, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.877 por lo que se establece, que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.



4.2. Resultados de las dimensiones de la variable seguridad

Para describir la seguridad de la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, se describe las dimensiones de: Peligro, amenaza, riesgo y seguridad. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Peligro

El objetivo es describir el peligro de la ruta a la montaña de colores VININCUNCA.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión peligro

Tabla 5

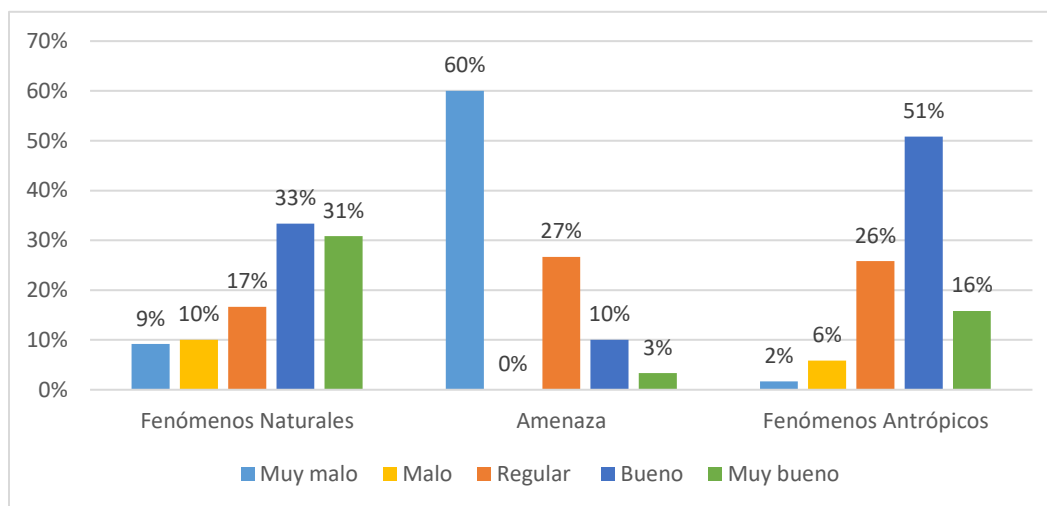
Indicadores de la dimensión peligro

	Fenómenos Naturales		Amenaza		Fenómenos Antrópicos	
	f	%	f	%	f	%
Muy malo	11	9%	72	60%	2	2%
Malo	12	10%	0	0%	7	6%
Regular	20	17%	32	27%	31	26%
Bueno	40	33%	12	10%	61	51%
Muy bueno	37	31%	4	3%	19	16%
Total	120	100%	120	100%	120	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Indicadores de la dimensión peligro



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a la Tabla N° 5 y Figura N° 2, se observa que, el 33% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador fenómenos naturales como buenos, el 31% consideran al indicador fenómenos naturales como muy bueno, el 17% posicionan al indicador fenómenos naturales como regular, el 10% calificaron al indicador fenómenos naturales como malo y el 9% consideran al indicador fenómenos naturales como muy malo; de acuerdo a los resultados se concluye que, los fenómenos naturales no muestran un gran riesgo para la visita a la montaña de colores.
- Conforme a la tabla y figura antes señaladas se observa que, el 60% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA consideran al indicador amenaza como muy malo, el 27% manifiesta que el indicador amenaza es regular, el 10% considera que el indicador amenaza es bueno, y sólo el 3%



posicionan al indicador amenaza como muy bueno. Concluyendo que, la integridad física de los visitantes se ve amenazada durante su visita a la montaña de colores.

- Conforme a la tabla y figura antes señaladas se observa que, el 51% de los encuestados visitantes a la montaña VININCUNCA califican al indicador fenómenos antrópicos como bueno, el 26% manifiesta al indicador fenómenos antrópicos como regular, el 16% de los encuestados califican al indicador fenómenos antrópicos como muy bueno, el 6% indica que los fenómenos antrópicos para el visitante es malo, mientras el 2% de los encuestados calificaron al indicador fenómenos antrópicos como muy malo, a lo que se concluye, que los fenómenos antrópicos generan confianza en cierta medida de porcentaje óptimo, pero que puede ser peligroso sin la compañía del guía.

B) Resultados de la dimensión peligro

Tabla 6

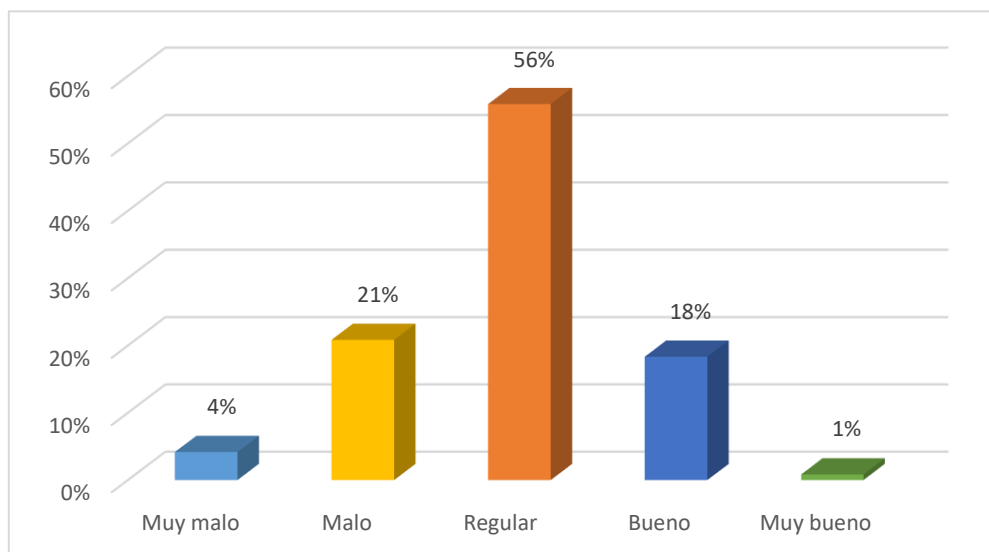
Peligro

	f	%
Muy malo	5	4%
Malo	25	21%
Regular	67	56%
Bueno	22	18%
Muy bueno	1	1%
Total	120	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Peligro



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la tabla N° 6 y figura N° 3, se observa el 56% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron a la dimensión peligro como regular, el 21% calificó a la dimensión peligro como malo, el 18% de los encuestados calificaron a la dimensión peligro como bueno, mientras que el 4% calificó a la dimensión peligro como muy malo, y para finalizar el 1% consideró a la dimensión peligro como muy bueno. De acuerdo a los resultados se puede concluir que la dimensión peligro (precondición puede relacionarse con la existencia de fenómenos naturales que pueden devenir amenazas, o bien con fenómenos antrópicos que igualmente devienen peligro) es considerado por los visitantes a la montaña de siete colores como regular, ya que se relaciona con los fenómenos naturales que pueden causar amenazas, o bien fenómenos antrópicos.



4.2.2 Amenaza

El objetivo es describir la amenaza de la ruta a la montaña de colores VININCUNCA.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión amenaza

Tabla 7

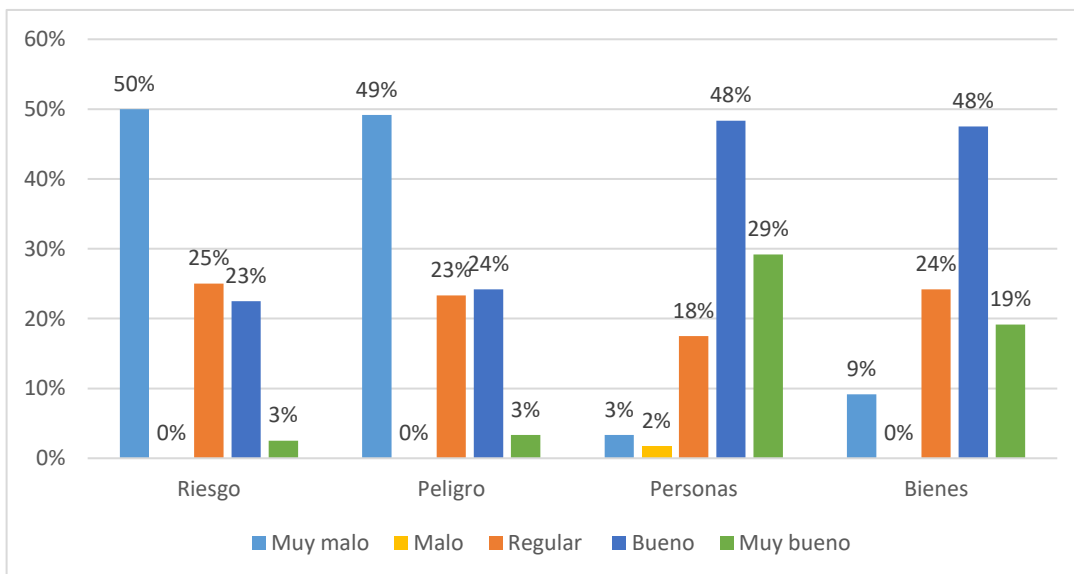
Indicadores de la dimensión amenaza

	Riesgo		Peligro		Personas		Bienes	
	f	%	f	%	f	f	%	f
Muy malo	60	50%	59	49%	4	3%	11	9%
Malo	0	0%	0	0%	2	2%	0	0%
Regular	30	25%	28	23%	21	18%	29	24%
Bueno	27	23%	29	24%	58	48%	57	48%
Muy bueno	3	3%	4	3%	35	29%	23	19%
Total	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Indicadores de la dimensión amenaza



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

- De acuerdo a la tabla N° 7 y figura N° 4, se observa el 50% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador riesgo como muy malo, el 25% calificó al indicador riesgo como regular, el 23% consideró que el indicador riesgo como bueno, mientras el 3% calificó al indicador riesgo como muy bueno; a lo que se concluye que los visitantes no fueron comunicados de los riesgos que tenía la ruta a la montaña de colores VININCUNCA.
- Conforme a la tabla y figura antes señaladas se observa que, el 49% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador peligro como muy malo, el 24% manifestó que el indicador peligro es bueno, el 23% calificó al indicador peligro como regular, mientras que sólo el 3% manifestó que el indicador peligro es considerado como muy bueno; a lo que se concluye de los resultados que la mayoría de los visitantes vieron que hay lugares de alto riesgo, donde puede ocasionar pérdida de vidas humanas.
- Conforme a la tabla y figura antes señaladas se observa que, el 48% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador personas como bueno, el 29% manifestaron que el indicador personas es muy bueno, el 18% calificó al indicador personas como regular, el 3% calificó como muy malo al indicador personas y sólo el 2% calificó al indicador personas como malo; concluyendo que los visitantes se vieron en confianza con el servicio del personal que acompaña en el recorrido a la montaña de colores.



- Conforme a la tabla y figura antes señaladas se observa que, el 48% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador bienes como bueno, el 24% manifestó que el indicador bienes es regular, el 19% calificó al indicador bienes como muy bueno, mientras que sólo el 9% calificó al indicador bienes como muy malo; se concluye que los visitantes sienten que sus bienes personales se encuentran seguros durante la visita a la montaña de colores.

B) Resultados de la dimensión amenaza

Tabla 8

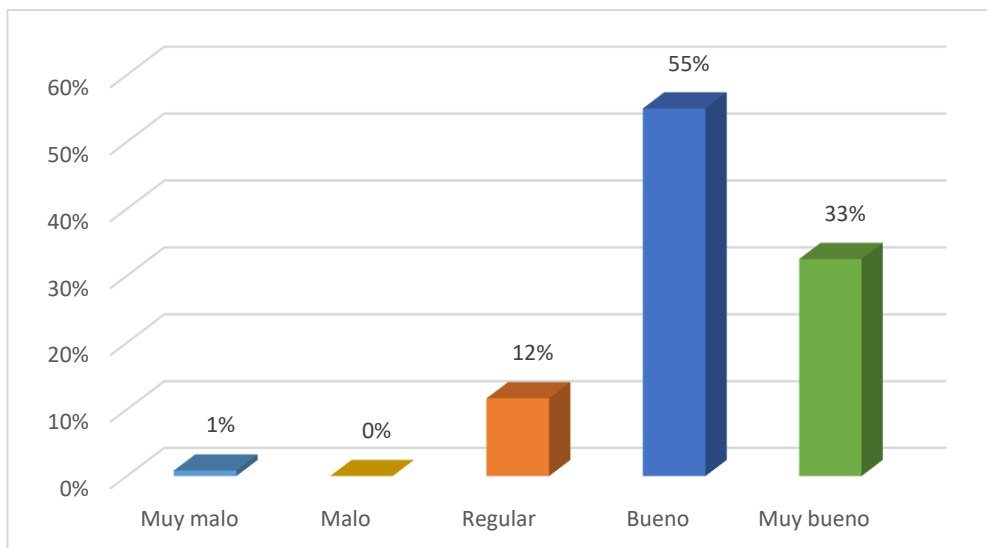
Amenaza

	f	%
Muy malo	1	1%
Malo	0	0%
Regular	14	12%
Bueno	66	55%
Muy bueno	39	33%
Total	120	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Amenaza



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la tabla N° 8 y figura N° 5, se observa que el 55% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron a la dimensión amenaza como bueno, el 33% califica a la dimensión amenaza como muy bueno, el 12% de los encuestados calificaron a la dimensión amenaza como regular, y sólo el 1% consideró a la dimensión amenaza como muy malo. De acuerdo a los resultados se puede concluir que la dimensión amenaza (representado por un peligro asociado con un fenómeno físico de origen natural que puede presentarse en un sitio específico) es considerado como bueno por los visitantes a la montaña de siete colores, ya que siendo un factor de riesgo los responsables durante el recorrido están pendientes frente a cualquier amenaza.



4.2.3 Riesgo

El objetivo es describir el riesgo de la ruta a la montaña de colores VININCUNCA.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión riesgo

Tabla 9

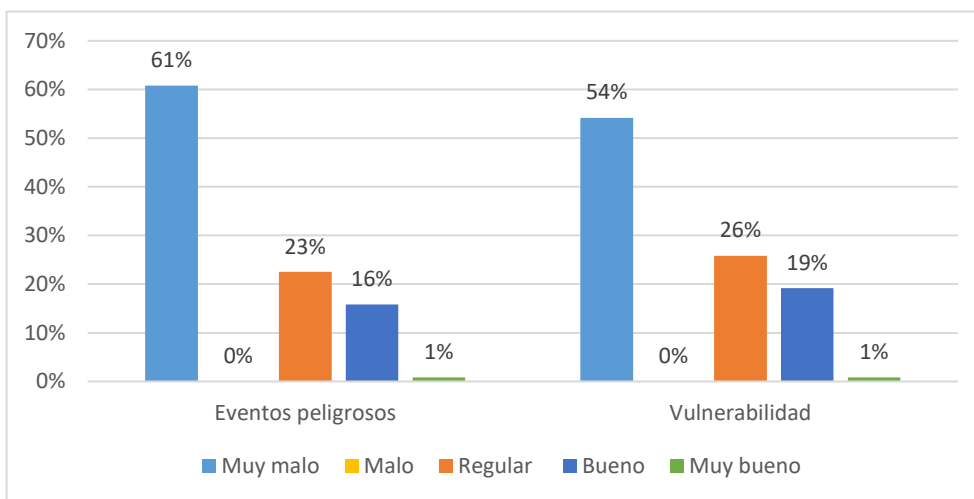
Indicadores de la dimensión riesgo

	Eventos peligrosos		Vulnerabilidad	
	f	%	f	%
Muy malo	73	61%	65	54%
Malo	0	0%	0	0%
Regular	27	23%	31	26%
Bueno	19	16%	23	19%
Muy bueno	1	1%	1	1%
Total	120	100%	120	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Indicadores de la dimensión riesgo



Nota. Elaboración propia



Interpretación y análisis:

- De acuerdo a la tabla N° 9 y figura N° 6, se observa que el 61% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador eventos peligrosos como muy malo, el 23% manifestó que el indicador eventos peligrosos es regular, el 16% calificó al indicador eventos peligrosos como bueno, mientras sólo el 1% manifiesta que el indicador eventos peligrosos es considerado como muy bueno; se concluye con los resultados que la mayoría de los visitantes sintieron miedo a perder su vida al ser expuestos a eventos peligrosos.
- Conforme a la tabla y figura antes señaladas se observa que, el 54% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador vulnerabilidad como muy malo, el 26% manifestó que el indicador vulnerabilidad es regular, el 19% calificó al indicador vulnerabilidad como bueno, mientras sólo el 1% manifestó que el indicador vulnerabilidad es considerado como muy bueno; se concluye con los resultados que, la mayoría de los visitantes se sintieron vulnerables frente a los riesgos y peligros durante el trayecto de la ruta de la montaña de colores VININCUNCA.



B) Resultados de la dimensión riesgo

Tabla 10

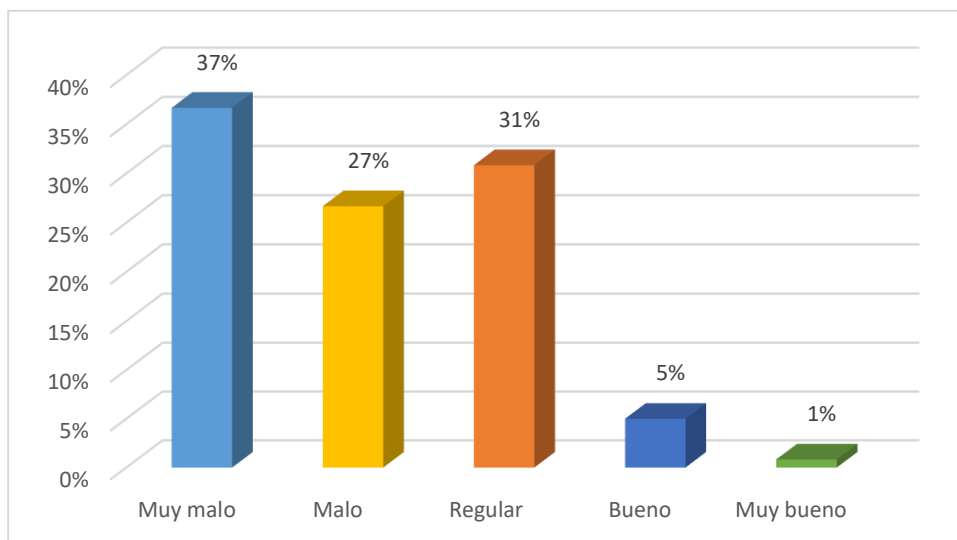
Riesgo

	f	%
Muy malo	44	37%
Malo	32	27%
Regular	37	31%
Bueno	6	5%
Muy bueno	1	1%
Total	120	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 7

Riesgo



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la tabla N° 10 y figura N° 7, se observa que el 37% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron a la dimensión riesgo como muy malo, el 31% calificó a la dimensión riesgo como regular, el 27%



de los encuestados calificaron a la dimensión riesgo como malo, el 5% considera a la dimensión riesgo como bueno y para finalizar sólo el 1% consideraron a la dimensión riesgo como muy bueno. De acuerdo a los resultados se puede concluir que la dimensión riesgo (pérdida esperada obtenida de la convolución de la probabilidad de ocurrencia de eventos peligrosos) es considerado como muy malo debido a que, los visitantes se vieron vulnerables ante los eventos peligrosos durante el trayecto.

4.2.4 Seguridad

El objetivo es describir la seguridad de la ruta a la montaña de colores VININCUNCA.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión seguridad

Tabla 11

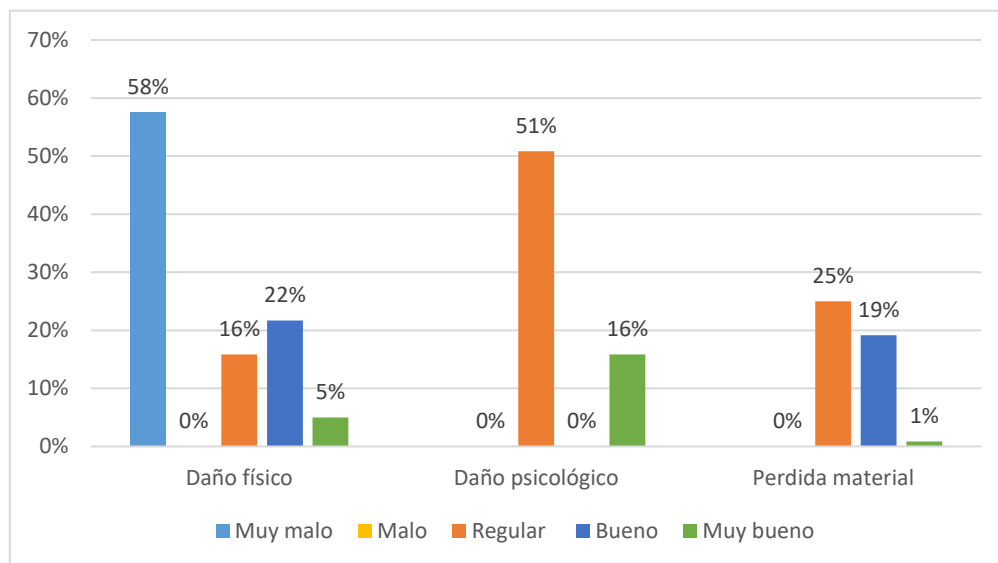
Indicadores de la dimensión seguridad

	Daño físico		Daño psicológico		Pérdida material	
	f	%	f	%	f	%
Muy malo	69	58%	40	33%	66	55%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	19	16%	61	51%	30	25%
Bueno	26	22%	0	0%	23	19%
Muy bueno	6	5%	19	16%	1	1%
Total	120	100%	120	100%	120	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 8

Indicadores de la dimensión seguridad



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- De acuerdo a la tabla N° 11 y figura N° 8, se observa que el 58% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador daño físico como muy malo, el 22% manifestó que el indicador daño físico es considerado como bueno, el 16% calificó al indicador daño físico como regular, mientras que sólo el 5% manifestó que el indicador daño físico es considerado como muy bueno; se concluye con los resultados que, los visitantes se vieron expuestos a los daños físicos ya sean leves o permanentes durante el recorrido de su visita a la montaña de colores.
- Conforme a la tabla y figura antes señaladas se observa que, el 51% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador daño psicológico como regular, el 33% manifestó que el indicador



daño psicológico es considerado como muy malo, y el 16% calificó al indicador daño psicológico como muy bueno; con los resultados se concluye que los visitantes consideran que algún accidente por la falta de medidas de seguridad podría causarles daños psicológicos leves y/o permanentes.

- Conforme a la tabla y figura antes señaladas se observa que, el 55% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador pérdida material como muy malo, el 25% manifestaron que el indicador pérdida material es considerado como regular, el 19% calificó al indicador pérdida material como bueno, mientras que el 1% consideró al indicador pérdida material como muy bueno; se concluye que los visitantes consideran que durante el trayecto hay una susceptibilidad de sufrir alguna pérdida material.

B) Resultados de la dimensión seguridad

Tabla 12

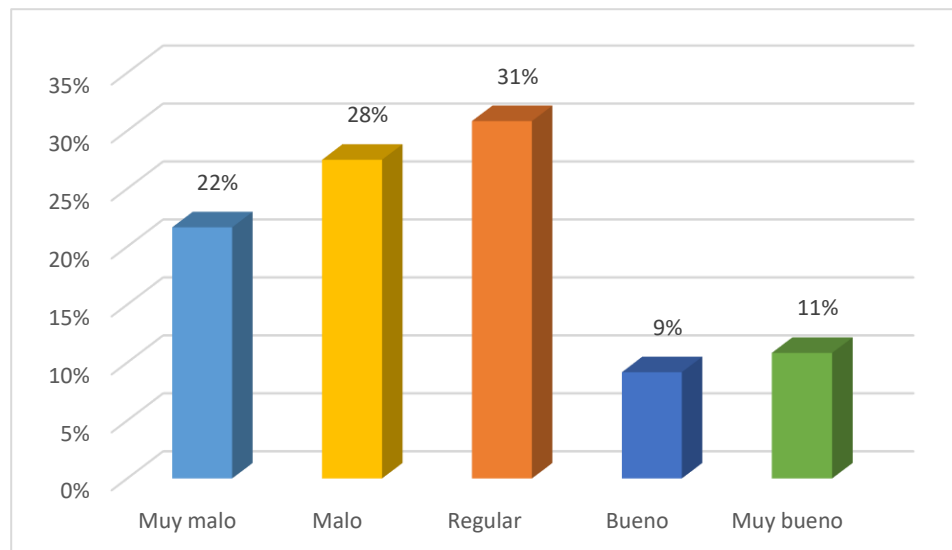
Seguridad

	f	%
Muy malo	26	22%
Malo	33	28%
Regular	37	31%
Bueno	11	9%
Muy bueno	13	11%
Total	120	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 9

Seguridad



Nota.

Elaboración propia

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la tabla N° 12 y figura N° 9, se observa que el 31% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron a la dimensión seguridad como regular, el 28% calificaron a la dimensión seguridad como malo, el 22% de los encuestados indicaron que la dimensión seguridad es muy malo, el 11% considera a la dimensión seguridad como muy bueno, mientras el 9% consideró a la dimensión seguridad como bueno. De acuerdo a los resultados se puede concluir que la dimensión seguridad (estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material) es considerado como regular debido a que los visitantes no sintieron la seguridad de sufrir algún accidente que les provoque daños físicos, psicológicos y pérdidas materiales.



4.3. Percepción de seguridad

A) Resultados de la variable seguridad:

Tabla 13

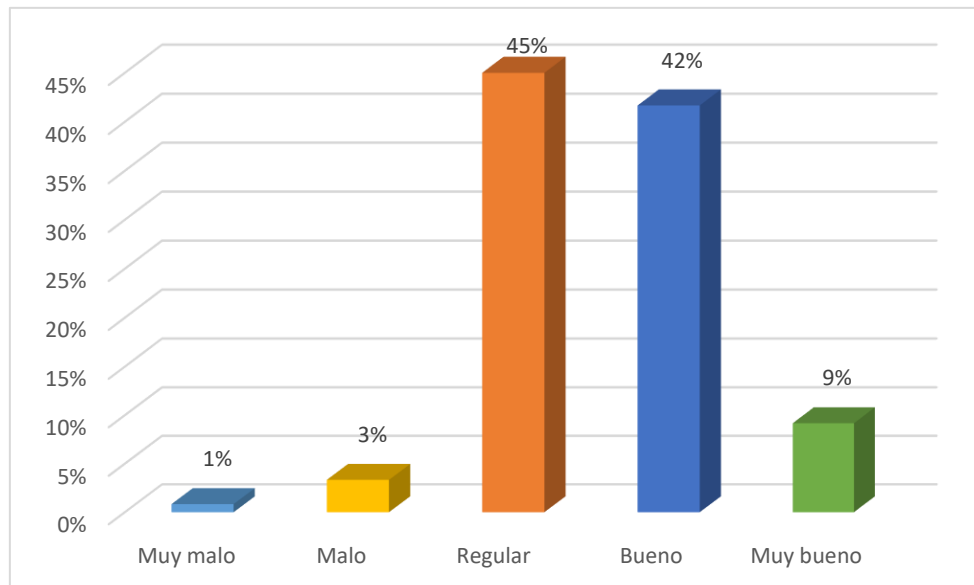
Percepción de seguridad

	f	%
Muy malo	1	1%
Malo	4	3%
Regular	54	45%
Bueno	50	42%
Muy bueno	11	9%
Total	120	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 10

Percepción de seguridad



Nota. Elaboración propia

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la figura, se observa el 45% de los encuestados que visitaron a la montaña de colores VININCUNCA calificaron a la variable percepción de



seguridad como regular, el 42% calificó a la variable percepción seguridad como bueno, el 9% de los encuestados calificaron como muy bueno, el 3% consideró a la variable seguridad como malo, y sólo el 1% calificó a la variable percepción seguridad como muy malo. De acuerdo a los resultados se concluye que, la variable percepción de seguridad es considerado regular, ya que los visitantes que siguieron la ruta a la montaña de siete colores, presenciaron algunos riesgos, peligros, y sintieron vulnerabilidad, por otro lado, los guías que acompañaron no estuvieron del todo pendientes ante las posibles amenazas de riesgo ya que, no portaban los instrumentos necesarios de primeros auxilios, fue así que los servicios recibidos por los visitantes a la montaña de colores VININCUNCA en el año 2021 fueron regulares.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Para la presente investigación los resultados que se hallaron son conforme a la relevancia que se ha ejecutado mediante un análisis de aplicación de la encuesta a los visitantes de la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, Cusco 2021, donde se analizó y verificó tal como se presenta a continuación.

A. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Para la presente investigación los resultados de la variable percepción de seguridad, dimensiones e indicadores se determinaron a través de encuestas con un cuestionario a los visitantes, tanto turistas como excursionistas que visitan la Ruta a la montaña de colores VININCUNCA, por lo tanto, la población estaba constituida por turistas excursionistas, contando con una muestra no probabilística de 120 visitantes quienes garantizaron las respuestas que mencionamos a continuación:

El nivel de confiabilidad fue determinado mediante la técnica estadística de Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.877 para los ítems considerados en la variable percepción de seguridad, por lo que se establece que el instrumento aplicado es fiable para el procesamiento de datos.

Con relación al objetivo general: Describir la percepción de seguridad del visitante en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, Cusco 2021, se determinó que la percepción de seguridad es regular ya que los visitantes que siguieron la ruta a la montaña de siete colores, presenciaron algunos riesgos, peligros, y sintieron vulnerabilidad, por otro lado, los guías que acompañaron no estuvieron del todo pendientes ante las posibles amenazas de riesgo, tal como se evidencia en la tabla que el 45% de los encuestados que visitaron a la montaña de colores



VININCUNCA calificaron a la variable percepción de seguridad como regular, el 42% calificó a la variable percepción seguridad como bueno, esto fue debido que los guías no contaban con los instrumentos necesarios de primeros auxilios.

Respecto al primer objetivo específico: Evaluar los peligros en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021. Se evidenció con el estudio realizado que, los peligros en la montaña de colores es regular, ya que se relaciona con los fenómenos naturales que pueden causar amenazas, o bien fenómenos antrópicos, tal como se evidencia en los resultados de acuerdo a la Tabla N° 5 y Figura N° 2, se observa que, el 33% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador fenómenos naturales como buenos, por otro lado el 60% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA consideran al indicador amenaza como muy malo y por último el 26% de los encuestados indicaron que es regular los fenómenos antrópicos.

En relación al segundo objetivo específico: Determinar las amenazas en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021. Se obtuvo por medio de las encuestas donde la amenaza es considerado buena debido a que siendo un factor de riesgo los responsables durante el recorrido están pendientes frente a cualquier amenaza, tal como se observa en la tabla N° 7 y figura N° 4 el 50% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador riesgo como muy malo, de la misma manera el 49% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador peligro como muy malo y para finalizar el 48% de los encuestados que visitaron a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador personas como bueno.



En relación al tercer objetivo específico: Conocer los riesgos en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021, con el estudio realizado se evidenció que la dimensión riesgo es considerado como muy malo debido a que, los visitantes se vieron vulnerables ante los eventos peligrosos durante el trayecto, tal como se evidencia en la tabla N° 9 y figura N° 6, que el 61% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador eventos peligrosos como muy malo, de la misma manera el 54% de los encuestados calificaron al indicador vulnerabilidad como muy malo debido que los visitantes se sintieron vulnerables frente a los riesgos y peligros durante el trayecto de la ruta de la montaña de colores VININCUNCA.

Respecto al cuarto objetivo específico: Conocer las medidas de seguridad en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, Cusco 2021, donde se evidenció que las medidas de seguridad son considerado como regular debido a que los visitantes no sintieron la seguridad de sufrir algún accidente que les provoque daños físicos, psicológicos y pérdidas materiales, tal como se evidencia en la tabla N° 11 y figura N° 8, el 58% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron al indicador daño físico como muy malo, de la misma manera el 51% de los encuestados calificaron al indicador daño psicológico como regular y para finalizar el 55% de los encuestados calificaron al indicador pérdida material como muy malo, debido que durante el trayecto hay una susceptibilidad de sufrir alguna pérdida material.

B. Limitaciones del estudio

Durante el desarrollo de la actual investigación se presentaron muchas limitaciones, las cuales fueron superados de manera efectiva, se encontraron las siguientes limitaciones:

- Respecto a las limitaciones en el trabajo de campo, se tuvo un acceso limitado acerca de la información por parte de los pobladores referente al número de visitantes que



dicho atractivo recibe diariamente, en vista que la población de Chillihuani mantiene esa información confidencialmente.

- Una de las limitaciones es el número de participantes en el estudio, en vista que fueron 120 los visitantes a quienes se consideró para obtener su percepción de la visita, a quienes no se pudo acceder directamente, por lo que se tuvo que considerar otro método de entrevista.
- En relación a la información de los visitantes, no pudimos tener un contacto directo debido al aislamiento social obligatorio de 1.5 metros por causa de la pandemia del COVID-19.
- En torno a la información para los antecedentes de la investigación y las bases teóricas no se encontró demasiada información, lo cual afectó en el desarrollo óptimo de la investigación.
- Otras de las limitaciones fue el retraso de los trámites administrativos lo que no permitió el avance óptimo del trámite de documentos.
- Respecto a las limitaciones económicas, estas se presentaron durante el desarrollo de la investigación, fueron superadas y manejadas correctamente sin causar mayores inconvenientes.
- Finalmente, la labor que uno desarrolla en su trabajo ha limitado un fácil desempeño de la elaboración de la tesis debido a que la exigencia del trabajo no daba el tiempo necesario para la redacción adecuada de la tesis.

C. Comparación crítica con la literatura existente

El presente estudio tiene como propósito describir la percepción de seguridad del visitante en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, Cusco 2021. Donde en la



investigación se llegó a los siguientes resultados que, la variable percepción de seguridad en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA fue calificado como regular, tal como se evidencia en los resultados donde el 45% de los encuestados que visitaron a la montaña calificaron a la variable percepción seguridad como regular, de la misma manera el 42% calificaron como bueno. Eso fue debido que los visitantes que siguieron la ruta a la montaña de siete colores presentaron peligros graves ya que los guías que acompañaron no estuvieron pendientes ante cualquier posible de amenaza de riesgo al no contar con los instrumentos adecuados y necesarios para la seguridad de cada turista para evitar inconvenientes. Se obtuvieron resultados similares al de Nuñez (2021), quien llegó a las siguientes conclusiones indicando que la limitación que existe para establecer políticas públicas y mejorar la prestación de los servicios turísticos; debido a que, a raíz de la informalidad, no existe información fidedigna sobre cuántos agentes económicos están presentes en el mercado turística donde tienen una apreciación negativa de las políticas públicas perciben que hay muy poca seguridad el 94% de ellos lo afirmaron, esto está asociado al 77% que indicaron que en los dos últimos años fueron testigo de algún acto delictivo. Dichos resultados coinciden con la literatura de Nacional (2021), la seguridad es un conjunto de sistemas, medios organizativos, medios humanos y acciones dispuestas para eliminar, reducir o controlar los riesgos y amenazas que puedan afectar a una persona a una entidad a una instalación o a un objeto. La seguridad proporciona las condiciones para afrontar el peligro, en síntesis, seguridad es la minimización del riesgo.

Se encontró que la dimensión peligro en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, fue calificado como regular, tal como se evidencia en los resultados donde



el 56% de los encuestados que visitaron a la montaña de colores calificaron como regular, mientras que el 21% calificaron malo, eso debido a que los visitantes consideran una zona riesgosa que genera miedo, ya que en cualquier momento puede ocurrir accidentes o cualquier fenómeno natural. Estos resultados son similares al de Garzón (2015) quien llegó a las siguientes conclusiones indicando que, las agencias de viajes investigadas en la ciudad de Baños están debidamente regularizadas, y cuentan con todos los permisos de ley, las agencias de viajes no están poniendo en práctica todas las especificaciones técnicas para la práctica de los deportes de aventura establecidos en el Reglamento de Turismo de Aventura emitido por el MINCETUR, lo que afecta a la calidad, y la seguridad en la prestación de servicios. Los resultados coinciden con la literatura de Osh Wiki (2016) que cualquier fuente, situación o acto con un potencial de producir un daño en términos de una lesión o enfermedad, daño a la propiedad, daño al medio ambiente o una combinación de éstos. Este término se usa para describir algo presente en el lugar de trabajo que tiene el potencial de causar una lesión a los trabajadores, ya sea un accidente de trabajo o una enfermedad profesional.

Se llegó a los siguientes resultados donde la dimensión amenaza en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA fue calificada como bueno, tal como se evidencia en los resultados el 55% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron a la dimensión amenaza como bueno, el 33% calificaron a la dimensión amenaza como muy bueno, ya que los responsables, durante el recorrido los guías están pendientes frente a cualquier amenaza que se presenta a pesar que es una zona de alto riesgo. Se obtuvieron resultados similares al de Acevedo (2016), quien indica los



elementos externos identificados estuvieron determinados por la falta de seguridad con un 46%, por su buen clima en un 96% y por otro lado casi nunca con un 76% logran relacionar a Trujillo con otras ciudades. De igual modo se logró percibir calidad en los recursos en un 64%, en los servicios en un 54%, mientras que en la infraestructura se presentó una falta de calidad en un 65% al igual que en la planta turística con un 67% y otros elementos negativos que observaron al transitar por las calles como indigentes, comercio ambulatorio, basura y afiches. Estos resultados son similares a la literatura existente de Escobar (2007), una amenaza se considera como tal, cuando pudiera afectar directa o indirectamente la vida o los bienes de una población, ocasionada por un fenómeno natural o provocado por el hombre, que actúa en un tiempo y lugar específico. Interpretándose de esta forma, no se limita exclusivamente a factores naturales, sino que también adquiere un carácter social, de allí que la amenaza debe ser entendida como el evento natural extremo que representa un peligro potencial inherente a los propios fenómenos naturales o eventos adversos.

Según los resultados se obtuvo que los riesgos en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021, fue calificado muy malo, tal como se evidencia donde el 37% de los encuestados que visitaron a la montaña de colores VININCUNCA calificaron a la dimensión riesgo como muy malo, el 31% calificó a la dimensión riesgo como regular, esto es debido a que los visitantes se vieron vulnerables ante los eventos peligrosos durante su trayectoria, sufriendo accidentes, deshidratación, leves, siendo necesario cierta preparación física ya que el camino es prolongado. Se obtuvieron resultados similares al de Llapa (2020), quien indica que en los fundamentos teóricos acerca del atractivo se pudo conocer que no existe un tema que plantee la aplicación las normas de seguridad para el turismo de



aventura y por lo tanto esta investigación es de suma importancia y puede que sea tomado en consideración para futuras investigaciones, el nivel de seguridad que manejan los prestadores de servicio de Cerro de Hayas no es muy bien visto, lo cual indica que existe una deficiencia en los procesos de su realización y de la poca información que reciben sobre los riesgos y peligros a que se exponen. Estos resultados coinciden con la literatura de Campus (2015) se habla de riesgo cuando a una situación futura se le puede asignar algún grado de probabilidad de ocurrencia de daños, caso contrario se trata de incertidumbre. No se puede vivir sin riesgo. La posibilidad de que ocurra algo siempre está presente, aunque no se tenga consciencia de ello siempre se está eligiendo y decidiendo el riesgo que se toma. Los riesgos no son parte de la fatalidad o el destino, sino el producto de decisiones humanas.

Según los resultados se encontró que las medidas de seguridad en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, es calificado como regular, tal como se evidencia en los resultados donde el 31% de los encuestados que visitaron a la montaña calificaron como regular, el 28% calificaron a la dimensión seguridad como malo, esto debido a que los visitantes no tuvieron medidas de seguridad ya que al momento de sufrir algún accidente tuvieron una atención tardía, quedando con daños físicos muy leves y con pérdidas de materiales. Los resultados similares el de Trujillo (2020) quien concluye la percepción del turista respecto a los servicios turísticos de los guías de turistas en la Laguna Humantay del Cusco – 2020, es regular, ya que en la tabla 13 y la figura 10, el 71.8% de los turistas indican que los servicios turísticos de los guías de turistas son regulares, puesto que en la tabla 12 y la figura 9, el 76.9% de los turistas indican que las habilidades del guía son



regulares, debido a que las acciones de las habilidades comunicacionales, son regulares debido a que algunos de los guías de turismo no desarrollan el acto de hablar y coordinar con el grupo. Dichos resultados son similares a la literatura existente de Foucault (2010), la seguridad es un concepto que nace junto al liberalismo, y se refiere a una forma de gobernar con el objetivo de garantizar que los individuos o la colectividad estén expuestos lo menos posible a los peligros”, lo que lleva a la implementación de procedimientos de control, coacción y coerción en torno a la salud (control de enfermedades e higiene), el crimen, así como el combate a las conductas “antisociales” y la defensa frente a amenazas externas al Estado, identificadas principalmente en la acción de otros Estados.

D. Implicancias del estudio

- **Implicancia práctica**

La implicancia práctica de la presente investigación sirve para que los visitantes de la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, puedan percibir la seguridad en la ruta a la montaña de colores con la adecuada ayuda de las agencias de viajes y sus respectivos guías; para que el personal de seguridad pueda solucionar las problemáticas y así tomar las acciones de precaución, todo ello en beneficio de los visitantes y de los mismos prestadores de servicio.



E. Propuestas

- **Propuesta 01: “Sensibilización y capacitación a los prestadores de servicio turístico”**

Tabla 14

Tema, duración, costo y encargados de las capacitaciones a los prestadores de servicio turístico

Tema	Tiempo de duración	Costo	Encargado
Calidad de servicio que se va brindar	4 horas	S/.220.00	ESPECIALISTA EN ATENCION AL CLIENTE
Taller de alimentos y bebidas	4 horas	S/200.00 por hora	ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE ALIMENTOS
Talle de primeros auxilios y rescate	5 horas	S/.250.00	MEDICO ESPECIALISTA
Gestión ambiental	2 horas	S/:300.00	GESTOR AMBIENTAL

Nota. Elaboración propia

– **Descripción**

La presente propuesta trata de capacitar a los prestadores del servicio turístico para que los turistas visiten a la montaña de colores, se retiren satisfechos y con buenas críticas, generando así buenas recomendaciones. Motivo por el cual se crearán sesiones de capacitación para las agencias y sus respectivos guías, con esto se busca la organización de capacitación por las autoridades del sector



turismo. Con ello lograr la incrementación de las visitas a la montaña VININCUNCA, a su vez generará incremento económico al ser más visitado.

– **Localización**

Distrito: Cusipata (Ruta a la montaña de siete colores VININCUNCA)

Provincia: Quispicanchi y Canchis

Región: Cusco

– **Objetivos**

Sensibilizar a los prestadores de los servicios turísticos.

Lograr mayor capacitación sobre los servicios que se brindan a los visitantes.

Hacer un llamado a las autoridades vinculadas al sector turismo y a su vez dar el alcance a las autoridades locales.

– **Justificación**

La presente propuesta se justifica, porque con la capacitación se obtendrá una mejor calidad de servicio para los turistas y se identificarán las observaciones que deben tomarse en cuenta para superarlas y no cometerlas más; con los cuales las agencias y los guías mejorarán los servicios de atención al visitante.

– **Beneficiarios**

Prestadores del servicio turístico

– **Responsables**

Gerencia Regional de Comercio Exterior Turismo y Artesanía (GERCETUR)

– **Metas**

Impulsar el buen trato a las visitas de la ruta a la montaña de siete colores.

Incremento de buenas críticas y de visitas al lugar.

– **Costos**

Costo por la capacitación a los prestadores de servicio turístico será un total de:

S/. 2000.00

Figura 11

Cronograma

Capacitación a prestadores de servicio turístico



Nota. Propia (2020)

- **Propuesta 02: “Capacitación en seguridad vial a los prestadores de servicios así como a los conductores de las empresas turísticas que operan la ruta de la montaña de colores de VININCUNCA”.**

Tabla 15

Tema, capacitación en seguridad vial

Tem a	Tiempo de duración	Costo	Encargado
Capacitación en buenas prácticas en	5 horas	S/.800.0 0	ESPECIALISTA



transporte de pasajeros			
Taller de asistencia en caso de accidentes	3 horas	S/200.00 porhora	ESPECIALISTA EN
Taller de seguridad vial	2 horas	S/.250.0 0	ESPECIALISTA EN TRANSPORTE

– **Descripción**

La posterior propuesta busca la creación de una mejoría en seguridad vial que permita a los visitantes y a los conductores tener hábitos y comportamientos seguros al transitar así mismo que los conductores se formen con una cultura de seguridad vial que permita o evite conductas de riesgo de siniestros viales, estas capacitaciones serán claves para mantener la seguridad personal tanto para el prestador del servicio como para el visitante, ya que se tomarán en cuenta las prevenciones de los déficits que posee la ruta y el conductor que no son las adecuadas para la accesibilidad segura, también se pretende modificar las políticas de seguridad en el transporte esto porque a veces se usan malas maniobras durante el traslado de los turistas de la comunidad hasta la montaña.

– **Localización**

Distrito: Cusipata (Ruta a la montaña de siete colores VININCUNCA)

Provincia: Quispicanchi y Canchis

Región: Cusco

– **Objetivos**

Capacitacion en seguridad vial al transportista y prestadores de servicios.



Sancionar las malas maniobras que se utilizan por el personal al volante.

Generar un ambiente de confianza y seguridad.

– **Justificación**

La presente propuesta se justifica, que los prestadores de servicios así como los conductores de las empresas turísticas se capaciten y brinden un servicio de traslado de pasajeros seguro en todo momento, así los visitantes podrán sentirse a gusto con la visita y con el mismo servicio sintiendo confianza en los prestadores de servicio turístico, a su vez mencionar que el sector económico se verá favorecido.

– **Beneficiarios**

Los visitantes

– **Responsables**

Municipalidad de Cusipata

– **Metas**

Obtener mayor confianza por parte de los visitantes.

Tener mayor responsabilidad al hacer un buen uso del transporte.

Incremento de atención en la ruta, por parte de las autoridades a cargo.

– **Costos**

El costo capacitación a los prestadores de servicios y conductores de la ruta a la montaña de colores de VININCUNCA será un total de:

S/. 490.80

- **Propuesta 03: “Mejoramiento de la señalización vía de acceso desde el puente de Cusipata hasta el estacionamiento”**



Objetivo:

Proponer un proyecto que permita el mejoramiento y la señalética del tramo de acceso hacia la montaña de VININCUNCA.

Descripción:

La vía es trocha carrózale de un solo carril y no se encuentra en buen estado, se necesita el mantenimiento necesario para brindar la seguridad a los transportistas que van con los visitantes hacia la montaña de colores

– **Localización**

Distrito: Cusipata (Desde el puente hasta el estacionamiento de la montaña de siete colores VININCUNCA)

Provincia: Quispicanchi y Canchis

Región: Cusco

– **Objetivos**

Propuesta de mejoramiento y mantenimiento de la vía de acceso al recurso turístico de VININCUNCA, así como la implementación de señalética vial.

– **Justificación**

El presente proyecto una vez aprobado por el estado va permitir solicitar un presupuesto para la ejecución

– **Beneficiarios**

Los visitantes

– **Responsables**

MUNICIPALIDAD DE CUSIPATA

– **Metas**



Hacer aprobar el proyecto y conseguir el presupuesto para la ejecución.

– **Costos**

28000 soles

– **Profesionales que van a desarrollar el proyecto:**

- ECONOMISTA 4000 SOLES
- ING CIVIL 5000 SOLES
- ARQUITECTO 4000 SOLES
- TOPOGRAFOS 3000 SOLES
- ESTUDIOS BÁSICOS 12000 SOLES

Figura 12

Fotografía de un tramo del camino Vinincunca



Nota. Foto propia

Figura 13

Gestión de mejoramiento de señalización de la ruta a la montaña

VININCUNCA



Nota. Andina (2020)

- **Propuesta 04: “Plan de atención medica en caso de accidentes”**

Tabla 16

Tema, capacitación en atención de primeros auxilios

Tema	Tiempo de duración	Costo	Encargado
Capacitación a los guías de montaña para la atención adecuada en caso de accidentes	3 horas	S/.400.00	ESPECIALISTA DE RESCATE Y ATENCION
Taller de primeros auxilios	4 horas	S/200.00 por hora	ESPECIALISTA MEDICO
Talle de rescate y uso del balón de oxigeno	5 horas	S/.250.00	ESPECIALISTA



– **Descripción**

La actual propuesta busca la creación e implementación de seguridad personal de turismo, el cual consiste en brindar un plan de atención médica y administrada por las autoridades y las agencias de turismo. Esto será para el cuidado instantáneo frente a cualquier accidente que se presente en la zona, ya sea por fenómenos naturales como fenómenos antrópicos, y ayudará a protegerse contra posibles costos elevados o pérdidas materiales; con esto todo el personal, ya sean los guías, los visitantes o los mismos pobladores podrán acceder a la atención de los cuidados de primeros auxilios.

– **Localización**

Distrito: Cusipata (Ruta a la montaña de siete colores VININCUNCA)

Provincia: Quispicanchi y Canchis

Región: Cusco

Estacionamiento

– **Objetivos**

Brindar protección personal en caso de accidentes.

Incrementar el bienestar de los visitantes y del personal de turismo.

– **Justificación**

La presente propuesta se justifica, ya que, con los riesgos (algunos inevitables, como los fenómenos naturales) que presentan en la visita a la montaña de VININCUNCA muchos visitantes y guías no cuentan con el seguro integral de



salud, así quedándose sin la posibilidad de cubrir sus necesidades en algún caso de emergencia.

– **Beneficiarios**

Los visitantes y los prestadores de turismo.

– **Responsables**

Municipio de Cusipata en conjunto con la Universidad Andina del Cusco – Medicina humana de la facultad de Ciencias de la Salud.

– **Metas**

Brindar una asistencia de primeros auxilios a todos los visitantes y personal de prestación de servicios.

Brindar apoyo en el ámbito de la salud.

– **Costos**

El costo por las atenciones de salud será un total de: S/.5560.00

Tabla 17

Costo por las atenciones de salud

Detalle	Unidad	Costo unitario	Costo total
Botiquín de primeros auxilios implementados (01 unid. por grupo)	40 unid.	S/.70.00	S/.2800.00
Camillas	2 unid,		
Equipamiento básico	3 unid		
Estabilizadores de extremidades	5 unid.		
	6 unid		
Balones de oxígeno	10 unid		
Cámara hiperbárica			

		1 unid		
Accesorios para rescate y evacuación	Bastones Sogas para arnés de seguridad	40 unid.	S/.60.00	S/.2400.00
		40 unid	S/.9.00	S/.360.00

Nota. Elaboración propia

Figura 14

Cusco demanda urgentes medidas sanitarias para reactivar turismo



Nota. Gobierno Regional de Cusco (2021)

- **Propuesta 05: Implementación de las políticas de seguridad en el ámbito de salubridad y en el expendio de alimentos (MUNICIPIO)**

- **Descripción**

Esta propuesta busca la inspección en la manipulación de los alimentos por parte de la municipalidad en el control de expendio de alimentos en la ruta, esto por el mal cuidado o la mala preparación de alimentos que se observó por varios visitantes y que sintieron cada vez más desconfiados de la prestación de servicios en general.

- **Localización**

Distrito: Cusipata (Ruta a la montaña de siete colores VININCUNCA)



Provincia: Quispicanchi y Canchis

Región: Cusco

– **Objetivos**

Brindar protección sanitaria en los alimentos.

Asegurar el bienestar de salubridad de los turistas en su visita a la montaña de Vinincunca.

– **Justificación**

La presente propuesta se justifica, ya que, con la mala manipulación de alimentos se podría generar la adquisición de enfermedades, como intoxicación o transmisión de enfermedades contagiosas, y estas podrían ser evitadas si se afina la supervisión del trato que se da a los alimentos.

– **Beneficiarios**

Los visitantes

– **Responsables**

MUNICIPIO.

– **Metas**

Brindar una asistencia de buen manejo de los alimentos.

Supervisar e inspeccionar el trato de los alimentos que se brinda a los visitantes de la montaña VININCUNCA.

– **Costos**

El costo por las supervisiones de la manipulación de alimentos será un total de S/. 2250.00



Figura 15

Implementación de las políticas de seguridad en el sector de salubridad



Nota. Muñoz (2013)



F. Conclusiones y recomendaciones

CONCLUSIONES DAN RESPUESTA A LOS OBJETIVOS

PRIMERA. Según los resultados se concluye que la variable percepción de seguridad en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA fue calificado como regular, tal como se evidencia en los resultados donde el 45% de los encuestados que visitaron a la montaña calificaron a la variable seguridad como regular, de la misma manera el 42% calificaron como bueno. Eso fue debido que los visitantes que siguieron la ruta a la montaña de colores presentaron peligros graves ya que los guías que acompañaron no estuvieron pendientes ante cualquier posible de amenaza de riesgo al no contar con los instrumentos adecuados y necesarios para la seguridad de cada visitante.

SEGUNDA. De acuerdo a los resultados se concluye que la dimensión peligro en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, fue calificado como regular, tal como se evidencia en los resultados donde el 56% de los encuestados que visitaron a la montaña de colores calificaron como regular, mientras que el 21% calificaron malo, eso debido a que los visitantes consideran una zona riesgosa que genera miedo, ya que en cualquier momento puede ocurrir accidentes o cualquier fenómeno natural.

TERCERO. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que la dimensión amenaza en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA fue calificada como bueno, tal como se evidencia en los resultados el 55% de los encuestados que visitan a la montaña de colores VININCUNCA calificaron a la dimensión amenaza como bueno, el 33% calificaron a la dimensión amenaza como muy bueno, ya que los responsables, durante el recorrido los guías están pendientes frente a cualquier amenaza que se presenta a pesar que es una zona de alto riesgo.



CUARTA. Según los resultados se concluye que los riesgos en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021, es calificado muy malo, tal como se evidencia donde el 37% de los encuestados que visitaron a la montaña de colores VININCUNCA calificaron a la dimensión riesgo como muy malo, el 31% calificó a la dimensión riesgo como regular, esto es debido a que los visitantes se vieron vulnerables ante los eventos peligrosos durante su trayectoria, sufriendo accidentes, deshidratación, leves, siendo necesario cierta preparación física ya que el camino es prolongado.

QUINTA. Según los resultados obtenidos se concluye que las medidas de seguridad en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, es calificado como regular, tal como se evidencia en los resultados donde el 31% de los encuestados que visitaron a la montaña calificaron como regular, el 28% calificaron a la dimensión seguridad como malo, esto debido a que los visitantes no tuvieron medidas de seguridad ya que al momento de sufrir algún accidente tuvieron una atención tardía, quedando con daños físicos muy leves y con pérdidas materiales.



RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Se recomienda a los prestadores de servicio y agencias turísticas, contar con implementos necesarios para poder llegar a la montaña de colores, que los prestadores de servicio traten de garantizar que los servicios turísticos reúnan estándares mínimos de calidad y seguridad, por ello deben considerar medios tecnológicos y de medidas organizativas tendientes a prevenir, reducir y controlar las distintas situaciones de riesgo para los turistas y los establecimientos, de la misma manera en la seguridad económica es necesario que los prestadores de servicio cuenten con un sistema de cobertura económica para el visitante ante casos de: Haberse quedado sin dinero, decidan prolongar su estadía, una emergencia, sustracción de dinero y valores, sustracción de bienes, pérdidas por defraudaciones y extravío de dinero.

SEGUNDA:

Se recomienda a los prestadores de servicios o agencias de viaje, implementar más medidas de seguridad ante cualquier peligro suscitado durante la estadía del visitante, de la misma manera, el guía encargado antes de salir de visita a la montaña de colores debe explicar cuáles son los implementos necesarios que un turista debe de llevar a su viaje, tales como: bloqueador solar, poncho en caso de lluvia, gorra, sombrero, guantes, lentes de sol, botella con agua, cortavientos, pantalón de trekking, zapatillas ideales para trekking, snacks, cámara fotográfica, documentos, dinero extra, para no sufrir ningún percance o pasar un mal rato durante el paseo.

TERCERA:

Se recomienda a las agencias turísticas contar con buses seguros ante robo de cualquier pertenencia del turista, implementar cámaras de seguridad dentro de los buses, contar con GPS si ocurre cualquier atentado en el camino para que de esa manera la agencia misma sepa cómo va el recorrido. También ante el cambio de clima se recomienda que, las agencias turísticas cuenten con



botiquín de primeros auxilios para socorrer accidentes en la ruta o en el transcurso de la caminata a consecuencia del cambio de clima o de altura y llevar siempre un pequeño tanque de oxígeno para brindar la atención adecuada en el momento indicado.

CUARTA:

Los riesgos principales que ocurre el turista al visitar a la montaña de colores sobre todo son los accidentes de tránsito por tema de las carreteras en época de lluvias, por ello se recomienda a la agencia capacitar sobre los límites de velocidad, de la misma manera los guías deben estar capacitados más en el acrónimo PAS: (Proteger, avisar y socorrer) al turista si ocurriera algún tipo de accidente. Las agencias de viajes deben coordinarse para elaborar un listado que contenga las mejores épocas del año para evitar accidentes.

QUINTA:

Se recomienda a las agencias contar con capacitaciones continuas para los guías locales, esto para actualizar conocimientos, y así tener la certeza de que los turistas están recibiendo un servicio de calidad y seguro, de la misma manera antes de partir a ruta y días antes hacer revisar los transportes para la seguridad en el servicio transporte turístico, también se puede implementar un monitoreo constante identificando los puntos en donde los turistas sienten miedo e intranquilidad, instaurando la señalización correspondiente y realizar la ampliación correspondiente de los puntos críticos de inseguridad. Observar la velocidad en el servicio transporte turístico, colocando señalización con límites de velocidad permitido de acuerdo al tramo recorrido, de este modo también de manera indirecta informando al turista del límite de velocidad y de algún modo realizar un control interno.



ANEXOS



A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: “PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DEL VISITANTE EN LA RUTA A LA MONTAÑA DE COLORES VININCUNCA, CUSCO 2021”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
SEGURIDAD	Seguridad es un conjunto de sistemas, medios organizativos, medios humanos y acciones dispuestas para eliminar, reducir o controlar los riesgos y amenazas que puedan afectar a una persona a una entidad a una instalación o a un objeto. La seguridad proporciona las condiciones para afrontar el peligro, en síntesis, seguridad es la minimización del riesgo (Nacional, 2021).	PELIGRO: Considerado como una pre-condición humana desafortunada que, como tal, se ubica en el nivel cognoscitivo, perceptivo o pre-perceptivo. Esta precondition puede relacionarse con la existencia de fenómenos naturales que pueden devenir amenazas, o bien con fenómenos antrópicos que igualmente devienen peligro, y cuyo origen (de estos últimos) tiene que ver estrictamente con las actividades humanas que generan amenaza. (Cupreder, 2000)	<ul style="list-style-type: none"> • Fenómenos Naturales (Lluvias, huaycos, nevadas) • Amenazas (robos, secuestros) • Fenómenos Antrópicos (maniobra del conductor, conflicto social)
		AMENAZA: La Amenaza o factor de riesgo externo de un sujeto o sistema, representado por un peligro latente asociado con un fenómeno físico de origen natural o tecnológico que puede presentarse en un sitio específico y en un tiempo determinado produciendo efectos adversos en las personas, los bienes y/o el medio ambiente, matemáticamente expresado como la probabilidad de exceder un nivel de ocurrencia de un evento con una cierta intensidad en un cierto sitio y en cierto período de tiempo. (Fournier, 1985)	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo (choques automovilísticos, volcaduras vehiculares) • Peligro latente (Improvisación de servicio) • Personas (confianza con el grupo de viaje) • Bienes • (pertenencias)
		RIESGO: El Riesgo, o daño, destrucción o pérdida esperada obtenida de la convolución de la probabilidad de ocurrencia de eventos peligrosos y de la vulnerabilidad de los elementos expuestos a tales amenazas, matemáticamente expresado como la probabilidad de exceder un nivel de consecuencias económicas y sociales en un cierto sitio y en un cierto período de tiempo. (Spence, 1990)	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos peligrosos (carreteras mojadas) • Vulnerabilidad (alimentacion, monta de caballos)
		SEGURIDAD: La seguridad es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad ((INSPQ))	<ul style="list-style-type: none"> • Daño Físico (golpes o caídas) • Daño Psicológico (Mala información, muerte) • Perdida Material



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DEL VISITANTE EN LA RUTA A LA MONTAÑA DE COLORES VININCUNCA, CUSCO 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE/ DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo influye la percepción de seguridad del visitante en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, Cusco 2021? <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo son los peligros en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021? • ¿Cómo son las amenazas en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021? • ¿Cómo son los riesgos en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021? • ¿Cómo es la seguridad en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, Cusco 2021? 	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir la percepción de seguridad del visitante en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, Cusco 2021. <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los peligros en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021 • Determinar las amenazas en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021 • Conocer los riesgos en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA Cusco 2021 • Conocer las medidas de seguridad en la ruta a la montaña de colores VININCUNCA, Cusco 2021 	<p>Variable de Estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (VI) seguridad <p>Dimensiones:</p> <p>SEGURIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peligro • Amenaza • Riesgo • Seguridad 	<p>Nivel/ Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población: La población muestra fueron los visitantes que visitan la montaña de colores VININCUNCA.</p> <p>Muestra: Se utilizó el muestreo de 120 correspondiente a los visitantes que visitan la montaña de Colores VININCUNCA.</p>

Nota. Elaboración propia



B. MATRIZ DE INSTRUMENTOS

TÍTULO: “PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL VISITANTE A LA MONTAÑA DE COLORES VININCUNCA, CUSCO 2021”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Seguridad del visitante	<ul style="list-style-type: none">• Peligro• Amenaza• Riesgo• Seguridad	<ul style="list-style-type: none">• Fenómenos naturales• Amenazas• Fenómenos Antrópicos• Riesgo• Peligro latente• Personas• Bienes• Eventos Peligrosos• Vulnerabilidad• Daño Físico• Daño Psicológico• Pérdidas Materiales	Observación: <ul style="list-style-type: none">• Cámara fotográfica• Encuestas

Nota. Elaboración propia



C. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Porto, J. (2020). Obtenido de <https://definicion.de/excursionista/>

(INSPQ), I. N. (s.f.). *Definicion del Concepto de Seguridad* . Canada.

actual, D. (2018).

Álvarez, M. (2017). *Percepción Del Turista Nacional Sobre La Calidad De Servicios Recibidos De Agencias De Viajes De La Calle Plateros Del Centro Histórico Cusco – 2017*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.

Amaru, W. (2017). *Sobrecarga Turística Y La Percepción Del Turista En La Visita A La Ciudad Inca De Machu Picchu-2017*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.

Andina. (14 de Noviembre de 2020). *Cusco: implementan protocolos para pronta reapertura de montaña de colores Vinicunca*. Obtenido de Autoridades y operadores de turismo formales participa en proceso: <https://andina.pe/agencia/noticia-cusco-implementan-protocolos-para-pronta-reapertura-montana-colores-vinicunca-821273.aspx>

Andres, M. (2016). *¿Qué es el llamado “daño psicológico”?* Obtenido de <http://www.psigma.cat/bloc/es/castellano-que-es-el-llamado-dano-psicologico/>

Arana Oblitas, M. (2019).

Arana Oblitas, M. (2019).

BECERRA, L. B. (s.f.).

Bembibre, C. (2010). *Amenaza*. Mexico.

Blaikie, P., Cannon, T., & Wisner, B. (2004). *Vulnerabilidad*. Obtenido de https://www.desenredando.org/public/libros/1996/vesped/vesped-todo_sep-09-2002.pdf

Blanco, F. (2006). *Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística (III): una aproximación al concepto de seguridad turística*”. Disponible en . Obtenido de http://www.belt.es/expertos/HOME2_experto.asp?id=2974 Fecha de acceso el 4 de diciembre



Bianco, H. (2004). Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística. *Estudios Turísticos*.

Bowlby, J. (1998).

Buzan, B. (1991). *People, State and Fear. An Agenda for International Security Studies*.

Buzan, B. (1992). *Third world regional security in structural and historical perspective*. Barry.

Cáceda, D. (2016). *Percepción Turística del Visitante Extranjero de la Ciudad de Trujillo Año 2016*.

Trujillo: Universidad César Vallejo.

Caceda, D. (2016). *Percepción turística del visitante extranjero de la ciudad de trujillo, año 2016*.

Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

Campus, M. (2015). *Cuadernillo del ciclo de formación virtual continua, Seguridad Turística: Gestión Integral del riesgo turístico – Módulo I*. Buenos Aires: Subsecretaría de Calidad Turística.

Castellanos, M., & Orgaz, F. (2013). Potencialidades ecoturísticas de la República Dominicana. *Revista de Turismo y Desarrollo Local*.

Castellanos, m., & Orgaz, f. (2013). Potencialidades ecoturísticas de la República Dominicana. *Revista de Turismo y Desarrollo Local*, 1-15.

Clery, A. (2016). *Bienes*. Mexico.

Conceptodefinicion.de. (2016).

conceptodefinicion.de. (2021).

Congreso. (2008). *Plan maestro de desarrollo sostenible del sector turístico del Paraguay*. Obtenido de

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/AE8FA656FB5F6D3B052582FE006A8BC9/\\$FILE/145_al_370_Plan_Maestro_de_Turismo_Paraguay_2012.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/AE8FA656FB5F6D3B052582FE006A8BC9/$FILE/145_al_370_Plan_Maestro_de_Turismo_Paraguay_2012.pdf)

Corbacho, A. (2020). *La percepción del turista respecto a los servicios turísticos de los guías de turistas en la laguna de Humantay del Cusco - 2020*. Cusco: Universidad Andina Del Cusco.

Corsi, G., & Baraldi, E. (1996). *Glosario sobre la teoría social de Niklas Luhmann*. Antropos. México: Universidad Iberoamericana.



Cupreder. (2000).

CuscoPost. (20 de Octubre de 2020). @CuscoPost. Obtenido de Prestadores de servicio del sector turismo serán capacitados en bioseguridad y vigilancia: <https://www.cuscopost.com/viajes-y-turismo/prestadores-de-servicio-del-sector-turismo-seran-capacitados-en-bioseguridad-y-vigilancia/>

Damian, S. (2003). *El daño psicológico*. Argentina: SAIJ.

definicion.org. (2017). *Definición de actividad*. Obtenido de <https://definicion.org/actividad>

Delgado, H. (1949).

Delor, F. (2000). *Revisiting the concept of vulnerability*. . Sociedades medicas.

Delpino, L. (2019). *Persona*. Obtenido de <https://designificados.com/persona/>

Dircetur. (2019). *El turismo*. Obtenido de <https://www.dirceturcusco.gob.pe/turismo>

Douglas, M. (1986). Risk Acceptability According to the Social Sciences. *Russell Sage Foundation*.

Douglas, M. (1996). La aceptabilidad del riesgo según las Ciencias Sociales.

El peruano. (2008). *Decreto legislativo*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-dispone-el-acceso-gratuito-temporal-decreto-legislativo-n-1507-1866220-8/>

Escobar, A. (2005). El posdesarrollo como concepto y práctica social. *Universidad Central de Venezuela*.

Escobar, A. (2007). *Percepción de los riesgos y desastres. Caso aldea Shalaguá, municipio de Camotán*. Chiquimula.

Fernández, Á. (2002). “*El impacto del terrorismo en las llegadas de turismo internacional -algunos ejemplos*”. Turismo y Sociedad.

Fernández, V. (2002). El impacto del terrorismo en las llegadas de turismo internacional -algunos ejemplos”. *Turismo y Sociedad*, 70-79.



- Flores, S., Marino, J., Leon, M., & Del pilar, A. (2016). Percepcion De Seguridad Del Turismo Extranjero Que Arriba En Casas Rodantes A Playas De Mazatlán (Sinaloa)”,. *Turismo y sociedad*.
- Foucault, M. (2010). *El nacimiento de la biopolitica* . Argentina: Fondo de cultura economica.
- Fournier. (1985).
- Gardey, A. (2013).
- Giddens, A. (1999). *Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas*”. Taurus, Madrid.
- Gobierno Regional de Cusco. (15 de Enero de 2021). *gob.pe*. Obtenido de Cusco demanda urgentes medidas sanitarias para reactivar turismo en ‘segunda ola‘ del COVID-19: <https://www.gob.pe/institucion/regioncusco/noticias/324909-cusco-demanda-urgentes-medidas-sanitarias-para-reactivar-turismo-en-segunda-ola-del-covid-19>
- Gonzalez, M. (2004). *Daños a las personas: integridad psicofísica*. Buenos Aires,.
- Guamangate, M. D. (2019).
- Guanotuña , M. (2019). *La percepción de la seguridad turística en los residentes y visitantes de la zona especial turística “la mariscal”, distrito metropolitano de quito*. Quito: Universidad central del ecuador.
- Hall, M. (2003). “Tourism issues, agenda setting and the media”. *Review of Tourism Research*.
- Hall, M. (2003). Tourism issues, agenda setting and the media”. *Review of Tourism Research* (, 42-45.
- Hiernaux, D. (2002). *Turismo e imaginarios*”. En: *Hernaux-Nicolas, D.; Cordero, A, & Van Duynen Montijn, L. Cuaderno de ciencias sociales 123*. FLACSO, San José.
- Hiernaux, N. (2002). Turismo e imaginarios. *Flacso*.
- Horna, J. (2014). *Percepción de los turistas extranjeros respecto a la calidad de servicio que brindan los hoteles en el balneario de huanchaco*. Trujillo: Universidad Nacional de trujillo.
- ICONTEC (2012). *Peligro latente*. Obtenido de <https://www.icontec.org>



- INE. (2016). *Instituto nacional de estadística*. Obtenido de <https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=5412&op=30027&p=1&n=20>
- INE. (2018).
- INEI. (2020). *Estadísticas ambientales*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-estadisticas-ambientales-dic-2020.pdf>
- INSPQ. (2019). *Seguridad y promoción de la seguridad: Aspectos conceptuales y operacionales*. Obtenido de https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/801_MonographieEspagnol.pdf
- INSPQ. (2019). *Seguridad y promoción de la seguridad: aspectos conceptuales y operaciones*. Obtenido de https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/801_MonographieEspagnol.pdf
- Korstanje, M. (2009). "Comprender el 11 de septiembre: ¿Y su impacto en el turismo?" *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*.
- Korstanje, M. (2009). Comprender el 11 de septiembre: ¿Y su impacto en el turismo?" *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas Nómadas*, 1-39.
- Laporta, A. a. (2009).
- Lavell, A. (1999). *Gestión de riesgos ambientales urbanos. Red de Estudios Sociales en Prevención de Desastres en América Latina*. Obtenido de www.desenredando.org.
- MINCETUR. (2010). *Plan de protección al turista*. Obtenido de https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/PLAN_PROTECCION_TURISTA.pdf
- Muñoz, B. (2013). *Normativa sanitaria de alimentos*. Lima: Ministerio de Salud.
- Nacional, E. P. (2021). *Conceptos de Seguridad*. Colombia.
- Núñez, L. (2021). *La percepción de seguridad pública de los turistas extranjeros en el centro histórico de Lima Perú-2021*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- OMT. (2004). *Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>



OMI. (2016). *Unwto terminos de turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Organización de las Naciones Unidas. (2003). *Protección del núcleo vital*.

Organización de las Naciones Unidas. (2003). *Teoría y práctica de la seguridad humana* . Obtenido de https://www.iidh.ed.cr/multic/UserFiles/Biblioteca/IIDHSeguridad/12_2010/97c70a6a-82ff-409c-a1de-438406607896.pdf

OSH WIKI. (2016). *Aspectos generales de seguridad y salud en el trabajo (SST)*. Obtenido de [https://oshwiki.eu/wiki/Aspectos_generales_de_seguridad_y_salud_en_el_trabajo_\(SST\)](https://oshwiki.eu/wiki/Aspectos_generales_de_seguridad_y_salud_en_el_trabajo_(SST))

Palma, M. F. (2017).

Pastoriza, E. (2020). *los viajes*. Obtenido de <https://laventanadelcrisvelluters.wordpress.com/2020/06/16/los-viajes/>

Pearce, P., & Packer, J. (2013). *Minds on the move: new links from psychology to tourism*”. *Annals of Tourism*.

Pedrosa, J. (2014). *Remuneración*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>

Pérez, J. (2013). *Definicion viaje*. Obtenido de <https://definicion.de/viaje/>

Picado, J. (2014).

Polo, L. (1996).

Quispe, D. (2019). *Percepción del servicio de transporte turístico en las salinas de Maras, provincia de Urubamba, Cusco – 2019*. Cusco: Universidad Andina Del Cusco.

RAE. (1992). *Definicion de Riesgo*. Obtenido de <https://www.rae.es/drae2001/riesgo>

Ramos, O. (2001). Entendiendo la vulnerabilidad social: una mirada desde sus principales teóricos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*.

Rodrigues, J. (2011). *La percepción del riesgo en los turistas con discapacidad física: Una propuesta de abordaje específico*. Estudios y Perspectivas en Turismo.



Roman, B. (2020). *La seguridad turística y su incidencia en la oferta de turismo de aventura en el cerro de Hayas*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Salcedo, J. (16 de Marzo de 2020). *La republica*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/2020/03/16/cusco-conflicto-mataria-turismo-en-montana-de-siete-colores-lrsd/>

Sánchez, E. (2008).

Sanchez, J. (2016). *Bien*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/bien.html>

sensagent. (2013). *Persona*. Obtenido de <http://diccionario.sensagent.com/Persona/es-es/>

Sharma, S. &. (2008).

significados.com. (2020). *Significado de Fenómenos naturales*. Obtenido de <https://www.significados.com/fenomenos-naturales/>

Silvestre Flores Gamboa, J. P. (2015).

Slovic, P. (1987). Perception of risk.

Spence. (1990).

Terán, C. (2015). *Análisis de la calidad y seguridad en los servicios de rafting, canyoning, canopy y cicloturismo en tres agencias de viajes de la ciudad de baños en la provincia de Tungurahua*. Ecuador: Universidad Católica Del Ecuador.

UGR. (2016). *Los conceptos del turismo. Una revisión y una respuesta*. Obtenido de https://www.ugr.es/~pwlac/G20_29Alfredo_Francesch.html

Vaccarini, V. (2015). “El mundo de la comunicación es un mundo de percepciones”. . *Revista Institucional de la Facultad de Ciencias Económicas*, 13-15.

Vaccarini, V. (2015). El mundo de la comunicación es un mundo de percepciones. *Institucional de la Facultad de Ciencias Económicas*.

Vargas, J. (23 de Mayo de 2018). *La seguridad en la actividad turística*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/la-seguridad-en-la-actividad-turistica/>

Wikipedia. (2018).



D. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Variable	Dimensiones	Indicadores	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	Respuesta
Seguridad	Peligro	<ul style="list-style-type: none"> • Fenómenos Naturales • Amenazas • Fenómenos Antrópicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cree que los fenómenos naturales son un peligro durante la estación de lluvias. • Durante su viaje se ha sentido amenazado por los peligros percibidos en la ruta hacia la montaña de Vinincunca. • Considera que se ha sentido en peligro por la manera en cómo el chofer manejo durante su visita a la montaña de Vinincunca. • Se ha sentido en peligro en la ruta no asfaltada hasta el acceso a la ruta de caminata. • Se ha sentido en peligro cuando tomo por opción el transporte de caballos hacia la montaña de Vinincunca. • Considera que los alimentos ofrecidos en la ruta a la montaña de colores Vinincunca son saludables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • A veces • Casi nunca • Nunca
	Amenaza	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo • Peligro latente • Personas • Bienes 	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que se ha sentido en riesgo en el recorrido a la montaña de colores Vinincunca. • Cree usted que los peligros suelen ser imprevistos y podrían poner en riesgo la vida de muchas personas • Cree usted que las personas con las que realiza la visita a la montaña de colores Vinincunca son de su total confianza • Cree usted que sus bienes se mantienen seguros con usted y el grupo de personas con las que visita la montaña de colores Vinincunca. 	
	Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos peligrosos • Vulnerabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que podría estar expuesto a eventos peligrosos, como muerte, o falta de oxígeno. • Considera usted que existe un grado de vulnerabilidad al recurrir a la montaña de colores Vinincunca. 	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Daño físico • Daño psicológico • Pérdida material 	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que está expuesto a daños físicos, como caídas o golpes durante su recorrido a la montaña de colores • Cree usted que podría sufrir daños psicológicos si presenciara la pérdida de una vida humana. • Considera que podría ser susceptible a sufrir pérdidas materiales 	



E. FICHA DE CUESTIONARIO

El presente cuestionario está en referencia a la visita a la montaña de colores Vinincunca

1.- ¿Los fenómenos naturales pueden ser un peligro en cualquier estación?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

2.- ¿La estación de lluvias puede ser un fenómeno que genere mayor peligro a los viajeros?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

3.- ¿Ha visto amenazado su integridad física durante la visita a la montaña de colores?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Las maniobras del conductor fueron arriesgadas y lo puso en peligro?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo



c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

5. ¿Conducir en carretera mojada por las lluvias puede ser peligroso?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

6. ¿La visita a la montaña de colores en caballo puede ser peligroso sin la compañía del guía?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

7. ¿Los alimentos ofrecidos en su visita son saludables y generan confianza?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

8. ¿El guía le brinda confianza porque esta todo el tiempo al cuidado de los visitantes?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo



c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

9. ¿Existen riesgos a lo largo del viaje que no le fueron comunicados?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

10. ¿Ha visto improvisación en el servicio a la montaña de colores y considera que es un peligro latente para la vida de las personas?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

11. ¿Las personas con las que visitó la montaña de colores le generan confianza?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Indeciso

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo



12. ¿Durante el servicio el personal que lo acompaña genera confianza y habilidad?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

13. ¿Siente que sus bienes personales están seguros durante la visita a la montaña?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

14. ¿Durante su visita se ha visto expuesto a eventos peligrosos, que le dieron miedo a perder su vida?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

15. ¿Se ha visto vulnerable a los riesgos y peligros durante el trayecto?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo



e) Totalmente en desacuerdo

16.- ¿Está expuesto a daños físicos leves y permanentes durante su visita a la montaña?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

17.- ¿Un accidente por falta de medidas de seguridad considera que podría generarle daños psicológicos leves y/o permanentes?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

18. ¿Considera que el viaje a la montaña lo hace susceptible a sufrir pérdidas materiales?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo