



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



INSEGURIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PERCEPCIÓN DE LA DEMANDA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE PUNO, 2024

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. MARTHA MONICA ARDILES CCASA

Bach. ANA ARNAO QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN TURISMO

PUNO – PERÚ

2024



MARTHA MONICA ARDILES CCASA Y ARNAO QUIS...

INSEGURIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PERCEPCIÓN DE LA DEMANDA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE PUNO, 2024

- My Files
- My Files
- Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::8254:417514061

Fecha de entrega

19 dic 2024, 10:44 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

19 dic 2024, 10:48 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

MARTHA MONICA ARDILES CCASA Y ANA ARNAO QUISPE INSEGURIDAD Y SU INFLUENCIA EN LApdf

Tamaño de archivo

2.0 MB

94 Páginas

16,283 Palabras

94,262 Caracteres





20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 18% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

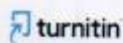
No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

MSc. Elena Z. Mamani Quispe
DOCENTE

Dr. Henry Percy
Catacora Mayta
Coordinador de Investigación
E.P. Turismo





DEDICATORIAS

Expreso mi más profunda gratitud a mis padres, cuya confianza ha sido el cimiento de este estudio. A mis profesores, quienes con su sabiduría han despertado en mí la pasión por el saber. A mis amigos, cuya compañía ha hecho más llevadero este camino. Y a la comunidad académica, con el deseo de que este trabajo sea un aporte significativo al conocimiento colectivo.

Martha Monica Ardiles Ccasa



A Dios, fuente infinita de sabiduría y fortaleza. A mi familia, mi pilar incondicional. A mis mentores, quienes me guiaron en este camino. A mis amigos y compañeros, por su apoyo y compañía. A todos aquellos que fomentan la investigación, inspirando a las futuras generaciones.

Ana Arnao Quispe



AGRADECIMIENTOS

Durante este desafiante proceso de investigación, nos gustaría expresar nuestro más profundo reconocimiento a todas las personas e instituciones que hicieron posible la ejecución de este trabajo.

Primero, agradecemos a Dios, fuente de fortaleza y orientación en cada etapa de este recorrido. Su presencia constante nos brindó la motivación y el valor necesario para superar cada obstáculo.

También expresamos gratitud a nuestra asesora, M.Sc. Elena Zenayda Mamani Quispe, cuya orientación profesional y constante apoyo fueron esenciales para el desarrollo exitoso de esta investigación. Su experiencia y valiosos consejos fueron pilares fundamentales.

Asimismo, expresamos gratitud al M.Sc. Juan Daniel Martínez Franco por su apoyo incondicional, orientación profesional durante el desarrollo de nuestra investigación.

Finalmente, manifestamos nuestro más sincero agradecimiento a nuestras familias por su respaldo incondicional y su paciencia durante las largas jornadas dedicadas a esta investigación.

Martha Monica Ardiles Ccasa

Ana Arnao Quispe



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIAS	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	17
ABSTRACT.....	18
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.2.1. Problema general.....	21
1.2.2. Problemas específicos	21
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1. Hipótesis de la investigación.....	21
1.3.2. Hipótesis específicos	¡Error! Marcador no definido.
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.5.1. Objetivo general	24
1.5.2. Objetivos específicos	24



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
2.1.1.	Antecedentes internacionales	25
2.1.2.	Antecedentes nacionales	27
2.1.3.	Antecedentes locales	29
2.2.	MARCO TEÓRICO	31
2.2.1.	Inseguridad	31
2.2.2.	Demanda turística.....	32
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	32
2.3.1.	Homicidio doloso	32
2.3.2.	Secuestro	33
2.3.3.	Robos con violencia	33
2.3.4.	Extorción	34
2.3.5.	Daños físicos y económicos	35
2.3.6.	Miedo	35
2.3.7.	Desconfianza	35
2.3.8.	Espacios públicos	36
2.3.9.	Espacios privados.....	37
2.3.10.	Demanda turística.....	38
2.3.11.	Percepción de la demanda turística	40
2.3.12.	Percepción de riesgo a causa de la inseguridad.....	40
2.3.13.	Percepción de las instituciones turísticas frente a la inseguridad	41



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	43
3.2.	PERIODO Y DURACIÓN DEL ESTUDIO.....	44
3.3.	PROCEDENCIA DE MATERIAL UTILIZADO	45
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
3.5.	METODOLOGÍA	48
3.5.1.	Tipo de la investigación	48
3.5.2.	Diseño de la investigación	48
3.5.3.	Nivel de investigación.....	49
3.5.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
3.6.	VARIABLES	50
3.6.1.	Operacionalización de variables	50

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	RESULTADOS.....	51
4.1.1.	Estadísticas para el objetivo general	57
4.1.2.	Estadísticas para el objetivo específico 1	59
4.1.3.	Estadísticas para el objetivo específico 2.....	61
4.1.4.	Estadísticas para el objetivo específico 3.....	63
4.1.5.	Comprobación de hipótesis	65
4.1.6.	Hipótesis específica 1.....	66
4.1.7.	Hipótesis específica 1.....	68
4.2.	DISCUSIÓN	69
V.	CONCLUSIONES.....	70



VI. RECOMENDACIONES.....	72
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS.....	77

Área: Ciencias Sociales.

Tema: Inseguridad y su Influencia en la Percepción de la Demanda Turística.

Fecha de sustentación: 27 de diciembre 2024.



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Genero de los turistas	52
Figura 2. Tipo de turista.....	53
Figura 3. Nivel de Seguridad	53
Figura 4. Dimensiones de seguridad.....	54
Figura 5. Nivel de percepción de demanda turística.....	55
Figura 6. Dimensiones de percepción de la demanda turística.....	56
Figura 7. Niveles de seguridad y niveles de percepción de demanda turística.....	57
Figura 8. Gráfico de dispersión de la percepción de la seguridad y la demanda turística	59
Figura 9. Niveles de percepción de la inseguridad objetiva y la demanda turística	60
Figura 10. Gráfico de dispersión de la percepción de la inseguridad objetiva y la demanda turística.....	61
Figura 11. Niveles de percepción de la inseguridad subjetiva y la demanda turística	62
Figura 12. Gráfico de dispersión de la percepción de la inseguridad subjetiva y la demanda turística.....	63
Figura 13. Gráfico de dispersión de la percepción de la demanda turística según la inseguridad objetiva y subjetiva	64



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Periodo y duración del estudio.....	44
Tabla 2. Arribo de turistas nacionales y extranjeros a la Provincia de Puno 2018-2022.....	46
Tabla 3. Operacionalización de variables	50
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad.....	51
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad.....	51
Tabla 6. Correlaciones: De nivel de seguridad con el nivel de percepción de demanda	58
Tabla 7. Correlaciones: Nivel de inseguridad objetiva con el nivel de percepción de demanda	60
Tabla 8. Correlaciones: Nivel de inseguridad subjetiva con el nivel de percepción de demanda.....	62
Tabla 9. Coeficientes: No estandarizados y estandarizados	64
Tabla 10. Correlaciones de comprobación de hipótesis: Nivel de seguridad con nivel de percepción de demanda.....	66
Tabla 11. Correlaciones de comprobación de hipótesis: Nivel de inseguridad objetiva con el nivel de percepción de demanda	67
Tabla 12. Correlaciones de comprobación de hipótesis: Nivel de inseguridad subjetiva con el nivel de percepción de demanda.....	68
Tabla 13. ¿Ha sido usted testigo de un delito de homicidio durante su visita a la ciudad de Puno?	81
Tabla 14. ¿Ha sido usted víctima, intento o testigo de secuestro durante su visita a la ciudad de Puno?	81



Tabla 15. ¿Ha sido usted víctima o testigo de robo con violencia en espacios públicos durante su visita a la ciudad de Puno?.....	81
Tabla 16. ¿Ud. ha sido víctima o conoce de alguien que haya sido afectado por extorsión durante su visita a la ciudad de Puno?	82
Tabla 17. ¿Ha sufrido lesiones físicas o daños económicos debido a la inseguridad en su entorno cercano durante su visita a la ciudad de Puno?	82
Tabla 18. ¿Considera que transitar por las arterias de la ciudad le han brindado seguridad y que percepción le generan?	82
Tabla 19. ¿Considera usted que las medidas implementadas por las autoridades competentes son adecuadas para garantizar la seguridad de los turistas en la ciudad de puno?.....	83
Tabla 20. ¿Se sintió seguro en los espacios públicos que visito en la ciudad de Puno?.....	83
Tabla 21. ¿Los espacios privados (hoteles, terminales terrestre y lacustre, etc.) en los que permaneció durante su estadía en la ciudad de Puno, le brindaron seguridad?.....	83
Tabla 22. ¿Durante su visita a la ciudad de Puno ha observado el consumo de drogas?	84
Tabla 23. ¿Cree usted que el problema del alcoholismo está relacionado con la inseguridad en la ciudad?.....	84
Tabla 24. ¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación: "¿Durante su estadía en la ciudad de Puno, el nivel de seguridad ciudadana fue significativo"?	84



Tabla 25. ¿Durante su visita a la ciudad de Puno, cuando usted hizo uso de servicios de taxi, o espacios públicos ha observado o experimentado manipulación de sus pertenencias o situaciones significativas de inseguridad?	85
Tabla 26. ¿Cree usted que sus relaciones interpersonales han sido afectadas por la inseguridad durante su visita en la ciudad de Puno?.....	85
Tabla 27. ¿Ud., en algún momento ha desconfiado de las personas que le brindaron servicios durante su permanencia en la ciudad de Puno?.....	85
Tabla 28. ¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación: "Las acciones adoptadas por las instituciones competentes de turismo para brindar seguridad en la ciudad de Puno son adecuadas"?	86
Tabla 29. ¿Durante su visita turística en la ciudad de Puno ha experimentado (temor o desconfianza)?.....	86
Tabla 30. Genero de los turistas.....	87
Tabla 31. Tipo de turista	87
Tabla 32. Nivel de Seguridad.....	87
Tabla 33. Dimensiones de Seguridad.....	88
Tabla 34. Nivel de percepción de demanda turística	88
Tabla 35. Dimensiones de la percepción de demanda	88
Tabla 36. Tabla de contingencia entre el nivel de seguridad y el Nivel de percepción de demanda turística.....	89
Tabla 37. Tabla de contingencia entre el nivel de Inseguridad objetiva y el nivel de percepción de demanda turística	89
Tabla 38. Tabla de contingencia entre el nivel de Inseguridad subjetiva y el nivel de percepción de demanda turística	90



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos	78
Anexo 2. Matriz de consistencia	80
Anexo 3. Tablas de los resultados de la encuesta	81
Anexo 4. Tablas estadísticas	87



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

APAVIT:	Asociación Peruana de agencia de viajes y turismo
DIRCETUR:	Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo
INEI:	Instituto Nacional de Estadística e Informática
MINCETUR:	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
POLTUR:	Policía de Turismo



RESUMEN

El presente estudio analiza la influencia de la inseguridad en la percepción de la demanda turística en la ciudad de Puno durante 2024. Se enfoca en dos dimensiones: inseguridad objetiva, basada en datos estadísticos sobre delitos, e inseguridad subjetiva, vinculada a emociones y percepciones individuales. La metodología utilizada es cuantitativa, con un diseño no experimental y transversal. Mediante encuestas a turistas nacionales y receptivos, se identificó que la inseguridad subjetiva tiene un impacto más significativo en la percepción de la demanda turística que la objetiva. Los resultados revelan que, aunque Puno presenta bajos niveles de inseguridad objetiva, una percepción subjetiva elevada de inseguridad afecta negativamente la experiencia y las decisiones de los visitantes. Además, la correlación entre la seguridad y la demanda turística recomienda que a medida que mejora la percepción de seguridad, también aumenta la valoración del destino. Este estudio enfatiza la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan la confianza de los turistas, mejoren la comunicación institucional y reduzcan las preocupaciones relacionadas con la inseguridad. Tales acciones no solo contribuirían al desarrollo del turismo en la región, sino que también mejorarían la calidad de vida de sus habitantes.

Palabras clave: Demanda turística, Empresas turísticas, Inseguridad ciudadana, Objetiva, Subjetiva.



ABSTRACT

This study analyzes the influence of insecurity on the perception of tourist demand in the city of Puno during 2024. It focuses on two dimensions: objective insecurity, based on statistical data on crimes, and subjective insecurity, linked to emotions and individual perceptions. The methodology employed is quantitative, utilizing a non-experimental and cross-sectional design. Surveys conducted with national and international tourists identified that subjective insecurity has a more significant impact on the perception of tourist demand than objective insecurity. The results reveal that, although Puno presents low levels of objective insecurity, a heightened subjective perception of insecurity negatively affects visitors' experiences and decisions. Moreover, the correlation between security and tourist demand suggests that improving the perception of security enhances the destination's overall appeal. This study emphasizes the need to implement strategies that build tourists' trust, improve institutional communication, and alleviate concerns related to insecurity. Such actions would not only contribute to the development of tourism in the region but also enhance the quality of life for its residents.

Keywords: Tourist demand, Tourism businesses, Citizen insecurity, Subjective, Objective.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La ciudad de Puno, conocida por ser la capital folclórica del Perú y hogar del emblemático Lago Titicaca, ocupa un lugar destacado en el turismo nacional e internacional. Su patrimonio cultural y paisajes únicos la transforman en un destino atractivo para miles de visitantes cada año. Sin embargo, en los últimos tiempos, la percepción de inseguridad ha emergido como un factor preocupante, tanto para los residentes como para los turistas. Este fenómeno no solo tiene implicancias sociales, sino también económicas, afectando el flujo de visitantes y, en consecuencia, la sostenibilidad del sector turístico.

La inseguridad puede ser entendida desde dos dimensiones principales: la objetiva y la subjetiva. La primera se relaciona con los niveles reales de criminalidad, medidos a través de datos estadísticos oficiales, mientras que la segunda responde a emociones, experiencias previas y el impacto ejercido por los medios de comunicación. Estas percepciones subjetivas suelen ser más influyentes en la etapa de decisión de los turistas, quienes tienden a evitar destinos percibidos como inseguros, independientemente de la realidad objetiva del lugar.

El presente estudio busca analizar cómo la inseguridad, en ambas dimensiones, impacta en la percepción de la demanda turística en Puno durante 2024. A través de un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación no experimental, se recolectaron datos de turistas nacionales y extranjeros para identificar las correlaciones entre seguridad y demanda turística. Los hallazgos muestran que, aunque los niveles de inseguridad objetiva en Puno son bajos, las percepciones subjetivas de inseguridad son altas y generan un impacto negativo significativo en la valoración del destino.



Entender estas dinámicas es crucial para desarrollar estrategias que fortalezcan la confianza de los visitantes y promuevan una imagen positiva de la ciudad. La mejora de las percepciones de seguridad no solo beneficiará al turismo, sino que también contribuirá al bienestar general de los habitantes de Puno, consolidándola como un destino competitivo y sostenible en el mercado turístico global. Este documento busca ser un aporte para guiar políticas públicas y privadas que respondan a los desafíos del sector turístico frente a la inseguridad.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Puno es una ciudad conocida por su patrimonio cultural, natural y como atractivo principal el Lago Titicaca, el cual, es tradicionalmente un destino turístico popular. Sin embargo, en los últimos años, hubo un aumento notable relacionado con la inseguridad dentro de la ciudad. Esta percepción de inseguridad ha suscitado interrogantes sobre su impacto en el sector turístico de la ciudad de Puno, particularmente en términos de la demanda turística.

La problemática de la inseguridad en la ciudad de Puno debe ser analizada no solo como una preocupación social, sino también por sus posibles perjuicios económicos y en consecuencia los turistas suelen cambiar los destinos que perciben como inseguros, lo que podría llevar a una disminución en el número de arribo de visitantes, afectando el efecto multiplicador la economía local y las formas de sustento de quienes dependen del turismo.

Dada la creciente importancia del turismo para la economía de la ciudad Puno, es esencial comprender cómo la inseguridad influye en la percepción de los turistas potenciales y, en consecuencia, en la demanda turística en la ciudad de Puno. Esta investigación busca analizar la correlación entre los niveles de inseguridad y la demanda



turística, y comprender hasta qué punto los riesgos percibidos disuaden a los turistas de visitar la ciudad de Puno en 2024.

Al realizar esta investigación, proporcionaríamos ideas que ayudarían a las autoridades locales y a los grupos de interés a desarrollar y plantear estrategias para mitigar las consecuencias adversas que la falta de seguridad trae para en la actividad turística, incidencia de confianza del turista en la ciudad de Puno.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la inseguridad influye en la percepción de la demanda turística en la ciudad Puno, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la inseguridad objetiva influye en la percepción de la demanda turística en la ciudad Puno, 2024?
- ¿De qué manera la inseguridad subjetiva influye en la percepción de la demanda turística en la ciudad Puno, 2024?
- ¿Cuáles son los efectos de la inseguridad en la percepción de la demanda turística de la ciudad de Puno, 2024?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis de la investigación

La inseguridad puede generar una percepción negativa de seguridad en los turistas, lo cual puede desmotivar la visita a un destino específico.



1.3.2. Hipótesis específicos

- La inseguridad objetiva genera una percepción negativa en la demanda turística a consecuencia de altos índices de criminalidad y delincuencia.
- La inseguridad subjetiva influye negativamente en la demanda turística generando miedo y desconfianza.
- Los efectos negativos de la inseguridad ciudadana son: disminución de demanda, cancelación de reservar, deterioro de la imagen del destino.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

No hay duda que, los países Sudamericanos tienen particularidades en común, en otras palabras “tienen las mismas culturas, tradiciones, costumbres, historia, gastronomía, población, sus lenguas, todas muy ligadas a la colonización europea” (Becerra, 2021). Todos los aspectos expuestos, los transforma en territorios con enorme patrimonio cultural, en un análisis más profundo y en general a nivel latinoamericano, comparten algunos rasgos comunes, que presentan ventajas, pero también problemas, ya que América Latina es vista como “la región con mayor índice de criminalidad del planeta” (Becerra, 2022).

En consecuencia, es conveniente investigar la inseguridad, antes de profundizar el tema, es oportuno, mencionar los componentes de la inseguridad: la “objetiva” y la “subjetiva”; la inicial está vinculada con las evaluaciones realizadas a partir de las estadísticas oficiales de delincuencia, por otro lado, la inseguridad "subjetiva" se relaciona con la estimación de la propia vulnerabilidad como víctima, que está influenciada por la experiencia, las circunstancias personales y la influencia de los medios. Estos aspectos configuran el sentimiento de inseguridad y ésta a su vez repercute



en la calidad de vida por medio del estrés, la ansiedad e incluso puede limitar la movilidad de las personas (Flores, 2015).

Global Initiative Against Transnational Organized Crimen (GI-TOC) (2022) considerando los hallazgos obtenidos en el estudio de los países con grandes índices de criminalidad son los siguientes: “la República Democrática del Congo, con un puntaje de 7,75; seguidamente está Colombia, con 7,66; luego esta Myanmar, con 7,59; y el top 5 lo completan México (7,56) y Nigeria (7,15)”.

La perspectiva de la inseguridad va en aumento, intercedido por un gran índice de denuncias y actos delictivos tanto en Lima como en regiones (Guzmán, 2023). Situación que perjudica la reactivación del turismo y el arribo de turistas; más incluso, después de las protestas, enfrentamientos violentos, y bloqueos de carreteras que sucedió entre diciembre y los dos primeros meses del año (Albuquerque, 2023).

El (INEI) (2023) revela que Puno es el departamento que lidera la lista con el alto porcentaje de población víctima de un hecho delictivo con (31,8%). La (APAVIT), (2023) se estimó que “el 80% de las empresas turísticas de Puno, habrían quebrado, debido a que no llegan turistas extranjeros, nacionales a mencionada región, a causa de las vías bloqueadas y manifestaciones”.

Por lo tanto, este estudio se realizó para comprender cómo la inseguridad de los residentes afecta la demanda turística, ya que el incremento de la inseguridad de los residentes es un problema de gran magnitud, la seguridad debe ser un componente fundamental que contribuya en la calidad de vida tanto de los pobladores locales y de los visitantes receptivos.



Los resultados en este estudio ayudarán en servir como base de datos para futuras investigaciones para profundizar en el tema y concientizar a las personas acerca de la inseguridad y su impacto en la percepción de la demanda turística.

Finalmente, surge la siguiente pregunta: ¿En qué medida la inseguridad influye en la percepción de la demanda turística en la ciudad Puno, 2024?

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Analizar la influencia de la seguridad en la percepción de la demanda turística en la ciudad Puno, 2024.

1.5.2. Objetivos específicos

- Conocer de qué manera la inseguridad objetiva influye en la percepción de la demanda turística en la ciudad de Puno, 2024.
- Identificar de qué manera la inseguridad subjetiva influye en la percepción de la demanda turística en la ciudad de Puno, 2024.
- Explicar los efectos de la inseguridad en la percepción de la demanda turística en la ciudad de Puno, 2024.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

En el artículo “*Turismo y miedo al delito-violencia*”; realizo su investigación para comprender la caracterización y mapeo del miedo en las ciudades, identificar lugares y características socioambientales que generan sensación de inseguridad, utilizó la metodología de los imaginarios y las representaciones, investigación aplicada, descriptiva e interpretativa, diseño transversal y no experimental, cuestionarios, en donde menciona el autor que las nociones aprensivas que la ciudad crea sobre los lugares específicos, el sujeto y su perspectiva también nos permiten afirmar la materialidad física de la composición urbana laberíntica que escala hacia la escalada del estado, el orden público o la falta de orden público de Hobbes, los rumores y los medios de comunicación son responsables del miedo generalizado y ubicuo al crimen y la violencia que es social y espacialmente estigmatizada (Hernández, 2018).

Miranda (2017) en su artículo “*la inseguridad y su incidencia en la actividad turística: el caso de Morelia Michoacán*”; realizo su investigación para analizar el efecto de la inseguridad en el desarrollo de la Actividad Turística de la ciudad de Morelia, Michoacán, a fin de sugerir acciones que permitan mitigar la percepción de inseguridad, se utilizó el método de enfoque cualitativo, basado en revisión bibliográfica de teorías y conceptualizaciones, con instrumentos de recolección de datos a través de medios de artículos, instancias gubernamentales



y privadas, realizando un análisis comparativo de los datos obtenidos, en donde menciona que existen factores que favorecen o propician, en mayor o menor grado, la percepción de inseguridad en una sociedad; siendo económicos (pobreza y desempleo), sociales (violencia y discriminación) y políticos (corrupción e impunidad e inseguridad ciudadana), contribuyen a su vez a delitos sociales como robo, asesinato, extorsión, corrupción.

En la investigación de la “*inseguridad y turismo en Quintana Roo, México (1997-2013)*”; tuvo prioridad de determinar si el turismo en Quintana Roo se ve afectado por el incremento de los delitos, y demostrarlo mediante un modelo econométrico, en donde utilizo el método enfoque cuantitativo-modelo econométrico, y el instrumento de revisión de reportes del Banco de México y del Foro Económico Mundial, que en donde el autor menciona que México tiene el turismo como la tercera fuente de divisas, por lo que es importante prestar atención a todas las variables que puedan afectar su competitividad turística, una de ellas es la seguridad, según la encuesta sobre victimización y percepción de la seguridad en México, la inseguridad es el problema principal mencionado por la población; asimismo, y aunque se ha incrementado el número de delitos en México, carecemos de datos precisos para medir los impactos de la inseguridad en la actividad turística (Lozano, 2016).

En el artículo investigación “*inseguridad ciudadana en el centro histórico de Quito: Las tensiones del desarrollo turístico*”; realizó su estudio para demostrar una coordinación insuficiente entre las autoridades de la localidad y nacionales para poder minimizar la sensación de inseguridad en Quito, utilizó el Métodos cuantitativos (análisis de indicadores de delincuencia y violencia y datos estadísticos) y cualitativa (entrevistas de profundidad y estructuradas), revisión de



algunos instrumentos, planes y proyectos estratégicos, en donde el autor menciona que El conocimiento de la incertidumbre de CHQ en el sector público es bajo, ya que promueven programas y proyectos destinados a reducir la incertidumbre de CHQ, y el 33 % de todas las partes interesadas encuestadas en el sector público, por el opuesto, el 67% de los encuestados dijo que la percepción de incertidumbre de CHQ estaba entre alta y moderada (Barcia, 2015).

Rocha (2013) en su artículo de investigación el “*paisaje urbano e inseguridad ciudadana en la ciudad de Barranquilla*”; que tiene el objetivo de realizar una investigación radiográfica de la ámbito actual del paisaje urbano en Barranquilla, se usó el método enfoque mixto, en donde menciona que Barranquilla, una ciudad con paisajes urbanos contrastantes, se encuentra actualmente en un proceso de desarrollo urbano que minimiza las necesidades humanas, la identidad urbana caribeña, las condiciones territoriales y las condiciones naturales, teniendo en cuenta solo los intereses de los inversionistas privados, el gobernante acuerda la búsqueda del máximo beneficio y la mínima inversión.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el estudio de “*gentrificación e inseguridad ciudadana en el centro histórico del Callao. Análisis semiótico de las prácticas y sentidos en torno a monumental Callao*”; realizo su investigación para analizar las interacciones sociales que surgen entre Monumental Callao y los residentes del barrio intervenido por el proyecto y por la llegada de turistas, se utilizó el método Cualitativo y para su realización hemos seleccionado dos técnicas: la observación y las entrevistas en profundidad, en donde el autor menciona que la investigación



plantea que Monumental Callao genera sentimientos de exclusión entre los residentes, quienes no pueden acceder a las atracciones del espacio debido a su carestía de medios económicos, por último, el proyecto se estructura como un enclave que invisibiliza problemáticas de antaño en el Centro Histórico del Callao, como la violencia y la pobreza (Vargas , 2021).

En su artículo de investigación “*turismo, terrorismo y crisis socio-económica. El caso de Perú (1980-1992)*”; realizó su investigación para discernir sobre el impacto real de la violencia terrorista en el turismo receptivo en el Perú, se utilizó el método de análisis de contenido cualitativo, en donde menciona que, de acuerdo a las diversas evidencias presentadas, el turismo receptivo en el Perú sufre una caída moderada de 1981 a 1983, para luego crecer también en forma moderada hasta 1988, y caer en forma acelerada de 1989 a 1992; para explicar estos comportamientos es necesario considerar la importancia de las políticas y desenvolvimientos de la economía mundial y local, así como en el impacto del fenómeno del terrorismo (Armas, 2021).

Menchero (2020) en su artículo de investigación la “*inestabilidad, violencia y turismo en Perú: una aproximación desde el papel del estado*”; tiene el objetivo de determinar la relación existente la demanda turística y la inseguridad Ciudadana, se usó el método cualitativo, enfoque historiográfico, en donde da a conocer que aunque los informes señalen la mejora de la estabilidad política peruana, la historia del país en los últimos 200 años evidencia una sucesión de cambios de gobiernos, en los que han destacado numerosos golpes de estado o, en los últimos años, numerosos casos de corrupción, además, en la época de los años 80 e inicios de los 90, el país enfrentó un periodo de violencia y terrorismo de los más impactantes de todo América Latina.



Vargas (2020) en su investigación sobre el *“turismo receptivo y su relación con la inseguridad ciudadana en el centro de Lima, 2019”*, tiene como objetivo determinar la relación existente la demanda turística y la inseguridad Ciudadana en el distrito de Cercado de Lima, se utilizo el metodo investigación de campo porque recolecta datos directamente de los las personas entrevistadas, en donde menciona que la mayoría de personas encuestadas consideran la ciudad como muy insegura (33%), también va de la mano con la poca o nula presencia de la policía y Serenasgo en el centro de Lima y sus alrededores, quienes son los encargados de generar este sentimiento de seguridad en la gente.

Figuroa (2020) en su artículo de investigación *“turismo y la lucha contra la pobreza en el Perú. Análisis de dos casos regionales”*; realizo su investigación para facilitar debates sobre el potencial del sector turístico para disminuir la pobreza y garantizar que los residentes aprovechen las oportunidades del crecimiento turístico de manera justa y sostenible., se utilizó el método de Enfoque mixto, en donde el autor dio a conocer que un análisis de dos casos en Perú muestra el complejo vínculo entre turismo y pobreza; en otras palabras, el crecimiento del turismo no resuelve automáticamente problemas sociales preocupantes, como se discute ampliamente en organismos internacionales.

2.1.3. Antecedentes locales

En su estudio *“política de seguridad ciudadana en San Román; periodo 2011-2021”*; realizo su investigación para identificar el equipamiento implementado para prevenir la inseguridad ciudadana, el estudio fue no experimental, los datos fueron recolectados del Sistema Integrado de Estadísticas de Criminalidad y Seguridad, el autor señalo que la provincia de San Román es un



polo económico y allí es propenso a cometer muchos delitos, por lo que hay un aumento de las actividades delictivas, sobre todo robos, hurtos, etc. (Parillo et al., 2022).

En el artículo de investigación *“percepción sobre la seguridad ciudadana y la calidad de los servicios de la policía nacional del Perú en las ciudades de Cusco y Juliaca”*; utilizo el método de investigación de tipo descriptiva-correlacional, con el diseño no experimental y transversal, en donde menciono que los cusqueños tienen una alta percepción de seguridad, ya que los servicios de la PNP atienden adecuadamente las necesidades de los ciudadanos y por lo cual sus expectativas han sido satisfechas. Por el contrario, en Juliaca son precarias (Fuentes, 2021).

En su artículo *“influencia de la red de protección al turista en la seguridad turística de la ciudad de Puno”*; realizo su investigación para determinar de qué manera la Red de Protección al Turista influye en la seguridad turística de la ciudad de Puno, se usó el método Cuantitativo, tipo explicativo-descriptivo, diseño no experimental- transeccional, en donde el autor dio a conocer la brecha de incumplimiento de funciones es de 70% y la no ejecución de estrategias y acciones es de 61%, esto significa que la Red de Protección al Turista de Puno, no está cumpliendo con lo que estipula el marco legal de protección y defensa al turista, ni se está ejecutando las estrategias y acciones programadas en el plan nacional y regional (Quispe, 2021).

Luna y Ccopa (2019) en su artículo *“inseguridad ciudadana y riesgo social de las personas centro comercial Jr. Moquegua Juliaca-puno 2018”* tiene el objetivo analizar y explicar, la inseguridad ciudadana y el riesgo social de las



personas, se usó la metodología cuantitativa de encuestas aplicadas a 150 residentes al azar en cinco sectores de la ciudad, en donde el autor menciona que la población no denuncia pese haber sufrido robos, por desconfianza en las instituciones vinculadas a la administración de justicia.

En su investigación “*perspectiva social de inseguridad ciudadana según las instituciones que brindan servicios esenciales de seguridad ciudadana frente a la delincuencia, región de Puno - 2016*”, tuvo como objetivo de establecer la percepción social de inseguridad ciudadana según las instituciones que brindan seguridad ciudadana en la región de Puno, la metodología aplicada es el hipotético-deductivo, con el diseño no experimental de tipo descriptivo, en donde el autor dio a conocer que la percepción de seguridad en las instituciones del Estado que en un 56% consideran inadecuada para intervención de la policía nacional o serenazgo municipal y en un 56% de inadecuada la forma de administrar justicia frente a un 17% que considera adecuada la intervención policial y un 15% que considera adecuada la administración de justicia (Chahuares, 2018).

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Inseguridad

La inseguridad se entiende como una percepción o sentimiento vinculado al miedo de convertirse en víctima de un delito. Esta emoción va más allá de las cifras objetivas de criminalidad y se forma a partir de una serie de factores sociales, culturales y subjetivos, que incluyen experiencias personales, rumores y el efecto de los medios de comunicación. Aunque esta percepción no siempre se alinea con las estadísticas reales sobre la criminalidad, su impacto en la calidad de



vida es considerable, provocando estrés, ansiedad y restricciones en la movilidad de las personas (Walklate, 2021).

2.2.2. Demanda turística

Se refiere al grupo de consumidores actuales y potenciales que están dispuestos a adquirir productos y servicios turísticos. Estos consumidores buscan complacer sus necesidades de ocio y recreación en distintos puntos a su residencia habitual, en función de su renta y del precio del producto turístico. La demanda turística no solo incluye los aspectos económicos, sino también factores psicológicos y culturales que influyen en las decisiones de los turistas (Kotler et al., 1998).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Homicidio doloso

Se trata de un asesinato intencional y describe la acción que provoca deliberadamente la muerte del paciente, quien fallece a causa de dicho acto homicida y no debido a su enfermedad subyacente.

La ejecución del asesinato doloso es la acción que implica la muerte de otra persona con intenciones y conocimiento. Esto quiere decir que el responsable del delito actuó con el objetivo deliberado de asesinar u ocasionar un daño grave que tuvo como consecuencia la muerte de la víctima. Se trata de una categoría de Homicidio culposo, la cual no tiene como propósito matar, sino que la muerte ocurre debido a la negligencia o imprudencia (Merchán, 2019).



2.3.2. Secuestro

Es un delito que se define como la prohibición de la libertad de una persona a través del uso de la fuerza, con el fin de obtener un beneficio, como un rescate económico, o para causar daño o coerción.

En este delito, la víctima es retenida en contra de su voluntad en un lugar determinado, y el secuestrador ejerce control sobre ella, limitando su libertad de movimiento. El secuestro puede involucrar diferentes motivaciones, tales como demandas económicas, presión política, represalias personales o simplemente la intención de causar miedo y daño.

Este acto ilegal se diferencia de una detención legal, en la cual una persona es retenida por las autoridades bajo una justificación legal y siguiendo los procedimientos establecidos por la ley. El secuestro se caracteriza por su ilegalidad y la ausencia de permiso otorgado por las autoridades correspondientes, lo que lo convierte en un grave delito tanto en el ámbito penal como en el impacto emocional y físico sobre la víctima.

2.3.3. Robos con violencia

Robos con violencia son aquellos robos en los que el autor emplea la fuerza o la intimidación física para apoderarse de bienes ajenos. En estos casos, el agresor utiliza la violencia para superar la resistencia de la víctima o para asegurar que el robo se lleve a cabo sin interferencias.

A diferencia del robo sin violencia, donde el autor puede utilizar métodos como el engaño o la sustracción sigilosa, el robo con violencia implica la utilización activa de fuerza física o amenazas para conseguir los bienes deseados.



Esto aumenta la gravedad del delito, dado que no solo se comete el acto de despojar a alguien de sus pertenencias, sino que también se somete a la víctima a una experiencia física y emocional traumática.

La violencia en este contexto puede variar desde una agresión física directa hasta la amenaza de daño inminente, y el delito suele ser castigado con penas más severas debido al riesgo adicional y el sufrimiento que implica para la víctima.

2.3.4. Extorsión

La extorsión es un crimen que consiste en obtener dinero, bienes o servicios a través de amenazas, coacción o intimidación. El extorsionador ejerce presión sobre la víctima para forzarla a cumplir con sus demandas, bajo el riesgo de causar daño físico, emocional, reputacional o financiero.

La extorsión se basa en el uso de la amenaza para generar un beneficio de la víctima, quien se ve obligada a ceder a las demandas del agresor para evitar el daño prometido. Esta amenaza puede involucrar lesión física, divulgación de información sensible o cualquier otro tipo de amenaza otra forma de perjuicio. La extorsión se diferencia del robo en que el bien o servicio es entregado voluntariamente por la víctima en respuesta a la amenaza, mientras que en el robo la sustracción se realiza sin el consentimiento de la víctima.

En resumen, la extorsión implica un acto de presión y manipulación para conseguir algo de la víctima mediante amenazas, en lugar de la utilización directa de la fuerza.



2.3.5. Daños físicos y económicos

Daños físicos y económicos se refieren a las consecuencias que resultan de un delito o un incidente que afectan tanto la integridad corporal como la situación financiera de la víctima. Los daños físicos incluyen lesiones, traumas o cualquier tipo de afectación a la salud que pueda resultar de un ataque o accidente. Por otro lado, los daños económicos abarcan las pérdidas financieras directas o indirectas que sufre la víctima, como la pérdida de ingresos, costos médicos o daños a la propiedad. Ambos tipos de daños pueden tener un impacto duradero en la vida de la persona afectada, requiriendo a menudo compensación y apoyo para su recuperación.

2.3.6. Miedo

El miedo es una contestación emocional intensa que surge como reacción a una amenaza real o percibida, y que puede provocar una sensación de angustia y temor. Este sentimiento puede manifestarse tanto en situaciones inmediatas de peligro, como en anticipación de posibles riesgos futuros. El miedo puede provocar un conjunto de reacciones fisiológicas, como el aumento de la frecuencia cardíaca y la liberación de adrenalina, y afecta la capacidad de la persona para tomar decisiones racionales. Aunque es una emoción natural y, en muchos casos, protectora, el miedo excesivo o irracional puede interferir significativamente en la vida diaria y el bienestar de una individuo, llevándola a evitar situaciones que de otro modo serían manejables.

2.3.7. Desconfianza

La desconfianza es una actitud o sentimiento de duda hacia la sinceridad y fiabilidad de alguien o algo, que se manifiesta como una falta de confianza en la



habilidad de una persona o entidad para actuar de manera honesta o cumplir con sus compromisos. Esta actitud puede resultar de experiencias negativas pasadas, falta de información clara, o riesgos percibidos, y se manifiesta emocionalmente a través de inseguridad y ansiedad, y conductualmente mediante vigilancia constante y reluctancia a delegar responsabilidades. La desconfianza puede dificultar las relaciones personales, afectar la colaboración en entornos laborales, y contribuir al estrés y la insatisfacción psicológica. Aunque puede ser una respuesta saludable en situaciones concretas, si se vuelve persistente, puede necesitar ser abordada para optimizar la calidad de las relaciones y el bienestar personal.

2.3.8. Espacios públicos

Para comprender mejor el espacio público, es fundamental considerar las diversas perspectivas de los autores que han investigado este tema de manera exhaustiva.

Según Valecillos (2013) el espacio público es un lugar no limitado por los derechos de propiedad, accesible a todos, en el que se experimenta un comportamiento colectivo, y se expresa la vida pública en sus diversas manifestaciones. También puede definirse como el entramado de vías, plazuelas y áreas verdes que configuran el tejido urbano. Estos espacios, concebidos como bienes comunes y escenarios de interacción social, cumplen un rol en la vida ciudadana al satisfacer las necesidades dentro del entorno urbano.

Por otro lado, desde una posición social Vanegas (2020) menciona que los espacios públicos constituyen el ámbito donde se materializa la democracia en su máxima expresión. Estos lugares son fundamentales para el ejercicio de la



ciudadanía y la construcción del bien común. Los espacios públicos se erigen como el escenario propicio para la formación de la opinión pública crítica y plural.

Desde una perspectiva legal, los espacios públicos se definen como lugares accesibles y gratuitos que cumplen diversas funciones para la sociedad en su conjunto. Estos espacios son fundamentales para la vida urbana, ya que favorecen el desarrollo y fomentan las relaciones sociales.

La definición de espacio público implica que está destinado a que cualquier persona pueda transitar y hacer uso de él. Al encontrarse abierto no es tan sencillo como que lo utilices a tus anchas, siempre está implicada la ley (Mejía, 2019).

El espacio público va más allá del entorno creado por calles, plazas, andenes y parques. Porque se trata de elementos complementarios del entorno social creado para una identidad que se puede disfrutar sin restricciones. Por esta razón, quisiera definir este escenario como un lugar diseñado y construido en una ciudad como elemento matriz de una organización que brinda beneficios públicos de estadía, ocio y recreación a toda la población. No sólo se establece como un componente básico de una ciudad, sino también como una parte colectiva integrada de un lugar, respondiendo a las necesidades sociales intuitivas del ser humano y convirtiéndose en un elemento fundamental de una automatización efectiva.

2.3.9. Espacios privados

El espacio privado se define como el entorno en el que una persona tiene la libertad de expresar su intimidad y su individualidad de manera libre, en un entorno que se considera reservado e inalienable. En este sentido, las residencias



y los lugares en los que las personas habitan, son el espacio privado por excelencia (Distrital, 2014).

Por otro lado, los espacios privados son áreas reservadas y restringidas, destinadas únicamente al uso de sus propietarios. Estas zonas están fuera del alcance del público y se utilizan para actividades personales o específicas. Los dueños son los únicos quienes pueden determinar quiénes pueden acceder a ellos y a quienes privarles de ellos (Alegres, 2024).

Según Harris (2013) también se puede hacer referencia al espacio privado en términos económicos. Los espacios privados pertenecen al sector privado, el cual comprende aquellas organizaciones que desean generar beneficio mediante la aplicación de servicios. Estas entidades pertenecen a la propiedad individual o corporativa. En las ciudades, las organizaciones del sector privado adquieren una relevancia significativa, especialmente en la oferta de servicios sociales y en el entorno urbano.

Los espacios privados pertenecen al sector privado, dado que pertenecen a individuos, organizaciones o empresas. En el espacio privado dominan los intereses y necesidades particulares (University, 2018).

2.3.10. Demanda turística

según la (OMT), la demanda turística se conforma por el conjunto de sujetos, ya sean individuos o grupos sociales, que buscan saciar sus aspiraciones y necesidades mediante la compra de bienes y servicios vinculados al sector turístico. Esta demanda, expresada en términos monetarios, representa la cantidad de productos turísticos que los adquisidores están dispuestos a obtener a un precio conformado en un contexto temporal específico (Guzmán, 2023).



DATATUR (2008) define a la demanda turística como el conjunto de bienes y servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un determinado destino. Según el Sistema de Cuentas Nacionales (SCN), el turismo se conceptualiza como la suma del consumo de los turistas, tanto individual como colectivo, y de la inversión en infraestructura turística. Desde una óptica de la demanda, la actividad turística se encuentra condicionada por la oferta y las características de bienes y servicios que los turistas adquieren (Alegres, 2024).

La demanda se refiere al grupo de consumidores, ya sean actuales o potenciales, de bienes y servicios turísticos que buscan la satisfacción de sus necesidades. Sean éstos los turistas, viajeros y visitantes, independientemente de las motivaciones que les animan a viajar y del lugar que visitan o planean visitar (Socatelli, 2013).

Madrazo (2009) define la demanda turística a los consumidores actuales y potenciales que desean, pueden y están dispuestos a disfrutar el conjunto de facilidades, atractivos, actividades, bienes y (o) servicios turísticos en función del precio y su renta, en lugares distintos al sitio de trabajo y residencia habitual durante un cierto período de tiempo.

La demanda se encuentra vinculada a las decisiones que las personas adoptan al planificar su tiempo de ocio, tanto en viajes de placer como en su actividad profesional. Los diversos factores influyen en este proceso, tanto de forma positiva y negativa, entre los cuales se encuentran las mejoras económicas, así como los cambios demográficos y sociales, los progresos tecnológicos, así como aspectos políticos, de planificación y medioambientales (Merchán, 2019). Además, la seguridad desempeña un papel fundamental. En última instancia,



también existen elementos propios del mercado relacionados a oferta, como el conocimiento de los servicios disponibles y la creación de nuevos productos.

2.3.11. Percepción de la demanda turística

Se define como la manera en que los turistas valoran y evalúan los productos y servicios ofrecidos, fundamentándose en sus expectativas previas, necesidades personales y la forma en que estos son presentados y promocionados. En este proceso, factores como la accesibilidad, la calidad del servicio, las tendencias socioculturales, las opiniones de otros viajeros y la relación calidad-precio desempeñan un papel fundamental. Comprender todos estos elementos permite a las empresas del sector ajustar sus ofertas y estrategias de marketing, alineando de manera más efectiva sus productos con las expectativas y deseos de los clientes.

2.3.12. Percepción de riesgo a causa de la inseguridad

2.3.12.1. Cambio de hábitos

Cuando una ciudad enfrenta problemas de inseguridad, los hábitos de los turistas pueden cambiar significativamente en respuesta a estas preocupaciones. La percepción de inseguridad puede llevar a los turistas a elegir otros destinos con mejor reputación en cuanto a seguridad, modificar sus itinerarios para evitar zonas consideradas peligrosas, y optar por alojamientos que ofrezcan mayores medidas de protección, como hoteles con vigilancia. Además, pueden preferir utilizar transporte privado en lugar de público y evitar actividades nocturnas o de alto riesgo. La preparación y precaución aumentan, con turistas buscando información actualizada sobre la seguridad y adoptando medidas preventivas



adicionales (Ganzo, 2010). Estos cambios podrían afectar de manera adversa la imagen de la ciudad como destino turístico, disminuyendo el número de visitantes y obligando a la administración municipal a implementar estrategias de marketing para recuperar su imagen de seguridad. En resumen, la inseguridad en una ciudad puede alterar profundamente cómo los turistas planifican y viven su experiencia, desde la elección del destino hasta el comportamiento diario durante su estancia.

2.3.12.2. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales entre turistas y residentes. Los turistas suelen ser más cautelosos y limitar sus interacciones, lo que puede hacer que se sientan aislados y que reduzcan su participación en actividades sociales. Los locales, a su vez, pueden mostrarse menos acogedores si perciben que la presencia de turistas contribuye a la inseguridad. Además, la falta de seguridad puede impactar negativamente en la hospitalidad y en la economía local, creando un ciclo en el que la reducción de turistas y actividades contribuye a una mayor percepción de inseguridad.

2.3.13. Percepción de las instituciones turísticas frente a la inseguridad

Se refiere a cómo se percibe la capacidad de las instituciones turísticas para manejar y comunicar cuestiones de seguridad que afectan a los turistas. Esta percepción se fundamenta en la confianza y credibilidad que las instituciones construyen a través de políticas claras, comunicación efectiva y medidas de seguridad robustas. La forma en que gestionan la seguridad puede impactar significativamente en el número de visitantes y la reputación del destino. La



colaboración con otras entidades y el compromiso con el progreso constante son aspectos esenciales para preservar una imagen positiva



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El departamento de Puno se encuentra en el extremo sureste de Perú, delimitado por las latitudes $13^{\circ}00'00''$ y $17^{\circ}17'30''$ al sur, y las longitudes $71^{\circ}06'57''$ y $68^{\circ}48'46''$ al oeste del meridiano de Greenwich. Su extensión territorial abarca $71,999.0 \text{ km}^2$, lo que representa el 6.0% del territorio nacional, posicionándolo como el quinto departamento más grande del país. Limita por el norte con la región Madre de Dios, por el este con el país de Bolivia, por el sur con la región Tacna y el país de Bolivia, y por el oeste con las regiones de Moquegua, Arequipa y Cusco (BCRP, 2023). El territorio de Puno se extiende por un total de $43,886.36 \text{ km}^2$, de los cuales el 61% corresponde a la sierra, lo que equivale a $26,819.36 \text{ km}^2$. Además, cuenta con $23,101.86 \text{ km}^2$ de zona de selva, que representa el 32.1% del área total. También incluye una pequeña superficie insular de tan solo 14.5 km^2 , lo que constituye el 0.02% , y $4,996.28 \text{ km}^2$, es decir, el 6.9% , corresponde a la parte peruana del lago Titicaca. La región se encuentra situada en un perímetro fronterizo de $1,108 \text{ km}$, lo que equivale al 11% de la línea de frontera total de Perú.

El estudio se llevó a cabo en la ciudad de Puno, capital del departamento del mismo nombre, situada a orillas del lago Titicaca a una altitud aproximada de $3,820$ metros sobre el nivel del mar. Se realizaron observaciones en los principales espacios turísticos de la ciudad, tanto en áreas públicas como el terminal terrestre (Inka Express), el puerto de Puno, la calle principal (Jr. Lima), la avenida Titicaca, la Plaza de Armas, el Parque Pino, el aeropuerto de Juliaca y diversos mercados. Además, se incluyeron

espacios privados como hoteles turísticos y restaurantes, así como el terminal privado de Turismo Mer.

3.2. PERIODO Y DURACIÓN DEL ESTUDIO

Tabla 1

Periodo y duración del estudio

ACTIVIDADES	Años 2023 – 2024													
	J	A	S	O	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Desarrollo del tema de investigación	X													
Revisión literaria y documental	X													
Sondeo del área de estudio	X													
Planteamiento y justificación del problema	X													
Desarrollo del proyecto	X	X												
Creación de los instrumentos de investigación		X												
Presentación del proyecto		X												
Aprobación del proyecto		X												
Identificación de las unidades de análisis			X											
Recopilación de datos				X	X	X	X	X	X					
Aplicación de las técnicas e instrumentos										X	X	X		
Registro y organización de datos													X	
Almacenamiento de los datos													X	
Análisis de la información													X	
Codificación de la información												X	X	
Procesamiento de datos mediante sistema estadístico													X	
Interpretación de los datos													X	
Completar del Resumen y el Abstract													X	
Presentación del borrador inicial														X
Aprobación del Borrador														X
Informe final														
Empastado (Según contexto)														
Artículo de Investigación														



3.3. PROCEDENCIA DE MATERIAL UTILIZADO

El método de estudio se podría definir, como las formas, las maneras, el camino propicio que se debe guiar para alcanzar los objetivos que se han establecido a lo largo de la investigación.

Según Sampieri (2012) nos señala que el proceso de investigación del estudio realizado está determinado por los elementos metodológicos, ya que estos procedimientos son los que dirigen cualquier proyecto educativo que deseemos implementar. En otras palabras, la metodología actúa como una ruta que debemos seguir. Esta ruta comprende una serie de etapas, como la recolección de datos, la organización de los mismos y su posterior análisis, lo cual nos permitirá evaluar la información recolectada para nuestro proyecto de investigación.

En este presente proyecto de investigación se utilizó fuentes secundarias, libros, internet, artículos científicos, etc. Para la evaluación de la literatura, lo cual sirve como base para desarrollar el Marco Teórico. También se realizó una exploración de trabajos y tesis en el grado internacional, nacional y local relacionados al tema de propuesto.

El método aplicado en esta investigación tuvo como finalidad principal realizar una investigación científica, que, a través del uso adecuado de los materiales, permitieron alcanzar y cumplir un objetivo investigativo. A través de los controles metodológicos de la investigación (Hipótesis - Deducción), nos permite alcanzar la transformación de la información mediante la interacción de los generadores de datos o información con el proceso de control de la investigación.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población para evaluar la inseguridad objetiva se va considerar datos estadísticos de criminalidad y delincuencia ante las instituciones de la POLTUR.

La población para evaluar la inseguridad subjetiva se considerará 417,064.00; turistas extranjeros y nacionales que arribaron a la provincia de Puno en el año 2022.

Tabla 2

Arribo de turistas nacionales y extranjeros a la Provincia de Puno 2018-2022

Año	Turistas		
	Nacionales	Extranjeros	Total
2018	262725	291516	554241
2019	280317	293732	574049
2020	182235	35367	217602
2021	223441	33055	256496
2022	269760	147304	417064

Nota: Base de datos Mincetur.

Elaboración: Área de estadística DIRCETUR Puno.

Muestra: (probabilístico y estratificado); la muestra será conformado por 384 turistas nacionales y extranjeros que arribaron en el año 2022. (Chávez, 1994); (Martínez, 1999) y (Sierra, 2005)

Formula:

$$n: \frac{(1,96)^2 * N * (t * r)}{(C^2) * (N - 1) + ((1,96)^2) * (t * r)}$$



Donde:

$n = ?$

$N = (417064)$ Tamaño de la Población

$Z = (1.96)$ 95% de Nivel de confianza

$T = (0.5)$ Probabilidad favorable

$R = (0.5)$ Probabilidad desfavorable

$C = (0.05)$ Margen de error al 5%

$$n: \frac{(1,96)^2 * 417064 * (0.5 * 0.5)}{(0.05^2) * (417064 - 1) + ((1,96)^2) * (0.5 * 0.5)} = 384$$

Para poder determinar el tamaño final, tanto de turistas nacionales y turistas extranjeros se aplicó el muestreo estratificado con asignación proporcional. Para ello se presenta la siguiente formula:

$$n_i = \frac{N_i}{N} (n); \quad i = 1, 2, \dots E$$

Donde:

n_i : Tamaño de muestra definitivo para el i -ésimo estrato.

N_i : Tamaño total del i -ésimo estrato.

N : Tamaño total de la población.

n : Número total de la muestra para el estudio.

i : Notación asignada para cada estrato.

E : Número total de estratos existentes.



Cálculos de turistas nacionales:

$$n_1 = \frac{269760}{417064} (384) = 248$$

Cálculos de turistas extranjeros:

$$n_2 = \frac{147304}{417064} (384) = 136$$

3.5. METODOLOGÍA

El método cuantitativo de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que utilizan la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico para modelar el comportamiento y probar teorías; también afirman que el enfoque es consistente y demostrable.

3.5.1. Tipo de la investigación

La investigación no experimental, según Kerlinger & Lee (2002), se caracteriza por la observación meticulosa de fenómenos en su contexto natural, sin la intervención directa del investigador para manipular variables. Este enfoque es especialmente útil para estudiar eventos que ya han sucedido o que, por su naturaleza, no pueden ser alterados experimentalmente.

3.5.2. Diseño de la investigación

La investigación, anclada en un diseño transversal Tamayo & Tamayo, (2010), ofrece un corte puntual de la realidad, permitiendo describir la prevalencia de un fenómeno y sus asociaciones en un momento específico. No obstante, este enfoque metodológico limita la inferencia de relaciones causales y la identificación de tendencias temporales.



3.5.3. Nivel de investigación

Según Guevara (2020) “el propósito de la investigación descriptiva reside en poder conocer las situaciones, actitudes, costumbres resaltantes a través de la descripción precisa de las actividades, procesos, objetos y personas”.

Por otro lado, el diseño de la investigación es de tipo correlacional causal que según Hernández Sampieri (1994) tiene como propósito describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, se trata también de descripciones, pero no de variables sino de sus relaciones.

Según Tabachnick y Fidell (2007) mencionan que el método estadístico Alfa de Cronbach es una forma de medida sobre la confiabilidad o consistencia interna que se usa comúnmente en la investigación cuantitativa para evaluar la fiabilidad de un grupo de ítems que conforman una escala o un cuestionario.

3.5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.4.1. Técnicas

- Para la inseguridad subjetiva se realizarán Encuestas y entrevistas.
- Para la inseguridad objetiva se utilizarán datos estadísticos.
- Documentos, y archivos referidos al tema de investigación

3.5.4.2. Instrumentos

- Fichas de encuestas
- Ficha de registro documental

3.5.4.3. Validez y confiabilidad

Estadístico Alfa de Cronbach

Análisis de datos

SPSS

Además, la observación directa o indirecta que se realizó en la zona permite validar la opinión de los turistas de manera objetiva y precisa.

3.6. VARIABLES

- Variable Independiente: Inseguridad
- Variable Dependiente: Percepción de la demanda turística

3.6.1. Operacionalización de variables

Tabla 3

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Inseguridad <i>Definición:</i> la inseguridad puede definirse como una percepción o sentimiento relacionado con el temor de ser una víctima de un delito, una emoción que se construye cultural, social y subjetivamente. Este fenómeno trasciende los niveles objetivos de criminalidad, pues incluso en contextos con bajas tasas delictivas, las personas pueden experimentar altos niveles de inseguridad debido a factores como la influencia de las telecomunicaciones y la ausencia de confianza en el entorno social, (Walklate, 2021)	Objetiva Subjetiva Geográfica Desorden social	- Homicidio doloso - Secuestro - Robos con violencia - Extorción - Daños físicos y económicos - Miedo - Desconfianza - Espacios públicos - Espacios privados - Drogadicción - Alcoholismo	Encuestas Cuestionario Fuentes secundarias: número de denuncias ante la oficina de POLTUR
Percepción de la demanda turística <i>Definición:</i> Fuente especificada no válida. <i>Es el conjunto de turistas actuales y potenciales que desean, pueden y están dispuestos a disfrutar de las facilidades, atractivos, actividades, bienes y (o) servicios turísticos en función del precio y su renta.</i>	percepción de riesgo percepción de instituciones	- Nivel de ocurrencia - Cambio de hábitos - Relaciones interpersonales - Desconfianza - Efectividad - Incapacidad	



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Para el presente estudio se aplicó dos instrumentos de los cuales se analizó la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach por tener ítems con escala ordinal tipo Likert, se presenta los siguientes resultados.

Instrumento – Seguridad

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,701	9

El análisis de confiabilidad del instrumento de medición de la percepción de seguridad arrojó un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.701, lo cual indica una consistencia interna aceptable entre los ítems que lo componen. Este valor sugiere que el instrumento mide de manera confiable el constructor de percepción de seguridad, proporcionando evidencia de la validez y fiabilidad de los datos obtenidos.

Instrumento – Percepción

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

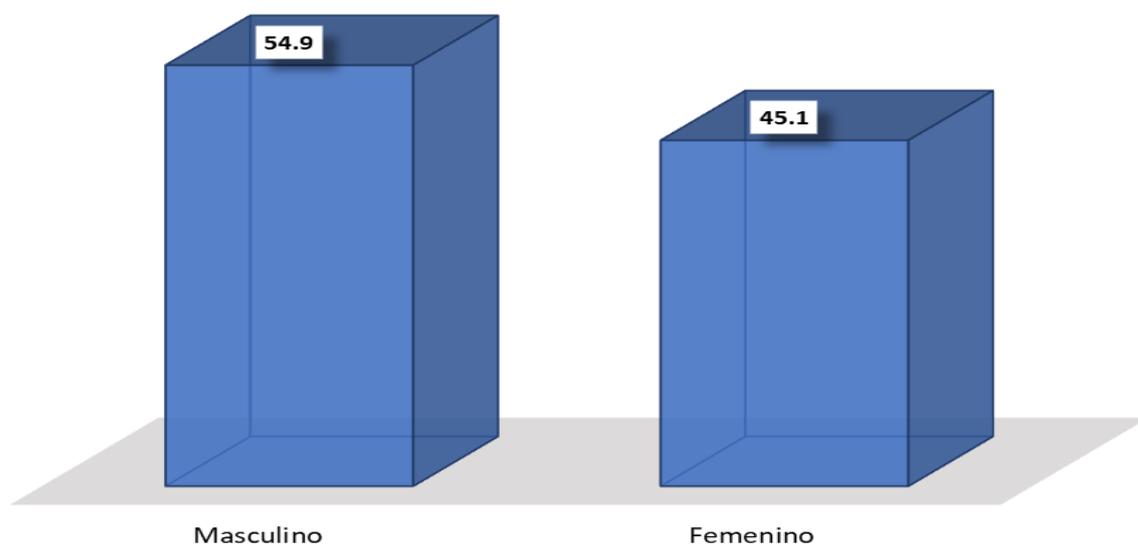
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,819	8

El análisis de confiabilidad del instrumento de medición de la percepción de la demanda turística arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.819, lo cual indica una consistencia interna alta entre los ítems que lo componen. Este valor superior al umbral aceptable sugiere que el instrumento mide de manera altamente confiable el constructo de percepción de la demanda turística.

Con ello, se garantiza que los resultados que obtuvimos a partir de estos instrumentos sean consistentes y representativos de la realidad estudiada.

Figura 1

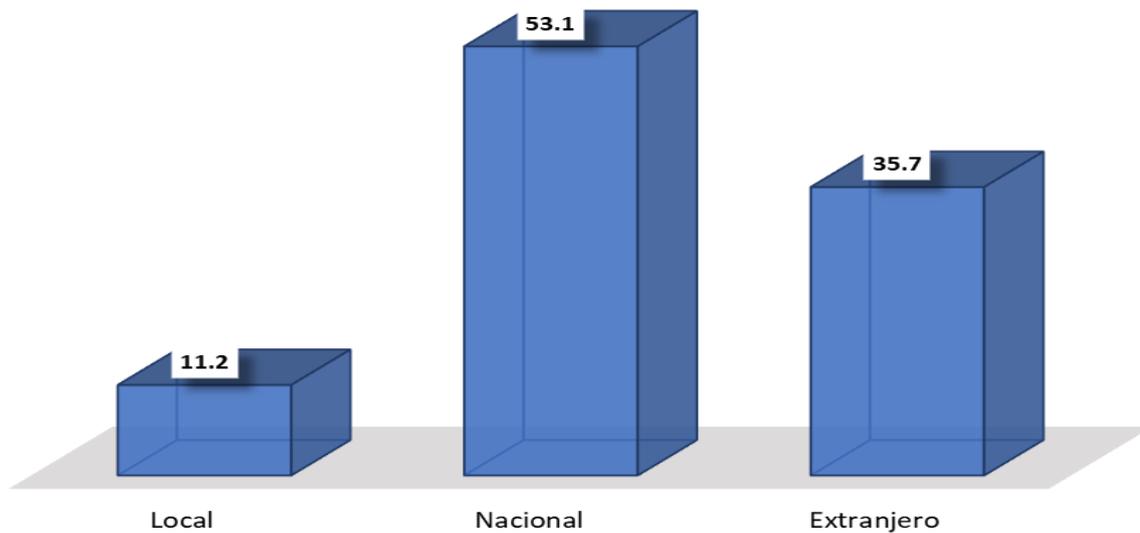
Genero de los turistas



La distribución del género entre los turistas encuestados muestra una ligera predominancia de hombres (54,9%) sobre mujeres (45,1%), con un total de 384 personas. Esta proporción relativamente equilibrada sugiere que la ciudad de Puno es un destino atractivo para ambos géneros, lo que puede influir en sus gustos y comportamientos de los turistas.

Figura 2

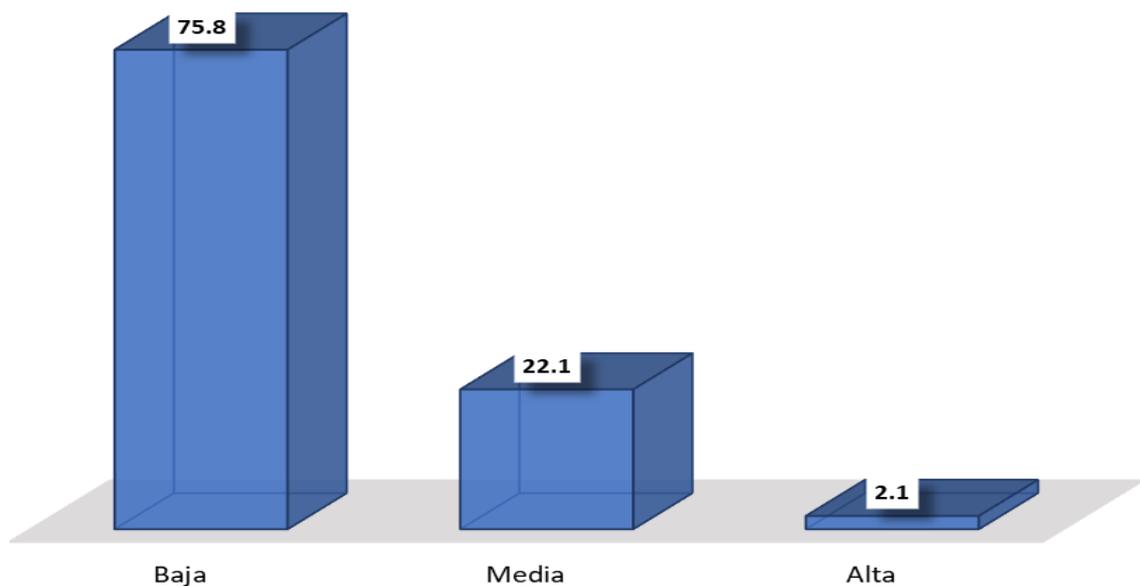
Tipo de turista



La distribución de la procedencia de los turistas muestra que una gran parte de los visitantes son turistas nacionales (53,1%), seguidos de turistas extranjeros (35,7%) y, en menor medida, turistas locales (11,2%), lo que sugiere que la ciudad de Puno es un destino atractivo tanto para la bolsa laboral interna como para el internacional.

Figura 3

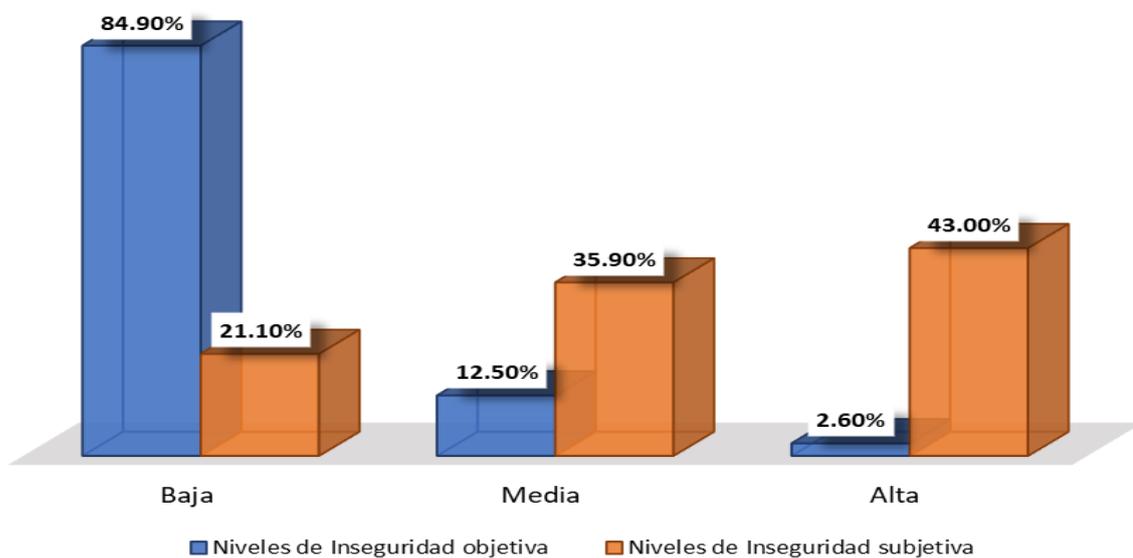
Nivel de Seguridad



La percepción del nivel de seguridad en la ciudad de Puno muestra una tendencia clara hacia una percepción de seguridad baja, con un 75,8% de los encuestados que estiman que el nivel de seguridad es bajo. Esto recomienda que la mayoría de los turistas se sienten relativamente seguros durante su estancia en la ciudad. Por otro lado, un 22,1% de los encuestados considera que el nivel de seguridad es medio, lo que indica que hay una minoría que tiene algunas preocupaciones sobre la seguridad, pero que no son lo suficientemente graves como para afectar negativamente su experiencia en la ciudad. Finalmente, solo un 2,1% de los encuestados estima que el nivel de seguridad es alto, lo que sugiere que hay una pequeña minoría que se siente extremadamente seguro durante su estancia en la ciudad.

Figura 4

Dimensiones de seguridad



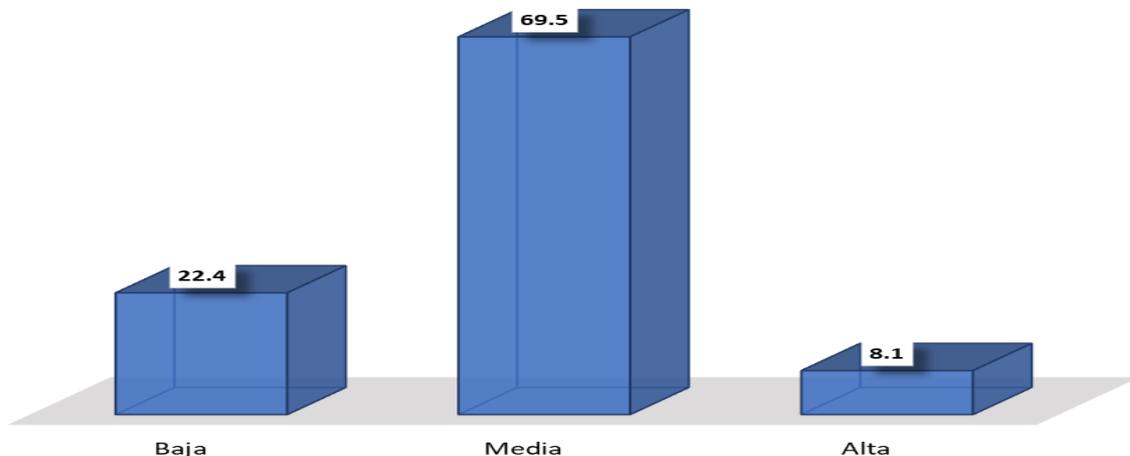
Respecto a la Inseguridad Objetiva, la mayoría de los encuestados (84,9%) perciben que los niveles de inseguridad objetiva en la ciudad son bajos, lo que sugiere que la ciudad cuenta con medidas de seguridad efectivas y que la delincuencia es relativamente baja. Solo un 12,5% de los encuestados considera que la inseguridad objetiva es media, y un 2,6% la considera alta.

En cuanto a la inseguridad subjetiva, la percepción es diferente. La mayoría de los encuestados (43,0%) percibe que la inseguridad subjetiva es alta, lo que sugiere que muchos turistas se sienten inseguros o tienen miedo a ser víctimas de delitos, aunque no necesariamente hayan experimentado situaciones de inseguridad. Un 35,9% de los encuestados considera que la inseguridad subjetiva es media, y solo un 21,1% la considera baja.

En general, estos resultados sugieren que, aunque la ciudad de Puno cuenta con medidas de seguridad efectivas, muchos turistas todavía se sienten inseguros o tienen miedo a ser víctimas de delitos. Esto podría ser un área de mejora para las autoridades locales y Tour operadores.

Figura 5

Nivel de percepción de demanda turística

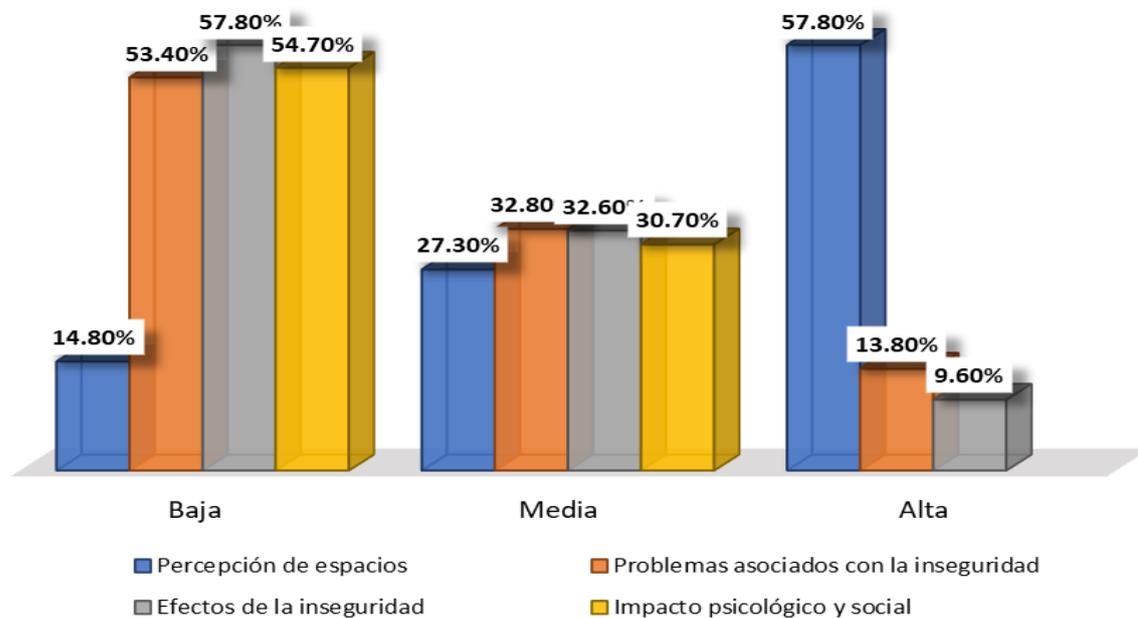


La percepción del nivel de demanda turística en la ciudad de Puno muestra una tendencia clara hacia una percepción de demanda media, con un 69,5% de los encuestados que estiman que el nivel de demanda es medio. Esto sugiere que una gran parte de los turistas perciben que la ciudad tiene una demanda turística moderada, ni muy alta ni muy baja. Por otro lado, un 22,4% de los encuestados considera que el nivel de demanda es bajo, lo que podría indicar que algunos turistas perciben que la ciudad no es lo

suficientemente atractiva o que no ofrece suficientes opciones turísticas. Finalmente, solo un 8,1% de los encuestados estiman que el nivel de demanda es alto, lo que sugiere que algunos turistas perciben que la ciudad es muy atractiva y que tiene una gran demanda turística.

Figura 6

Dimensiones de percepción de la demanda turística



Referente a la percepción de espacios, la gran parte de los encuestados (57,8%) siente que los espacios turísticos en la ciudad son altos, lo que sugiere que la ciudad ofrece una variedad de opciones turísticas atractivas.

Según los Problemas asociados con la inseguridad, la gran parte de los encuestados (53,4%) siente que los problemas asociados con la inseguridad son bajos, lo que sugiere que la inseguridad no es un problema significativo en la ciudad. Sin embargo, un 32,8% de los encuestados considera que los problemas asociados con la inseguridad son medios, lo que sugiere que hay algunas preocupaciones sobre la seguridad.

Respecto al efectos de la inseguridad, la mayoría de los encuestados (57,8%) siente que los efectos de la inseguridad son bajos, lo que recomienda que la inseguridad no tiene un impacto importante en la experiencia turística en la ciudad.

Finalmente, en el Impacto psicológico y social, la mayoría de los encuestados (54,7%) percibe que el impacto psicológico y social de la inseguridad es bajo, lo que recomienda que la inseguridad no tiene un impacto importante en el bienestar psicológico y social de los turistas.

En general, estos resultados sugieren que la ciudad de Puno ofrece una variedad de opciones turísticas atractivas y que la inseguridad no es un problema significativo en la ciudad. Sin embargo, hay algunas preocupaciones sobre la seguridad y el impacto psicológico y social de la inseguridad.

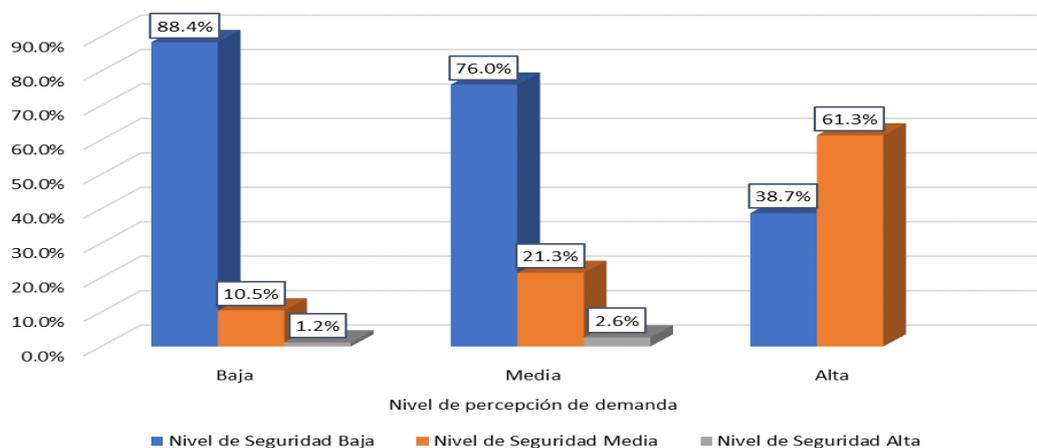
4.1.1. Estadísticas para el objetivo general

Analizar la influencia de la seguridad en la percepción de la demanda turística en la ciudad Puno, 2024.

Análisis de dependencia entre variables.

Figura 7

Niveles de seguridad y niveles de percepción de demanda turística



La tabla de contingencia muestra la relación entre el nivel de seguridad y el nivel de percepción de demanda turística. Nivel de seguridad baja: La gran parte de los encuestados que perciben un nivel de seguridad bajo (88,4%) también perciben un nivel de demanda turística baja. Sin embargo, un 76% de los encuestados que sienten un nivel de seguridad bajo también perciben un nivel de demanda turística media. Nivel de seguridad media: La gran parte de los encuestados que perciben un nivel de seguridad medio (61,3%) también perciben un nivel de demanda turística alta. Nivel de seguridad alta: Una proporción mínima (2.6%) perciban un nivel de seguridad alto y un nivel de demanda turística media. Esta tabla sugiere que existe una relación positiva entre el nivel de seguridad y el nivel de percepción de demanda turística. A medida que incrementa el nivel de seguridad, también incrementa el nivel de percepción de demanda turística. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la relación no es perfecta y que hay algunas excepciones.

Para corroborar el lograr del objetivo se hizo la prueba de Spearman por tener variables ordinales.

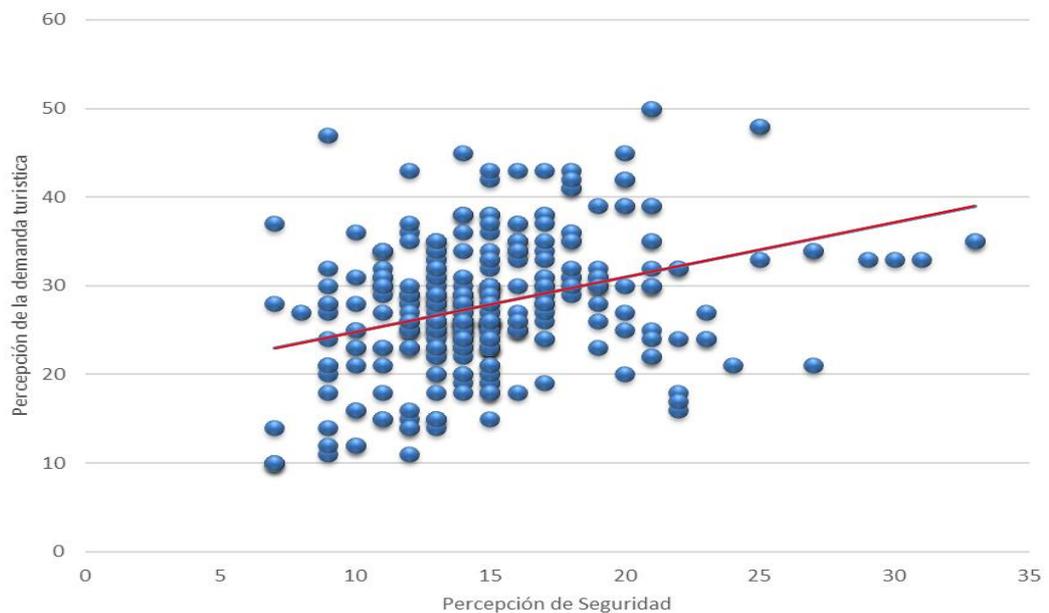
Tabla 6

Correlaciones: De nivel de seguridad con el nivel de percepción de demanda

		Nivel de percepción de demanda	
Rho de Spearman	Nivel de Seguridad	Coefficiente de correlación	0.241
		Sig. (bilateral)	<0.001
		N	384

Figura 8

Gráfico de dispersión de la percepción de la seguridad y la demanda turística



El análisis de correlación de Spearman muestra una relación positiva e importante entre el nivel de percepción de demanda y el nivel de seguridad. El coeficiente de correlación es de 0,241, lo que indica una correlación moderada.

El valor de significación (Sig.) es inferior a 0,001, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa. Es decir, la probabilidad de que la correlación sea debida al azar es muy baja.

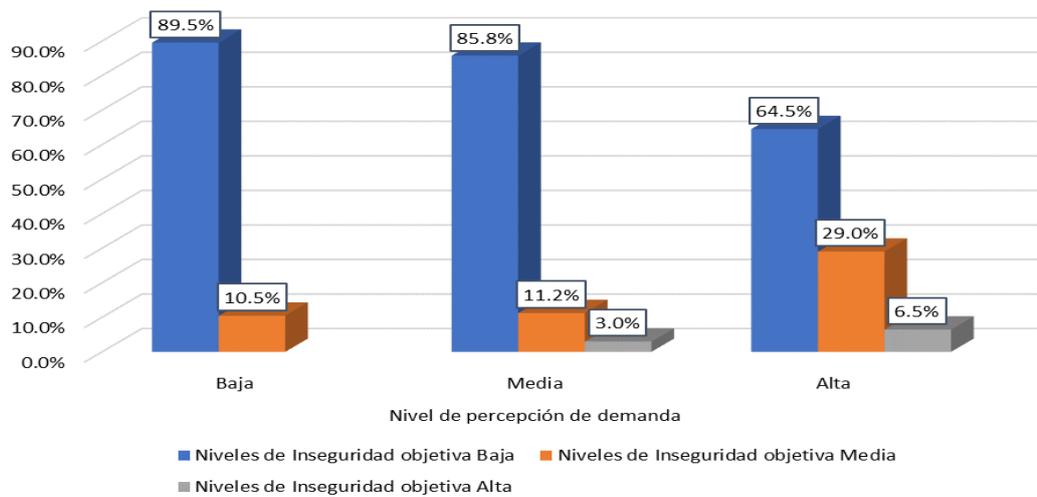
En general, estos resultados sugieren que existe una relación positiva entre la percepción de la demanda turística y la percepción de la seguridad en la ciudad de Puno. Es decir, a medida que incrementa la percepción de la seguridad, también incrementa la percepción de la demanda turística.

4.1.2. Estadísticas para el objetivo específico 1

Conocer de qué manera la inseguridad objetiva influye en la percepción de la demanda turística en la ciudad de Puno, 2024.

Figura 9

Niveles de percepción de la inseguridad objetiva y la demanda turística



La tabla cruzada muestra la relación entre los niveles de inseguridad objetiva y el nivel de percepción de demanda turística, Se observa que a mayoría de los encuestados que perciben un nivel de inseguridad objetiva baja (89,5%) también perciben un nivel de demanda turística baja. La mayoría de los encuestados que perciben un nivel de inseguridad objetiva media (11,2%) o alta (3,0%) también perciben un nivel de demanda turística media. Solo un pequeño porcentaje de encuestados que perciben un nivel de inseguridad objetiva alta (6,5%) perciben un nivel de demanda turística alta.

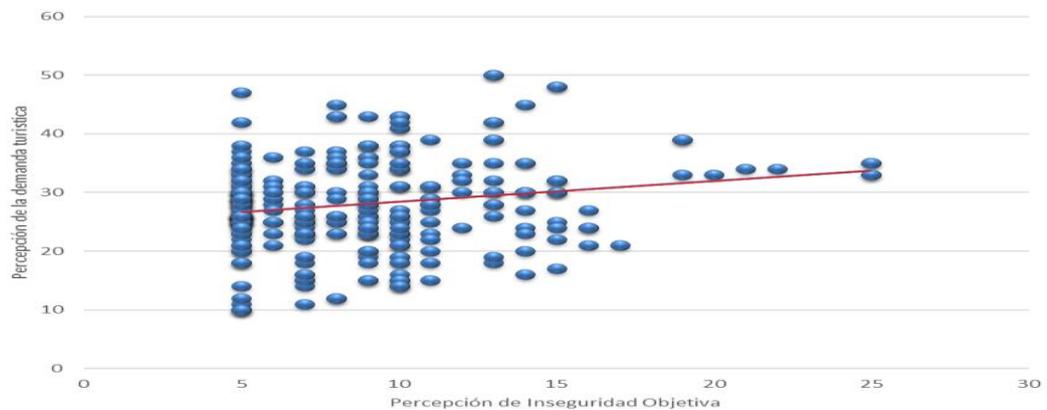
Tabla 7

Correlaciones: Nivel de inseguridad objetiva con el nivel de percepción de demanda

			Nivel de percepción de demanda
Rho de Spearman	Niveles de Inseguridad objetiva	Coefficiente de correlación	0.137
		Sig. (bilateral)	0.007
		N	384

Figura 10

Gráfico de dispersión de la percepción de la inseguridad objetiva y la demanda turística



El análisis de correlación de Spearman muestra una relación positiva y débil entre el nivel de percepción de demanda y los niveles de inseguridad objetiva. El coeficiente de correlación es de 0,137, lo que indica una correlación baja.

El valor de significación (Sig.) es de 0,007, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa. Sin embargo, debido a la magnitud del coeficiente de correlación, la relación entre las variables es relativamente débil.

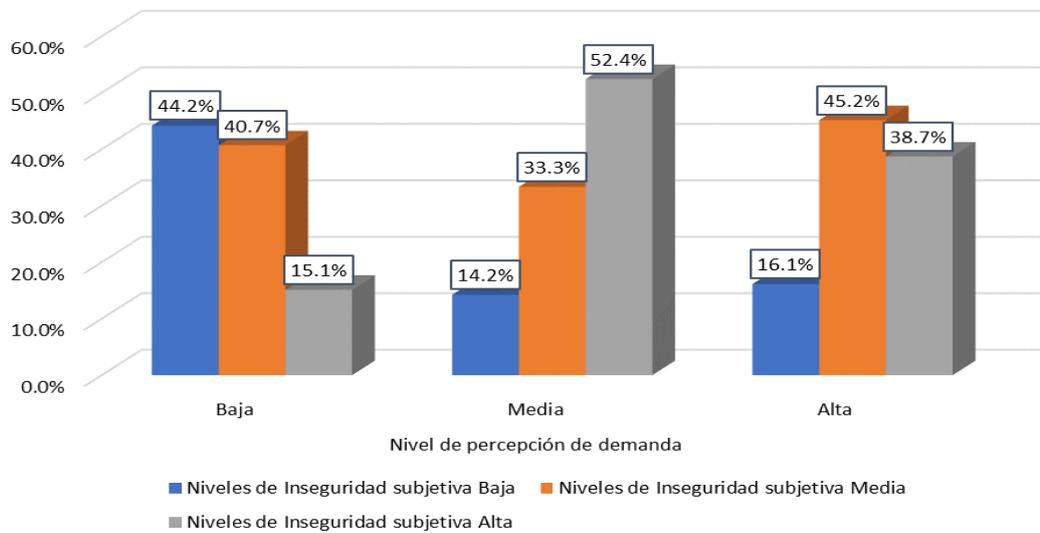
En general, estos resultados recomiendan que existe una relación positiva, aunque débil, entre la percepción de la demanda turística y los niveles de inseguridad objetiva en la ciudad de Puno. Es decir, a medida que incrementen los niveles de inseguridad objetiva, también aumenta la percepción de la demanda turística, aunque esta relación es relativamente débil.

4.1.3. Estadísticas para el objetivo específico 2

Identificar de qué manera la inseguridad subjetiva influye en la percepción de la demanda turística en la ciudad de Puno, 2024.

Figura 11

Niveles de percepción de la inseguridad subjetiva y la demanda turística



La tabla cruzada muestra la relación entre los niveles de inseguridad subjetiva y el nivel de percepción de demanda turística. Muestra que la gran parte de los encuestados que perciben un nivel de inseguridad subjetiva bajo (44,2%) también perciben un nivel de demanda turística baja. La gran parte de los encuestados que perciben un nivel de inseguridad subjetiva medio (33,3%) o alto (52,4%) también perciben un nivel de demanda turística media. La gran parte de los encuestados que perciben un nivel de inseguridad subjetiva alto (38,7%) también perciben un nivel de demanda turística alta.

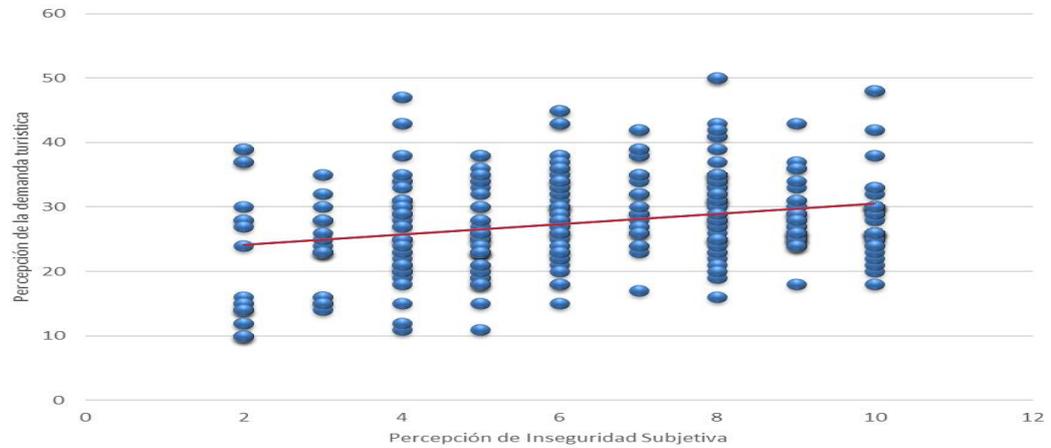
Tabla 8

Correlaciones: Nivel de inseguridad subjetiva con el nivel de percepción de demanda

		Nivel de percepción de demanda
Rho de Spearman	Niveles de Inseguridad subjetiva	Coefficiente de correlación 0.288
		Sig. (bilateral) <0.001
		N 384

Figura 12

Gráfico de dispersión de la percepción de la inseguridad subjetiva y la demanda turística



El análisis de correlación de Spearman muestra una relación positiva y moderada entre el nivel de percepción de demanda y los niveles de inseguridad subjetiva. El coeficiente de correlación es de 0,288, lo que indica una correlación moderada.

El valor de significación (Sig.) es inferior a 0,001, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa y muy robusta.

En general, estos resultados recomiendan que existe una relación positiva y moderada entre la percepción de la demanda turística y los niveles de inseguridad subjetiva en la ciudad de Puno. Es decir, a medida que crece los niveles de inseguridad subjetiva, también aumenta la percepción de la demanda turística. Esta relación es más fuerte que la observada con la inseguridad objetiva.

4.1.4. Estadísticas para el objetivo específico 3

Explicar los efectos de la inseguridad en la percepción de la demanda turística en la ciudad de Puno, 2024.

Para este objetivo se analizó mediante la regresión lineal para analizar la influencia de las dimensiones de la seguridad en relación a la percepción de la demanda turística.

Tabla 9

Coefficientes: No estandarizados y estandarizados

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	16.911	1.395		12.124	<0.001
Objetiva	0.512	0.090	0.278	5.682	<0.001
Subjetiva	1.004	0.145	0.339	6.938	<0.001

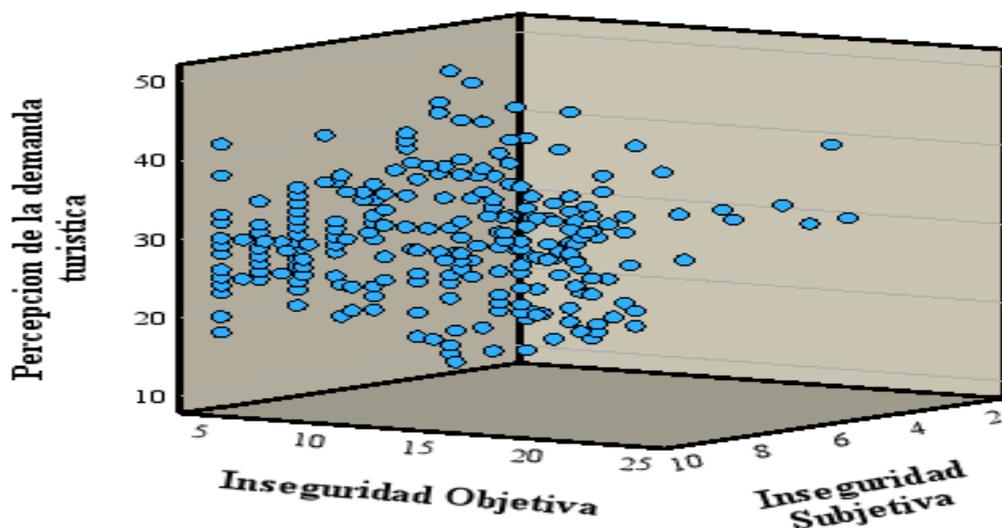
a. Variable dependiente: Percepción de la demanda

La ecuación del modelo de regresión lineal es:

$$\text{Percepción de la demanda} = 16,911 + 0,512(\text{Objetiva}) + 1,004(\text{Subjetiva})$$

Figura 13

Gráfico de dispersión de la percepción de la demanda turística según la inseguridad objetiva y subjetiva





La ecuación del modelo de regresión lineal revela una relación importante entre la percepción de la demanda turística y los niveles de inseguridad objetiva y subjetiva. En específico, la ecuación sugiere que, por cada unidad de aumento en la inseguridad objetiva, la percepción de la demanda turística aumenta en 0,512 unidades. De manera similar, por cada unidad de aumento en la inseguridad subjetiva, la percepción de la demanda turística aumenta en 1,004 unidades. Esto implica que la inseguridad subjetiva tiene un impacto más fuerte en la percepción de la demanda turística que la inseguridad objetiva.

4.1.5. Comprobación de hipótesis

4.1.5.1. Hipótesis general

La inseguridad puede generar una percepción negativa de seguridad en los turistas, lo cual puede desmotivar la visita a un destino específico.

a. Planteamiento de hipótesis estadística

Ho: No existe relación entre la percepción de la seguridad y la demanda turística.

Ha: Existe relación entre la percepción de la seguridad y la demanda turística.

b. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba de Correlación de Spearman porque las variables en estudio son de tipo ordinal, teniendo los siguientes resultados:

Tabla 10

Correlaciones de comprobación de hipótesis: Nivel de seguridad con nivel de percepción de demanda

			Nivel de percepción de demanda
Rho de Spearman	Nivel de Seguridad	Coefficiente de correlación	0.241
		Sig. (bilateral)	<0.001
		N	384

c. Decisión

Según el análisis de correlación de Spearman muestra una relación directa y significativa entre el nivel de percepción de demanda y el nivel de seguridad.

El valor de significación (Sig.) es inferior a 0,001 y es menor a 0,05 lo que nos hace rechazar la H_0 y aceptar la H_a , por lo tanto, hay evidencia suficiente para concluir que existe relación entre la percepción de la seguridad y la demanda turística. Es decir, si la percepción de la inseguridad se reduce esto hará que la demanda también disminuya.

4.1.6. Hipótesis específica 1

La inseguridad objetiva genera una percepción negativa en la demanda turística a consecuencia de altos índices de criminalidad y delincuencia.

a. Planteamiento de hipótesis estadística

H_0 : No existe relación entre la percepción objetiva de la seguridad y la demanda turística.

Ha: Existe relación entre la percepción objetiva de la seguridad y la demanda turística.

b. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba de Correlación de Spearman porque las variables en estudio son de tipo ordinal, teniendo los siguientes resultados:

Tabla 11

Correlaciones de comprobación de hipótesis: Nivel de inseguridad objetiva con el nivel de percepción de demanda

			Nivel de percepción de demanda
Rho de Spearman	Niveles de Inseguridad objetiva	Coefficiente de correlación	0.137
		Sig. (bilateral)	0.007
		N	384

c. Decisión

Según el análisis de correlación de Spearman muestra una relación directa y significativa entre el nivel de percepción de demanda y el nivel de seguridad objetiva.

El valor de significación (Sig.) es 0,007 y es menor a 0,05 lo que nos hace rechazar la Ho y aceptar la Ha, por lo tanto, hay evidencia suficiente para concluir que existe relación entre la percepción de la seguridad objetiva y la demanda turística. Es decir, si la percepción de la inseguridad objetiva se reduce esto hará que la demanda también disminuya.

4.1.7. Hipótesis específica 1

La inseguridad subjetiva influye negativamente en la demanda turística generando miedo y desconfianza.

a. Planteamiento de hipótesis estadística

Ho: No existe relación entre la percepción subjetiva de la seguridad y la demanda turística.

Ha: Existe relación entre la percepción subjetiva de la seguridad y la demanda turística.

Tabla 12

Correlaciones de comprobación de hipótesis: Nivel de inseguridad subjetiva con el nivel de percepción de demanda

			Nivel de percepción de demanda
Rho de Spearman	Niveles de Inseguridad subjetiva	Coefficiente de correlación	0.288
		Sig. (bilateral)	<0.001
		N	384

b. Decisión

Según el análisis de correlación de Spearman muestra una relación directa y significativa entre el nivel de percepción de demanda y el nivel de seguridad subjetiva.

El valor de significación (Sig.) es menor a 0,001 el cual es menor a 0,05 lo que nos hace rechazar la Ho y aceptar la Ha, por lo tanto, hay evidencia suficiente para concluir que existe relación entre la percepción de la seguridad



subjetiva y la demanda turística. Es decir, si la percepción de la inseguridad subjetiva se reduce esto hará que la demanda también disminuya.

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio muestran que la percepción de la seguridad, tanto objetiva como subjetiva, influye directamente en la percepción de la demanda turística en la ciudad de Puno. Esto se sustenta en los análisis de correlación y regresión, que muestran una relación positiva y significativa entre estas variables, siendo más fuerte la influencia de la inseguridad subjetiva en comparación con la objetiva.

Por un lado, la percepción de inseguridad objetiva es baja según la mayoría de los encuestados (84.9%), lo que sugiere que la ciudad cuenta con medidas de seguridad relativamente efectivas. Sin embargo, la inseguridad subjetiva presenta una alta percepción (43.0%), indicando que, aunque los datos objetivos no muestren altos niveles de delincuencia, los turistas perciben riesgos debido a factores como rumores, experiencias previas o la falta de confianza en las instituciones de seguridad.

En cuanto a los efectos de la inseguridad en la percepción de la demanda turística, se observa que la inseguridad subjetiva tiene un mayor impacto, incrementando significativamente la percepción negativa de la demanda. Esto es consistente con los coeficientes de regresión, donde la inseguridad subjetiva tiene un mayor peso que la objetiva. Este hallazgo resalta la importancia de gestionar tanto los factores tangibles como los intangibles relacionados con la seguridad.

Finalmente, aunque la gran parte de los encuestados perciben la oferta turística como atractiva y diversificada, es crucial considerar que las preocupaciones sobre inseguridad podrían limitar el potencial turístico de Puno, afectando particularmente su capacidad de atraer turistas internacionales.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la percepción de la seguridad y la percepción de la demanda turística en Puno. A medida que mejora la percepción de seguridad, especialmente en su dimensión subjetiva, también se incrementa la percepción positiva de la demanda turística. Este hallazgo destaca la importancia de fortalecer tanto las condiciones objetivas de seguridad como las percepciones de los turistas para impulsar el desarrollo turístico en la región.

SEGUNDA: La inseguridad objetiva tiene una influencia positiva pero débil sobre la percepción de la demanda turística. Aunque los niveles de inseguridad objetiva son bajos para la mayoría de los encuestados, aquellos que perciben mayores riesgos objetivos tienden a valorar la demanda turística de manera menos favorable. Esto resalta la importancia de mantener y fortalecer las condiciones reales de seguridad en el destino para consolidar su atractivo turístico.

TERCERA: La inseguridad subjetiva presenta una influencia moderada y significativa sobre la percepción de la demanda turística. A diferencia de la inseguridad objetiva, las percepciones subjetivas de inseguridad están marcadamente asociadas con una menor valoración de la demanda turística, lo que indica que las emociones y expectativas negativas de los visitantes tienen un impacto directo en su experiencia y decisión de recomendar el destino.

CUARTA: La inseguridad, tanto objetiva como subjetiva, tiene un impacto significativo en la percepción de la demanda turística, siendo la dimensión subjetiva la de mayor peso. Los resultados del modelo de regresión



sugieren que una mejora en la percepción de seguridad subjetiva tendría un impacto más sustancial en la percepción de la demanda turística que la mejora de las condiciones objetivas. Este hallazgo enfatiza la necesidad de estrategias dirigidas a mejorar la confianza y la seguridad percibida por los turistas.



VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA: Fortalecer la comunicación institucional:** Las autoridades locales deben implementar estrategias de comunicación que destaquen los bajos niveles de inseguridad objetiva y las acciones preventivas realizadas, con el objetivo de mejorar las percepciones subjetivas de seguridad.
- SEGUNDA: Capacitar a los operadores turísticos:** Se recomienda realizar capacitaciones periódicas para los operadores turísticos en temas de seguridad y atención al cliente, a fin de generar confianza y garantizar una experiencia segura para los visitantes.
- TERCERA: Incrementar la presencia de seguridad visible:** Aumentar la presencia de policías y personal de seguridad en áreas turísticas clave, lo cual contribuirá a reducir la percepción de inseguridad subjetiva entre los turistas.
- CUARTA: Fomentar la colaboración interinstitucional:** Trabajar de manera conjunta entre las autoridades de turismo, seguridad pública y los operadores privados para desarrollar planes integrales que aborden tanto los problemas reales de seguridad como las percepciones asociadas.
- QUINTA: Realizar campañas de sensibilización:** Diseñar campañas que involucren a la población local en la promoción de un entorno seguro y acogedor, reforzando el compromiso comunitario hacia el desarrollo turístico sostenible.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albuquerque, A. (2 de mayo de 2023). Turismo en Perú en alerta roja: los puntos críticos ante la inseguridad ciudadana. *DFSUD*. Obtenido de <https://dfsud.com/ripe/turismo-en-peru-en-alerta-roja-los-puntos-criticos-ante-la-inseguridad>
- Alegres, P. (2024). *All Rights Reserved*. Obtenido de Espacios Públicos y Privados: <https://parquesalegres.org/biblioteca/blog/que-son-los-espacios-privados/>
- Armas, F. (2021). Turismo, terrorismo y crisis socio-económica. El caso de Perú (1980-1992). *Turismo y Patrimonio*, 16(06). Obtenido de <http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/253/191>
- Barcia, P. A. (2015). *Inseguridad ciudadana en el Centro Histórico de Quito: Las tensiones del desarrollo turístico*. Tesina, Instituto de Altos Estudios Nacionales, Quito. Obtenido de <https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/3864>
- BCRP. (2023). *Departamento de Estudios Económicos*. Gerencia Central de Administración, Puno, Puno. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Puno/puno-caracterizacion.pdf>
- Chahuares, N. (2018). *Perspectiva social de inseguridad ciudadana según las instituciones que brindan servicios esenciales de seguridad ciudadana frente a la delincuencia, región de Puno - 2016*. Tesis para optar grado academico de magister, Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez, Juliaca. Obtenido de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/3285/T036_29566125_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y



- DATATUR. (16 de Abril de 2008). *La Secretaría de Turismo de Mexico*. Obtenido de Gobierno de Mexico: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- Distrital, S. J. (19 de noviembre de 2014). *Obtenido de Sentencia C-881 de 2014 Corte Constitucional de Colombia*: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=63746&dt=S>
- Flores, S. (2015). *La percepción de inseguridad y el miedo al delito en los diagnósticos de inseguridad*. Tesis para obtener el grado de Maestra en Geomática, Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, Mexico. Obtenido de <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/217/1/70-2016-%2004-2015-Tesis-Flores%20Guti%2B%C2%AErrez%2C%20Socorro-Maestra%20en%20Geom%2B%C3%ADtica.pdf>
- Fuentes, F. (31 de diciembre de 2021). *Percepción sobre la seguridad ciudadana y la calidad de los servicios de la Policía Nacional del Perú en las ciudades de Cusco y Juliaca*. doi: <https://doi.org/10.54405/rii.1.2.28>
- Ganzo, J. (2010). *Municipio, Turismo y Seguridad*. OEA. Obtenido de https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf
- Guzmán, I. (05 de mayo de 2023). *Gestion. Turismo en Perú en alerta roja: Los puntos críticos ante la inseguridad ciudadana*. Obtenido de <https://gestion.pe/peru/juan-pablo-varillas-peru-se-mete-a-octavos-del-roland-garros-luego-de-29-anos-noticia/https://gestion.pe/peru/juan-pablo-varillas-peru-se-mete-a-octavos-del-roland-garros-luego-de-29-anos-noticia/>
- Hernández, E. (2018). Turismo y Miedo Al Delito-Violencia. El caso de la ciudad histórica de Guanajuato (México). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(4),



805-830. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/1807/180757663004/html/>

Lozano, M. (2016). Inseguridad y turismo en Quintana Roo, México (1997-2013). *Revista Criminalidad*, 58(1), 159-169. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-31082016000100010

Madrazo, R. (enero de 2009). Conceptualización de la demanda turística. *Ciencias Holguín*, 15(1), 6. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517987002.pdf>

Mejía, M. V. (2019). *El concepto espacio público; una mirada desde la movilidad y la informalidad*. Corporación Universitaria del Caribe, Sucre. Obtenido de <https://repositorio.cecar.edu.co/server/api/core/bitstreams/670c4894-bbca-4f5f-8b16-5db27a69c786/content>

Merchán, J. (Diciembre de 2019). *Scielo*. Obtenido de <https://doi.org/10.5294/pebi.2019.23.2.4>

Quispe, V. C. (25 de noviembre de 2021). *Influencia de la red de protección al turista en la seguridad turística de la ciudad de Puno*. Obtenido de Renati: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3226165>

Rios, S. (s.f.). *la ceramica tradicional peruana*.

Rocha, D. (15 de mayo de 2013). Paisaje Urbano e Inseguridad Ciudadana. *Módulo Arquitectura CUC*, 12(1), 183-200. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/1694>



- Salas, M. (2015). *Turismo alternativo y su importancia para el desarrollo sostenible*.
- Socatelli, M. (2013). *Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios - Productos y Destinos Turísticos Sostenibles*. Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. Obtenido de <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana4/LS4.1..pdf>
- University, L. (2018). *¿Espacio público o espacio privado?* Leiden University student Repository, Chile. Obtenido de <https://studenttheses.universiteitleiden.nl/access/item%3A2661765/view>
- Valecillos, T. P. (2 de Julio de 2013). Creación del espacio público en asentamientos informales: Nuevos desafíos urbanos. *Bitácora*, 23(2), 96. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/748/74830874012.pdf>
- Vanegas, M. T. (2020). *Los espacios públicos y la integración social en los distritos de la ciudad de*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45072>
- Walklate, S. (2021). La percepción de la inseguridad como problema público. *Revista Mexicana de Opinión Pública*. Obtenido de Elsevier.



ANEXOS



Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

(CUESTIONARIO)

Estimado(a), Atraves del presente documento, invito a su persona a participar en la siguiente encuesta, que forma parte de la investigación denominada *“INSEGURIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PERCEPCION DE LA DEMANDA TURISTICA EN LA CIUDAD DE PUNO, 2024”*, que consta de 17 preguntas y tiene estimado entre 5 a 10 minutos; el objetivo fundamental es identificar la inseguridad y su influencia en la demanda turística en la ciudad de Puno. A continuación, se desarrollará una serie de preguntas de tipo Likert donde Totalmente en desacuerdo es (1); En desacuerdo es (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); De acuerdo es (4) y Totalmente de acuerdo es (5). Lee cada una de ellas con mucha atención, luego marca la respuesta con una (X) o (+) según corresponda:

INFORMACION GENERAL:

1. Género:

Masculino Femenino

2. Nacionalidad: _____

3. Edad: _____

Inseguridad y percepción		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Objetiva	¿Ha sido usted testigo de un delito de homicidio durante su visita a la ciudad de Puno?					
	¿Ha sido usted víctima, intento o testigo de secuestro durante su visita a la ciudad de Puno?					
	¿Ha sido usted víctima o testigo de robo con violencia en espacios públicos durante su visita a la ciudad de Puno?					
	¿Ud. ha sido víctima o conoce de alguien que haya sido afectado por extorsión durante su visita a la ciudad de Puno?					
	¿Ha sufrido lesiones físicas o daños económicos debido a la inseguridad en su entorno cercano durante su visita a la ciudad de Puno?					
Subjetiva	Después de haber visitado la ciudad de Puno, ¿Considera que transitar					



	por las arterias de la ciudad le han brindado seguridad y que percepción le generan?					
	¿Considera usted que las medidas implementadas por las autoridades competentes son adecuadas para garantizar la seguridad de los turistas en la ciudad de Puno?					
Percepción de espacios	¿Se sintió seguro en los espacios públicos que visito en la ciudad de Puno?					
	¿Los espacios privados (hoteles, terminales terrestre y lacustre, etc.) en los que permaneció durante su estadía en la ciudad de Puno, le brindaron seguridad					
inseguridad y percepción		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Problemas asociados con la inseguridad	¿Durante su visita a la ciudad de Puno ha observado el consumo de drogas?					
	¿Cree usted que el problema del alcoholismo está relacionado con la inseguridad en la ciudad?					
Efectos de la inseguridad	¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación: "¿Durante su estadía en la ciudad de Puno, el nivel de seguridad ciudadana fue significativo"?					
	¿Durante su visita a la ciudad de Puno, cuando usted hizo uso de servicios de taxi, o espacios públicos ha observado o experimentado manipulación de sus pertenencias o situaciones significativas de inseguridad					
	¿Cree usted que sus relaciones interpersonales han sido afectadas por la inseguridad durante su visita en la ciudad de Puno?					
Impacto psicológico y social	¿Ud., en algún momento ha desconfiado de las personas que le brindaron servicios durante su permanencia en la ciudad de Puno?					
	¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación: "Las acciones adoptadas por las instituciones competentes de turismo para brindar seguridad en la ciudad de Puno son adecuadas"?					
	¿Durante su visita turística en la ciudad de Puno ha experimentado (temor o desconfianza) ?					

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	LA
¿En qué medida la inseguridad influye en la demanda turística en la ciudad Puno, 2024?	Determinar en qué medida la inseguridad influye en la percepción de la demanda turística en la ciudad Puno, 2024	La inseguridad puede generar una percepción negativa de seguridad en los turistas, lo cual puede desmotivar la visita a un destino específico.	Variable Independiente: X= Inseguridad (Castellanos, 2020)	X1 Objetiva (inseguridad ciudadana) X2 Subjetiva (Sentimientos inseguridad) X3 Percepción de espacios X4 Problemas asociados con la inseguridad Y1 percepción de riesgo Y2 Impacto psicológico y social	X1.1 Homicidio doloso secuestro X1.2 Robos con X1.3 violencia X1.4 Extorción X1.5 Daños físicos y económicos X2.1 Miedo X2.2 desconfianza X3.1 espacios públicos X3.2 espacios privados X4.1 Drogadicción X4.2 Alcoholismo Y1.1 nivel de ocurrencia Y1.2 cambio de hábitos Y1.3 relaciones interpersonales Y2.1 desconfianza Y2.2 efectividad Y2.3 Temor	Enfoque cuantitativo Tipo de investigación: No experimental Transversal y descriptivo Correlacional causal Población: Turistas extranjeros y turistas nacionales Muestra: muestreo aleatorio simple proporcional. (Chávez, 1994); (Martínez, 1999) y (Sierra, 2005); $n = \frac{(1.96)^2 * N * (p * q)}{(E)^2 * (N-1) + (1.96)^2 * (p * q)}$ Instrumentos: de recolección de datos: Encuestas Fuentes secundarias: número de denuncias ante la oficina de POLTUR Validez y confiabilidad de Instrumento: estadístico Alfa de Cronbach; Análisis de datos: SPSS	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS					
¿De qué manera la inseguridad objetiva influye en la percepción de la demanda turística en la ciudad Puno, 2024?	Conocer de qué manera la inseguridad objetiva influye en la percepción de la demanda turística en la ciudad de Puno, 2024.	H1: La inseguridad objetiva genera una percepción negativa en la demanda turística consecuencia de altos índices de criminalidad y delincuencia. H2: La inseguridad subjetiva influye negativamente en la demanda turística generando miedo y desconfianza.	Variable Dependiente: Y= Percepción de la demanda turística (Alvarez, 2022)				
¿De qué manera la inseguridad subjetiva influye en la percepción de la demanda turística en la ciudad Puno, 2024?	Identificar de qué manera la inseguridad subjetiva influye en la percepción de la demanda turística en la ciudad de Puno, 2024.	H1: Los efectos negativos de la inseguridad ciudadana son: disminución de demanda, cancelación de reservar, deterioro de la imagen del destino.					
¿Cuáles son los efectos de la inseguridad en la percepción de la demanda turística de la ciudad de Puno, 2024?	Explicar los efectos de la inseguridad en la percepción de la demanda turística en la ciudad de Puno, 2024.						

Anexo 3. Tablas de los resultados de la encuesta

Tabla 13

¿Ha sido usted testigo de un delito de homicidio durante su visita a la ciudad de Puno?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	267	69.5%
En desacuerdo	85	22.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	4.9%
De acuerdo	8	2.1%
Totalmente de acuerdo	5	1.3%

Tabla 14

¿Ha sido usted víctima, intento o testigo de secuestro durante su visita a la ciudad de Puno?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	241	62.8%
En desacuerdo	111	28.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	5.5%
De acuerdo	4	1.0%
Totalmente de acuerdo	7	1.8%

Tabla 15

¿Ha sido usted víctima o testigo de robo con violencia en espacios públicos durante su visita a la ciudad de Puno?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	216	56.3%
En desacuerdo	100	26.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	8.6%
De acuerdo	18	4.7%
Totalmente de acuerdo	17	4.4%

Tabla 16

¿Ud. ha sido víctima o conoce de alguien que haya sido afectado por extorsión durante su visita a la ciudad de Puno?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	232	60.4%
En desacuerdo	98	25.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	7.3%
De acuerdo	12	3.1%
Totalmente de acuerdo	14	3.6%

Tabla 17

¿Ha sufrido lesiones físicas o daños económicos debido a la inseguridad en su entorno cercano durante su visita a la ciudad de Puno?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	180	46.9%
En desacuerdo	107	27.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	14.3%
De acuerdo	14	3.6%
Totalmente de acuerdo	28	7.3%

Tabla 18

¿Considera que transitar por las arterias de la ciudad le han brindado seguridad y que percepción le generan?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	47	12.2%
En desacuerdo	61	15.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	91	23.7%
De acuerdo	53	13.8%
Totalmente de acuerdo	132	34.4%

Tabla 19

¿Considera usted que las medidas implementadas por las autoridades competentes son adecuadas para garantizar la seguridad de los turistas en la ciudad de Puno?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	45	11.7%
En desacuerdo	64	16.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	28.9%
De acuerdo	97	25.3%
Totalmente de acuerdo	67	17.4%

Tabla 20

¿Se sintió seguro en los espacios públicos que visito en la ciudad de Puno?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	32	8.3%
En desacuerdo	50	13.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	65	16.9%
De acuerdo	99	25.8%
Totalmente de acuerdo	138	35.9%

Tabla 21

¿Los espacios privados (hoteles, terminales terrestre y lacustre, etc.) en los que permaneció durante su estadía en la ciudad de Puno, le brindaron seguridad?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	35	9.1%
En desacuerdo	37	9.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	19.5%
De acuerdo	83	21.6%
Totalmente de acuerdo	154	40.1%

Tabla 22

¿Durante su visita a la ciudad de Puno ha observado el consumo de drogas?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	225	58.6%
En desacuerdo	72	18.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	7.3%
De acuerdo	41	10.7%
Totalmente de acuerdo	18	4.7%

Tabla 23

¿Cree usted que el problema del alcoholismo está relacionado con la inseguridad en la ciudad?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	118	30.7%
En desacuerdo	77	20.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	12.5%
De acuerdo	46	12.0%
Totalmente de acuerdo	95	24.7%

Tabla 24

¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación: "¿Durante su estadía en la ciudad de Puno, el nivel de seguridad ciudadana fue significativo"?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	43	11.2%
En desacuerdo	56	14.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88	22.9%
De acuerdo	80	20.8%
Totalmente de acuerdo	117	30.5%

Tabla 25

¿Durante su visita a la ciudad de Puno, cuando usted hizo uso de servicios de taxi, o espacios públicos ha observado o experimentado manipulación de sus pertenencias o situaciones significativas de inseguridad?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	184	47.9%
En desacuerdo	54	14.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88	22.9%
De acuerdo	32	8.3%
Totalmente de acuerdo	26	6.8%

Tabla 26

¿Cree usted que sus relaciones interpersonales han sido afectadas por la inseguridad durante su visita en la ciudad de Puno?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	168	43.8%
En desacuerdo	75	19.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	71	18.5%
De acuerdo	29	7.6%
Totalmente de acuerdo	41	10.7%

Tabla 27

¿Ud., en algún momento ha desconfiado de las personas que le brindaron servicios durante su permanencia en la ciudad de Puno?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	144	37.5%
En desacuerdo	61	15.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	92	24.0%
De acuerdo	41	10.7%
Totalmente de acuerdo	46	12.0%



Tabla 28

¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación: "Las acciones adoptadas por las instituciones competentes de turismo para brindar seguridad en la ciudad de Puno son adecuadas"?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	48	12.5%
En desacuerdo	56	14.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70	18.2%
De acuerdo	127	33.1%
Totalmente de acuerdo	83	21.6%

Tabla 29

¿Durante su visita turística en la ciudad de Puno ha experimentado (temor o desconfianza)?

	N	%
Totalmente en desacuerdo	198	51.6%
En desacuerdo	44	11.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	69	18.0%
De acuerdo	31	8.1%
Totalmente de acuerdo	42	10.9%



Anexo 4. Tablas estadísticas

Tabla 30

Genero de los turistas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	211	54.9
	Femenino	173	45.1
	Total	384	100.0

Tabla 31

Tipo de turista

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Local	43	11.2
	Nacional	204	53.1
	Extranjero	137	35.7
	Total	384	100.0

Tabla 32

Nivel de Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	291	75.8
	Media	85	22.1
	Alta	8	2.1
	Total	384	100.0

Tabla 33

Dimensiones de Seguridad

		Frecuencia	%
Niveles de Inseguridad objetiva	Baja	326	84.9%
	Media	48	12.5%
	Alta	10	2.6%
Niveles de Inseguridad subjetiva	Baja	81	21.1%
	Media	138	35.9%
	Alta	165	43.0%

Tabla 34

Nivel de percepción de demanda turística

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	86	22.4
	Media	267	69.5
	Alta	31	8.1
	Total	384	100.0

Tabla 35

Dimensiones de la percepción de demanda

		Frecuencia	%
Percepción de espacios	Baja	57	14.8%
	Media	105	27.3%
	Alta	222	57.8%
Problemas asociados con la inseguridad	Baja	205	53.4%
	Media	126	32.8%
	Alta	53	13.8%
Efectos de la inseguridad	Baja	222	57.8%
	Media	125	32.6%
	Alta	37	9.6%
Impacto psicológico y social	Baja	210	54.7%
	Media	118	30.7%
	Alta	56	14.6%

Tabla 36

Tabla de contingencia entre el nivel de seguridad y el Nivel de percepción de demanda turística

		Nivel de percepción de demanda						Total	
		Baja		Media		Alta			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Nivel de Seguridad	Baja	76	88.4%	203	76.0%	12	38.7%	291	75.8%
	Media	9	10.5%	57	21.3%	19	61.3%	85	22.1%
	Alta	1	1.2%	7	2.6%	0	0.0%	8	2.1%
Total		86	100.0%	267	100.0%	31	100.0%	384	100.0%

Tabla 37

Tabla de contingencia entre el nivel de Inseguridad objetiva y el nivel de percepción de demanda turística

		Nivel de percepción de demanda						Total	
		Baja		Media		Alta			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Niveles de Inseguridad objetiva	Baja	77	89.5%	229	85.8%	20	64.5%	326	84.9%
	Media	9	10.5%	30	11.2%	9	29.0%	48	12.5%
	Alta	0	0.0%	8	3.0%	2	6.5%	10	2.6%
Total		86	100.0%	267	100.0%	31	100.0%	384	100.0%



Tabla 38

Tabla de contingencia entre el nivel de Inseguridad subjetiva y el nivel de percepción de demanda turística

		Nivel de percepción de demanda						Total	
		Baja		Media		Alta		N	%
		N	%	N	%	N	%		
Niveles de Inseguridad subjetiva	Baja	38	44.2%	38	14.2%	5	16.1%	81	21.1%
	Media	35	40.7%	89	33.3%	14	45.2%	138	35.9%
	Alta	13	15.1%	140	52.4%	12	38.7%	165	43.0%
Total		86	100.0%	267	100.0%	31	100.0%	384	100.0%



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Martha Monica Ardiles Ccasa
identificado con DNI 78013763 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Turismo

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
" INSEGURIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PERCEPCIÓN
DE LA DEMANDA TURISTICA EN LA CIUDAD DE PUNO,
2024 "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

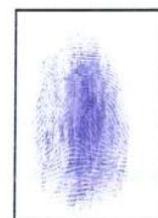
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 18 de diciembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo ARNAO QUISPE, Ana
identificado con DNI 73608170 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Turismo

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“
INSEGURIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PERCEPCIÓN
DE LA DEMANDA TURISTICA EN LA CIUDAD DE PUNO, 2024”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 18 de diciembre del 20 24

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Martha Morica Ardiles Casa,
identificado con DNI 78023763 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Turismo

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ INSEGURIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PERCEPCIÓN
DE LA DEMANDA TURISTICA EN LA CIUDAD DE
PUNO, 2024 ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 18 de diciembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo ARNAO QUISPE, Ana,
identificado con DNI 73608170 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Turismo,
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“
INSEGURIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PERCEPCIÓN
DE LA DEMANDA TURISTICA EN LA CIUDAD DE PUNO, 2024”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 18 de diciembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella