



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Satisfacción del turista interno con respecto al protocolo
sanitario ante el COVID-19 en las Islas Ballestas, Ica - 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería**

AUTOR(ES):

Anchivilca Damas, Mayra Alexandra (<https://orcid.org/0000-0002-2727-7347>)
Rivadeneira Gamarra, Mario Alexander (<https://orcid.org/0000-0003-4323-0036>)

ASESOR(A):

MG. Palma Vallejo, Juana Graciela (<https://orcid.org/0000-0002-4770-2670>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Patrimonio y Recursos Turísticos

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a nuestros padres, hermanas y hermanos, quienes nos apoyaron incondicionalmente durante toda nuestra etapa universitaria y nos han motivado a seguir adelante a pesar de las adversidades. Este logro es para ustedes. Asimismo, es dedicado a nuestra casa de estudios y docentes, quienes nos han guiado durante toda nuestra carrera profesional.

Agradecimiento

A Dios por su amor infinito y guiarnos en todo momento para tomar buenas decisiones. A nuestras familias por motivarnos y brindarnos su apoyo incondicional. A nuestros compañeros de clase, amigos y docentes quienes, nos han acompañado y formado durante estos años. A nuestra asesora Juana Palma, quien tuvo la paciencia y disposición de orientarnos en cada paso para el desarrollo de esta presente investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALMA VALLEJO JUANA GRACIELA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "SATISFACCIÓN DEL TURISTA INTERNO CON RESPECTO AL PROTOCOLO SANITARIO ANTE EL COVID-19 EN LAS ISLAS BALLESTAS, ICA - 2021

", cuyos autores son ANCHIVILCA DAMAS MAYRA ALEXANDRA, RIVADENEYRA GAMARRA MARIO ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 13 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALMA VALLEJO JUANA GRACIELA DNI: 46853518 ORCID: 0000-0002-4770-2670	Firmado electrónicamente por: JPALMAVA30 el 14- 12-2021 11:20:54

Código documento Trilce: TRI - 0221267



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ANCHIVILCA DAMAS MAYRA ALEXANDRA, RIVADENEYRA GAMARRA MARIO ALEXANDER estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SATISFACCIÓN DEL TURISTA INTERNO CON RESPECTO AL PROTOCOLO SANITARIO ANTE EL COVID-19 EN LAS ISLAS BALLESTAS, ICA - 2021", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ANCHIVILCA DAMAS MAYRA ALEXANDRA DNI: 70832857 ORCID: 0000-0002-2727-7347	Firmado electrónicamente por: MANCHIVILCA el 14-12-2021 17:20:05
RIVADENEYRA GAMARRA MARIO ALEXANDER DNI: 72628045 ORCID: 0000-0003-4323-0036	Firmado electrónicamente por: MRIVADENEYRAG el 14-12-2021 21:18:57

Código documento Trilce: INV - 1058133

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad de los autores	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	x
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	50
VI. CONCLUSIONES	57
VII. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	60
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Interpretación estadística de escala de Likert	12
Tabla 2: Zonificación de población	17

Índice de figuras

Figura 1: Está conforme con la preparación previa (uniforme y equipos de protección personal) del personal encargado de la gestión de visitantes	21
Figura 2: Está conforme con la verificación del estado de salud y asepsia de los visitantes por parte del personal encargado	22
Figura 3: Está conforme con el control de temperatura de los visitantes por parte del personal encargado	23
Figura 4: Las acciones tomadas ante casos sospechosos de COVID-19 son adecuadas	24
Figura 5: Está conforme con retirar a los visitantes con una temperatura mayor a 38°C	25
Figura 6: Considera que se maneja un adecuado control de ingreso de visitantes mediante los boletos electrónicos	26
Figura 7: Está conforme con el control de ingreso de visitantes mediante la venta de boletos físicos	27
Figura 8: Está conforme con la vigilancia del cumplimiento de las normas de conducta del visitante por parte del personal encargado	28
Figura 9: Está conforme con la desinfección de los equipos y áreas de trabajo post visita	29
Figura 10: Se siente cómodo con el uso de mascarilla, respetando el distanciamiento social	30
Figura 11: Protocolo para el personal encargado de la gestión de visitantes agrupado	31
Figura 12: Está conforme con el lavado y desinfección de manos que se les solicita a los visitantes	32
Figura 13: Está conforme con la desinfección de vestimenta y calzado realizado por el personal encargado	33
Figura 14: Está conforme con la limpieza y desinfección de los servicios higiénicos	34
Figura 15: Se siente satisfecho con las áreas de limpieza y desinfección designadas por el personal encargado	35

Figura 16: Está satisfecho con el protocolo de limpieza y desinfección al ingreso de los botes	36
Figura 17: Está satisfecho con el cumplimiento del distanciamiento social y uso de mascarilla durante su estadía en los botes	37
Figura 18: Se siente cómodo con la desinfección bajo ciertos intervalos de tiempo.	38
Figura 19: Protocolo de limpieza y desinfección agrupado	39
Figura 20: Considera eficiente el manejo de desinfección del visitante por parte de los prestadores de servicios	40
Figura 21: Se siente seguro con el cumplimiento del distanciamiento social y uso de mascarilla durante el trayecto a las Islas Ballestas	41
Figura 22: Está conforme con la colaboración de los prestadores de servicios ante casos sospechosos de Covid-19	42
Figura 23: Se siente seguro con las acciones a tomar que le informa los prestadores de servicios ante casos sospechosos de Covid-19	43
Figura 24: El prestador de servicio gestiona adecuadamente la entrega de boletos para el correcto control de ingreso de visitantes	44
Figura 25: Considera que los prestadores de servicios recorren las rutas asignadas respetando el distanciamiento social	45
Figura 26: Está satisfecho con las disposiciones de prevención frente al Covid-19 durante la visita por parte de los prestadores de servicios	46
Figura 27: Protocolo para los prestadores de servicios agrupado	47
Figura 28: Satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid19 en Islas Ballestas, Ica-2021	48

RESUMEN

La presente investigación lleva como título “Satisfacción del Turista Interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el COVID-19 en las Islas Ballestas, Ica - 2021”; por lo que se planteó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid-19 en las Islas Ballestas, Ica, 2021; siendo los objetivos específicos: identificar el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al servicio brindando por el personal encargado de la Gestión de visitantes, al Protocolo de limpieza y desinfección y, a los prestadores de servicios en las Islas Ballestas, Ica, 2021. El enfoque fue cuantitativo con nivel descriptivo, con diseño de investigación no experimental-transversal y se aplicó un cuestionario como instrumento de investigación. La población fue de 7.682 turistas internos, obteniendo como muestra a 163 turistas internos. Se obtuvo como resultado que el turista se siente muy satisfecho (42.33%), que al estar en una escala de Likert de 3; se deduce que, el nivel de satisfacción es satisfecho. Por último, se determinó que Islas Ballestas se encuentra regularmente adaptado a las medidas sanitarias ya que, los turistas indican que no se acatan las medidas sanitarias correctamente.

Palabras clave: Protocolo Sanitario COVID-19, satisfacción, turista interno, reserva natural.

ABSTRACT

The present investigation is titled "Internal Tourist Satisfaction with respect to the Sanitary Protocol before the COVID-19 in the Ballestas Islands, Ica - 2021"; therefore, the general objective was to determine the level of satisfaction of the internal tourist with respect to the Sanitary Protocol before the Covid-19 in the Ballestas Islands, Ica, 2021; the specific objectives being: To identify the level of satisfaction of the internal tourist with respect to the service provided by the personnel in charge of visitor management, the cleaning and disinfection protocol and the service providers in the Ballestas Islands, Ica, 2021. The approach was quantitative with a descriptive level, with a non-experimental-transversal research design and a questionnaire was applied as a research instrument. The population was 7,682 domestic tourists, obtaining 163 domestic tourists as a sample. The result was that the tourist feels very satisfied (42.33%), which is on a Likert scale of 3; it can be deduced that the level of satisfaction is satisfied. Finally, it was determined that Ballestas Islands is regularly adapted to sanitary measures since tourists indicate that sanitary measures are not properly followed.

Keywords: Covid-19 sanitary protocol, satisfaction, internal tourist, nature reserve.

I. INTRODUCCIÓN

El turismo es un fenómeno mundial que ha pasado por muchos conflictos por lo que ha ido evolucionando con los años. Según la Organización Mundial del Turismo (2010, como se citó en Bauzá, et al., 2020), indica que hace once años en los países de China, Brasil y España, a raíz de la crisis económica y financiera del año 2009, una forma de reactivación del turismo fue incentivar turismo doméstico ya que había bajado la gran demanda de visitantes internacionales (p. 108).

Desde inicios del año 2020, el turismo venía atravesando una crisis mundial a raíz del coronavirus, por lo que muchas empresas turísticas optaron por cerrar forzosamente sus locales y/o suspender las actividades turísticas. Según Alonso (2020, como se citó en Ortega-Vivanco, 2020), el Covid-19 ha ocasionado grandes impactos en el desarrollo de la economía y comercio, y todo lo que estos abarcan, en todos los países (p. 235).

Sin embargo, en los últimos meses, la actividad turística se ha ido reactivando en algunos países del mundo. La reactivación del turismo se debe a que se han ido implementando protocolos y medidas de bioseguridad dirigidos a los visitantes y a las empresas turísticas, con relación al patrimonio turístico. Cabe resaltar que, a pesar de existir protocolos, los turistas aún no optan por hacer turismo, ya que ellos buscan destinos seguros que les transmita confianza y cumplan con sus nuevas expectativas de satisfacción. Al respecto, Jonas y Mansfeld (2017, como se citó en Bauzá, et al., 2020) indican que, si el turista percibe una sensación de peligro con relación a un destino, este optará por otro que le transmita mayor confianza (p. 105).

En ese contexto, la satisfacción del turista o cliente es un factor muy determinante para la actividad turística ya que, al superar las expectativas del visitante, se podrá garantizar en gran medida la fidelización y el retorno de este, al atractivo turístico. Las expectativas del turista han cambiado a causa de la pandemia mundial, por lo que es imperativo realizar una investigación de mercado respecto a las nuevas necesidades de los turistas. Varenus (2016), comenta que

es importante realizar estudios acerca de las necesidades de los turistas nacionales y extranjeros debido a la gran carencia de investigaciones (p.13).

El grado de complacencia del visitante se basa en varias dimensiones o aspectos, siendo uno de ellos, los servicios turísticos (alojamiento, alimentos, agencias de viajes, transporte, entre otros). Al respecto, Espín (2014) indicó que en la Ciudad de Baños el sector hotelero carece de servicios especializados en el rubro, ya que la mayoría del recurso humano hotelero son personas que no cuentan con estudios y/o capacitaciones con relación a la satisfacción y servicio al turista (p.4).

A nivel nacional, Condori e Iturraran (2018) mencionan que la calidad en los servicios prestados está relacionado a la satisfacción del turista, por lo que, en el caso de Madre de Dios, hace falta las constantes capacitaciones al personal; asimismo, hace falta una correcta gestión de calidad para poder determinar y evaluar los indicadores necesarios para brindar una buena calidad de los servicios, tales como, el de alojamiento, restaurante y guiado en la región (p.15).

Perú hoy en día no cuenta con el ingreso de turistas extranjeros en gran medida, debido a que, aún no se puede garantizar que nuestros destinos turísticos sean seguros en su totalidad y puedan satisfacer las expectativas del turista. Cabe mencionar que, desde hace muchos años (antes del Covid-19), se viene trabajando y mejorando el tema de la satisfacción al turista tanto interno como receptivo; no obstante, no está desarrollado al 100%. Al respecto, Bernaola (2017) en su estudio indica que existe una carencia de conciencia y conocimiento con relación a la demanda turística, la satisfacción del turista y la gestión turística con un enfoque sostenible (p.11).

En el caso de Catacaos-Piura, se visualizó que el destino se encontraba en un estado preocupante, ya que, el turista solo encuentra casonas y balcones coloniales descuidados, y no la riqueza cultural que se ofrece (Cásos, 2019, p.12). En ese contexto, en relación con la satisfacción del turista, también es importante garantizar el buen control y cuidado de los destinos turísticos ya que el turista tiene una percepción positiva esperada respecto al lugar a visitar.

A nivel local, Balvin y Chávez (2018) mencionan que en el caso de Paracas, se observó la gran falta de servicios básicos y una deficiencia en los servicios turísticos. Asimismo, lo que más resaltó es la carencia de limpieza y cuidado de los recursos turísticos. Por ende, realmente no se toma en cuenta la satisfacción del turista y la gran probabilidad de que este, comparta su mala o buena percepción con sus familiares y amistades; influyendo así, en las decisiones futuras del entorno con relación al destino de Paracas (p. 2).

Sin embargo, en comparación con el texto anteriormente citado, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2020) señaló que, el 22.7% de los turistas nacionales encuestados indicaron que las Islas Ballestas debería mejorar en la limpieza. Asimismo, se detectó que el turista nacional, en comparación con los turistas extranjeros, es mucho más sensible con respecto al precio de los servicios turísticos. Con respecto a la satisfacción de los turistas nacionales que visitaron las islas durante los años 2017, 2018 y 2020, se visualiza un aumento del nivel de satisfacción consecutivo; indicando así que, en el año 2020, la calificación es alta con 87,8 puntos de 100.

Según el Decreto Supremo N°024-2009-MINAM y la página oficial del SERNANP, las Islas Ballestas forman parte de la Reserva Nacional Sistema de Islas, Islotes y Puntas Guaneras dentro del departamento de Ica; asimismo, esta Isla ha logrado un crecimiento positivo con el pasar de los años. Sin embargo, sigue presentando aspectos negativos ya mencionados en líneas anteriores.

A raíz de los impactos negativos que ha originado la crisis sanitaria en la actividad turística, se desarrolló un “Protocolo sanitario ante el Covid-19 para la atención de visitas turísticas en las Áreas Naturales Protegidas” establecido por el SERNANP, el cual no ha sido suficiente para poder garantizar al turista interno la seguridad de un destino turístico.

El turista hoy en día tiene nuevas expectativas por lo que busca un destino confiable y seguro en todo momento, por ello, las Islas Ballestas han ido incrementando el nivel de demanda en cuanto a los turistas extranjeros, así mismo, ante la situación actual, se han generado nuevas necesidades por lo que conlleva nuevas expectativas. Al respecto, el Servicio Nacional de Áreas Naturales

Protegidas por el Estado (2021, como se citó en El Peruano, 2021) informó que se reforzarán las medidas de protección sanitarias con el fin de evitar contagios del coronavirus al reactivar el turismo en las ANP a principios de marzo. Asimismo, invocó que los turistas cumplan y respeten los protocolos establecidos, además de, los controles y procesos de desinfección dispuestos en cada actividad turística (párr. 1-2).

Bajo los argumentos mencionados nació la necesidad de investigar y responder a la siguiente pregunta: ¿Cuál fue el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid19 en las Islas Ballestas-Ica, 2021?

Los problemas específicos son los siguientes: ¿Cuál fue el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al personal encargado de la Gestión de visitantes en las Islas Ballestas-Ica, 2021?, ¿Cuál fue el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo de limpieza y desinfección en las Islas Ballestas-Ica, 2021? y, ¿Cuál fue el nivel de satisfacción del turista interno con respecto a los prestadores de servicios en las Islas Ballestas-Ica, 2021?

El presente estudio se llevó a cabo con el fin de aportar conocimientos teóricos acerca de la satisfacción en el turista interno con respecto a las medidas de bioseguridad planteadas, puesto que, es importante conocer las necesidades y expectativas del turista en plena pandemia debido a que, es un factor fundamental para la reactivación turística. Para ello, es necesario saber que el protocolo sanitario presentado por SERNANP es una serie de disposiciones y acciones, el cual, tiene el fin de poder prevenir contagios de Covid-19 en los turistas que visitan las áreas naturales protegidas. Asimismo, se justificó este aspecto ya que la investigación puede servir como fuente de investigación y antecedente para posteriores estudios relacionados a la variable de estudio.

El estudio se justificó de forma práctica ya que, los resultados obtenidos dieron a conocer la situación actual y real de la satisfacción del turista interno con respecto al protocolo de sanidad ante el Covid-19, cuya finalidad fue la de proponer estrategias que mejoren la satisfacción en los turistas internos que acuden a las Islas Ballestas.

El estudio se justificó metodológicamente ya que, se utilizó la encuesta como técnica de investigación el cual permitió analizar la satisfacción del turista interno con respecto al nuevo protocolo sanitario establecido; generando así, la consideración de nuevas circunstancias que influyen en la variable de satisfacción.

El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid-19 en las Islas Ballestas, Ica, 2021. En ese sentido, los objetivos específicos fueron los siguientes: identificar el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al servicio brindado por el personal encargado de la Gestión de visitantes en las Islas Ballestas, Ica, 2021; identificar el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo de limpieza y desinfección en las Islas Ballestas, Ica, 2021; e identificar el nivel de satisfacción del turista interno con respecto a los prestadores de servicios en las Islas Ballestas, Ica, 2021.

Al respecto, se formuló la siguiente hipótesis general: El nivel de satisfacción del turista interno fue satisfecho con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid19 en las Islas Ballestas-Ica, 2021. Asimismo, con respecto a las hipótesis específicas, se presentaron las siguientes: El nivel de satisfacción del turista interno fue satisfecho con respecto al servicio brindado por el personal encargado de la Gestión de visitantes en las Ballestas-Ica, 2021; el nivel de satisfacción del turista interno fue poco satisfecho con respecto al Protocolo de limpieza y desinfección en las Islas Ballestas-Ica, 2021; y, el nivel de satisfacción del turista interno fue nada satisfecho con respecto al servicio brindado por los prestadores de servicios en las Ballestas, Ica, 2021. (*Ver anexo 1*)

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes de investigación fueron consideradas investigaciones a nivel internacional, nacional y local. Por ejemplo, a nivel internacional, Kofi y Gyepi (2021) tuvieron como objetivo averiguar cómo la experiencia del turista influye en la satisfacción de un destino museístico. Se usó una muestra de 285 turistas. Se aplicó un modelo de ecuaciones estructurales, sumado a una encuesta. Se concluyó que la satisfacción del turista en el destino es influenciada significativamente con su experiencia. Por ello, se recomienda la creación de propuestas de marketing.

Anayar R., Anayar C. y Gemar (2021) tuvieron como objetivo validar un cuestionario dirigido al turista con respecto a su satisfacción en un balneario. Se aplicó un estudio cualitativo-explicativo. Se llegó a la conclusión de que el cuestionario de satisfacción tiene un nivel significativo de confiabilidad interna en todas las dimensiones.

Ponte et al. (2021) tuvieron como objetivo evaluar la satisfacción del turista con respecto a sus experiencias de turismo de aventura. Se aplicó un diseño cualitativo y se recopiló un total de 393 cuestionarios. Se llegó a la conclusión de que el nivel de satisfacción puede ser dañada si el turista tiene una mala experiencia, asimismo, se toma en cuenta que el turista ya viene con una idea de lo que será su experiencia en el turismo de aventura.

Vélez, Alejo, Tafur, y Bustamante (2020), en su artículo se tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción de los turistas a la incorporación de las TIC en la difusión de los procesos del sector turismo. Se aplicó un estudio no experimental-descriptivo, tuvo un diseño transversal con un enfoque cuantitativo, donde se aplicó a un promedio de 384 encuestados. Se llegó a la conclusión de que la satisfacción del turista es alta con respecto a las TIC y comunicaciones del turismo, tales como Booking, Facebook y Kioscos digitales.

Según Olmos, Ibarra y Velarde (2020), en su artículo tuvo como finalidad calificar el desempeño turístico con respecto a la percepción del turista y actores clave, con un enfoque sostenible. Se utilizó un tipo de diseño metodológico

cualitativo con un enfoque descriptivo, tuvo como herramientas de estudio las entrevistas, encuestas y guías de observación; asimismo, se aplicó la técnica de encuestas realizadas a un total de 96 personas. Se llegó a la conclusión de que hay un soporte por parte de organismos públicos y privados por lo que favorece al desarrollo de las actividades turísticas. Asimismo, Loreto tiene un buen desempeño en cuanto a sus atributos sostenibles.

Según Díaz, Pérez, Figueroa y López (2019), en su artículo tuvo como objetivo determinar las características sociodemográficas de los excursionistas y su nivel de satisfacción experimentada tras la visita en el año 2017. Fue un tipo de investigación cuantitativo-descriptivo; asimismo, se obtuvo un promedio de 1080 encuestas realizadas, su instrumento de investigación fue la encuesta. Se concluyó que el nivel de satisfacción es alto por lo que, influye positivamente en las decisiones futuras de los turistas y su entorno.

Dos Santos (2017), en su tesis tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción y fidelidad de los turistas en STP. Se aplicó un diseño metodológico descriptivo correlacional utilizando encuestas establecidas a un promedio de 250 personas. Se llegó a la conclusión de que es crucial conocer al turista para tener una visión clara de sus necesidades, sus expectativas y la satisfacción que siente, en sus múltiples dimensiones, en relación con el destino.

Con respecto a los antecedentes nacionales, Torres (2021), en su tesis tuvo como objetivo medir la satisfacción del turista y su impacto económico en el corredor turístico Nuevo Tingo, 2019. Se tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de tipo prospectivo transversal. La muestra fue de 80 turistas nacionales, 71 turistas extranjeros y 53 operadores turísticos. Se utilizó la técnica de la encuesta. Se concluyó que, existe un nivel alto de satisfacción en la mayoría de los turistas, y existe un impacto financiero positivo en el destino.

Según Bazan y Vidal (2020), en su tesis tuvieron como objetivo identificar las medidas de bioseguridad que las empresas hoteleras de 3 estrellas han adaptado para la reactivación de sus actividades en Trujillo, 2020. Se utilizó un enfoque cuantitativo de nivel no experimental-descriptiva. La tesis tuvo como muestra a dos hoteles de tres estrellas, en las cuales se aplicó una lista de cotejo

y una guía de entrevista. Se concluyó que, solicitaron a los huéspedes el uso de mascarilla y práctica del distanciamiento social. Además, se realizó la implementación de señalizaciones en las áreas públicas y áreas de desinfección.

Según Gaston (2020), en su tesis tuvo como objetivo medir el nivel de calidad de servicio de A&B con respecto a la complacencia del turista extranjero en el Bar y Restaurante Alma del Hotel Casa Andina Premium Puno. Se aplicó un estudio descriptivo y analítico, se aplicó un diseño no experimental, la muestra fue de 117 huéspedes receptivos que visitaron el establecimiento de hospedaje en el trimestre junio-septiembre de 2019. Se utilizó como instrumentos el cuestionario y la observación directa. Se concluyó que la complacencia del turista receptivo es positiva con respecto a la calidad de asistencia del Bar y Restaurante de estudio.

Luna (2019), en su tesis tuvo como objetivo establecer la relación entre la satisfacción del turista y las buenas prácticas en turismo en la empresa IKARO EIRL, Tarapoto, 2018. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, tuvo una muestra de 30 clientes. Se tuvo como instrumento de estudio el cuestionario. Los resultados fueron que la satisfacción del turista en clientes y el nivel de buenas prácticas en turismo en el año 2018 de la empresa de estudio, fue media. Por ende, se concluye que ambas están relacionadas.

Baluarte y Bravo (2019), en su tesis tuvo como objetivo evaluar la calidad de los servicios turísticos y la satisfacción de los turistas. Fue un estudio de tipo descriptivo, la técnica fue la encuesta, y la población fue de 3,800 turistas internos y receptivos que acudieron a Padrecocha en el año 2018 y la muestra fue de 372 encuestados. Se concluyó que el nivel de las variables de estudio es regular.

Según Carmona (2019), en su tesis tuvo como objetivo principal medir la percepción de los turistas internos, en relación con la calidad del servicio que se brinda en la AA.VV. Perú Together Travel. Fue una investigación de tipo cuantitativa y de diseño no experimental-descriptivo. El instrumento de investigación fue la encuesta. La muestra estuvo conformada por 385 personas. Se concluyó que la percepción del turista interno es buena en vínculo a la calidad de asistencia brindada.

Según Pérez (2017), en su tesis tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción del turista que visitó el distrito de Cajamarca - 2017. Fue un estudio de método analítico, deductivo-inductivo. La población fue de 15,460 turistas que visitaron el destino entre febrero y junio-2017; y su muestra fue de 637 encuestados. Los instrumentos de investigación fueron la ficha de observación, el cuestionario y la guía de entrevista. Se concluyó que la satisfacción del turista se encuentra en un nivel intermedio ya que, aún hay falencias en la infraestructura y servicios turísticos del destino.

Con respecto a los antecedentes locales, según Galdo y Valenzuela (2019), en su tesis tuvieron como objetivo principal determinar si la imagen del destino tiene relación con la satisfacción y lealtad de los turistas nacionales que visitaron las Líneas de Nasca en diciembre del 2018 y enero del 2019. Fue una investigación de enfoque cuantitativo y correlacional y de diseño no experimental transversal. La muestra fue de 380 turistas y el instrumento aplicado fue la encuesta. Se llegó a la conclusión de que si existe un lazo respecto a las dos variables.

Rosas (2019), en su tesis tuvo como objetivo principal determinar la satisfacción de los turistas y excursionistas con respecto a la gestión del producto turístico en Lunahuaná. Fue un estudio mixto; en la cualitativa se utilizó técnicas observacionales y se realizaron 17 entrevistas a autoridades y prestadores de servicios turísticos. Asimismo, en el cuantitativo se empleó como técnica la encuesta, se tuvo una muestra de 300 turistas, así como excursionistas. Se concluyó que la satisfacción del turista y excursionista es baja ya que existe una deficiente gestión del destino, esto debido a que, hay falencias en la infraestructura turística como también en los servicios básicos.

Quispe (2018), en su tesis tuvo como objetivo demostrar la relación de la calidad de los servicios turísticos con el desarrollo económico, sociocultural y ambiental en la provincia de Ica. Se aplicó un enfoque descriptivo correlacional a un total de 160 personas. Tuvo como conclusión la existencia de un vínculo significativo entre las variables de estudio.

Campos (2018), en su tesis tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los turistas en los hoteles de la Región Ica,

en el periodo 2018. Se utilizó un tipo de diseño no experimental, teniendo como población un promedio de 50 hoteles, cuyas técnicas de medición fueron la encuesta y la observación, asimismo, los instrumentos utilizados fueron las guías de observación y cuestionarios. Se concluyó que, si la calidad del servicio es buena, el turista estará satisfecho con los hoteles del destino.

Barrutia (2017), en su tesis tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del turista y los operadores locales de turismo de la Provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los Guías de Turismo. Se aplicó un tipo de diseño descriptivo comparativo, con una muestra de 56 agencias de viajes y 380 turistas, donde se utilizó la técnica de encuestas con el instrumento de cuestionarios. Se llegó a la conclusión de que la satisfacción del turista se diferencia significativamente de la satisfacción de los operadores locales con respecto al servicio obtenido.

Según Díaz (2016), tuvo como objetivo explorar los factores de satisfacción e insatisfacción de los Turistas Latinoamericanos que sobrevuelan las líneas de Nazca en el periodo 2012 - 2015. La investigación fue cualitativa-descriptiva, con un diseño de fenomenología. La muestra fue de 368 comentarios de TripAdvisor. Se concluyó que los factores influyentes son los comentarios y/o opiniones de los turistas en las redes sociales. Por ello, es necesario tomarlos en cuenta ya que influyen en las decisiones futuras del turista y su entorno y, permite a los gestores a hacer mejoras en base a los comentarios.

Con relación a las bases teóricas, distintos autores han escrito sobre el término de satisfacción, creando así, una variedad de bases teóricas con distintos puntos de vista. Por ejemplo, para Kotler (como se citó en Álvarez, 2012) *“la satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias”* (p. 36).

Para Oliver (1980, como se citó en Bernaola, 2017) *“la satisfacción es el estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea a la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo”* (p.22).

Para Hoffman y Bateson (2012, como se citó en Morillo C. y Morillo M., 2016) *“la satisfacción del cliente se basa en una comparación de las percepciones y experiencias pasadas sobre la calidad, las cuales son revisadas en cada visita nueva, definiendo a su vez sus expectativas e intenciones de compra”* (p.113).

Por lo tanto, en base a lo antes mencionado, se puede decir que la satisfacción es el estado final a donde llega el cliente, al comparar su expectativa con su percepción o realidad personal. En suma, para Lovelock et al. (2010, como se citó en Morillo C. y Morillo M., 2016, p.115), la satisfacción es un concepto dinámico que va cambiando con los años por lo que, se debe tomar en cuenta las distintas perspectivas.

Según Jones & Sasser (1995, como se citó en Bernaola, 2017, p.22) definieron la satisfacción en base a tres factores: los aspectos esenciales del producto o servicio, los servicios básicos y, la personalización de estos; todo esto en base a las necesidades y preferencias de cada tipo de turista.

En relación con el modelo SERVQUAL (Calidad de Servicio), según Matsumoto (2014), *“es una técnica que sirve medir la calidad del servicio, como también, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio”* (p.185).

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009, como se citó en Matsumoto, 2014), el modelo SERVQUAL se basa en base a cinco dimensiones: fiabilidad que se refiere al cuidado y cumplimiento de los beneficios ofrecidos en el servicio, la sensibilidad que se refiere a la predisposición al turista/cliente en todo momento, la seguridad se refiere a brindar credibilidad y confianza, la empatía se refiere al servicio/atención personalizado al turista/cliente, y los elementos tangibles son todos los recursos materiales y humanos. (p.186)

En cuanto a las expectativas, según Bandura (1984, como se citó en Rioseco, 2015) *“son creencias y consisten en una estimación que se lleva a cabo para determinar si una conducta producirá un resultado específico”* (p. 104).

En cuanto a las necesidades, según Maslow (1975, como se citó en Elizalde, 2006) *“la satisfacción de las necesidades y las motivaciones ligadas a ellas son el impulso o dinamismo que conduce a los individuos a desarrollar su personalidad, en los diversos ámbitos de la vida”* (p. 7).

En cuanto a la Escala de Likert para interpretar la satisfacción del cliente, Hernández, Fernández y Baptista (1998, como se citó en Calvo-Pérez y Landa, 2019) proponen la siguiente tabla para la interpretación estadística:

Tabla 1.

Interpretación estadística de escala de Likert.

Nivel de Likert	Rango %	Magnitud
1	0 a 20	Nada Satisfecho
2	20 a 40	Poco Satisfecho
3	40 a 60	Satisfecho
4	60 a 80	Muy Satisfecho
5	80 a 100	Totalmente Satisfecho

Fuente: Anchivilca y Rivadeneyra (2021), basado en Hernández, Fernández y Baptista.

En cuanto al Protocolo Sanitario, es una herramienta que abarca disposiciones y acciones de prevención y control para poder reducir los riesgos de contagio del Covid-19, tras la reactivación del turismo en las ANP. Asimismo, está dirigido tanto para la oferta como para la demanda turística en las Áreas Naturales Protegidas de administración nacional, en las de Conservación Regional y Privada. (SERNANP, 2020, p.3)

Basado en el cumplimiento del protocolo sanitario ante el Covid-19, al respecto, Pozo (2020) nos menciona que el trabajador es el principal sensato para poder gestionar y supervisar las actividades que requieren los protocolos establecidos por el gobierno, asimismo, son los encargados de facilitar los recursos necesarios para poder prevenir y tomar las acciones adecuadas ante casos de Covid-19. (p.30)

La desinfección para Rodríguez (2006, p.1) *“es un procedimiento que permite inhibir una gran cantidad de microorganismos que se encuentran en el ambiente, mediante técnicas físicas o químicas”*.

Con respecto a la limpieza, según Rodríguez (2006, p.1) *consiste en “eliminar la materia de la superficie inerte o viva, junto a los agentes biológicos superficiales”*.

En relación con los enfoques conceptuales, las Áreas Naturales Protegidas son aquellos espacios continentales/marinos nacionales protegidos por el Estado ya que, son de gran importancia para la conservación de la diversidad existente con el fin de contribuir al desarrollo sostenible. (Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado).

Para la Sociedad Internacional de Ecoturismo (Educo, 2019, párrafo 3) el ecoturismo es *“un viaje responsable a áreas naturales que conservan el ambiente y mejoran el bienestar de la población local”*.

Según la Organización Mundial de la Salud (2010), *“la pandemia es la propagación a gran escala de alguna nueva enfermedad; por lo que, la mayoría de las poblaciones son vulnerables ante esa enfermedad”*.

En cuanto al término protocolo, según la Organización Mundial de la Salud (como se citó en Cassini, 2019), consiste en describir la epidemiología de la Covid-19 en los trabajadores de la salud, incluidas sus características de exposición y factores de riesgo, como parte de la investigación de casos.

La reactivación significa generar un nuevo impulso a una actividad o cosa específica que se encuentre en un estado estancado o entorpecido. (Ruiz, 2017, como se citó en Larrea, 2020, párrafo 4).

Con respecto a la reactivación turística, Valverde (2017, como se citó en Larrea, 2020), plantea que la reactivación turística consta de un proceso. El primer paso es analizar el diagnóstico de la realidad del destino; el segundo paso, consiste en elaborar estrategias en base a lo analizado en la primera etapa; por último, se establece un método o forma de control para poder medir la efectividad de las propuestas/estrategias propuestas en la localidad. (párrafo 8)

“El recurso Turístico, es aquel bien y servicio que consta de la actividad humana y de los medios con los que cuenta, hace posible la actividad turística y

satisface las necesidades de la demanda” (Organización Mundial del Turismo, 1979, como se citó en Arnandis-i-Agramunt, 2019, p.43).

El Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP, es una sociedad del estado especialista, cuyo servicio primordial es orientar y decretar los criterios técnicos y administrativos para la conservación de las Áreas Naturales Protegidas – ANP, y de cautelar el mantenimiento de la diversidad biológica. (SERNANP)

Con respecto al término turista, según RIET (2008, Glosario de Términos de Turismo de la OMT) lo define cuando una visitante pernocta en el destino turístico ya sea de tipo interno, receptivo o emisor.

El turismo interior está basado en dos tipos, el turismo nacional y el receptivo, las actividades practicadas por los visitantes nacionales y extranjeros en el país de destino, como parte de sus viajes turísticos internos o internacionales” (RIET 2008, como se citó en el Glosario de Términos de Turismo de la OMT)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En la investigación se utilizó el enfoque de investigación cuantitativo. El estudio cuantitativo constó de una recolección de datos y un posterior análisis estadístico, con el fin de probar las hipótesis planteadas. Asimismo, se aplicó un nivel descriptivo ya que, se busca detallar y recoger investigación de las características y perfiles del objeto de estudio o variable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño de investigación que se aplicó es no experimental ya que no se ha utilizado la variable deliberadamente. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El tipo de diseño no experimental fue transversal ya que se recolectó los datos necesarios en un solo momento. (Liu, 2008 y Tucker, 2004, como se citó en Hernández, Fernández y Baptista 2014). Asimismo, es descriptivo ya que investiga las modalidades o niveles de la variable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Variables y operacionalización

La presente investigación tuvo como única variable la Satisfacción, la cual presentó las siguientes dimensiones: Protocolo para el personal encargado de la gestión de visitantes, Protocolo de limpieza y desinfección y, Protocolo para los prestadores de servicios. Asimismo, las dimensiones se han subdividido en 12 indicadores.

El Protocolo para el personal encargado de visitantes abordó la preparación previa, recepción y desinfección del visitante, acciones ante casos sospechosos de COVID, control de ingreso, durante la visita y post visita. La segunda dimensión abordó la limpieza y la desinfección rutinaria. Por último, el protocolo para los prestadores de servicios se ha subdividido en la desinfección de los visitantes, las acciones ante casos sospechosos, el control de ingreso y durante la visita. (*Ver anexo 2*)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población es todo grupo que cuenta con características suficientes determinadas a investigar. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por ello, la población del proyecto de investigación fue conformado por 7,682 turistas internos que han visitado las Islas Ballestas en abril del 2021 según datos obtenidos del SERNANP. Asimismo, la población pasó por un criterio de selección.

Criterio de Inclusión: Turistas internos de 18-60 años de edad.

Criterio de Exclusión: Turistas internos menores de edad y mayores de 60 años.

3.3.2. Muestra

La muestra es toda parte mínima de una cosa determinada como total, donde se extraen datos característicos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por ello, se aplicó la fórmula de población finita, en la cual, la muestra estuvo constituida por un total de 163 turistas internos que hayan visitado las Islas Ballestas. (*Ver anexo 3*)

3.3.3. Muestreo

El muestreo que se utilizó es el no probabilístico ya que se ha basado en los criterios de selección. Asimismo, la posibilidad que tienen los elementos de la población basados en los criterios de selección no es concreta. (Tamayo, 2001).

Asimismo, fue de tipo por conveniencia ya que, es más accesible e importante la participación de la población para formar parte de la muestra en cuanto a la disposición de los observadores. (Tamayo, 2001).

3.3.4. Unidad de Análisis

Se aplicó la unidad de análisis con los datos obtenidos anteriormente en la siguiente tabla.

Tabla 2.

Zonificación de Población

Unidad de Análisis		Población	Muestra	“e”
Turistas	internos	7,682	163	7%
que visitan las Islas Ballestas				

Fuente: Anchivilca y Rivadeneyra (2021)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta. Para García (1993, como se citó en Chiner, 2011) la encuesta es un estudio basado en una muestra de una población determinada, el cual es medido en relación con sus variadas características.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Se aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos ya que, es un conjunto de interrogativas relacionadas a una o más variables de una investigación, el cual busca medirse. (Hernández et al. 2014). Se midió la variable mediante una encuesta compuesta por 24 ítems de preguntas cerradas, tres dimensiones y doce indicadores. Asimismo, se aplicaron de manera presencial (20%) y virtual (60%), y serán medidos bajo la escala de Likert. Para Hernández et al. (2014) “la escala de Likert es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías.” (p. 238). *Ver anexo 4.*

3.4.3. Validez

Según el Magister en Dirección y Consultoría Turística, García García Ancelmo, quien labora como Docente de tiempo completo en la Universidad César Vallejo, calificó el cuestionario como aplicativo. (*Ver anexo 5*)

Según Arévalo Zea Fretz, Magister en Gestión Pública y quien labora como Docente en la Universidad César Vallejo, evaluó el cuestionario y lo calificó como aplicable. (*Ver anexo 6*)

Según la Magister en Ecoturismo Segovia Aranibar Elizabeth Luz, quien trabaja en la Universidad César Vallejo como Docente a tiempo parcial, calificó el cuestionario presentado como aplicable. (*Ver anexo 7*)

3.4.4. Confiabilidad

Se realizó una evaluación del instrumento de investigación con una muestra de 10 personas, donde se obtuvo una confiabilidad de 0.942 de Alfa de Cronbach. Por ello, se deduce que el nivel de confiabilidad es alto ya que se encuentra dentro del rango de 0,81 a 1,00. (*Ver anexo 8*)

3.5. Procedimientos

El procedimiento para la recolección de datos fue el siguiente:

1. Se emitió una solicitud al Sistema de Gestión Documentaria del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado, con el fin de obtener Acceso a la Información Pública con respecto a la llegada de turistas nacionales/internos a las Islas Ballestas.
2. Se elaboró un marco muestral con su respectiva unidad de análisis. Para ello, se aplicará la fórmula de población finita.
3. Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia.
4. Se elaboró el instrumento de medición (cuestionario), seleccionando ítems relacionados a las tres dimensiones propuestas para la variable satisfacción.
5. Se coordinó las fechas y horarios para la recolección de datos, y se capacitó a dos personas (los autores) para que realicen las encuestas.
6. Se contó con un documento de consentimiento informado para los turistas, y se explicó el fin de la investigación.
7. Se aplicó el cuestionario de manera presencial con una demora de 5 a 10 minutos aproximadamente y de manera virtual con un tiempo de respuesta de 24 horas.

8. Se verificó la calidad de cada instrumento realizado y se depuró algunos errores de información.
9. Se organizó la información de los datos mediante la elaboración de una matriz de tabulación.
10. Se vació los datos obtenidos en el programa estadístico SPSS25 para la obtención de tablas de frecuencia y gráficos, los cuales fueron analizados, interpretados y empleados para la discusión de resultados y, generación de conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Se basó en una estadística descriptiva ya que, una vez obtenida la información se organizaron los datos obtenidos mediante el SPSS, el cual es un software estadístico que sirve para estudiar, cuantificar los datos recolectados y elaborar gráficos o tablas. (López y Fachelli, 2015). Asimismo, fue representado bajo métodos gráficos, especificando la satisfacción del turista interno en cuanto al Protocolo Sanitario en las Islas Ballestas. Cabe resaltar que, los gráficos en barras representaron el porcentaje de satisfacción de los turistas internos en base a cada indicador establecido para el análisis e interpretación de cada uno.

En ese sentido, se hizo uso del método deductivo debido a que, se parte del problema general respecto a la satisfacción del turista interno en cuanto al protocolo sanitario, donde este fue medido mediante una encuesta con el fin de obtener resultados concretos en cuanto a la variable. Asimismo, el método deductivo es todo proceso que se inicia bajo una suposición dada, con la finalidad de poder validar datos y también dar con exactitud las hipótesis. (Rodríguez y Pérez, 2017). Por último, se determinará si el nivel de satisfacción es alto, medio o bajo.

3.7. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la investigación se mantuvo la confidencialidad en los datos, los cuales fueron obtenidos con fines académicos, además se respetó la dignidad, autonomía y principios culturales. La identidad del turista se mantuvo en el anonimato con el fin de proteger los derechos y garantías del sujeto; asimismo,

se informó de manera anticipada sobre la funcionalidad y objetivo del material a utilizar para la recolección de datos, dándole total libertad de decisión para participar dentro de la investigación. Finalmente, los resultados fueron publicados con la previa autorización de las autoridades pertinentes con el fin de evitar problemas legales y no éticos.

IV. RESULTADOS

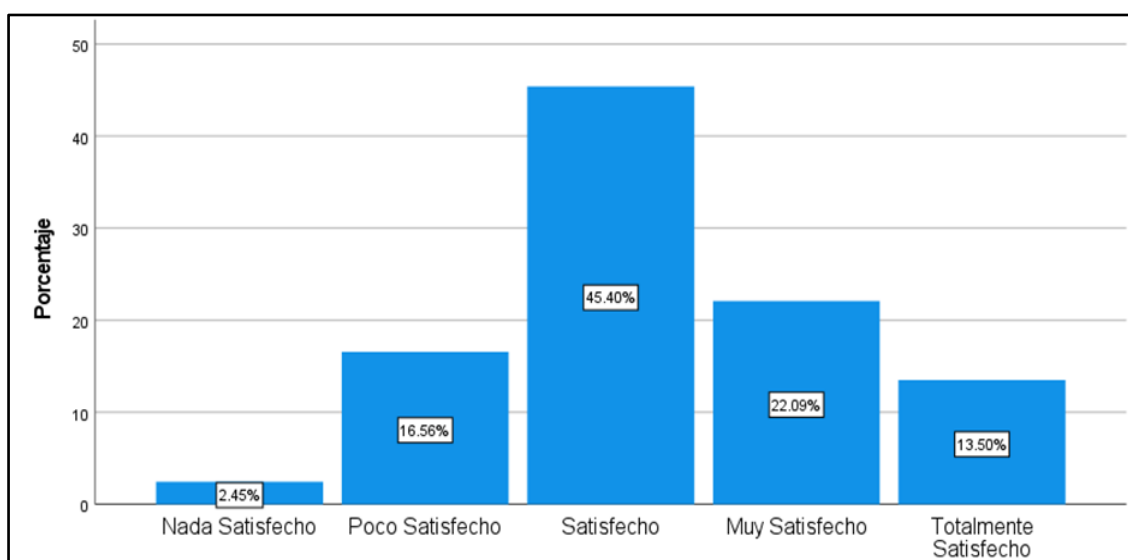
En este capítulo se presentaron los resultados de la encuesta aplicada a un total de 163 turistas nacionales que hayan visitado las Islas Ballestas, Ica, 2021.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al servicio brindado por el personal encargado de la gestión de visitantes en las Islas Ballestas, Ica, 2021.

Resultado por indicadores.

Figura 1.

Está conforme con la preparación previa (uniforme y equipos de protección personal) del personal encargado de la gestión de visitantes.

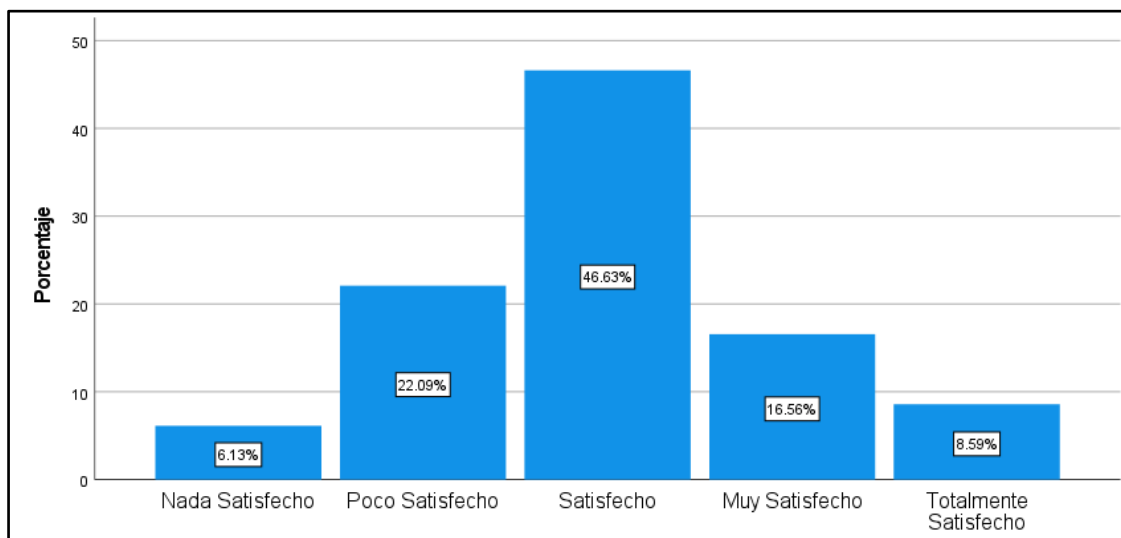


Fuente: Extraído del SPSS25.

Los resultados obtenidos en el indicador 1, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme a la preparación previa por parte del personal encargado de la gestión de visitante. Se observó que el (45.40%) de turistas nacionales están satisfechos con las actividades previas para recibir a los visitantes, seguidamente, el (22.09%) de peruanos está muy satisfecho. Asimismo, un (16.56%) de turistas nacionales expresaron que se encuentran poco satisfechos, mientras que, el (13.50%) de visitantes está totalmente satisfecho. Finalmente, un porcentaje de (2.45%) está nada satisfecho puesto que consideran que no se cumple adecuadamente el uso de los EPPs.

Figura 2.

Está conforme con la verificación del estado de salud y asepsia de los visitantes por parte del personal encargado.

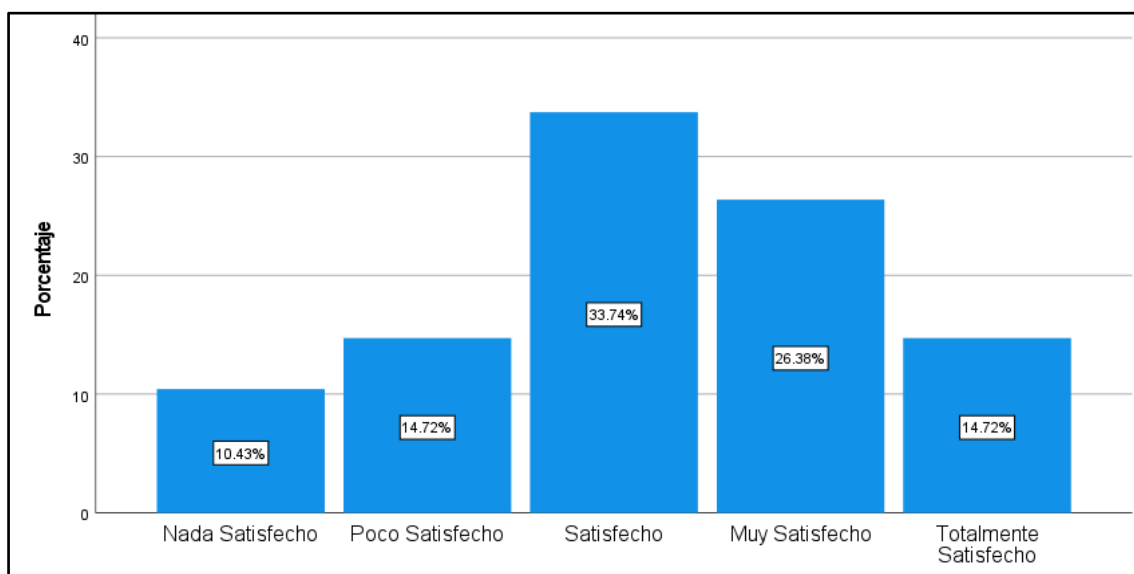


Fuente: Extraído del SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 2, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme a la verificación del estado de salud por parte del personal encargado, donde se observó que el (46.63%) de turistas están satisfechos con la comprobación de la higiene por parte del personal delegado. En contraste, el (22.09%) de peruanos está poco satisfecho ya que, consideran poco eficiente la verificación del estado de salud e higiene por parte del personal a cargo. Asimismo, el (16.56%) está muy satisfecho con la labor del personal encargado y, el (8.59%) de visitantes están totalmente satisfechos. Finalmente, el (6.13%) se encuentra nada satisfecho ya que indicar que ningún personal encargado cumple su papel.

Figura 3.

Está conforme con el control de temperatura de los visitantes por parte del personal encargado.

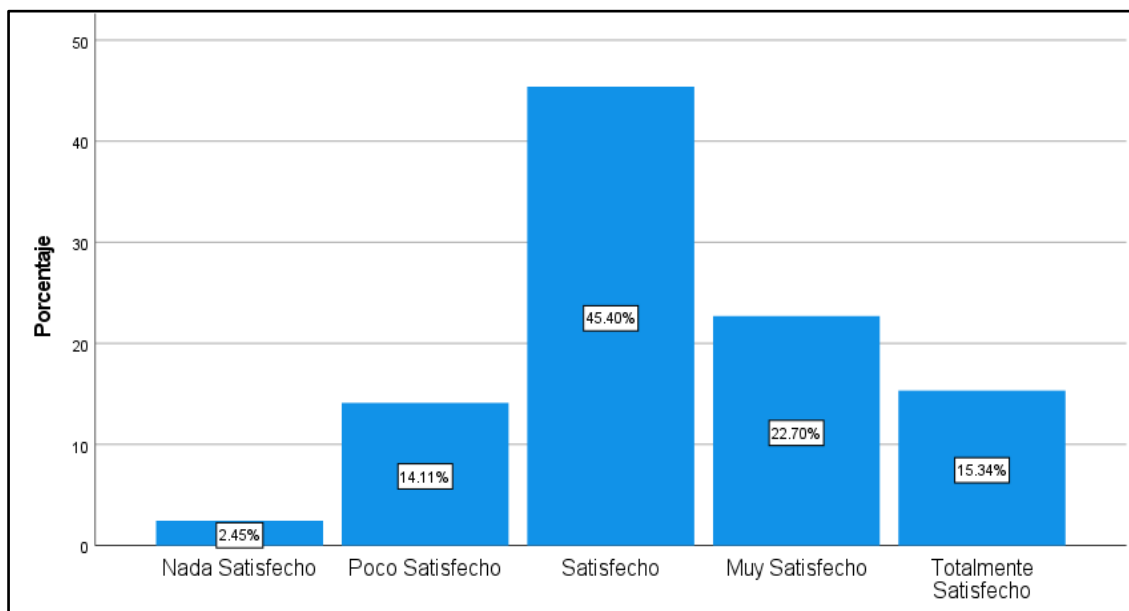


Fuente: Extraído del SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 3, mostraron el grado de satisfacción del turista interno en base al control de temperatura hacia los turistas como parte del protocolo sanitario. Se observó notablemente que un (33.74%) de turistas nacionales están satisfechos e indicaron que son adecuadas las acciones a tomar para un mejor cumplimiento del control de temperatura. No obstante, el (26.38%) indica estar muy satisfecho y el (14.72%) totalmente satisfecho, por lo que se deduce que el personal encargado no está cumpliendo adecuadamente el control de temperatura. En ese sentido, el (14.72%) de visitantes peruanos está poco satisfecho y el (10.43%) está nada satisfecho al considerar que no es tan eficaz el control de temperatura.

Figura 4.

Las acciones tomadas ante casos sospechosos de COVID-19 son adecuadas.

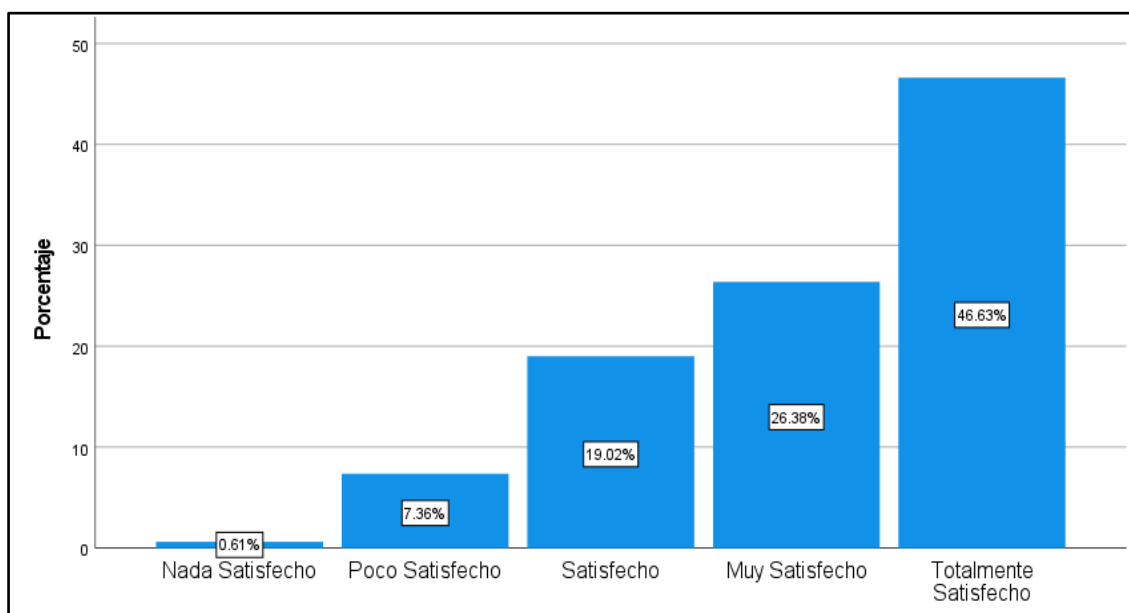


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 4, mostraron el grado de satisfacción del turista interno en base a los procesos a seguir ante casos sospechosos de Covid-19. Se observó que el (45.40%) de turistas nacionales están satisfechos con los pasos a seguir para contrarrestar un caso de Covid-19, además, el (22.70%) de peruanos está muy satisfecho y el (15.34%) está totalmente satisfecho, debido a que, consideran importantes los procesos que se toman en cuenta para un correcto manejo ante casos sospechosos de coronavirus. Sin embargo, el (14.11%) está poco satisfecho con las acciones tomadas ante casos sospechosos de Covid-19, ya que manifestaron su inseguridad en cuanto a los procesos que se realizan. Asimismo, el (2.45%) está nada satisfecho, a causa de que se tiene que identificar estos casos de manera totalmente previa a la visita hacia las Islas Ballestas.

Figura 5.

Está conforme con retirar a los visitantes con una temperatura mayor a 38°C.

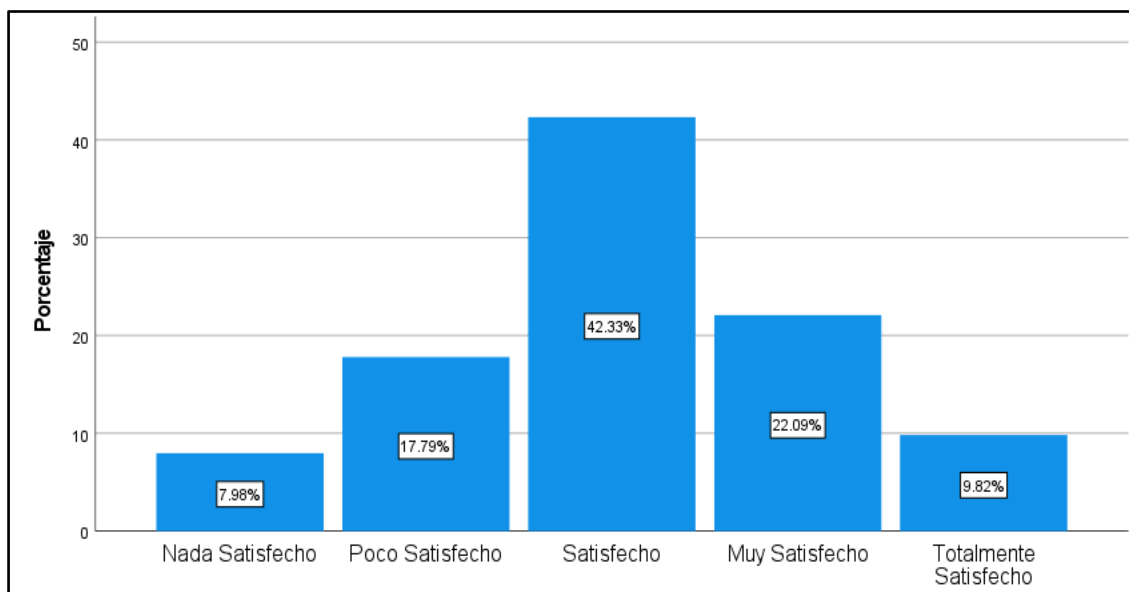


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 5, mostraron el grado de satisfacción del turista interno en base a la restricción de los turistas que se encuentran con una temperatura mayor a la de 38°C. Se observó notablemente que el (46.63%) de turistas nacionales se encuentran totalmente satisfechos con la separación de visitantes con temperatura alta, además de que, el (26.36%) de peruanos están muy satisfechos. El (19.02%) de visitantes nacionales están satisfechos, sin embargo, existieron cuestiones en cuanto a la separación de visitantes con temperatura alta, es por ello que, el (7.36%) de nacionales está poco satisfecho y el (0.61%) se encuentra nada satisfecho.

Figura 6.

Considera que se maneja un adecuado control de ingreso de visitantes mediante los boletos electrónicos.

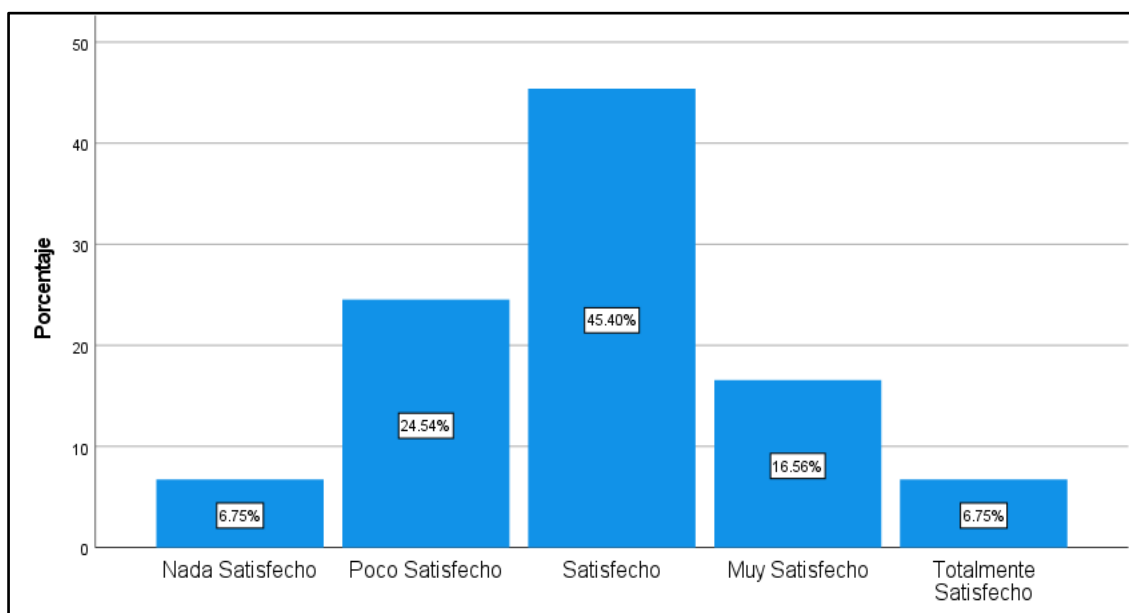


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 6, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme al control de ingreso de visitantes a través de los boletos electrónicos. Se observó que el (42.33%) de turistas nacionales están satisfechos y el (22.09%) están muy satisfecho con el manejo del boleto electrónico ya que indicaron que son importantes, debido a que evitaría el contacto directo con el personal y evitaría aglomeraciones, además, son rápidos y accesibles. Sin embargo, para algunos turistas hubo inconvenientes con el manejo electrónico de boletos, donde un (17.79%) indicó estar poco satisfecho. Seguidamente, un bajo porcentaje representado por el (9.82%) de turistas nacionales, se encuentran totalmente satisfechos con el ingreso mediante boletos electrónicos. Finalmente, el (7.98%) está nada satisfecho, ya que no consideran que el sistema o medio sea accesible para todos.

Figura 7.

Está conforme con el control de ingreso de visitantes mediante la venta de boletos físicos.

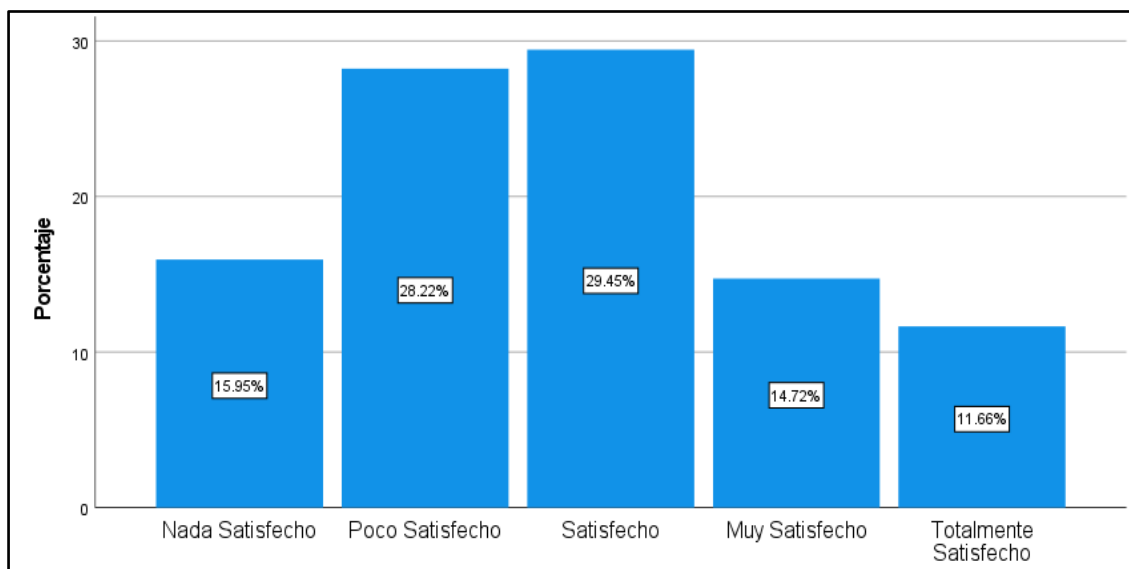


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 7, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme al control de ingreso de visitantes a través de la venta de boletos físicos. Se observó que el (45.40%) de turistas nacionales están satisfechos con la venta física y, manifestaron que es más rápida y tienen opciones por escoger a más lugares. Asimismo, hubo cuestionamientos en cuanto a la venta de boletos físicos, donde el (24.54%) de visitantes están pocos satisfechos debido a que no se respeta el distanciamiento social; mientras que, el (16.56%) de peruanos están muy satisfechos y el (6.75%) totalmente satisfechos en cuanto a la venta física, debido a que desconocen un poco el proceso de compra de manera digital y optan por lo tradicional. Finalmente, se apreció que el (6.75%) de visitantes nacionales están nada satisfechos, a causa de que están promoviendo aglomeraciones en ambientes cerrados y esto conlleva a más contagios por Covid-19.

Figura 8.

Está conforme con la vigilancia del cumplimiento de las normas de conducta del visitante por parte del personal encargado.

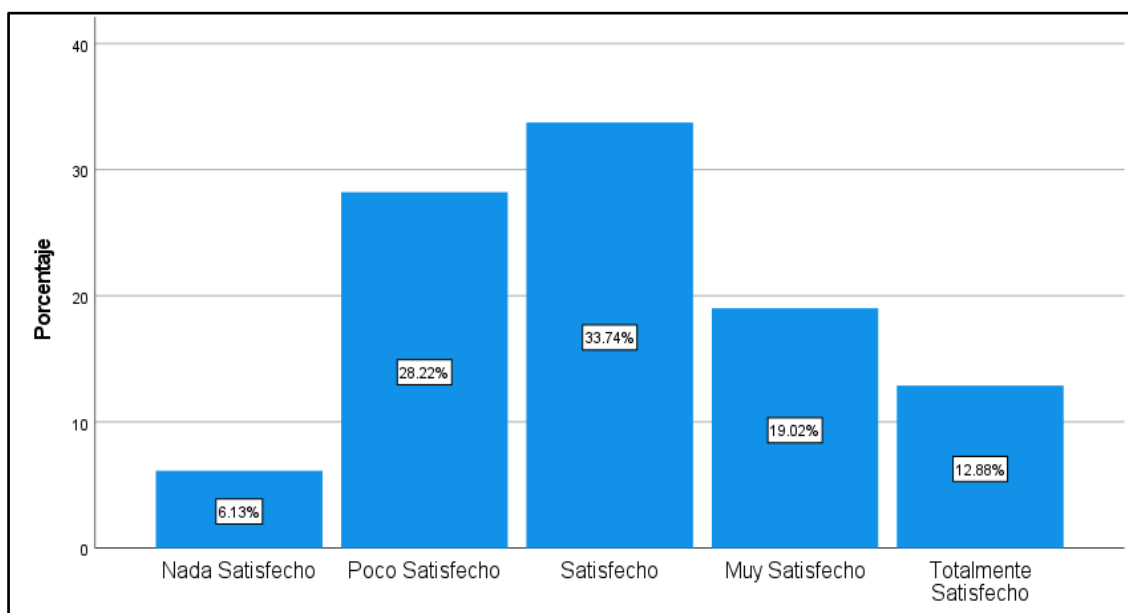


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 8, mostraron el grado de satisfacción del turista interno en base a la supervisión de las normas de conducta del turista por parte del personal encargado. Se observó que el (29.45%) de turistas nacionales están satisfechos ya que para ellos no es necesario una vigilancia. Sin embargo, el (28.22%) de peruanos están poco satisfechos ya que, cuestionan las conductas del personal encargado hacia los visitantes, resaltando que no se llama la atención ante incumplimientos sanitarios establecidos. En suma, el (15.95%) de visitantes nacionales se encuentran nada satisfechos con la observación del cumplimiento de estos reglamentos e indican que prácticamente no ejercen su función. Por otro lado, el (14.72%) de turistas nacionales está muy satisfecho y el (11.66%) se encuentra totalmente satisfecho ya que, indican que no les interesa ni incomoda.

Figura 9.

Está conforme con la desinfección de los equipos y áreas de trabajo post visita.

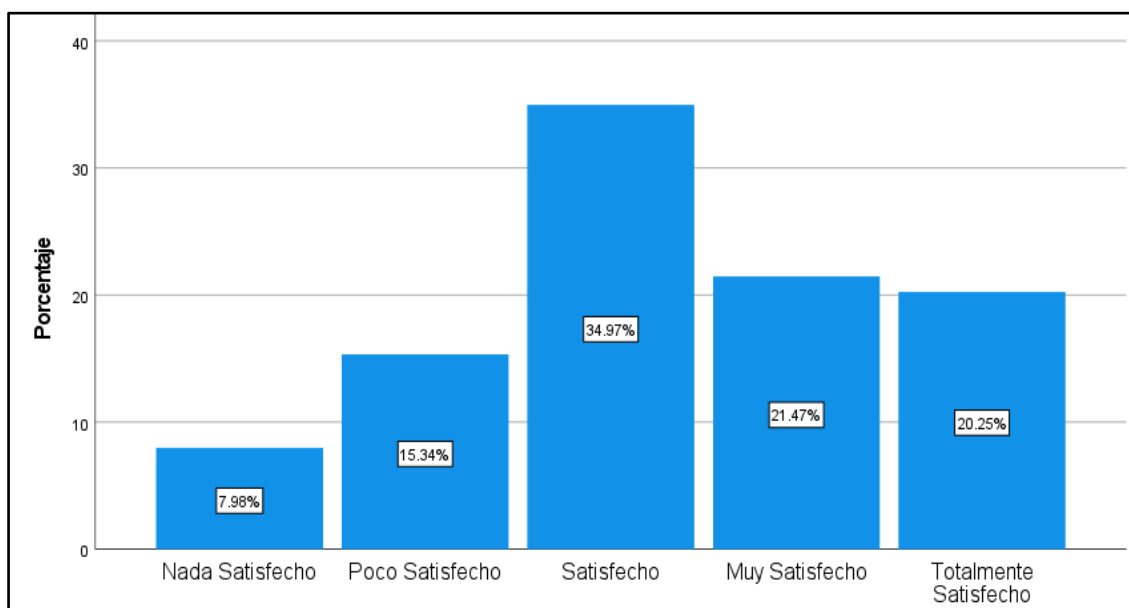


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 9, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme a la desinfección de los EPP, como también, de las áreas de trabajo post visita. Se observó que el (33.74%) de los turistas nacionales están satisfechos con la desinfección de los EPP no desechables y señalaron como importantes el proceso que se realiza. Sin embargo, existieron inconvenientes en cuanto a la descontaminación de los equipos y áreas de trabajo, es por ello que el (28.22%) de peruanos consideraron que no se cumplen adecuadamente debido a que carecen de estos implementos para desinfectar ambientes, por lo que están poco satisfechos. Seguidamente, el (19.02%) de visitantes están muy satisfechos y el (12.88%) de turistas nacionales se encuentran totalmente satisfechos con la desinfección resaltando la importancia de esta y que evitaría el contagio por el Covid-19 para posteriores turistas. Finalmente, el (6.31%) está nada satisfecho con la desinfección de los EPP y ambientes de trabajo, por lo que, cuestionaron que no se preocupan por la salud de los turistas.

Figura 10.

Se siente cómodo con el uso de mascarilla, respetando el distanciamiento social.



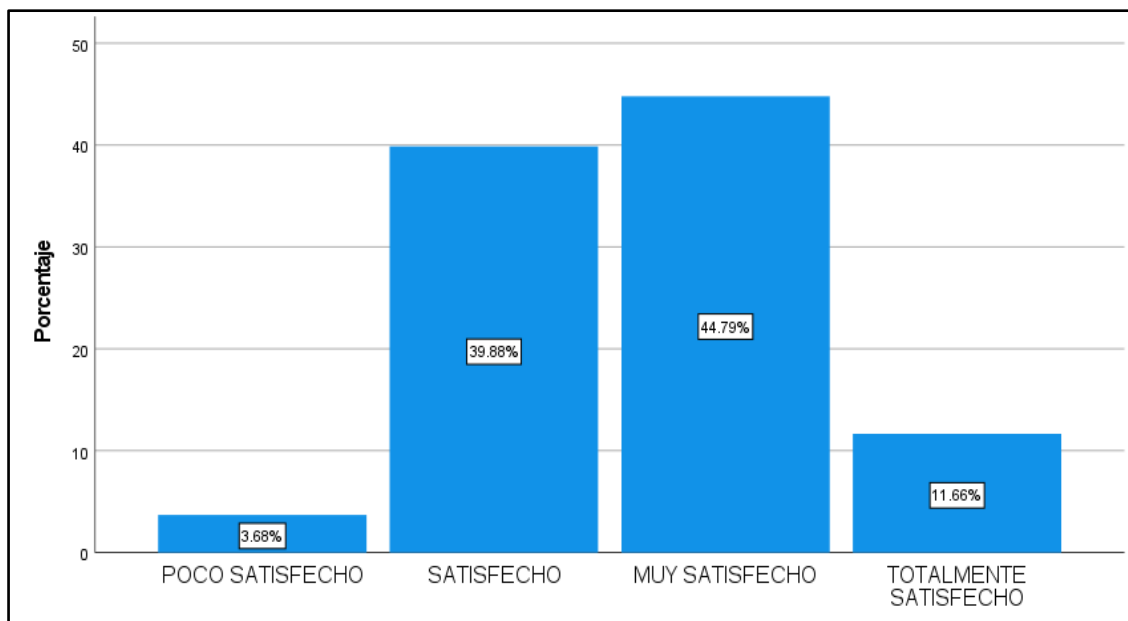
Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 10, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme al uso de mascarilla, respetando el distanciamiento social requerido. Se pudo observar que el (34.97%) de turistas nacionales están satisfechos y el (21.47%) están muy satisfechos con el cumplimiento de estas dos normas ya que es lo correcto. Seguidamente, se apreció notablemente que el (20.25%) de visitantes se encuentran totalmente satisfechos con el uso de mascarilla, como también, del distanciamiento social y manifestaron su comodidad y seguridad durante el recorrido en las Islas Ballestas. Sin embargo, existieron muchos turistas que manifestaron que se encuentran poco satisfechos (15.34%) y nada satisfechos (7.98%) debido a que les incomoda bastante usar la mascarilla, pero no tanto el respetar el distanciamiento social.

Resultado por dimensión.

Figura 11.

Protocolo para el personal encargado de la gestión de visitantes agrupado.



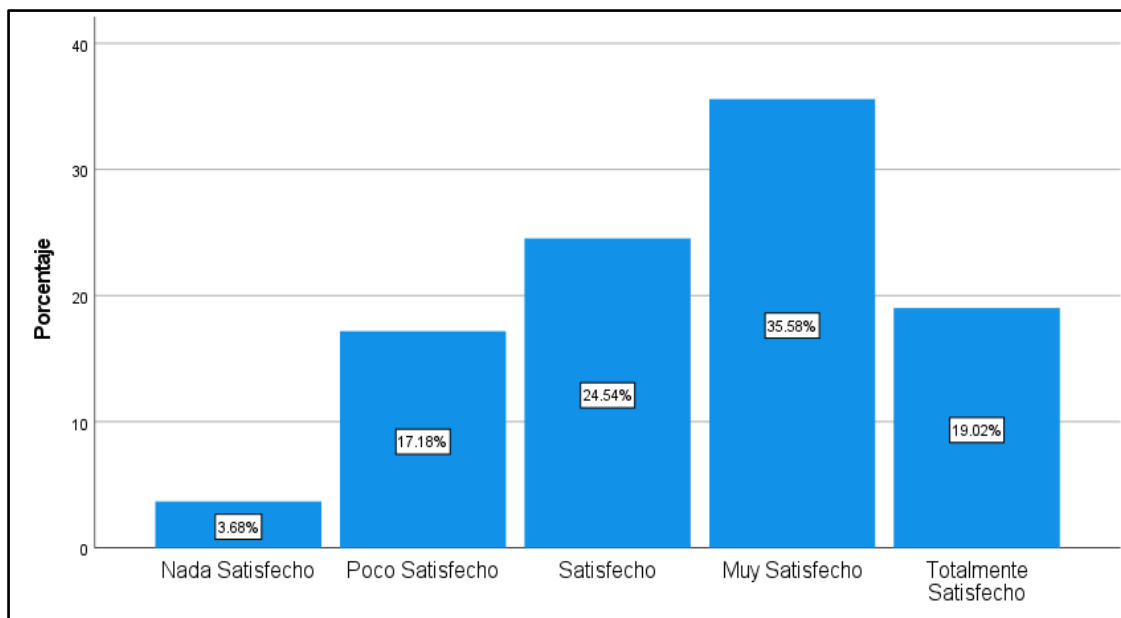
Fuente: Extraído del software SPSS25.

En los resultados de la dimensión: Protocolo para el personal encargado de la gestión de visitantes, se observa que el (44.79%) de turistas nacionales está muy satisfecho con el cumplimiento de las funciones correspondientes del personal encargado desde que adquieren el boleto físico hasta el ingreso a las embarcaciones para el recorrido de las Islas Ballestas. Cabe resaltar que, un (3.68%) de los turistas nacionales estuvieron poco satisfechos ya que indicaron que el personal encargado no cumple con sus funciones en todo momento como debería ser. Asimismo, muchos resaltaron que la mayor deficiencia ocurre en la toma de temperatura a los visitantes y, en la vigilancia del cumplimiento de las normas. Por lo tanto, si el resultado de muy satisfecho se encuentra en una escala de Likert de 3; se deduce que, según los rangos de satisfacción, el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo para el personal encargado de la Gestión de visitantes en las Islas Ballestas-Ica, 2021, es Satisfecho. Por ello, se acepta la hipótesis inicial planteada.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo de Limpieza y desinfección en las Islas Ballestas, Ica, 2021.

Figura 12.

Está conforme con el lavado y desinfección de manos que se les solicita a los visitantes

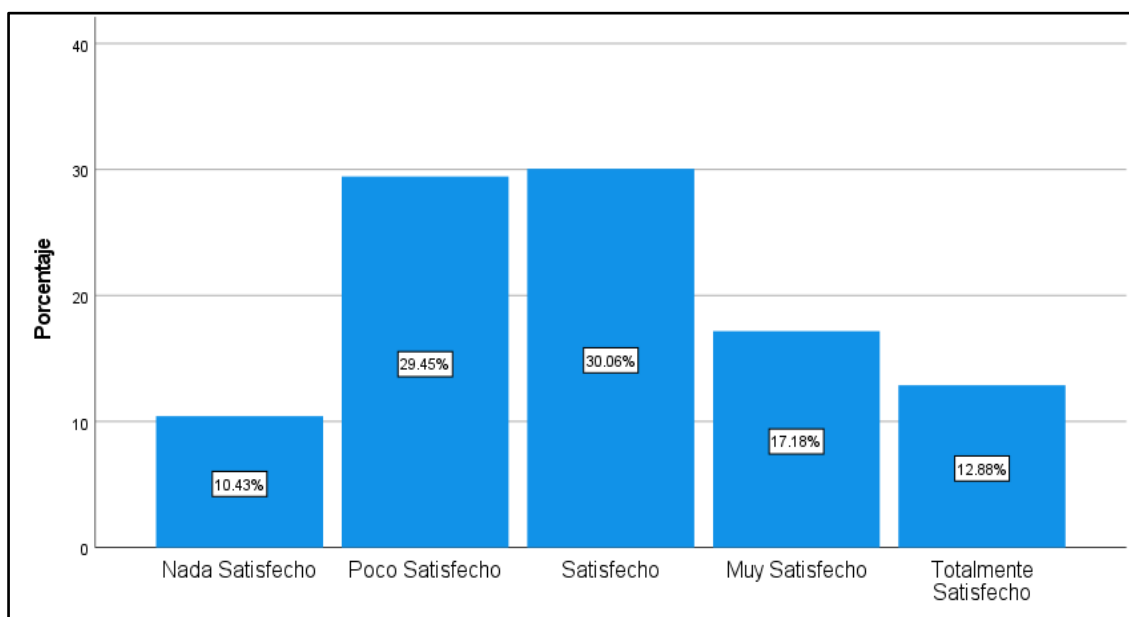


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 12, mostraron el grado de satisfacción del turista interno en base al lavado y desinfección de manos que se requiere hacia los visitantes. Se observó que el (35.58%) de turistas nacionales está muy satisfecho y el (24.54%) está satisfecho debido a que, resaltan la importancia de la desinfección de manos porque ante cualquier tipo de actividad que requiera manipulación, es importante tener las manos limpias. Seguidamente, el (19.02%) de visitantes nacionales se encuentra totalmente satisfecho con las normas requeridas ya que indican ser eficaces; sin embargo, varios turistas internos manifestaron su incomodidad con respecto al lavado y desinfección de manos, debido a que lo consideran como absurdo al encontrarse, algunos, vacunados. Por ello, el (17.18%) de turistas se encuentran poco satisfecho y el (3.68%) está nada satisfechos.

Figura 13.

Está conforme con la desinfección de vestimenta y calzado realizado por el personal encargado.

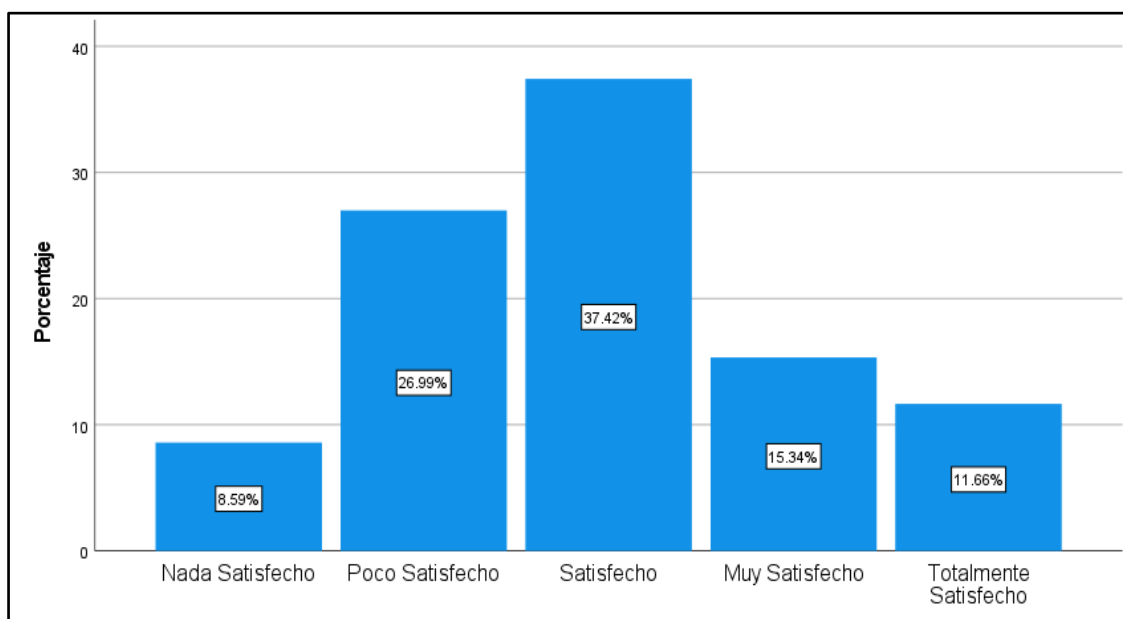


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 13, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme a la desinfección de vestimenta y calzado realizado por el personal encargado, Se observó que el (30.06%) de turistas nacionales está satisfecho con las normas sanitarias realizadas por el personal a cargo. Asimismo, el (17.18%) de visitantes está muy satisfecho y el (12.88%) de turistas nacionales se encuentran totalmente satisfecho e indicaron que se podría mejorar en este aspecto. Por otro lado, el (29.45%) de peruanos está poco satisfecho y el (10.43%) está nada satisfecho a causa de que para algunos no es constante la desinfección de la vestimenta y calzado, y para otro el otro grupo, no se realiza este procedimiento en ningún momento.

Figura 14.

Está conforme con la limpieza y desinfección de los servicios higiénicos.

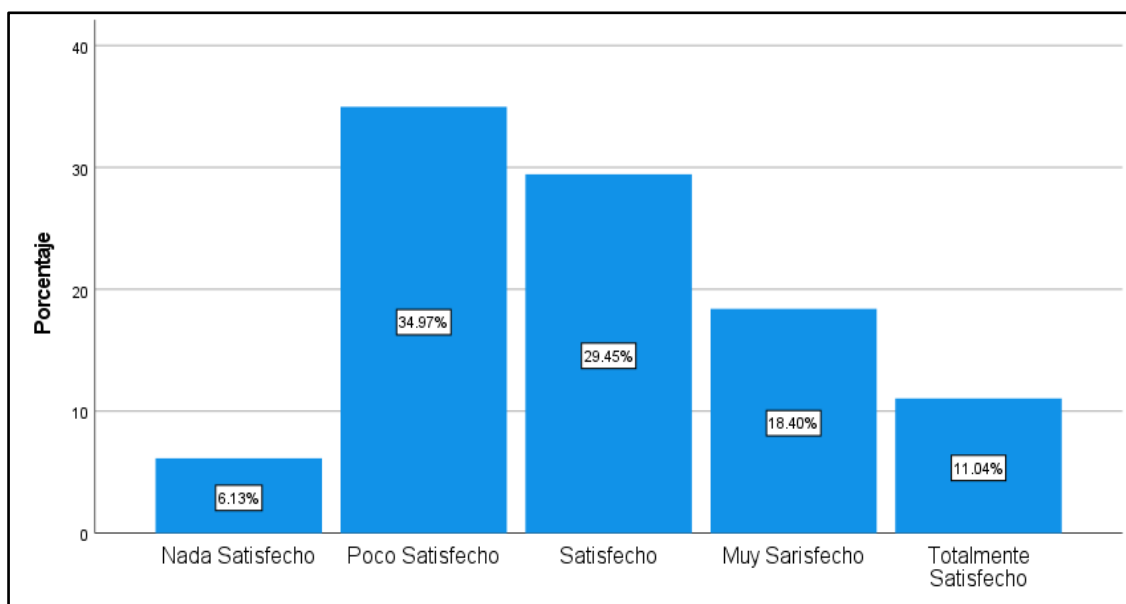


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 14, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme a la limpieza y desinfección de los servicios higiénicos, se observó que el (37.42%) de turistas nacionales está satisfecho, el (15.34%) de visitantes está muy satisfecho y el (11.66%) de turistas se encuentran totalmente satisfechos con la limpieza y desinfección de los servicios higiénicos al encontrarse en buen estado y aforo apropiado. Sin embargo, el (26.99%) de los peruanos está poco satisfecho y el (8.59%) está nada satisfecho con la higiene y desinfección de estos servicios básicos a causa de la carencia de limpieza, como también de implementos y el respeto del distanciamiento social.

Figura 15.

Se siente satisfecho con las áreas de limpieza y desinfección designadas por el personal encargado.

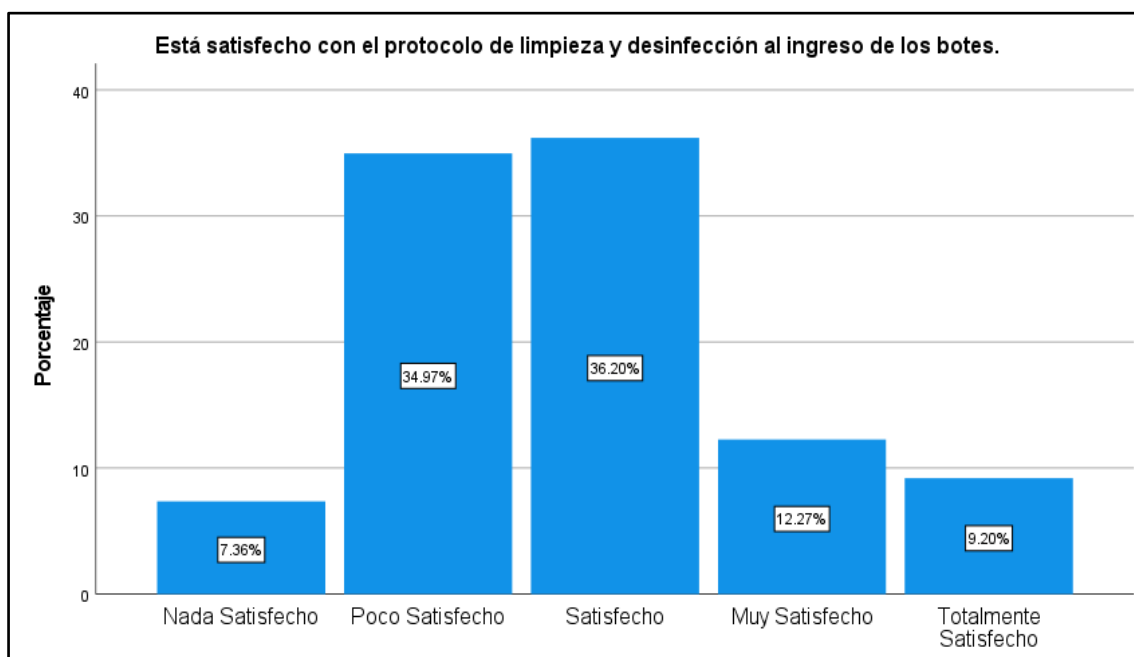


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 15, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme a las áreas de limpieza y desinfección asignadas por el personal encargado. Se observó que el (34.97%) de turistas nacionales está poco satisfecho y el (6.13%) está nada satisfecho ya que solo observaron una zona de desinfección y lavado de manos, pero esta no estaba funcionando, además, el personal encargado no lo supervisaba. En contraste, el (28.45%) de los peruanos está satisfecho, el (18.40%) está muy satisfecho y el (11.04%) está totalmente satisfecho con el área de desinfección y limpieza ya que indican que no es tan necesario para ellos.

Figura 16.

Está satisfecho con el protocolo de limpieza y desinfección al ingreso de los botes.

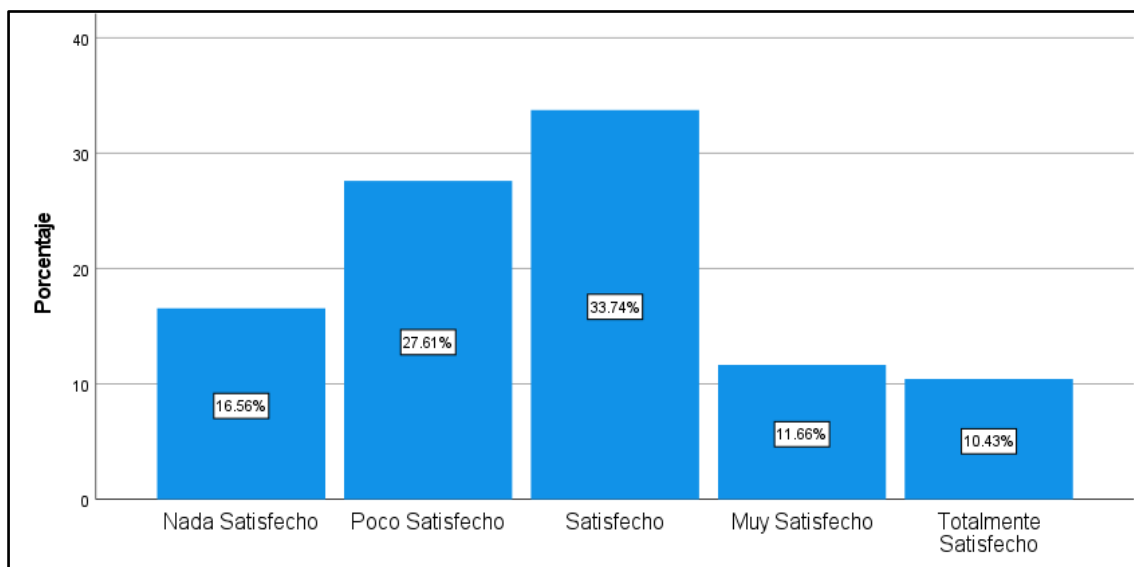


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 16, mostraron el grado de satisfacción del turista interno en base al protocolo de limpieza y desinfección para el ingreso a los botes. Se observó que el (36.20%) de los turistas nacionales está satisfecho, el (12.27%) de visitantes está muy satisfecho y el (9.20%) de turistas internos está totalmente satisfecho; por ello, se puede deducir que están conforme con el proceso que se requiere al ingresar a las embarcaciones. Asimismo, añadieron que las embarcaciones están limpias y ordenados. En contraste, el (34.97%) de peruanos está poco satisfecho y el (7.36%) está nada satisfecho con dicho protocolo, debido a que no se respetan dichos procesos que se necesitan e indican que no se respeta el distanciamiento social al momento de hacer la cola para el ingreso a los botes.

Figura 17.

Está satisfecho con el cumplimiento del distanciamiento social y uso de mascarilla durante su estadía en los botes.

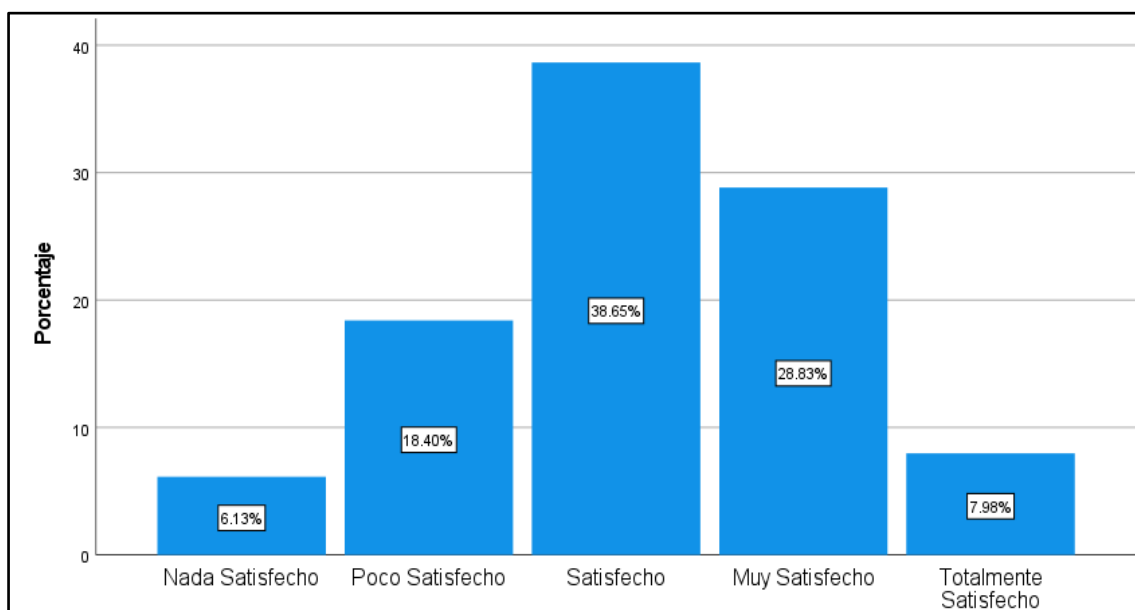


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 17, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme al cumplimiento del distanciamiento social y uso de mascarilla durante la estadía en los botes. Se observó que el (33.74%) de turistas nacionales está satisfecho con el distanciamiento social y uso de mascarilla, además, consideraron la importancia del cumplimiento de estas normativas. Asimismo, el (11.66%) de turistas nacionales está muy satisfecho y el (10.43%) está totalmente satisfecho ya que, no sienten incomodidad si se cumplen o no estas medidas. Por otro lado, el (27.61%) de peruanos está poco satisfecho debido a que no se cumple con el distanciamiento social y no hay un buen control con respecto al uso correcto de la mascarilla durante la estadía en los botes. Asimismo, el (16.56%) de visitantes está nada satisfecho a causa de que apreciaron que no se respeta ninguna normativa y a pesar de haber cuestionado constantemente estos actos no fueron escuchados.

Figura 18.

Se siente cómodo con la desinfección bajo ciertos intervalos de tiempo.



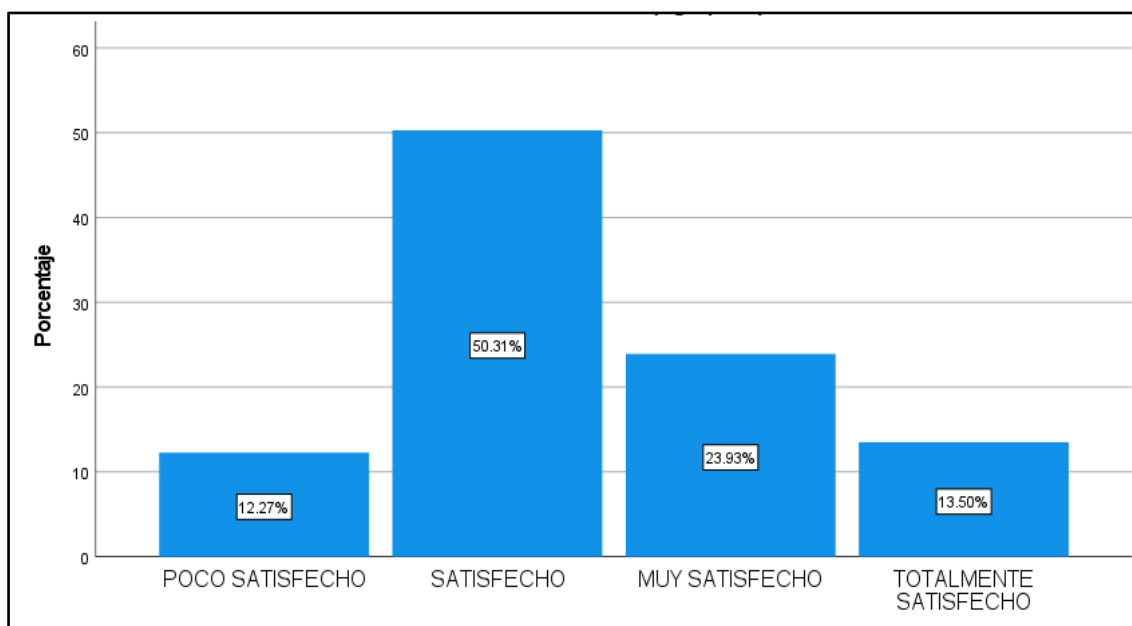
Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 18, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme a la comodidad en cuanto a la desinfección bajo ciertos intervalos de tiempo. Se observó, notablemente que el (38.65%) de turistas nacionales está satisfecho con la desinfección bajo ciertos intervalos de tiempo y destacaron la importancia de esta para sentirse seguros. Asimismo, el (28.83%) de peruanos está muy satisfecho y el (7.98%) de turistas nacionales está totalmente satisfecho e indican que, les es indiferente esta medida frente al Covid19, y más, para algunos turistas que ya se encuentran vacunados. En contraste, el (18.40%) de visitantes peruanos está poco satisfecho debido a que no se realizan las desinfecciones constantes como debería ser. No obstante, el (6.13%) está nada satisfecho ya que, les genera un poco de incomodidad y consideran absurdo esta medida.

Resultado por dimensión.

Figura 19.

Protocolo de limpieza y desinfección agrupado.



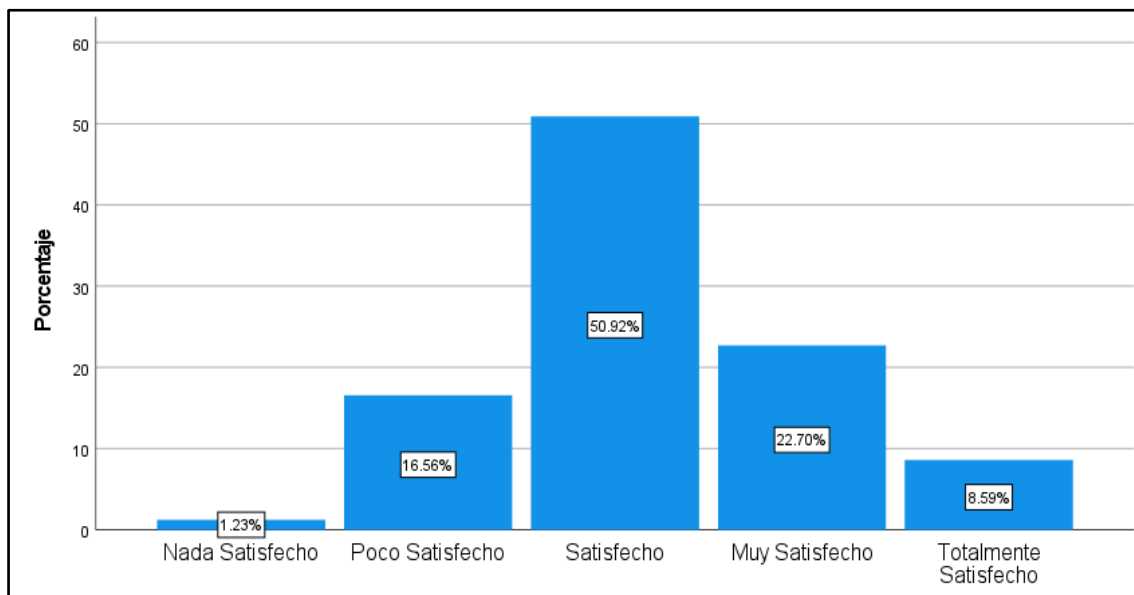
Fuente: Extraído del software SPSS25.

En la segunda dimensión se buscó determinar el grado de satisfacción en cuanto al Protocolo de Limpieza y Desinfección en las áreas públicas y en las embarcaciones durante toda la actividad turística en Islas Ballestas. Se observó que notablemente el (50.31%) de turistas peruanos se encuentra satisfecho debido a que, indican que, si se cumple con el protocolo de limpieza y desinfección, pero debe mejorar para que se cumpla en todo momento. Asimismo, el (23.93%) de turistas internos está muy satisfecho y el (13.50%) de visitantes nacionales está totalmente satisfecho ya que para ellos es indiferente que se cumpla el protocolo. En contraste, el (12.27%) de turistas nacionales está poco satisfecho ya que, manifiestan que no se cumple el protocolo en ningún momento, especificando que, al momento de ingresar solo toman la temperatura a algunos turistas y no cumplen con la desinfección, además, indican que se puede mejorar en la limpieza de los servicios higiénicos. Por ende, si el resultado de satisfecho (50.31%) se encuentra en una escala de Likert 3, se deduce que el grado de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo de Limpieza y Desinfección es Satisfecho y se descarta la hipótesis inicial planteada.

Objetivo específico 3: Identificar el nivel de satisfacción del turista interno con respecto a los prestadores de servicios en las Islas Ballestas, Ica, 2021.

Figura 20.

Considera eficiente el manejo de desinfección del visitante por parte de los prestadores de servicios.

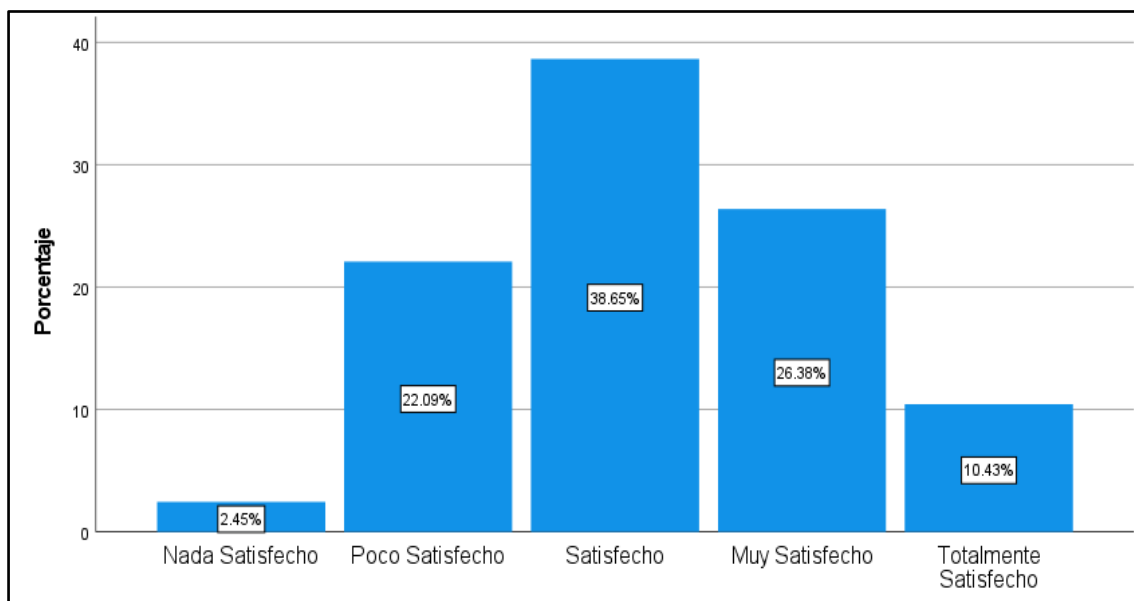


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 20, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme al eficiente manejo de desinfección del visitante por parte de los prestadores de servicios. Se observó notablemente que el (50.92%) de turistas nacionales está satisfecho con la desinfección por parte de los prestadores de servicios, calificándolos como responsables y aptos. Asimismo, el (22.70%) de turistas peruanos está muy satisfecho y el (8.59%) se encuentra totalmente satisfecho ya que cumple con las medidas de prevención y cuentan con los implementos adecuados para la desinfección de los visitantes. Sin embargo, se encontraron inconvenientes en cuanto a la desinfección del visitante, donde el (16.56%) de visitantes nacionales está poco satisfecho y el (1.23%) de turistas está nada satisfecho ya que consideran que es necesario no solo desinfectar las manos sino también, la vestimenta y calzado.

Figura 21.

Se siente seguro con el cumplimiento del distanciamiento social y uso de mascarilla durante el trayecto a las Islas Ballestas.

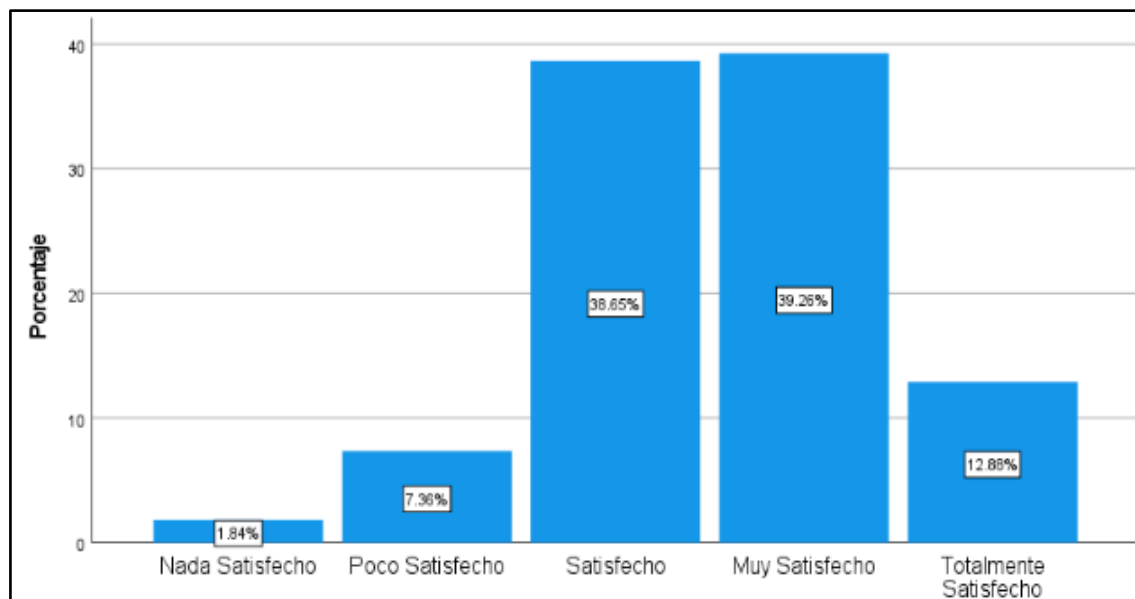


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 21, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme a la seguridad del cumplimiento del distanciamiento social y uso de mascarilla durante el trayecto a las Islas Ballestas. Se observó notablemente que el (38.65%) de turistas nacionales está satisfecho, el (26.38%) de turistas peruanos está muy satisfecho y el (10.43%) de turistas nacionales están totalmente satisfecho con el cumplimiento de estas normas requeridas, además, destacaron la seguridad de sentirse protegido ante el Covid19. Asimismo, resaltaron la importancia del distanciamiento social y el uso de mascarilla durante el trayecto hacia estas islas. Sin embargo, el (22.09%) de visitantes está poco satisfecho y el (2.45%) está nada satisfecho a causa de que, no se respeta el cumplimiento de esta y no está totalmente supervisada. Cabe resaltar que, no todos los prestadores de servicios turísticos cumplen con el distanciamiento social ni con el uso correcto de la mascarilla.

Figura 22.

Está conforme con la colaboración de los prestadores de servicios ante casos sospechosos de Covid-19.

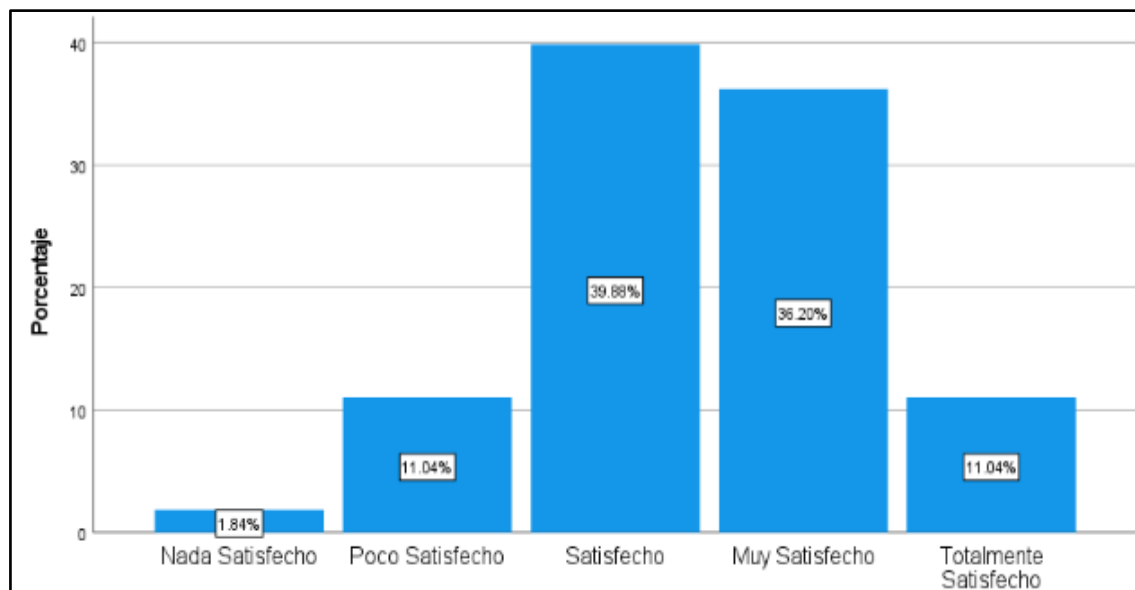


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 22, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme a la colaboración de los prestadores de servicios ante casos sospechosos de Covid-19. Se observó que el (39.26%) de turistas nacionales está muy satisfecho, el (38.65%) de turistas peruanos está satisfecho y el (12.88%) de visitantes nacionales se encuentra totalmente satisfecho, con respecto a los procesos que se llevan a cabo y el trabajo colaborativo, además, manifiestan su tranquilidad y satisfacción con la cooperación entre los prestadores de servicios y personal a cargo de la gestión de visitantes. Cabe resaltar que, el (7.36%) de turistas peruanos está poco satisfecho y el (1.84%) de visitantes nacionales se encuentra nada satisfecho con respecto a la colaboración de los prestadores de servicios ya que no han sido participe de algún caso sospechoso de Covid-19.

Figura 23.

Se siente seguro con las acciones a tomar que le informa los prestadores de servicios ante casos sospechosos de Covid-19.

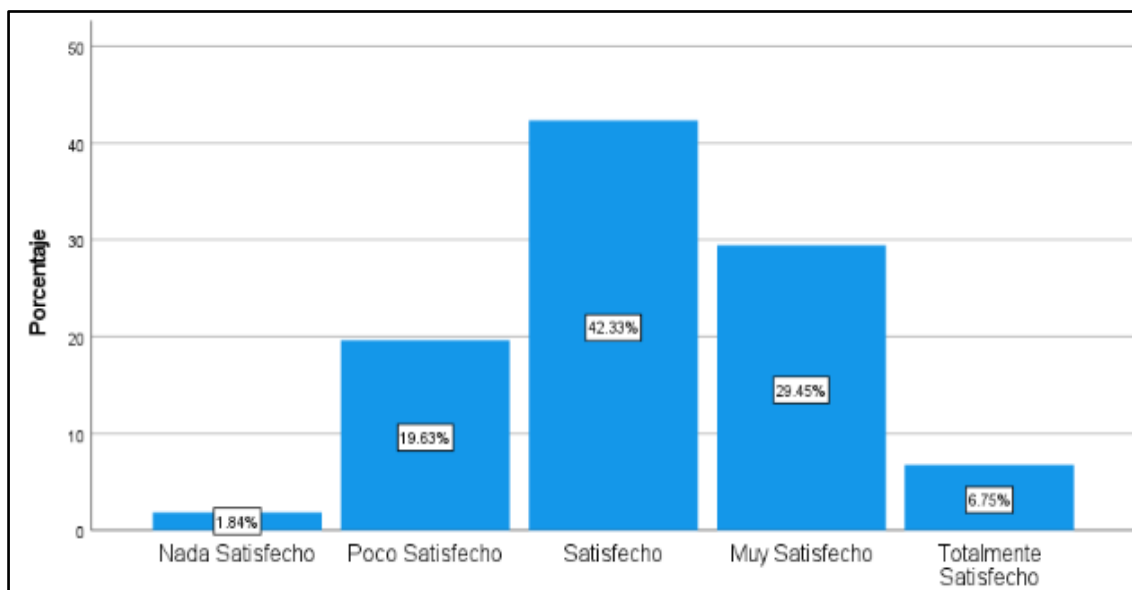


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 23, mostraron el grado de satisfacción del turista interno en base a la conformidad de las acciones a tomar que se les informa por parte del prestador de servicios ante casos sospechosos de Covid-19. Se observó que el (39.88%) de turistas nacionales está satisfecho, el (36.20%) de visitantes nacionales está muy satisfecho y el (11.04%) de peruanos se encuentra totalmente satisfecho con respecto a los procesos que se llevan a cabo ante estos casos ya que, consideran que son personas capacitadas para tal función. En contraste, el (11.04%) de turistas nacionales está poco satisfecho y el (1.84%) de visitantes nacionales se encuentra nada satisfecho con los lineamientos que se toman; por ende, se sienten inseguros y consideran que no debería haber casos de Covid-19, debido a que se le solicita la documentación sanitaria requerida.

Figura 24.

El prestador de servicio gestiona adecuadamente la entrega de boletos para el correcto control de ingreso de visitantes.

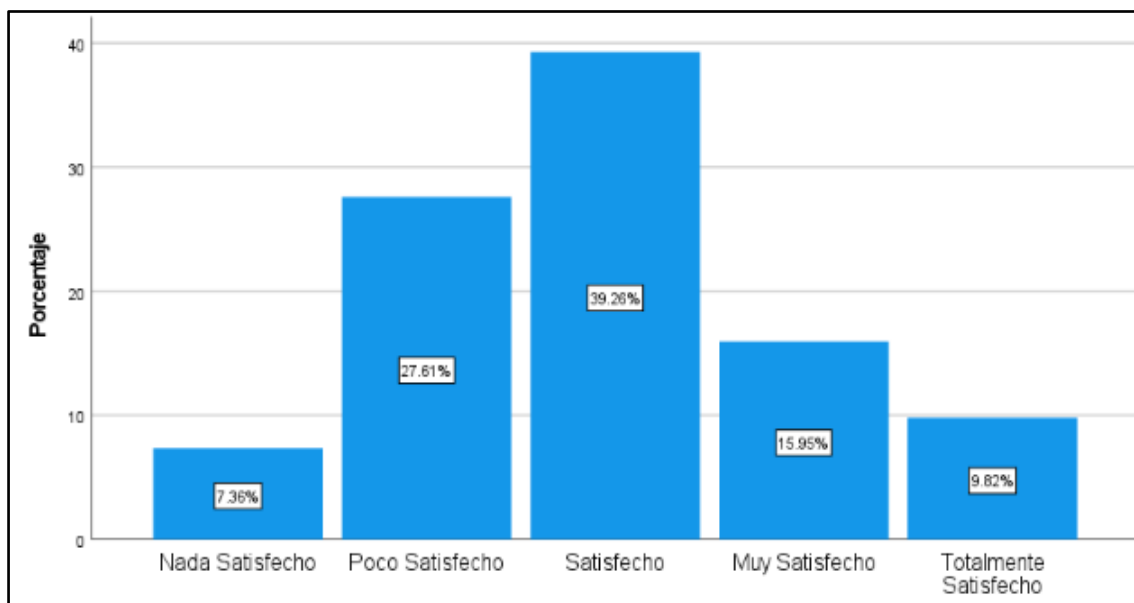


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 24, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme a la gestión adecuada en cuanto a la entrega de boletos. Se observó notablemente que un (42.33%) de turistas nacionales está satisfecho con la administración de los boletos por parte del intermediario e indicaron que es una función muy importante para evitar aglomeraciones al momento de ingresar a las embarcaciones. Asimismo, el (29.45%) de peruanos está muy satisfecho y el (6.75%) de turistas nacionales está totalmente satisfecho con respecto a la gestión de boletos para el ingreso y destacan el cumplimiento del protocolo sanitario, como también, el distanciamiento social. Por otro lado, el (19.63%) de visitantes nacionales está poco satisfecho y el (1.84%) de turistas nacionales se encuentra nada satisfecho debido a que, se demoraron en entregar los boletos al personal encargado ya que compraron las entradas a última hora.

Figura 25.

Considera que los prestadores de servicios recorren las rutas asignadas respetando el distanciamiento social.

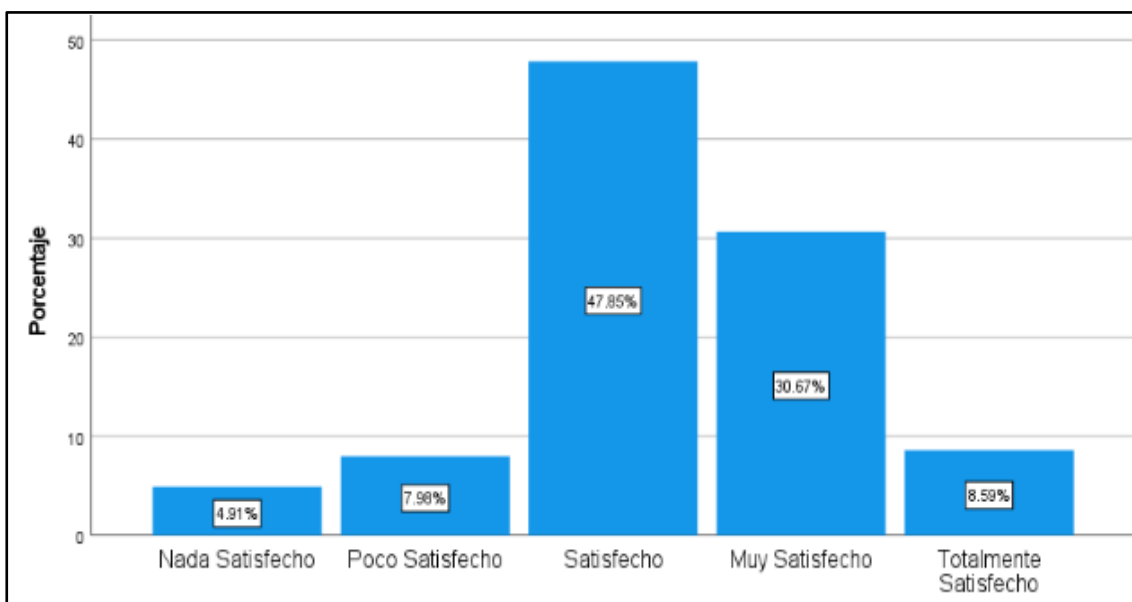


Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 25, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme al distanciamiento social durante el recorrido por la ruta asignada. Se observó que el (39.26%) de turistas nacionales está satisfecho, el (15.95%) de turistas nacionales está muy satisfecho y el (9.82%) de turistas nacionales se encuentra totalmente satisfecho con respecto al cumplimiento del distanciamiento social durante el tour a Islas Ballestas e indican que se les es indiferente si se cumple o no. En contraste, el (27.61%) de peruanos está poco satisfecho y el (7.36%) de visitantes se encuentra nada satisfecho ya que no se cumple con el distanciamiento social en las embarcaciones, además, los turistas se juntan y se quitan la mascarilla al momento de tomarse fotos con los lobos marinos. Asimismo, destacan la irresponsabilidad e interés tanto del personal encargado como de los prestadores de servicios.

Figura 26.

Está satisfecho con las disposiciones de prevención frente al Covid-19 durante la visita por parte de los prestadores de servicios.



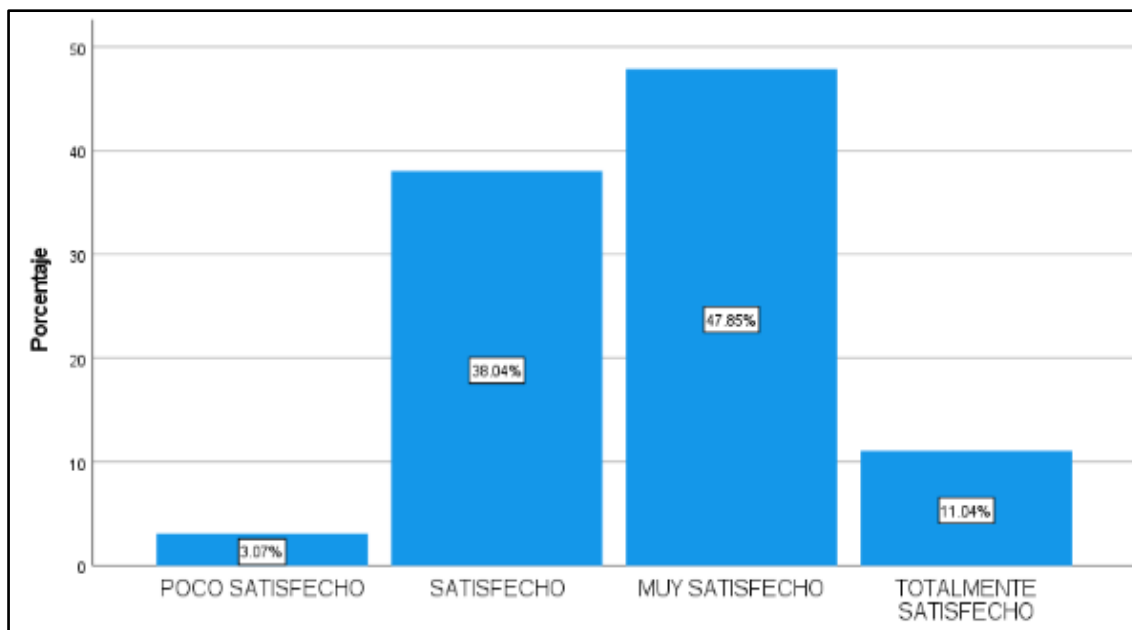
Fuente: Extraído del software SPSS25.

Los resultados obtenidos en el ítem 26, mostraron el grado de satisfacción del turista interno conforme a las disposiciones de prevención ante el Covid-19 durante la visita por parte de los prestadores de servicios. Se observó notablemente que el (47.85%) de turistas nacionales está satisfecho con los lineamientos establecidos para una mejor estancia del visitante, además, el (30.67%) de peruanos está muy satisfecho y el (8.59%) de visitantes nacionales se encuentra totalmente satisfecho ya que, consideran importantes estas disposiciones que se les informan los prestadores de servicios durante el trayecto a las Islas Ballestas. Sin embargo, el (7.98%) de turistas nacionales está poco satisfecho y el (4.91%) de turistas nacionales está nada satisfecho con respecto a las disposiciones e indican que para ellos es indiferente dicha información.

Resultado por dimensión.

Figura 27.

Protocolo para los prestadores de servicios agrupado.



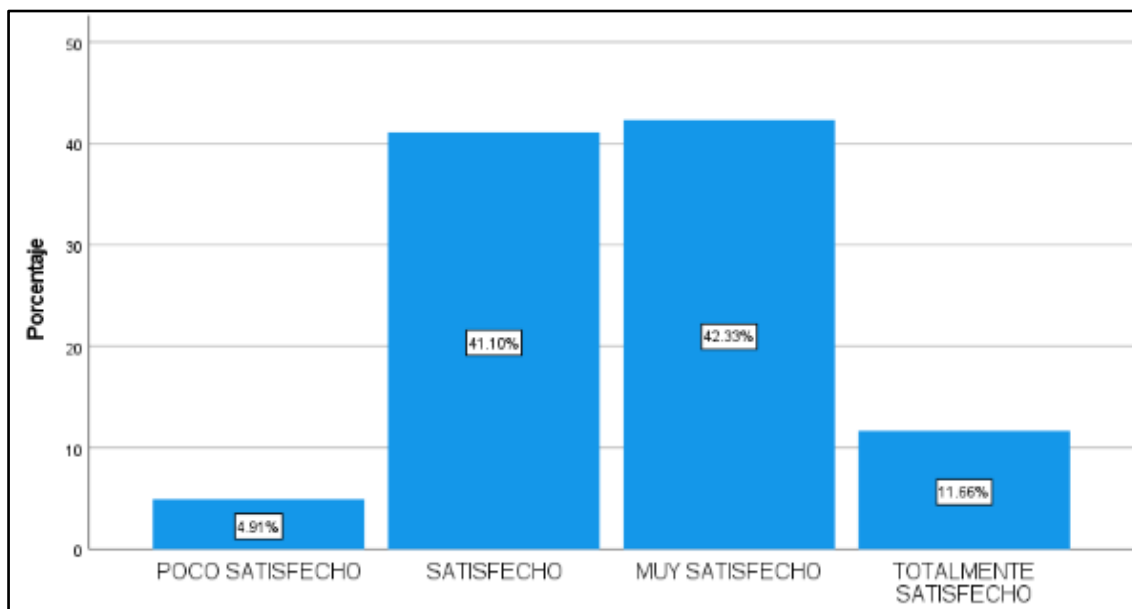
Fuente: Extraído del software SPSS25.

En la tercera dimensión denominada: Protocolo para los prestadores de servicios. Se observó notablemente que el (47.85%) de turistas internos se encuentra muy satisfecho con los pasos a seguir por parte de los intermediarios, además, el (38.04%) de visitantes está satisfecho y el (11.04%) se encuentra totalmente satisfecho; que conjuntamente, indican que, si cumplen, en su mayoría, con el protocolo de sanidad ante el Covid-19. En suma, indican que se sienten seguros durante toda la actividad turística, aunque si pueden mejorar algunos puntos. Por otro lado, el (3.07%) de turistas nacionales se encuentra poco satisfecho con los procesos que se tienen por parte de los prestadores de servicios ya que, tuvieron malas experiencias. Por ende, si el resultado de muy satisfecho (47.85%) se encuentra en una escala de Likert 3, se deduce que el grado de satisfacción con respecto al Protocolo para los prestadores de servicios es Satisfecho. Asimismo, se descarta la hipótesis inicial planteada.

Resultado por variable.

Figura 28.

Satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid19 en Islas Ballestas, Ica-2021.



Fuente: Extraído del software SPSS25.

El gráfico mostrado manifiesta el grado de satisfacción del turista interno con respecto al protocolo sanitario establecido por el SERNANP en las Islas Ballestas. Se observó que el (42.33%) de turistas nacionales se encuentra muy satisfecho y el (41.10%) de turistas peruanos está satisfecho con los reglamentos requeridos, por lo que se deduce que Islas Ballestas se encuentra adaptado a las normativas que pide el protocolo ante el Covid19; no obstante, aún se visualiza varios puntos por mejorar ya que, solo el (11.66%) de los turistas internos encuestados, se encuentra totalmente satisfecho. En consecuencia, el (4.91%) de turistas peruanos manifestó estar poco satisfecho ya que, por parte del personal encargado, falta el cumplimiento total de todas las medidas sanitarias y resaltan la importancia de la higiene en plena pandemia. Con respecto al protocolo de limpieza y desinfección en general indican que, no se cumple con el protocolo dentro de las embarcaciones como debería ser. Asimismo, muchos turistas indican que lo más intolerable es que hay turistas que se quitan las mascarillas durante el recorrido turístico con el fin de tomarse fotos y que, las personas encargadas no hagan algo al respecto. Sin embargo, con respecto a los prestadores de servicios turísticos, resaltan que en su mayoría si cumplen con el protocolo sanitario desde que contratan y/o adquieren el

servicio hasta el fin de la misma actividad turística; aunque, podrían mejorar en cuanto a la entrega de boletos para poder facilitar el ingreso a las Islas Ballestas sin generar aglomeración. Por ende, si el resultado de muy satisfecho se encuentra en una escala de Likert de 3; se deduce que, según los rangos de satisfacción, el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo sanitario ante el Covid-19 en las Islas Ballestas-Ica, 2021, es Satisfecho. Por ello, se afirma la hipótesis inicial planteada, la cual indicaba que el turista se siente satisfecho.

V. DISCUSIONES

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid-19 en las Islas Ballestas, Ica, 2021. Para ello, se realizó la aplicación del instrumento de investigación a 163 turistas internos y, se obtuvieron los resultados mediante el software SPSS25, con el fin de proceder a las discusiones tomando como referencia a los resultados de los antecedentes y a las bases teóricas, enfocados a la variable de estudio “*satisfacción*”.

En la primera dimensión denominada Protocolo para el personal encargado de la gestión de visitantes, se halló como resultado que en la figura 11, el (44.79%) de los turistas nacionales se encuentra muy satisfecho con el servicio percibido por parte del personal a su disposición durante su visita a Islas Ballestas; estos resultados coinciden con la importancia de los procesos que se llevan a cabo para una correcta gestión de visitantes, donde tienen expectativas de un destino turístico que vele por la salud de los turistas y, más en estas épocas de pandemia. Al respecto, Ponte et al. (2021) en su estudio concluye que, el nivel de satisfacción del turista puede ser dañada si se tiene una mala experiencia. Asimismo, Kofi y Gyepi (2021) en su investigación concluye que la satisfacción del turista en el destino es influenciada significativamente con su experiencia, además, se resalta la importancia de conocer los deseos que el turista requiere con el fin de atender y satisfacer sus necesidades. En ese sentido, cabe resaltar la definición de Kotler (como se citó en Álvarez, 2012), que hace mención que la satisfacción del cliente es “*el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias*” (p. 36).

En los primeros resultados agrupados adquiridos se pueden deducir que, el protocolo para el personal encargado de la gestión de visitantes conlleva a una buena experiencia del turista interno, ya que, estos requieren de nuevas necesidades para su bienestar donde resaltan la importancia de normas sanitarias para su salud. En Islas Ballestas se identificaron cuestionamientos e incomodidades en cuanto al cumplimiento del protocolo para el personal a cargo donde, en la figura 11 el (3.68%) de turistas nacionales está poco satisfecho. Por lo que, los resultados coinciden con la investigación de Dos Santos (2017) que

concluye que, es crucial conocer al turista para tener una visión clara de sus necesidades, sus expectativas y la satisfacción que siente, ya sea en sus múltiples dimensiones, resaltando la importancia de conocer las necesidades del turista actual para posterior a ello, tener una perspectiva y cumplir con sus expectativas. Sin dejar en mención a Lovelock et al. (2010, como se citó en Morillo y Morillo, 2016) quien define a la satisfacción como un concepto dinámico que va cambiando con los años por lo que, se debe tomar en cuenta las distintas perspectivas. Es necesario resaltar la atención que percibe el turista en cuanto a los procesos a seguir por el personal a su disposición, ya que, este contribuye con la salud y el bienestar del turista. Al respecto Baluarte y Bravo (2019) en su investigación manifiesta que el nivel de satisfacción del turista es regular y ratifica su relación con la calidad del servicio; sin embargo, Carmona (2019) en su estudio nos menciona que la percepción del turista interno es buena en vínculo a la calidad de asistencia brindada.

Para medir la satisfacción de un turista mayormente se centran mucho en la atención percibida, en las expectativas, en las necesidades, pero no se da mucha importancia a la infraestructura y servicios del destino. Durante la aplicación de las encuestas, los turistas nacionales que visitaron Islas Ballestas, indican que existen falencias en cuanto a la higiene de los servicios higiénicos como también, en las áreas de desinfección de manos que ayudan a prevenir el virus del Covid-19 ya que, solo existe un área de desinfección y este se encuentra inhabilitado. Al respecto, Pérez (2017) manifiesta en su trabajo que la satisfacción del turista se encuentra en un nivel intermedio, ya que, aún hay falencias en la infraestructura y servicios del destino; por ello, es necesario tomar en muy en cuenta el estado de la infraestructura y planta turística de un destino. Asimismo, Rosas (2019) llegó a la conclusión de que la complacencia del turista es baja ya que el destino presentó falencias en la infraestructura y en los servicios básicos por lo que, se deduce que existe una deficiente gestión del personal encargado. En consecuencia, de lo citado líneas arriba, Galdo y Valenzuela (2019) concluyen que uno de los factores importantes que se valora para lograr la lealtad y satisfacción del turista es, la imagen del destino.

Con el fin de obtener buenos resultados, es de vital importancia que tanto las entidades públicas como las privadas, puedan trabajar coordinada y conjuntamente. Para un mejor desarrollo del ámbito turístico, ante el contexto actual, se ha elaborado un protocolo sanitario para ambas entidades, donde el trabajo en equipo facilitaría un mejor desarrollo de actividades que promuevan el buen manejo de estas normativas dirigidas a los turistas, personal encargado y prestadores de servicios. Al respecto, Olmos, Ibarra y Velarde (2020), en su investigación concluyó que, hay un soporte por parte de los organismos públicos y privados que favorece a las actividades turísticas; asimismo, Pozo (2020) nos menciona que el trabajador es el principal sensato para poder gestionar y supervisar las actividades que requieren los protocolos establecidos por el gobierno, además, son los encargados de facilitar los recursos necesarios para poder prevenir y tomar las acciones adecuadas ante casos de Covid-19.

En resumen, solo el (44.79%) de los turistas nacionales se encuentra muy satisfecho con respecto a los procesos a seguir por parte del personal a cargo. En ese sentido, las experiencias que tienen los turistas ante el cumplimiento de la nueva normativa establecida para los destinos turísticos que, a su vez, son áreas naturales protegidas por el Estado, son de vital importancia ya que, permite mejorar y adaptarse a las nuevas circunstancias a raíz del Covid-19 sin perjudicar al recurso y/o ambiente natural. Al respecto, Campos (2018) en su estudio concluyó que, si la calidad del servicio es buena, el turista estará satisfecho con el destino, esto indica que existe la posibilidad ante una eventual satisfacción del turista, que retorne al destino que ha cumplido con sus expectativas. Asimismo, las perspectivas previas de un producto o servicio están vinculadas con las experiencias vividas; dicha perspectiva está sujeta a la definición que plantea Hoffman y Bateson (2012, como se citó en Morillo y Morillo, 2016), quienes definen que la satisfacción del cliente se basa en una comparación de las percepciones y experiencias pasadas sobre la calidad.

En la segunda dimensión denominada Protocolo de Limpieza y desinfección, se visualiza que en la figura 18 de los resultados agrupados el (50.31%) de visitantes nacionales está satisfecho con respecto a las medidas que establece el protocolo de limpieza y desinfección, las cuales se llevan a cabo durante su visita.

Cabe resaltar que, a pesar de que exista el protocolo sanitario, hay entidades públicas y privadas que no cumplen estas medidas, correcta y/o completamente. Al respecto, Bazan y Vidal (2020) concluyen que las medidas sanitarias más comunes que se realizan a los turistas o huéspedes son las siguientes: verificación del correcto uso de la mascarilla, aplicación del distanciamiento social y toma de temperatura al ingreso. Con respecto a las áreas comunes, se implementan señalizaciones y áreas de sanitizado. Tomando en cuenta lo dicho anteriormente, en el caso de Islas Ballestas, según los turistas nacionales, la aplicación del protocolo sanitario no es completa ni correcta por parte del personal encargado, pero indican que, por parte de los prestadores de servicios es mucho más completa el cumplimiento de las medidas de bioseguridad. En suma, es necesario indicar que el concepto de limpieza es más completo que el de desinfección; de tal manera que, muchas entidades no garanticen destinos y/o recursos desinfectados por lo que, a su vez, no garantizan la seguridad que necesitan los turistas para poder viajar y lograr su satisfacción. Al respecto, Rodríguez (2006) indica que la desinfección es aquel proceso que erradica todo microorganismo de manera física y/o química, con el fin de evitar la presencia de gérmenes o microorganismos que puedan provocar una infección.

En la figura 18, solo el (13.50%) de visitantes nacionales se encuentra totalmente satisfecho ya que manifiestan que la limpieza y desinfección previo al ingreso, como también, de los servicios básicos en estos destinos es determinante, pero en este caso, existen falencias que no se pueden tolerar. No obstante, la percepción es diferente en cada turista, es decir que, para un grupo de turistas nacionales no es importante que se apliquen estas medidas ya que les es indiferente; pero para el otro grupo de turistas internos es necesario que se apliquen las medidas sanitarias. En consecuencia, se puede deducir que, características como la cultura y los valores de un turista, pueden influir en su decisión y/o percepción en cuanto a su satisfacción referente a un destino turístico. Al respecto, Díaz, Pérez, Figueroa y López (2019) en su investigación concluyen que las características sociodemográficas de los turistas influyen significativamente en el nivel de satisfacción, y a su vez, en la toma de decisiones y preferencias en un futuro.

La implementación de las medidas sanitarias para el cumplimiento del protocolo sanitario ante el Covid-19 es importante para todo destino turístico, pero también significa nuevos gastos para la entidad. Torres (2021), en su informe concluye que, al garantizar la satisfacción del turista, se genera un impacto positivo financiero en el destino ya que, el turista al irse contento considera un retorno futuro al destino turístico visitado e influye en su entorno social a visitar el destino. Por ello, es importante que las entidades públicas y privadas vean como una inversión necesaria la implementación de las medidas sanitarias como debería ser, ya que, brinda la seguridad y confianza que el turista necesita para adquirir un servicio turístico, lo que significa, más ingresos para la entidad.

En la tercera dimensión denominada Protocolo para los Prestadores de Servicios, se visualiza que en la figura 27 el (47.85%) de turistas internos se encuentran muy satisfechos con respecto al cumplimiento de las medidas de bioseguridad ante el Covid-19 por parte de los prestadores de servicios. El turista hoy en día valora mucho más, la atención que recibe por parte de los prestadores de servicios, la cual influye en gran magnitud en la satisfacción de este. En el caso de Islas Ballestas, los principales prestadores de servicios vienen a ser las agencias de viaje, los hospedajes y los restaurantes. Al respecto, Luna (2019), en su estudio concluyó que la satisfacción del turista está relacionada con las buenas prácticas de los prestadores de servicios. Asimismo, Gastón (2020) concluyó que los turistas se sienten muy satisfechos cuando reciben una atención y servicio de calidad por parte de las empresas turísticas, como el restaurante. Cabe mencionar que, existen prestadores de servicios que se autoevalúan con respecto a la atención del personal, siendo uno de los principales, el guía turístico. Realizar una autoevaluación es importante ya que la empresa analiza y plantea estrategias para mejorar su servicio; en ese contexto, Barrutia (2017) concluye que la satisfacción del turista se diferencia significativamente de la satisfacción de los operadores turísticos con respecto al servicio adquirido. Al determinar dicha perspectiva, se deduce que, ante un buen manejo de los procesos establecidos, se incrementa el grado de satisfacción por ambos lados, por lo que, es de vital importancia tener resultados positivos para un mejor desarrollo.

Muchas empresas turísticas han iniciado su presencia en los medios digitales, sin embargo, presentan dificultades como la discontinuidad de sus redes sociales, los malos comentarios en redes sociales y páginas o también, que los turistas al adquirir el servicio por vía online, al momento de ir presencialmente se dan con la ingrata sorpresa de que el producto/servicio adquirido no es el mismo que se ofrece en los medios digitales; por lo que, genera que el turista se sienta insatisfecho. Al respecto, Díaz (2016) concluyó que los factores influyentes en la satisfacción del turista son los comentarios y/o opiniones de los turistas en las redes sociales. Por ello, es necesario tomarlos en cuenta ya que influye en las decisiones futuras del turista y su entorno, y permite a los gestores a hacer mejoras en base a los comentarios. En suma, Vélez, Alejo, Tafur, y Bustamante (2020), en su artículo llegaron a la conclusión de que la satisfacción del turista está relacionada a la implementación de las TIC y comunicaciones del turismo, tales como Booking, Facebook y Kioscos digitales.

Cabe indicar que, se pudo determinar que la satisfacción del turista interno gracias a la aplicación de la encuesta planteada, ya que, gracias a esta, se puede conocer las perspectivas y experiencias de los turistas con respecto al cumplimiento del protocolo sanitario ante el Covid-19 en Islas Ballestas. Anayar C, Anayar R y Gemar (2021) llegaron a la conclusión de que realizar un cuestionario de satisfacción dirigido al turista, tiene un nivel significativo de confiabilidad interna en todas las dimensiones que se pueda proponer. Por otro lado, Quispe (2018) concluyó que la calidad de los servicios turísticos influye en gran medida al desarrollo económico, sociocultural y ambiental de un destino.

En base a las limitaciones encontradas durante la elaboración del estudio, una de ellas, fue el acceso a la información pública sobre la cantidad de turistas que hayan visitado Islas Ballestas en el presente año; sin embargo, se logró obtener dicha información gracias a la asistencia brindada por la oficina central de SERNANP. Asimismo, debido al contexto (pandemia mundial a raíz del Covid-19) se tuvo como limitante el poder aplicar las 163 encuestas de forma presencial, pero se pudo superar dicha dificultad gracias a las plataformas virtuales; por otro lado, se tuvo como fortaleza el poder hallar investigaciones basadas en el tema de estudio, pese a la escasez de trabajos previos.

Finalmente, la presente investigación busca aportar conocimiento sobre la importancia de conocer la satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid-19 ya que, sus expectativas y/o necesidades han cambiado en la actualidad; asimismo, se busca dar a conocer la efectividad de las medidas sanitarias establecidas por el SERNANP, lo cual permite que la actividad económica en el país se reactive. Por otro lado, se busca aportar a investigaciones futuras similares a través de los resultados obtenidos con el fin de realizar mejoras sobre la satisfacción y que, Islas Ballestas sea considerado un destino totalmente seguro, confiable y satisfactorio para el turista.

VI. CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general, se determinó que el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid-19, es satisfecho debido a que, solo el (42.33%) se encuentra muy satisfecho. Islas Ballestas se encuentra regularmente adaptado a las medidas sanitarias ya que, no se acatan dichas medidas por parte del personal encargado, pero por parte de los prestadores de servicios turísticos, en su mayoría, si cumplen con el protocolo sanitario desde que el turista contrata y/o adquiere el servicio hasta el fin de la misma actividad turística. En suma, se identificó que lo más intolerable para los turistas es que algunos se quitan las mascarillas durante el recorrido turístico con el fin de tomarse fotos y que, las personas encargadas no hagan algo al respecto.

Se identificó que el turista interno con respecto al servicio brindando por el personal encargado de la gestión de visitantes se encuentra satisfecho en las Islas Ballestas ya que, solo el (44.79%) de los turistas nacionales se encuentran muy satisfechos. Asimismo, se identificó que no se cumplen correctamente las disposiciones que indican el protocolo sanitario; por ende, esto genera inseguridad y desconfianza en los turistas nacionales al ver que, el personal encargado no preserva al Área Natural Protegida ni a los propios visitantes.

Se identificó que el turista interno está satisfecho con respecto al protocolo de limpieza y desinfección en las Islas Ballestas ya que, el (50.31%) de los turistas peruanos se encuentran satisfechos e indican que las medidas son las adecuadas, pero se presentan muchas falencias desde que inicia la visita turística hasta el fin de esta. En este caso, se concluyó que no se cumple con la desinfección de manos en los momentos y áreas oportunas y/o debidas, lo cual genera incomodidad en los turistas ya que, es la medida más básica para evitar y reducir el riesgo de contagio del Covid-19; por otro lado, se identificó falencias graves a considerar como, por ejemplo, la contaminación del medio ambiente, puesto que se observó mascarillas botadas en la playa en gran medida.

Se identificó que el turista interno se encuentra satisfecho con respecto a los prestadores de servicios en las Islas Ballestas debido a que, solo el (47.85%) de los turistas nacionales se encuentran muy satisfechos; específicamente, se observó

que las agencias de viajes y tour operadores generan confianza a los turistas debido a su profesionalismo y adaptación al protocolo sanitario; asimismo, se observó en algunos restaurantes y/o bares que, parte del personal no utiliza correctamente la mascarilla, no cumple con la desinfección de manos ni con el distanciamiento social. En los establecimientos de hospedaje, se pudo identificar que se acatan las medidas de protección ante el Covid-19 correctamente y, con respecto a los prestadores de servicios afines al turismo, los turistas internos se encuentran satisfechos.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a MINCETUR y a DIRCETUR Ica, a volver a evaluar a Islas Ballestas ya que, cuenta con el sello internacional Safe Travel, el cual califica a Islas Ballestas como un destino turístico seguro ante el coronavirus.

Se recomienda a las entidades públicas tales como DIRCETUR Ica, Municipalidad Provincial de Ica y, principalmente, a SERNANP que, se pueda realizar evaluaciones y capacitaciones constantes al personal encargado de la gestión de visitantes con el fin de que se pueda mejorar con el cumplimiento correcto del protocolo sanitario, específicamente, con la toma de temperatura a los visitantes en todo momento y, vigilancia del cumplimiento de las normas.

Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Paracas a que se busque establecer alianzas estratégicas con casas de estudio, organizaciones y/o empresas con el fin de realizar las siguientes mejoras: incremento de áreas de desinfección para los turistas ya que solo existe una y se encuentra inhabilitada; asimismo, se sugiere que se tenga mayor interés en la limpieza de los servicios higiénicos públicos y mayor función ya que puede servir como área de lavado de manos; lo cual es importante para evitar riesgos de contagios de Covid-19. Cabe resaltar que, es necesario tomar en cuenta la preservación del Área Natural Protegida en mención ya que, al quedar en segundo plano por el Covid-19, se ha identificado que las playas se encuentran más contaminadas por la presencia de mascarillas botadas.

Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Paracas y entidades afines a supervisar el cumplimiento del protocolo establecido en los prestadores de servicios turísticos ya que, se ha identificado empresas y/o negocios que no acatan estas normas. Asimismo, se sugiere a los prestadores de servicios turísticos a tomar mayor conciencia que, a pesar de la situación actual, aún es importante cumplir las medidas sanitarias durante toda la actividad turística; en suma, se sugiere un mayor manejo y control del aforo con el fin de evitar aglomeraciones y molestias en el turista, además, se recomienda evitar los procesos de compra presencialmente cuando se puede realizar virtualmente.

REFERENCIAS

- Álvarez, G. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. (Tesis de maestría). <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Anayar, R., Anayar, C. y Gemar, G. (mayo, 2021). Validation of a satisfaction questionnaire on spa tourism. *Revista Open Access*. <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/9/4507/htm>
- Arnandis-i-Agramunt, R. (2019). ¿Qué es un recurso turístico? Un análisis Delphi a la Academia Hispana. *Cuadernos de Turismo*, (43), 39-68. <https://doi.org/10.6018/turismo.43.02>
- Bauzá, F., Melgosa, F., Rondón, L., Troitiño, L. y Mulet, C. (2020). Turismo post Covid-19, el turismo después de la pandemia global, análisis, perspectivas y vías de recuperación. <https://www.eusal.es/index.php/eusal/catalog/view/978-84-1311-461-3/5558/6275-1>
- Balvin, R. y Chávez, J. (2018). Principales factores que afectan a la demanda del sector turístico en Paracas-Pisco-Ica, 2017. (Tesis de maestría). http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/577/Balvin_Chavez_tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baluarde, K. y Bravo, C. (2019). Análisis de la calidad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el centro poblado de Padrecocha, año 2019. (Tesis de pregrado). http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/746/BALUARTE_BRAVO_TESIS_TITULO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrutia, N. (2017). Análisis de la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo. (Tesis de maestría). https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3459/barrutia_mnr.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Bazan, C. y Vidal, L. (2020). Medidas para afrontar la crisis sanitaria generada por la covid-19 en Hoteles de 3 estrellas – Trujillo, 2020. (Tesis de pregrado). <https://hdl.handle.net/11537/26519>
- Bernaola, M. (2017). Nivel de satisfacción del turista nacional en el producto turístico de la ciudad de Piura, 2017. (Tesis de pregrado). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25887/Bernaola_TMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calvo-Pérez, C. y Landa, A. (2019). Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante Tao. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE_318.pdf?sequence=
- Campos, M. (2018). Efectos de la calidad de servicio y la satisfacción de los turistas en los hoteles de la región Ica, en el periodo 2018 (Tesis de pregrado). <https://repositorio.ulcb.edu.pe/bitstream/handle/ULCB/47/MORAYMA%20DE%20ROSARIO%20CAMPOS%20SOBRINO-Tesis%20para%20optar%20titulo%20profesional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carmona, A. (2019). Percepción del turista interno sobre la calidad de servicio al cliente, de la agencia de viajes y turismo, Perú Together Travel, en la ciudad de Trujillo, 2015. (Tesis de pregrado). http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1922/1/TL_CarmonaMartinezAraseli.pdf
- Cassini, A. (2019). Protocolo de vigilancia de la enfermedad por el coronavirus de 2019 (COVID-19) entre los trabajadores de la salud. Organización Mundial de la Salud. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332994/WHO-2019-nCoV-HCW_Surveillance_Protocol-2020.1-spa.pdf
- Cásos, W. (2019). Calidad del servicio y la satisfacción del turista que visita la Casa de la Cultura de la Municipalidad Distrital de Catacaos, año 2017. (Tesis de maestría).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41387/Cas%c3%b3s_CWA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Condori, C. e Iturrarán, M. (2018). Calidad del servicio y nivel de satisfacción del turista que visita Wasaí Lodge, Madre de Dios, 2017. (Tesis de pregrado). <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/425/004-3-12-037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiner, E. (2011). Materiales docentes de la asignatura Métodos, Diseños y Técnicas de Investigación Psicológica. <http://hdl.handle.net/10045/19380>


Díaz, C., Pérez, J., Figueroa, A. y López, T. (abril, 2019). Análisis del perfil y satisfacción de los excursionistas en la isla Santay (40). ESPACIOS. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n11/a19v40n11p26.pdf>

Díaz, T. (2016). Factores asociados a la satisfacción e insatisfacción de los turistas latinoamericanos que sobrevolaron las líneas de Nazca en el periodo 2012 – 2015. (Tesis de pregrado). http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2424/1/2016_Diaz_Factores_asociados_a_la_satisfaccion_e_insatisfaccion.pdf

Dos Santos, N. (2017). Satisfação e lealdade do turista estudo de caso São Tomé e Príncipe. (Tesis de maestría). <https://run.unl.pt/bitstream/10362/22005/1/TEGI0385.pdf>

Educo. (18 de diciembre de 2019). ¿Qué es el ecoturismo? [mensaje en un blog]. <https://www.educo.org/Blog/Que-es-el-ecoturismo#:~:text=Se%20puede%20definir%20el%20ecoturismo,Turismo%20basado%20en%20la%20naturaleza>.

Espín, T. (2014). Análisis de satisfacción del turista respecto a los servicios de alojamiento urbano en Baños de Agua Santa. (Tesis de pregrado). <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2661/1/TUAETH014-2014.pdf>

- Galdo, T. y Valenzuela, P. (2019). Imagen del destino y su relación con la satisfacción y lealtad de los turistas nacionales que visitaron las Líneas de Nasca, en diciembre del 2018 y enero del 2019. (Tesis de pregrado). http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9076/1/2019_Galdo-Lino.pdf
- Gaston, I. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del turista extranjero en el bar y restaurante Alma del hotel Casa Andina Premium de Puno - 2019. (Tesis de pregrado). http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14490/Gaston_Serena_Ismael.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación (6ª ed., pp.170-191). México. http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kofi, A. y Gyepi, T. (abril-junio, 2021). Museum experience and satisfaction: moderating role of visiting frequency in national museum of Ghana. *Revista Pasos*. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2021.19.016>
- Luna, A. (2019). Satisfacción del turista y su relación con las buenas prácticas en turismo en clientes de IKARO EIRL, Tarapoto, 2018. (Tesis de maestría). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29612/Luna_RA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Larrea, E. (17 de abril de 2020). Turismo post Covid-19, ¿Proceso de reactivación turística? Entorno Turístico. [https://www.entornoturistico.com/turismo-post-covid-19-proceso-de-reactivacion-turistica/#:~:text=La%20reactivaci%C3%B3n%20es%20una%20acci%C3%B3n,tiempo%20\(Ruiz%2C%202017%20\)](https://www.entornoturistico.com/turismo-post-covid-19-proceso-de-reactivacion-turistica/#:~:text=La%20reactivaci%C3%B3n%20es%20una%20acci%C3%B3n,tiempo%20(Ruiz%2C%202017%20)).
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Organización  Commons. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/129380/metinvsocuan_cap3-1a2015.pdf

- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto, Bolivia. Revista Científica. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2020). Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Ica, 2020. Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía y Dirección de Estudios de Prospectiva del Turismo y Artesanía. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1021369/Ica-Nivel-Satisfaccion-Turista-2020.pdf>
- Morillo, M. y Morillo, M. (marzo, 2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. Revista de Ciencias Sociales. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>
- Organización Mundial del Turismo. En el glosario de términos de turismo. [https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=Viaje%20tur%3%ADstico%20interno%3A%20Un%20viaje,visitante%20\(RIET%202008%2C%20p%3%A1rr.](https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=Viaje%20tur%3%ADstico%20interno%3A%20Un%20viaje,visitante%20(RIET%202008%2C%20p%3%A1rr.)
- Organización Mundial de la Salud. (2010, febrero). ¿Qué es una pandemia? https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/
- Olmos, E., Ibarra, J. y Velarde, M. (enero, 2020). PASOS. Percepción del desempeño de la actividad turística rumbo a la sostenibilidad en Loreto, Baja California Sur, México (18). <http://193.145.119.54/index.php/Revista/article/view/2394/1554>
- Ortega-Vivanco, M. (2020). Efectos del Covid-19 en el comportamiento del consumidor: Caso Ecuador. Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 10(20), pp. 233-247. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.03>
- Péres, J. (2017). Nivel de satisfacción del turista nacional que visita el distrito de Cajamarca -2017. (Tesis de pregrado). <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2505/TESIS%20DE%20>

JULISSA%20PER%C3%89Z%20P%C3%89REZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ponte, J., Couto, G., Sousa, A., Pimentel, P. y Oliveira, A. (septiembre, 2021). Idealizing adventure tourism experiences: tourists' self-assessment and expectations. *Revista Journal of Outdoor Recreation and Tourism*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2213078021000153?via%3Dihub>

Pozo, H. (2020). Medidas de bioseguridad para las cadenas de Hoteles Salinas, Cantón. (Ensayo). 29
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5439/1/UPSE-TAE-20200039.pdf>

Quispe, L. (2018). Calidad de los servicios turísticos en la gestión y desarrollo de turismo de la provincia de Ica (Tesis de maestría). <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3057/TM%20GT%204380%20Q1%20-%20Quispe%20Yupa%20Lesly%20Fatima%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rioseco, M. (2015). Un marco conceptual para la definición de expectativas de resultado y eficacia en el ámbito de la integración de las TIC en educación. <http://revistace.ucm.cl/article/view/292/274>

Rodríguez, A. (2006). La desinfección-antisepsia y esterilización en la atención primaria de salud. *Laboratorios, Revista Cubana de Medicina General Integral*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252006000300013&lng=es&tlng=es.

Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>

Rosas, J. (2019). Gestión del producto turístico y su impacto en la satisfacción de los turistas y excursionistas: Lunahuaná, 2018. (Tesis de pregrado).

https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2921/NEG_T030_10793381_D%20%20%20ROSAS%20SANTILLANA%20JORGE%20WASHINGTON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SERNANP. ¿Qué es un ANP? <https://www.sernanp.gob.pe/ques-es-un-anp#:~:text=El%20Convenio%20sobre%20la%20Diversidad,lograr%20espec%C3%ADficos%20objetivos%20de%20conservaci%C3%B3n.>

SERNANP. ¿Quiénes somos? <https://www.sernanp.gob.pe/quienes-somos>

SERNANP. (2020, julio). Protocolo Sanitario ante el COVID-19 para la atención de visitas turísticas en las Áreas Naturales Protegidas. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1038705/ANEXO_RM._141-2020-MINAM_-_Protocolo_Sanitario_ante_el_COVID-19_para_la_atenci%C3%B3n_de_visitas_tur%C3%ADsticas_en_las_%C3%81reas_Naturales_Protegidas.pdf

Sernanp anuncia medidas de bioseguridad en reinicio de visitas a las áreas naturales protegidas. (27 de febrero de 2021). El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/116123-sernanp-anuncia-medidas-de-bioseguridad-en-reinicio-de-visitas-a-las-areas-naturales-protegidas>

Tamayo, G. (2001). Diseños muestrales en la investigación. Universidad de Medellín-Colombia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5262273>

Torres, Z. (2021). Satisfacción del turista y su impacto económico en el corredor turístico Nuevo Tingo, Kuelap, Amazonas, 2019. (Tesis de pregrado). <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/2261/Torres%20L%c3%b3pez%20Zoilita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Varenus, N. (2016). Descripción del grado de satisfacción del turista que visita la isla Santay. <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1084/1/Tesis1252VARd.pdf>

Vélez, C., Alejo, O., Tafur, G. y Bustamante, M. (agosto, 2020). Análisis de la satisfacción del turista con relación a los factores tecnológicos y la autogestión de la información (31). INFOTEC. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-61.pdf>

ANEXOS

ANEXO1. Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	
¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid19 en las Islas Ballestas-Ica, 2021?	Determinar el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid-19 en las Islas Ballestas, Ica, 2021.	El nivel de satisfacción del turista interno fue satisfecho con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid19 en las Islas Ballestas-Ica, 2021.	Satisfacción	Protocolo para el personal encargado de la gestión de visitantes	Preparación previa	Cuestionario	
					Recepción y desinfección del visitante		
					Acciones ante casos sospechosos de COVID		
					Control de ingreso		
					Durante la visita		
					Post visita		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		Protocolo de limpieza y desinfección	Limpieza		
¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al personal encargado de la	Identificar el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al servicio brindado por el	El nivel de satisfacción del turista interno fue satisfecho con respecto al servicio brindado por			Desinfección rutinaria		

Gestión de visitantes en las Islas Ballestas-Ica, 2021?	personal encargado de la gestión de visitantes en las Islas Ballestas, Ica,2021.	el personal encargado de la gestión de visitantes en las Islas Ballestas-Ica, 2021.		
¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo de limpieza y desinfección en las Islas Ballestas-Ica, 2021?	Identificar el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo de limpieza y desinfección en las Islas Ballestas, Ica,2021.	El nivel de satisfacción del turista interno fue poco satisfecho con respecto Protocolo de limpieza y desinfección en las Islas Ballestas-Ica, 2021.		
¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista interno con respecto a los prestadores de servicios en las Islas Ballestas-Ica, 2021?	Identificar el nivel de satisfacción del turista interno con respecto a los prestadores de servicios en las Islas Ballestas, Ica,2021.	El nivel de satisfacción del turista interno fue nada satisfecho con respecto al servicio brindado por los prestadores de servicios en las Islas Ballestas-Ica, 2021.	Protocolo para los prestadores de servicios	Desinfección de los visitantes Acciones ante casos sospechosos Control de ingreso Durante la visita

Fuente: Anchivilca y Rivadeneyra (2021)

ANEXO 2. Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	TÉCNICA INSTR.	NIV. DE MED.
SATISFACCIÓN	Para Phillip Kotler (como se citó en Álvarez, 2012) la satisfacción del cliente es “el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio de sus experiencias”. (p.36).	Se medirá la variable mediante una encuesta compuesta por 24 ítems, tres dimensiones y doce indicadores. Asimismo serán medidos bajo la escala de Likert.	Protocolo para el personal encargado de la gestión de visitantes	Preparación previa	Está conforme con la preparación previa (uniforme y equipos de protección personal) del personal encargado de la gestión de visitantes.	Encuesta	Ordinal
				Recepción y desinfección del visitante	Está conforme con la verificación del estado de salud y asepsia de los visitantes por parte del personal encargado. Está conforme con el control de temperatura de los visitantes por parte del personal encargado.		
				Acciones ante casos sospechosos de COVID	Las acciones tomadas ante casos sospechosos de COVID-19 son adecuadas. Está conforme con retirar a los visitantes con una temperatura mayor a 38°C.		
				Control de ingreso	Considera que se maneja un adecuado control de ingreso de visitantes mediante los boletos electrónicos. Está conforme con el control de ingreso de visitantes mediante la venta de boletos físicos.		

	Durante la visita	Está conforme con la vigilancia del cumplimiento de las normas de conducta del visitante por parte del personal encargado.
	Post visita	<p>Está conforme con la desinfección de los equipos y áreas de trabajo post visita.</p> <p>Se siente cómodo con el uso de mascarilla, respetando el distanciamiento social.</p>
Protocolo de limpieza y desinfección	Limpieza	<p>Está conforme con el lavado y desinfección de manos que se le solicita a los visitantes.</p> <p>Está conforme con la desinfección de vestimenta y calzado realizado por el personal encargado.</p> <p>Está conforme con la limpieza y desinfección de los servicios higiénicos.</p> <p>Se siente satisfecho con las áreas de limpieza y desinfección designadas por el personal encargado.</p> <p>Está satisfecho con el protocolo de limpieza y desinfección al ingreso de los botes.</p> <p>Está satisfecho con el cumplimiento del distanciamiento social y uso</p>

		de mascarilla durante su estadía en los botes.
	Desinfección rutinaria	Se siente cómodo con la desinfección bajo ciertos intervalos de tiempo.
Protocolo para los prestadores de servicios	Desinfección de los visitantes	<p>Considera eficiente el manejo de desinfección del visitante por parte de los prestadores de servicios.</p> <p>Se siente seguro con el cumplimiento del distanciamiento social y uso de mascarilla durante el trayecto a la Reserva Nacional de Islas Ballestas.</p>
	Acciones ante casos sospechosos	<p>Está conforme con la colaboración de los prestadores de servicios ante casos sospechosos de Covid-19.</p> <p>Se siente seguro con las acciones a tomar que le informa los prestadores de servicios ante casos sospechosos de Covid-19.</p>
	Control de ingreso	El prestador de servicio gestiona adecuadamente la entrega de boletos para el correcto control de ingreso de visitantes.
	Durante la visita	Considera que los prestadores de servicios recorren las rutas asignadas respetando el distanciamiento social.

Está satisfecho con las disposiciones de prevención frente al Covid-19 durante la visita por parte de los prestadores de servicios.

Fuente: Anchivilca y Rivadeneira (2021)

ANEXO 3. Aplicación de fórmula finita.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$
$$n = \frac{1.81^2 * 7682 * 0.07 * 0.93}{0.07^2 * (7682 - 1) + (1.81^2 * 0.07 * 0.93)}$$
$$n = 163$$

Donde:

Z = nivel de confianza, usualmente se utiliza al 95% y tiene un valor de 1.96. En este caso se utilizará al 93% y tiene un valor de 1.81.

E = error de estimación. Es la variación esperada entre lo que se encuentra en la muestra y las diferencias en la población. Se colocan en decimales; así por ejemplo 5% de error = 0.05. En este caso, se aplicará un 7% de error = 0.07 como consecuencia de la población.

n = tamaño de la muestra

p = Probabilidad que la muestra se ajuste a la realidad

q = probabilidad de que la muestra no se ajuste a la realidad

Fuente: Anchivilca y Rivadeneira (2021)

ANEXO 4. Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO APLICADO A TURISTAS INTERNOS QUE VISITAN LAS ISLAS BALLESTAS

Objetivo. Determinar el nivel de satisfacción del turista interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid-19 en las Islas Ballestas, Ica, 2021

Indicaciones. Marca la opción que más se adapte a tu percepción con relación al enunciado indicado, teniendo en cuenta los siguientes parámetros.

1	2	3	4	4
<i>Nada Satisfecho</i>	<i>Poco Satisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy Satisfecho</i>	<i>Totalmente Satisfecho</i>

Variable: Satisfacción

Dimensión: Protocolo para el personal encargado de la gestión de visitantes

N°	Ítem	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Está conforme con la preparación previa (uniforme y equipos de protección personal) del personal encargado de la gestión de visitantes.					
2	Está conforme con la verificación del estado de salud y asepsia de los visitantes por parte del personal encargado.					
3	Está conforme con el control de temperatura de los visitantes por parte del personal encargado.					
4	Las acciones tomadas ante casos sospechosos de COVID-19 son adecuadas.					
5	Está conforme con retirar a los visitantes con una temperatura mayor a 38°C.					
6	Considera que se maneja un adecuado control de ingreso de visitantes mediante los boletos electrónicos.					
7	Está conforme con el control de ingreso de visitantes mediante la venta de boletos físicos.					
8	Está conforme con la vigilancia del cumplimiento de las normas de conducta del visitante por parte del personal encargado.					
9	Está conforme con la desinfección de los equipos y áreas de trabajo post visita.					
10	Se siente cómodo con el uso de mascarilla, respetando el distanciamiento social.					

Dimensión: Protocolo de limpieza y desinfección

N°	Ítem	Valoración				
		1	2	3	4	5
11	Está conforme con el lavado y desinfección de manos que se le solicita a los visitantes.					
12	Está conforme con la desinfección de vestimenta y calzado realizado por el personal encargado.					

13	Está conforme con la limpieza y desinfección de los servicios higiénicos.					
14	Se siente satisfecho con las áreas de limpieza y desinfección designadas por el personal encargado.					
15	Está satisfecho con el protocolo de limpieza y desinfección al ingreso de los botes.					
16	Está satisfecho con el cumplimiento del distanciamiento social y uso de mascarilla durante su estadía en los botes.					
17	Se siente cómodo con la desinfección bajo ciertos intervalos de tiempo.					

Dimensión: Protocolo para los prestadores de servicios

N°	Ítem	Valoración				
		1	2	3	4	5
18	Considera eficiente el manejo de desinfección del visitante por parte de los prestadores de servicios.					
19	Se siente seguro con el cumplimiento del distanciamiento social y uso de mascarilla durante el trayecto a las Islas Ballestas.					
20	Está conforme con la colaboración de los prestadores de servicios ante casos sospechosos de Covid-19.					
21	Se siente seguro con las acciones a tomar que le informa los prestadores de servicios ante casos sospechosos de Covid-19.					
22	El prestador de servicio gestiona adecuadamente la entrega de boletos para el correcto control de ingreso de visitantes.					
23	Considera que los prestadores de servicios recorren las rutas asignadas respetando el distanciamiento social.					
24	Está satisfecho con las disposiciones de prevención frente al Covid-19 durante la visita por parte de los prestadores de servicios.					

¡Gracias por su participación!

ANEXO 5. Validación 1.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 13 de junio de 2021

Apellido y nombres del experto: Garcia Garcia Ancelmo

DNI: 01146518

Teléfono: 956410578

Título/grados: Licenciado en Administración en Turismo / Mtro Dirección y Consultoría Turística.

Cargo e institución en que labora: Docente Tiempo Completo Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

Título de la investigación

"Satisfacción del Turista Interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid19 en las Islas Ballestas, Ica-2021"

	ITEM	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		Procede su aplicación
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		Procede su aplicación
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		Procede su aplicación
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		Procede su aplicación
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		Procede su aplicación
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		Procede su aplicación
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		Procede su aplicación
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		Procede su aplicación
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		Procede su aplicación

SUGERENCIAS: Los Instrumentos de Investigación y las preguntas proceden su aplicación en el presente trabajo investigativo.



FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 6. Validación 2.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 12 de junio de 2021

Apellido y nombres del experto: Arévalo Zea Fretz

DNI: 43458900

Teléfono: 952607149

Título/grados: Licenciado en Administración en Turismo / Maestro en Gestión Pública

Cargo e institución en que labora: Docente en la Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

Título de la investigación

"Satisfacción del Turista Interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid19 en las Islas Ballestas, Ica-2021"

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: El cuestionario está alineado con la operacionalización de las variables, Cuestionario aplicable.



FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 7. Validación 3.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 10 de junio de 2021

Apellido y nombres del experto: SEGOVIA ARANIBAR ELIZABETH LUZ

DNI: 10460532

Título/grados: Mg. Sc. En Ecoturismo.

Cargo e institución en que labora: Docente Tiempo Parcial Escuela de Administración en Turismo y

Hotelería.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

Título de la investigación

"Satisfacción del Turista Interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el Covid19 en las Islas Ballestas, Ica-2021"

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: El cuestionario está alineado con la operacionalización de las variables, Cuestionario aplicable.

Elizabeth Luz Segovia A.

FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 8. Confiabilidad del instrumento.

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	9	90,0
Excluido ^a	1	10,0
Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,942	,945	24

Fuente: Anchivilca y Rivadeneyra (2021)

ANEXO 9

Figura 29.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. [Fotografía] Anchivilca y Rivadeneira (2021).

Figura 30.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (02) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

ANEXO 10

Figura 31.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

Figura 32.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

ANEXO 11

Figura 33.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

Figura 34.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (02) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

ANEXO 12

Figura 35.

Investigador aplicando cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

Figura 36.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

ANEXO 13

Figura 37.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

Figura 38.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

ANEXO 14

Figura 39.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

Figura 40.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

ANEXO 15

Figura 41.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

Figura 42.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (02) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

ANEXO 16

Figura 43.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

Figura 44.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

ANEXO 17

Figura 45.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

Figura 46.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en la Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

ANEXO 18

Figura 47.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (02) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

Figura 48.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (02) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

ANEXO 19

Figura 49.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (02) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

Figura 50.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (02) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

ANEXO 20

Figura 51.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (01) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

Figura 52.

Investigador aplicando el cuestionario a turistas nacionales en Islas Ballestas.



Nota. Aplicación del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales (02) en Islas Ballestas. Anchivilca y Rivadeneira (2021).

ANEXO 21

Figura 53.

Creación de Formulario Google para la aplicación de encuesta.



Encuesta de Satisfacción del Turista Interno con respecto al Protocolo Sanitario ante el COVID-19 en las Islas Ballestas, Ica - 2021.

Tengan un cordial saludo, somos estudiantes de la Universidad César Vallejo, nos encontramos cursando el último ciclo de la carrera Administración en Hotelería y Turismo, por ello, estamos realizando una breve encuesta de satisfacción, donde el número 5 es totalmente satisfecho, el 4 es Muy satisfecho, 3 es Satisfecho, 2 Poco Satisfecho y 1 Nada Satisfecho.

De ante mano agradecerle su apoyo para nuestro trabajo de investigación.

Nota. Aplicación virtual del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales. Anchivilca y Rivadeneyra (2021).

Figura 53.

Confirmación de total de encuestas del Formulario Google.



Preguntas Respuestas **131** Configuración

131 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los encuestados

Ya no se aceptan respuestas en este formulario

Nota. Aplicación virtual del cuestionario de satisfacción hacia los visitantes nacionales. Anchivilca y Rivadeneyra (2021).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 20:00 horas del 06/12/2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "SATISFACCIÓN DEL TURISTA INTERNO CON RESPECTO AL PROTOCOLO SANITARIO ANTE EL COVID-19 EN LAS ISLAS BALLESTAS, ICA - 2021", presentado por los autores ANCHIVILCA DAMAS MAYRA ALEXANDRA, RIVADENEYRA GAMARRA MARIO ALEXANDER estudiantes de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
MARIO ALEXANDER RIVADENEYRA GAMARRA	Unanimidad

Firmado electrónicamente por:
GGJANAMPAJ el 16 Dic 2021 13:29:25

GLADY GUISELLE JANAMPA GOMEZ
PRESIDENTE

Firmado electrónicamente por:
COTRINAT16 el 17 Dic 2021 09:29:46

TOMAS COTRINA TRIGOZO
SECRETARIO

Firmado electrónicamente por: JPALMAVA30
el 16 Dic 2021 12:31:49

JUANA GRACIELA PALMA VALLEJO
VOCAL

Código documento Trilce: TRI - 0225998



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 20:00 horas del 06/12/2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "SATISFACCIÓN DEL TURISTA INTERNO CON RESPECTO AL PROTOCOLO SANITARIO ANTE EL COVID-19 EN LAS ISLAS BALLESTAS, ICA - 2021", presentado por los autores ANCHIVILCA DAMAS MAYRA ALEXANDRA, RIVADENEYRA GAMARRA MARIO ALEXANDER estudiantes de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
MAYRA ALEXANDRA ANCHIVILCA DAMAS	Unanimidad

Firmado electrónicamente por:
GGJANAMPAJ el 16 Dic 2021 13:29:25

GLADY GUISSOLA JANAMPA GOMEZ
PRESIDENTE

Firmado electrónicamente por:
COTRINAT16 el 17 Dic 2021 09:29:46

TOMAS COTRINA TRIGOZO
SECRETARIO

Firmado electrónicamente por: JPALMAVA30
el 16 Dic 2021 12:31:49

JUANA GRACIELA PALMA VALLEJO
VOCAL

Código documento Trilce: TRI - 0225998



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Nosotros, ANCHIVILCA DAMAS MAYRA ALEXANDRA, RIVADENEYRA GAMARRA MARIO ALEXANDER identificados con N° de Docume N° 70832857, 72626045 (respectivamente), estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, autorizamos (X), no autorizamos () la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis: "SATISFACCIÓN DEL TURISTA INTERNO CON RESPECTO AL PROTOCOLO SANITARIO ANTE EL COVID-19 EN LAS ISLAS BALLESTAS, ICA - 2021".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

SAN JUAN DE LURIGANCHO, 14 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
ANCHIVILCA DAMAS MAYRA ALEXANDRA DNI: 70832857 ORCID: 0000-0002-2727-7347	Firmado electrónicamente por: MANCHIVILCA el 14-12-2021 21:13:46
RIVADENEYRA GAMARRA MARIO ALEXANDER DNI: 72626045 ORCID: 0000-0003-4323-0036	Firmado electrónicamente por: MRIVADENEYRAG el 14-12-2021 21:19:04

Código documento Trilce: INV - 1058131