



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión turística y calidad de servicio en una gerencia regional  
en el norte del Perú**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Prado Dávila, Flor de María (orcid.org/0000-0003-1436-7172)

**ASESOR:**

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (orcid.org/0000-0002-2599-2558)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi esposo Carlos, pues sin su apoyo no hubiera sido posible alcanzar esta meta.

A mis hijos Fabián y Ángela, por quienes me esfuerzo día a día para seguir adelante.

A mis padres Juan y Delia, pues todo lo que soy se los debo a ellos

Flor de María

### **Agradecimiento**

A Dios por darme vida y salud para alcanzar esta meta.

Al gerente general de la entidad donde laboro CPC Juan Pio Martín Ganvini Falen por permitirme desarrollar la presente tesis.

A mi asesor Dr. Erick Carlo Figueroa Coronado por haberme guiado durante todo el desarrollo de la presente tesis.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS .....	47

## Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de la variable gestión turística .....	16
Tabla 2: Nivel de la variable calidad de servicio .....	16
Tabla 3: Nivel de la dimensión planificación turística .....	17
Tabla 4: Nivel de la dimensión organización turística.....	18
Tabla 5: Nivel de la dimensión ejecución .....	19
Tabla 6: Nivel de la dimensión control turístico .....	20
Tabla 7: Nivel de la dimensión empatía.....	21
Tabla 8: Nivel de la dimensión fiabilidad .....	22
Tabla 9: Nivel de la dimensión seguridad.....	23
Tabla 10: Nivel de la dimensión capacidad de respuesta .....	24
Tabla 11: Prueba de normalidad .....	25
Tabla 12: Resultado inferencial de las variables de estudio.....	26
Tabla 13: Resultado inferencial de la correlación entre la planificación turística y calidad de servicio.....	26
Tabla 14: Resultado inferencial de la correlación entre organización turística y calidad de servicio.....	27
Tabla 15: Resultado inferencial de la correlación entre ejecución y calidad de servicio .....	27
Tabla 16: Resultado de la correlación entre control turístico y calidad de servicio .....	28

## Índice de figuras

Figura 1: Correlación entre Variables .....	13
Figura 2: Nivel de la variable gestión turística .....	16
Figura 3: Nivel de la variable calidad de servicio.....	17
Figura 4: Nivel de la dimensión planificación turística .....	18
Figura 5: Nivel de la dimensión organización turística.....	19
Figura 6: Nivel de la dimensión ejecución .....	20
Figura 7: Nivel de la dimensión control turístico .....	21
Figura 8: Nivel de la dimensión empatía .....	22
Figura 9: Nivel de la dimensión fiabilidad .....	23
Figura 10: Nivel de la dimensión seguridad.....	24
Figura 11: Nivel de la dimensión capacidad de respuesta .....	25

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación de la gestión turística y la calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú. En la metodología se utilizó el enfoque cuantitativo con diseño no experimental correlacional. La población de estudio estuvo integrada por 27 colaboradores. El instrumento utilizado fue el cuestionario para valorar tanto la gestión turística como la calidad de servicio, construido sobre la base de 20 ítems por variable, validado a juicio de expertos, teniendo una confiabilidad de 0,870 de Alfa de Cronbach. La variable gestión turística se dimensionó a partir de la planificación turística, organización turística, ejecución y control turístico, mientras que la variable calidad de servicio, mediante las dimensiones empatía, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta. Los resultados encontrados reflejan que el 59% de los participantes la perciben en el nivel regular a la gestión turística, en tanto que, el 70%, también en el nivel regular, a la calidad de servicio. Se concluye que existe una relación alta, positiva y significativa ( $Rho=0,644$ ,  $p=0,000$ ) entre ambas variables, por tanto, se acepta la hipótesis planteada.

**Palabras clave:** Gestión turística, calidad, servicio, turismo, actividad turística

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between tourism management and service quality in a regional management in northern Peru. The methodology used the quantitative approach with non-experimental correlational design. The study population consisted of 27 collaborators. The instrument used was the questionnaire to assess both tourism management and quality of service, built on the basis of 20 items per variable, validated in the opinion of experts, having a reliability of 0.870 cronbach's Alpha. The variable tourism management was dimensioned from the tourism planning, tourism organization, execution and tourist control, while the variable quality of service, through the dimensions empathy, security, reliability and responsiveness. The results found reflect that 59% of the participants perceive it at the regular level to tourism management, while 70%, also at the regular level, to the quality of service. It is concluded that there is a high, positive and significant relationship ( $Rho=0.644$ ,  $p=0.000$ ) between both variables, therefore the hypothesis is accepted.

**Keywords:** Tourism management, quality, service, tourism, tourism activity

## **I. INTRODUCCIÓN**

El sector turístico, últimamente, han advertido una enorme significatividad como factor avance social y económico en el contexto internacional, influyendo de modo propicio en el avance de los países del tercer mundo; no obstante, de acuerdo con Tudela et al. (2022) se ha percibido muy afectado por la irrupción de la emergencia sanitaria, que generó la propuesta de políticas de prevención estatal en las circunscripciones del planeta. Sin embargo, las instituciones que ofrecen servicios necesitan reactivarse otorgándolos de manera idónea y con alto grado de eficacia.

En este ámbito implica una necesidad que la actividad del turismo sea administrada de manera sobresaliente y con efectividad para que continúe siendo considerada como el elemento central de la superación económica de los países (Bustamante, 2022) creando trabajo, inclusive, reemplazando los ingresos de dineros que proceden de otras latitudes como sucede en Colombia (MINCITCO, 2018); México (Garza, 2019); Ecuador (Palacios et al., 2020) con otorgamiento de prestaciones exitosa. De acuerdo con Rojas et al. (2020) constituye una tarea laboriosa y complicada de implementación en las empresas que ofrecen servicios en general. Éstos requieren de actuaciones proactivas ante acontecimientos contradictorios que lograrían tener impactos nada favorables en el sector (Epler et al., 2019; Chinchilla & Vorndran, 2018).

Igualmente, la actividad turística se enmarca como uno de los quehaceres más importantes que involucra al 10% de empleos en todo el geo sistema generando alrededor de 330 millones de espacios laborales, transformándose en el tercer sector más relevante de la economía mundial (ONU, 2020), no obstante al darse el aislamiento y la clausura de zonas fronterizas en tiempos de pandemia la llegada de visitantes sufrió una reducción drástica del 56% produciendo pérdidas hasta por un monto \$ 320 000 000 en ventas turísticas (Tudela et al., 2022), evento expresado más grave en Latinoamérica que no ha sido capaz de reparar hasta la fecha esta crítica circunstancia (Bustamante, 2022).

La actividad turística en el Perú de modo permanente ha producido una correspondencia muy activa de prestaciones, las que necesitan tomar otras

direcciones en función cómo impacta en los variados escenarios y en la creación de dineros y trabajo (Quichiz & Rojas, 2019); no obstante ha experimentado la devastación de la emergencia sanitaria por el entorpecimiento de varios servicios turísticos (Sapaico et al., 2021) , empero bien reorientándose, aun cuando no genere los mismos ingresos dinerarios de antaño, en la medida que en el transcurso de la pandemia la accesibilidad a las zonas turísticas ha permanecido cerrado, inclusive hasta la actualidad (Jacque et al., 2020); pero no se debe soslayar el reconocimiento asociado al turismo en el sentido que no solamente se trata de un simple quehacer comercial, sino constituye un medio de progreso de los peruanos, en especial en zonas con una variedad de atractivos turísticos (Laurento & Machaca, 2020).

La realidad advierte que, en Perú se requiere necesariamente del ofrecimiento de una prestación turística de calidad, anticipando los formatos de confianza a fin de preservar la entereza física, social y emocional de los huéspedes, un servicio que permita mantener de manera adecuada la permanencia de los visitantes, tratando de que sientan a gusto con lo que se les ofrece en materia de prestaciones turísticas y que a su vez apoyen con la difusión y recomendación a eventuales visitantes (Malpartida, 2022); con destinos turísticos atractivos (Tejedor, 2020; Schubert, 2021); para ello se debe otorgar todas las herramientas al visitante en aras de que explore lo que mejor pueda, variando la oferta y proporcionando asesoramiento especializado para ubicar en perspectiva cada servicio y tomar decisiones que cubran las expectativas de los usuarios (Kasakos, 2020).

Lambayeque como destino turístico siempre se ha visto influenciado por el flujo de visitantes nacionales, que alrededor del 40% procedían de Lima; no obstante, se ha manifestado poco progreso en materia turística receptiva, debido a que del 100% de huéspedes sólo el 5% eran extranjeros (Pingo, 2012). Ante lo cual, luego de haber contrarrestado de alguna manera las acometidas de la enfermedad y el retorno a la regularidad, pero otras normas; éstas han de comprenderse como algo inherente a los usos de los centros turísticos (Serrano et al., 2020). Por tanto, requiere del otorgamiento de un beneficio idóneo a los visitantes otorgando servicios seguros y diversos, fomentando una gestión turística confiable e implicada con otros formatos de garantía turística.

Se plantea el siguiente problema ¿Qué relación existe entre gestión turística y calidad del servicio en una Gerencia Regional en el norte del Perú? y como problemas específicos: ¿qué relación existe entre planificación turística y calidad del servicio?, ¿Qué relación existe entre organización turística y calidad del servicio?, ¿qué relación existe entre ejecución y calidad del servicio?, ¿qué relación existe entre control turístico y calidad del servicio?.

El estudio se justifica teóricamente, porque los saberes asociados con la gestión turística y la calidad de servicio se encuentran respaldados por especialistas muy prestigiosos, de modo que los datos acopiados pueden ser empleados como referentes de información. Desde el aspecto práctico ofrece información trascendente y actualizada en torno a gestión turística y calidad de servicio que coadyuve a la resolución del problema subsistente sobre la temática. Metodológicamente, las herramientas puestas de manifiesto respecto del tema abordado se han diseñado para favorecer la evaluación de las variables a fin de que como en forma adicional sean empleadas en futuros estudios.

Asimismo, se plantea el objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión turística y calidad del servicio en una Gerencia Regional en el norte del Perú y como objetivos específicos: Establecer la relación entre planificación turística y calidad del servicio, establecer la relación entre organización turística y calidad del servicio, establecer la relación entre ejecución y calidad del servicio, establecer la relación entre control turístico y calidad del servicio.

Igualmente, la hipótesis de la investigación se formula en términos de:  $H_1$ : Existe relación significativa entre gestión turística y calidad del servicio en una Gerencia Regional en el norte del Perú.  $H_0$ : No existe relación significativa entre gestión turística y calidad del servicio en una Gerencia Regional en el norte del Perú. Como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre planificación turística y calidad del servicio, existe relación significativa entre organización turística y calidad del servicio, existe relación significativa entre ejecución y calidad del servicio, existe relación significativa entre control turístico y calidad del servicio.

## II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional Rodríguez & Martínez (2022) se propusieron desarrollar una propuesta respecto del turismo confiable en las esferas regionales de modo que contribuya al rescate del quehacer turístico en Cuba, a través de un estudio teórico descriptivo; llegando a la conclusión que es fundamental administrar de modo más eficiente las actividades vinculadas con el turismo, en el que la protección del medio ambiente, la paz de los visitantes, la interacción factible con las personas del destino, la distribución de la economía con sensatez, el incentivo del progreso de la colectividad y la conservación del patrimonio sean tenidas en cuenta de modo recíproco con un turismo sostenible y responsable. Se corresponde con ello en el sentido que la administración de las actividades turísticas se tiene que desarrollar con mucha responsabilidad y sostenibilidad.

Contreras (2021) desarrolló una verificación de datos en torno a las valoraciones de la idoneidad del servicio en los espacios turísticos de Colombia; concluyendo que en efecto la calidad de las prestaciones en el escenario de estos destinos constituye un espacio de enorme interés para el turismo, en la idea que contribuye al establecimiento de fortalezas y dificultades de los quehaceres turísticos desde el punto de vista del huésped, el participante más valioso en este terreno. En consecuencia, de este estudio se colige que es significativo que las instituciones del sector suministren obligatoriamente servicios turísticos de calidad.

Palacios et al. (2020) se interesaron por analizar la situación del quehacer turístico en Riobamba, mediante un método de análisis y síntesis y una investigación descriptiva explicativa; llegando a concluir que los accionantes en su mayoría se han evidenciado dispuestos a coadyuvar al progreso de la actividad turística local y en consecuencia al desarrollo socioeconómico de la colectividad, a través de acuerdos estratégicos y configuración de una red de turismo con una gestión turística eficaz en aras del incremento de la dinámica turística en este sector ecuatoriano, destacando el hecho que la gestión del turismo está en la necesidad de potenciar los acuerdos entre entidades y los corredores turísticos.

Cruz & Velásquez (2020) particularizaron las predisposiciones turísticas de Hidalgo, México fundamentado en proyectos, políticas y actividades que han

orientado el quehacer turístico hasta el 2021. Se sostuvo en una acción exploratoria disciplinada de la información gubernamental; concluyeron que fomentar la acción del turismo se lleva a cabo en función de las situaciones que expresan las entidades que proporcionan estas prestaciones en aras de que se asegure el atractivo turístico y continuación, no solamente de dineros, sino de huéspedes en los destinos más importantes de la institución; por tanto se deduce que este tipo de quehacer conlleva a la búsqueda de que la visita se convierta en encantadora y asegurar la continuidad del turística.

Rojas et al. (2020) buscaron desarrollar una indagación sobre la idoneidad de las prestaciones en las PYME de Colombia, a través de una investigación descriptiva, en la que intervinieron 50 de ellas representadas cada una por un servidor; concluyeron que es sumamente relevante para las instituciones otorgar un servicio efectivo a fin de lograr los propósitos preestablecidos observando los procesos de atención a los usuarios, teniendo en cuenta que se fundamentan en las expectativas y las necesidades de los interesados. Estas concepciones son muy importantes en el tránsito de otorgar una prestación idónea a los usuarios.

En el ámbito nacional, Tudela et al. (2022) se dispusieron efectuar valoraciones y proyecciones respecto de las demandas de visitas turísticas foráneas en Perú, concluyeron que la actividad turística está sufriendo una reorientación cíclica parsimoniosa de la llegada de huéspedes de las demás naciones, aunque la emergencia sanitaria hay producido espacios inseguros que pretenden otros desafíos en el sector que contribuyen a su sostenimiento y resiliencia en el transcurso del tiempo; por lo que resulta coherente la toma el establecimiento de medidas dinerarias y fiscales definitivas a fin de salvaguardar las labores y mecanismos de subsistencia de las organizaciones; por tanto la gestión turística debe proseguir con la captación de huéspedes aun cuando se observe pausada; sin embargo los acontecimientos suceden para garantizar la coexistencia de las instituciones que están orientadas a este quehacer.

Bustamante (2022) buscó establecer la asociación entre la gestión turística y administración de este quehacer en una institución de Amazonas mediante una investigación básica cuantitativa correlacional en la que intervinieron 25

participantes; arribó a la conclusión que la organización requiere de la implementación de mecanismos turísticos en función de las pretensiones de los huéspedes evidenciando comportamientos de regazo y entendimiento incentivando actuaciones consideradas por el estándar cultural de los visitantes y de la propia cultura.

Silva et al. (2021) se propusieron delimitar la vinculación que existe entre la idoneidad del servicio en las instituciones de turismo como restaurantes, hospedajes y medios de transporte con la satisfacción de los interesados en Canchaque, Piura, a través de una investigación cuantitativa correlacional y empleando el esquema servqual; llegando a concluir que el aumento de la demanda turística y el evidente interés de los huéspedes por involucrarse en los usos culturales de espacio territorial ha orientado al desarrollo de las Mype en el entorno rural, para ello es conveniente que se muestren lo adecuadamente predisuestas para ofertar un servicio idóneo en materia de turismo.

Huampa (2020) buscó determinar en qué forma las competencias laborales de los trabajadores de las corporaciones turísticas influyen en la idoneidad de los servicios turísticos en Cusco, empleando una metodología cuantitativa correlacional y una población de estudio de 40 participantes; llegando a la conclusión que es pertinente generar conciencia, saber y conducta turística en pro de las instituciones del sector y de la imagen de la localidad para testimoniarlo a los turistas con el recato pertinente, puntualizando que resulta trascendente el desenvolvimiento de los servidores de las entidades de viajes en la oferta de las prestaciones competentes.

Soto & Villena (2020) se dispusieron realizar un análisis respecto de la idoneidad de las prestaciones percibidas por los visitantes en los hoteles huanuqueños, mediante un estudio cuantitativo, descriptivo no experimental; arribando a la conclusión que la apreciación de lo idóneo del servicio por parte de los huéspedes de estos centros de hospedaje es que resulta favorable, porque de alguna forma complacen las necesidades y requerimiento de los turistas, lo que quiere decir que la calidad y la complacencia postulan un vinculación positiva reflejada en mejores caracteres.

En este contexto, la gestión turística constituye un proceso activo, pertinente y con un alto grado de efectividad que recae en la planificación, configuración, ejercicio de responsabilidades y seguimiento de las actuaciones que gestiona la institución, fundamentado en saberes específicos en los que las prestaciones se suministren lo mejor posible desarrollando dinámicas que garanticen la provisión respectiva para garantizar el cumplimiento de las aspiraciones de los turistas (García, 2017); para ello se requiere de la toma de disposiciones corporativas postulando liderazgo en torno al progreso del turismo (Llugsha, 2021).

En el mismo sentido, la gestión turística implementa procesos de proyección sistemática y controlada respecto de los quehaceres turísticos orientados a la provisión de prestaciones idóneas a los huéspedes vinculados con el alojamiento, la intervención, el suministro alimentario, transporte, ayuda o cualquier otro servicio relacionado con la actividad turística (MINCETUR, 2021), prestanzas que son desarrolladas por quienes asumen la responsabilidad del manejo del rubro empleando diversos medios con la finalidad de incentivarlas y potenciarlas en un espacio concreto (Trauco, 2021), garantizando prestaciones idóneas (Gonzales y Acevedo, 2021; Calero y García, 2020).

Igualmente, la gestión turística está orientada a la planificación e implementación de los quehaceres turísticos desarrollados por un establecimiento determinado a fin de generar los mejores espacios para los visitantes en un tiempo específico con propósitos de entretenimiento, diversión y ocio (London et al., 2021), teniendo en cuenta que la actividad turística ha asumido un rol importante en la dinámica de la economía al instituirse como el motor del empleo (Guaita et al., 2020), incrementándose de manera prioritaria en aquellos países prósperos que han logrado impactar en el estándar del trabajo (Gómez y Barrón, 2019).

Asimismo, la planificación turística involucra la programación de la actividad turística configurada por elementos que precisan necesariamente un derrotero exitoso (MINCETUR, 2021), su gestión se extiende a factores de promoción, de juridicidad, finanzas, de perspectiva económica, administrativa, ambientalista y societal (León & Paredes, 2020), también contribuye a la realización de especificaciones respecto de la disposición que tienen que orientar los

responsables del sector, buscando la identificación de los recursos para la actividad turística (Llugsha, 2021), en el contexto de un procedimiento disciplinado en aras del avance del turismo mediante programas orientados al alcance de los objetivos preestablecidos (Bustamante, 2022).

Acorde con Barbarán (2018) la organización turística se encamina a la sistematización y el establecimiento de los diferentes quehaceres que tiene que implementar la entidad, entre ellos la temporalidad, los recursos disponibles calendarizando la implementación de las actividades orientadas a la producción de buenas condiciones para el turismo poniendo en marcha los programas estructurados.

De acuerdo con Ríos (2018) la ejecución se involucra con la implementación de los quehaceres turísticos programados anticipadamente, en cuyo ámbito la entidad necesita de la toma de decisiones coherentes a fin de cumplir con lo planificado, siendo pertinente para el caso de la existencia de estructuraciones favorables y apropiadas; ante lo cual los trabajadores están en la necesidad del ejercicio responsable de las actividades para el progreso congruente del establecimiento turístico.

El control turístico comprende el procedimiento que tiene el cometido de la determinación de los indicadores pertinentes en aras de la fiscalización, realización del monitoreo y evaluación del progreso logrado de los quehaceres programados, poniendo énfasis en la constatación y verificación de los logros y de ser factible realizar la retroalimentación (Barbarán, 2018).

Sobre el tema, la teoría general de turismo señala que frente al dinamismo y trascendencia del turismo se requiere tener en cuenta los eventos que se generan alrededor de la entidad, se necesita de datos en torno a la circunstancia vigente y contigua al quehacer turístico y su elaboración básica y práctica en aras de que las corporaciones se manifiesten de modo proactivo ante las actuales preferencias turísticas para adecuarse a las demandas del mercado exigiendo a los responsables que se preocupen por el establecimiento de mecanismos adecuados acorde con las obligaciones del momento actual que coadyuven a un progreso del quehacer turístico (Barbarán, 2018).

Este cuerpo de saberes contribuye con una malla de conceptualizaciones como producto de la situación analítica del progreso turístico, a partir del juzgamiento crítico que se formula a partir del empleo global de la modernización identificada con la nominación de turismo, el que tiene que ser proyectado con rostro humano y socioeconómico en espacios diferentes a su contexto normal para producir dineros en búsqueda de la prosperidad de las naciones (Bustamante, 2022). Por tanto, los responsables de la entidad están en la necesidad de activar los conocimientos con el propósito de coberturar las expectativas de los turistas.

Chiavenato (2009) citado por Aparicio (2021) construyó un cuerpo de saberes asociados con la administración general, por los cuales indica que el administrador es quien debe promover transformaciones en las concepciones, procesos, actuaciones, resultados y servicios al amparo de lineamientos que evidencien creatividad e innovación coadyuvando a que las instituciones se muestren altamente competitivas, encaminándolas el progreso en un escenario muy complicado de oferta de ocasiones y colmado de cambios.

En la actualidad, según Bermeo (2022) el reto al que deben hacer frente quienes gestionan las entidades aparece revelado en la tarea que despliegan los servidores que requieren estar permanentemente motivados a fin de lograr elevados índices de rendimiento que devenga en valor agregado, teniendo en cuenta que conforme se desarrollen los quehaceres manera atinada se alcanzan resultados importantes que coadyuven al progreso de la institución; ante ello y en el mismo tránsito quienes gestionan una gerencia regional en el norte del Perú necesitan administrar: habilidades técnicas que comprenden el manejo del conocimiento especializado; cognoscitivas que involucran la competencia para efectuar las actividades de manera creativa e innovadora y; personales asociadas con el trato amable, interrelaciones favorables, incentivo de la tarea individual y colectiva para tener una comprensión de las distintas funciones de la entidad que gestiona.

La calidad de servicio se concibe como la complacencia de los intereses de los beneficiarios, los que se producen cuando ellos reciben lo que han preestablecido por parte de la entidad (Reyes y Veliz, 2021). Observación referida

a cómo el interesado advierte valoraciones respecto al cumplimiento de la institución con el otorgamiento de las prestaciones acorde con la forma cómo lo observa lo que le proporcionan (Ganga et al., 2019).

Calidad de servicio significa percepciones de cómo los stakeholders reciben los beneficios que se les otorgan y buscan un reconocimiento que supere las expectativas esperadas (Barragán et al., 2022). Se logra cuando una organización desatiende las expectativas que deposita en relación a los beneficios que ofrece a sus usuarios, pero adquiere la complacencia de las carencias de sus usuarios (Vergíu, 2021).

La calidad de servicio comprende la columna vertebral del desarrollo de la institución; interviene en la configuración de un camino fundamentado en cierta forma en las facultades gestionadas para proporcionar prestaciones apropiadas (Monroy y Urcadiz, 2019). Necesita involucrarse como un elemento en permanente avance y estructuración que ha advertido otras implicaciones en el devenir temporal y de manera reiterativa en los escenarios de aprovisionamiento del servicio, esto es, las peculiaridades perceptibles o no que se otorgan a los beneficiarios. Constituye el corolario de un procedimiento de estimación en el que el cliente compara sus expectativas con sus percepciones (Matsumoto, 2019).

Sobre este tema, la empatía implica un fuerte vínculo entre dos humanos. Esto es muy relevante para comprender la información de otras personas e inferir deseos personales (Roque et al., 2019). En este caso, la empresa le pide a cada usuario que proporcione ventajas individuales, deduce desventajas individuales y destaca horarios que se pueden visitar y son de interés (Matsumoto, 2019).

La seguridad se circunscribe como la tarea realizada por una persona o entidad orientada al escrúpulo o atenuación de la ocurrencia de un acontecimiento genuino para el aseguramiento del servicio otorgado al interesado (Roque et al., 2019), ante lo cual el individuo asume bastante certeza en que la institución resolverá su dificultad de la manera mejor posible (Matsumoto, 2019); para lo cual se debe efectuar apreciaciones de los saberes y del nivel de esmero de los trabajadores de la corporación para generar fe y credibilidad en los visitantes (Mejías et al., 2018).

La fiabilidad se relaciona con la actitud para el otorgamiento de los servicios de manera fiable y precisa que conlleve a que la entidad cumpla con la provisión del servicio (Roque et al., 2019). El usuario puede indagar en torno a la competencia profesional de la entidad para alcanzar la prestación de la forma más provechosa (Matsumoto, 2019).

La capacidad de respuesta se comprende como la disposición que se asume para otorgar asistencia a los beneficiarios reduciendo la asistencia rigurosa, tratando de cumplir de manera oportuna con el compromiso adoptado (Roque et al., 2019), puntualizando que el desafío de la entidad radica en desarrollar esta competencia para ofrecer respuesta en un escenario volátil y retador (Matsumoto, 2019).

Al respecto, Ahuja et al. (2020) advierte que la calidad realmente debe evaluarse desde un punto de vista analítico que de alguna manera se relacione con las necesidades continuas de los usuarios con características perceptibles, pero se necesita preautorizar los servicios. El fabricante requiere prueba de necesidad.

La calidad logra una concepción indeterminada la que acaso variaría en función de las percepciones de los interesados (Acevedo, 2017), para el caso se necesita gestionar percepciones, establecer comparaciones con un respectivo punto de vista, cada sujeto postula una perspectiva distinta de la idoneidad: sin embargo no necesariamente se tiene que prescindir de la apreciación que se asume cuando se refiere a calidad en la idea que son coberturas o superadas las expectativas del servicio (Fonseca, 2019), en consecuencia el grado del servicio, no solamente es idoneidad generada, sino calidad apreciada (Marmolejo et al., 2019).

La calidad de servicio necesita encaminarse hacia la satisfacción de los usuarios que comprende la apreciación del nivel en que se produce el cumplimiento de los estándares establecidos (Konopaske et al., 2018), en cuyo escenario la empresa necesita realizar la fiscalización de las observaciones de los beneficiarios del nivel en que se produce la observancia de las necesidades y aspiraciones. Se necesita reconocer el desenvolvimiento, el desarrollo responsable de las actividades y el despliegue de los servidores en aras de se otorgue una buena prestación a los interesados (Cuesta, 2020).

Parasuraman et al. (1998) citado por Vergiú (2021) teorizó respecto de la idoneidad de la prestación quien ha establecido que la calidad persiste supeditada a la apreciación de los interesados y necesariamente ha de ser subjetiva y se subordina al argumento que se evidencia entre las eventualidades de la utilización de los servicios y la observación de quienes le proporcionaron, lo que significa que en la medida que más se exteriorice la desconformidad entre la concepción en torno a las expectativas, mejor será valorada la calidad.

En este contexto, según Cueto et al (2020), con el objetivo de brindar beneficios que cubran las aspiraciones y servicios esperados de los stakeholders, el servidor es el único responsable de determinar todas las actividades de la entidad es una prioridad recibida (Barragán et al., 2021).

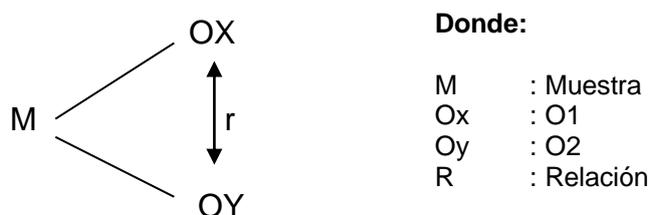
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación pretende básicamente generar conocimiento a partir de lo existente en torno a hechos perceptibles (Haradhan, 2020) sobre las variables de investigación.

El diseño de estudio utilizado fue un diseño de correlación no experimental, caracterizado por no manipular variables, indicando la detección del grado de correlación que se presenta entre ellas en puntos temporales específicos (Guerín, 2019; Carrera et al. 2019). Aquí están los detalles:

**Figura 1:** *Correlación entre Variables*



Nota: Donde M: muestra (trabajadores); O1: Gestión Turística; O2: Calidad de Servicio y r: Relación entre variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

La gestión turística incluye procesos efectivos, activos y adecuados relacionados con la planificación, el diseño, el ejercicio del liderazgo y la supervisión de las tareas gestionadas por la agencia, en base a los conocimientos específicos y los servicios disponibles, y se desempeñará de la mejor manera. Desarrollar dinámicas que cubran de manera confiable las expectativas de los visitantes (García, 2017).

El trabajo se hizo en función de las dimensiones, cuya evaluación resultó del uso de los respectivos instrumentos. La calidad del servicio implica percepciones de cómo las partes interesadas reciben la asistencia brindada y entregan observaciones que superan las expectativas esperadas (Barragán et al., 2022).

La operacionalización se realizó de acuerdo a las dimensiones de la aplicación del equipo respectivo. Los índices nos permitieron extrapolar detalles variables a partir de dimensiones preestablecidas de forma general. Según Hernández & Mendoza (2018), se utilizó una escala ordinal que respeta la jerarquía de la gratitud.

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

Casteel y Bridier (2021) señalan que la población implica el conjunto de participantes que conforman la unidad de análisis. El estudio consideró 27 colaboradores utilizando criterios de inclusión y exclusión. De estos, se incluyen los grados superiores de 20 a 70 años, y no se incluyen los menores de 20 años y los de 70 y más años.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018) la técnica constituye una malla de actividades orientadas al acopio de información. Se empleó la encuesta por la que se recogieron datos asociados con el problema de estudio. Para Salvador et al. (2021) el cuestionario comprende un conjunto de ítems con respuesta cerrada o abierta. Se constituyó de 20 reactivos por variable, implementado a escala ordinal, exteriorizando bastante pertinencia, cuya validación se produjo a juicio de expertos, profesionales entendidos en la materia que establecieron la respectiva conformidad. La Fiabilidad fue determinada utilizando la herramienta Alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Tan luego se realizó la validación del instrumento se determinó la confiabilidad desarrollando la prueba piloto en aras de gestionar la implementación apropiada del cuestionario. No sin antes se tuvo que solicitar la respectiva autorización a la entidad y consecuentemente se produjo la interacción con los participantes para requerirles su ayuda, así como orientarles en torno la dinámica pertinente y la observancia de los procedimientos. Asimismo, se desarrolló la codificación de los datos y el registro se estableció en el programa Excel y el procesamiento en el estadístico SPSS.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis y procesamiento de datos se realizó después de una evaluación preliminar utilizando la prueba de Shapiro-Wilk. La información obtenida se elaboró y creó en Excel, se procesó con SPSS y se construyó una base de datos. Se realizaron análisis cuantitativos bivariados mediante coeficientes de Rho-Spearman, según el tipo de estudio y los objetivos formulados. Los resultados obtenidos se registraron de acuerdo con las dimensiones especificadas y se registraron en tablas y figuras.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la investigación, no sólo se ha respetado de manera irrestricta a los participantes preservando su integridad, sino también los derechos de autor, soslayando el plagio y actuando acorde con el principio de beneficencia, esto es, protegiendo la participación voluntaria de los colaboradores, accionando de modo amable y altruista.

El estudio se realizó de manera transparente sin perjudicar a los colaboradores, menos aprovecharse de alguno; es decir accionando en concordancia con el principio de no maleficencia, evitando perjudicarlos y por el contrario se trató en todo momento de generar espacios favorables de interrelación cuando han intervenido en la implementación del cuestionario.

Del mismo modo, las intervenciones se realizaron de acuerdo con el principio de autonomía. Es decir, se orientó a los empleados hacia la participación donde primaba la espontaneidad y la libertad. Asimismo, se aplicó el principio de igualdad, pero promovió un trato adecuado y no mostró ningún respeto por el esfuerzo de las personas y su asistencia en la implementación de los documentos pertinentes.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de la variable gestión turística*

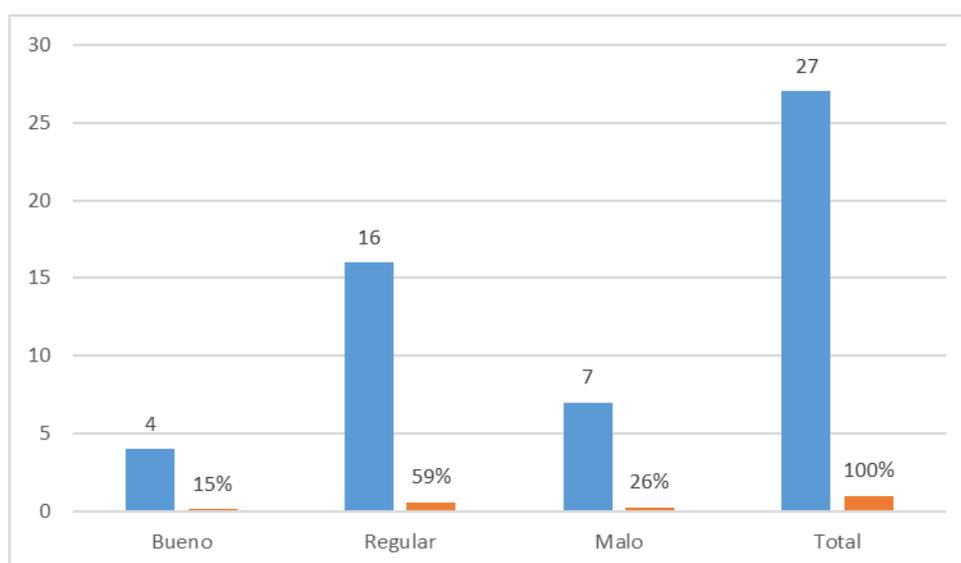
Nivel	f	%
Bueno	4	15
Regular	16	59
Malo	7	26
Total	27	100

Nota. Datos extraídos del cuestionario aplicado

En la tabla antepuesta el resultado más representativo advierte que el 59% de los participantes tienen una apreciación regular de la gestión turística demostrando que la entidad requiere potenciar los elementos vinculados con el planeamiento y organicidad turística, también con la realización y la vigilancia turística.

**Figura 2**

*Nivel de la variable gestión turística*



**Tabla 2**

*Nivel de la variable calidad de servicio*

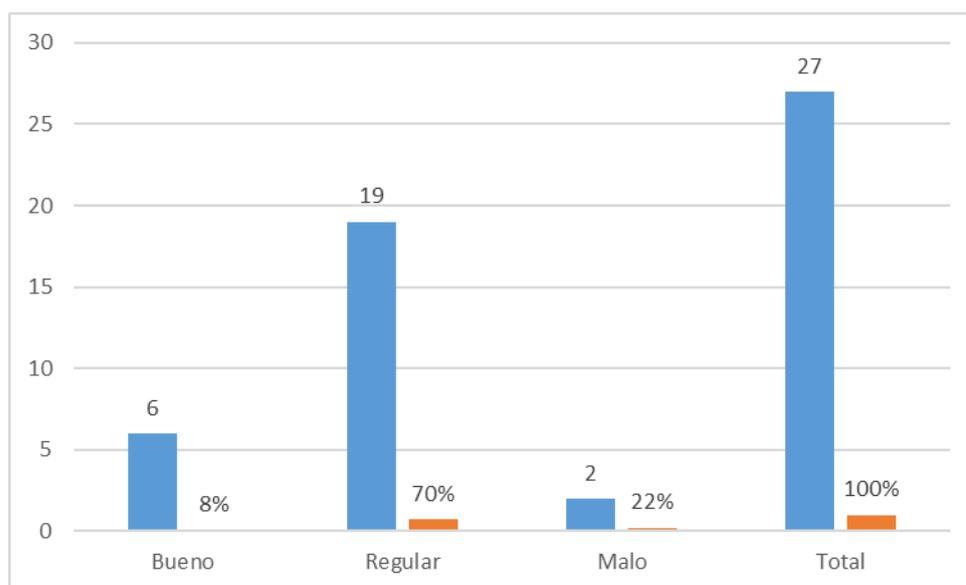
Nivel	f	%
Bueno	6	22
Regular	19	70
Malo	2	8
Total	27	100

Nota. Datos extraídos del cuestionario aplicado

En la tabla precedente el resultado más representativo advierte que el 70% de los participantes tienen una apreciación regular de la calidad de servicio demostrando que la entidad necesita entender que el turista es lo más relevante y debe tratarlo con amabilidad y otorgarle una prestación segura resolviendo en forma oportuna a las dificultades que se presentaran.

**Figura 3**

*Nivel de la variable calidad de servicio*



**Tabla 3**

*Nivel de la dimensión planificación turística*

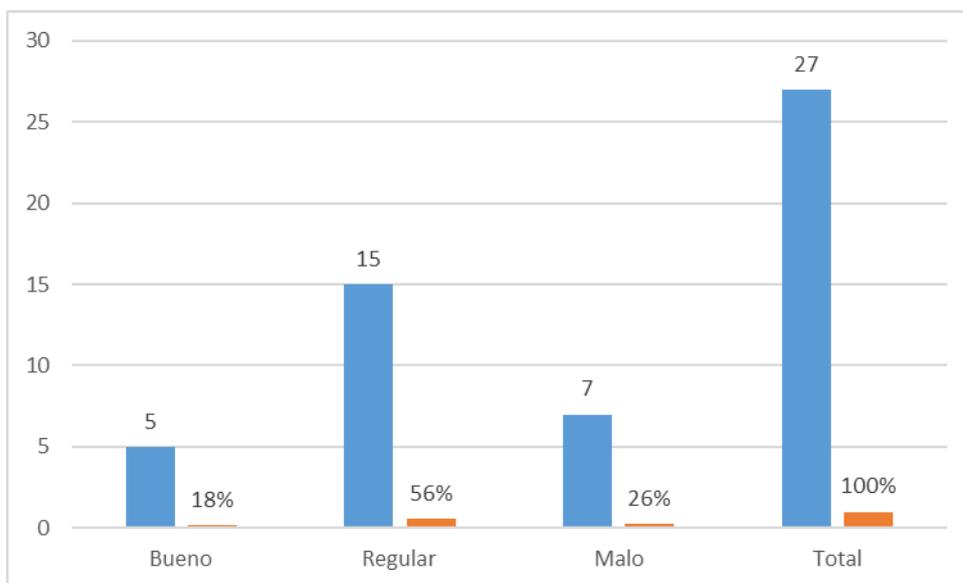
Nivel	f	%
Bueno	5	18
Regular	15	56
Malo	7	26
Total	27	100

Nota. Datos extraídos del cuestionario aplicado

En la tabla precedente el resultado más representativo advierte que el 56% de los participantes tienen una apreciación regular de la planificación turística demostrando que la entidad está en la necesidad de efectuar el planeamiento de los quehaceres turísticos en función de las expectativas de los usuarios.

**Figura 4**

*Nivel de la dimensión planificación turística*



**Tabla 4**

*Nivel de la dimensión organización turística*

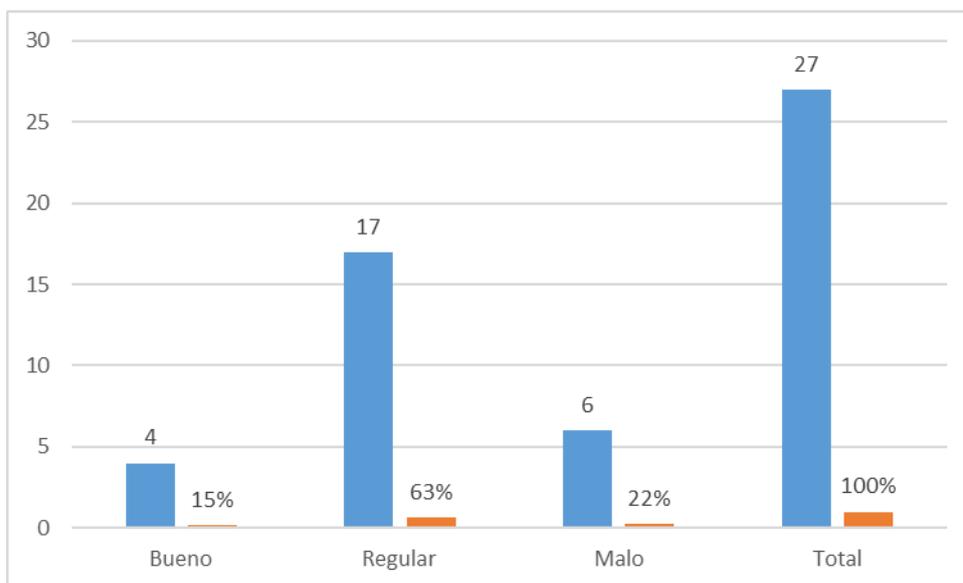
Nivel	f	%
Bueno	4	15
Regular	17	63
Malo	6	22
Total	27	100

Nota. Datos extraídos del cuestionario aplicado

En la tabla antepuesta el resultado más representativo advierte que el 63% de los participantes tienen una apreciación regular de la organización turística demostrando que la entidad necesita desarrollar su configuración organizacional con el propósito de posibilitar la gestión de los quehaceres de esta índole.

**Figura 5**

*Nivel de la dimensión organización turística*



**Tabla 5**

*Nivel de la dimensión ejecución*

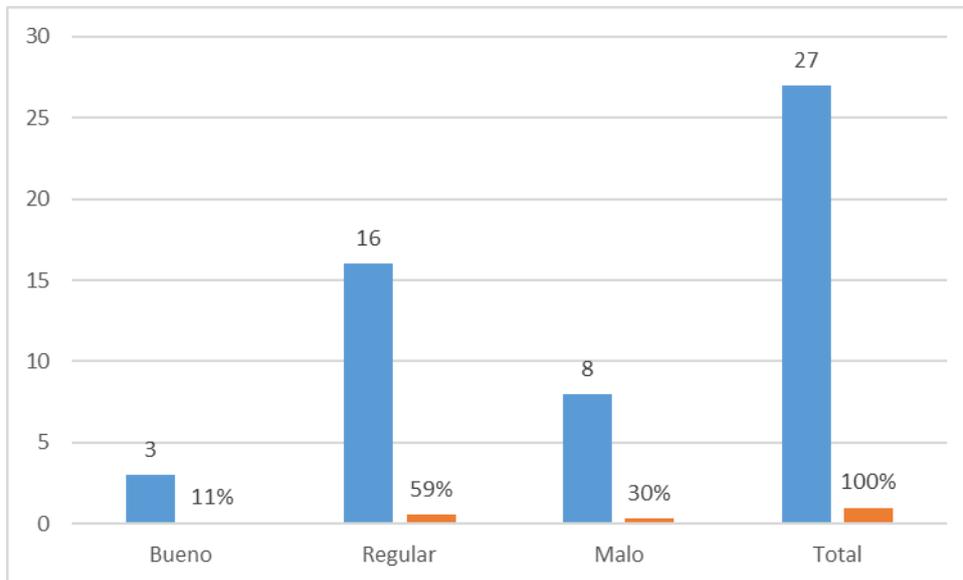
Nivel	f	%
Bueno	3	11
Regular	16	59
Malo	8	30
Total	27	100

Nota. Datos extraídos del cuestionario aplicado

En la tabla antepuesta el resultado más representativo advierte que el 59% de los participantes tienen una apreciación regular de la ejecución demostrando que la entidad necesita gestionar de modo oportuno los quehaceres turísticos programados

**Figura 6**

*Nivel de la dimensión ejecución*



**Tabla 6**

*Nivel de la dimensión control turístico*

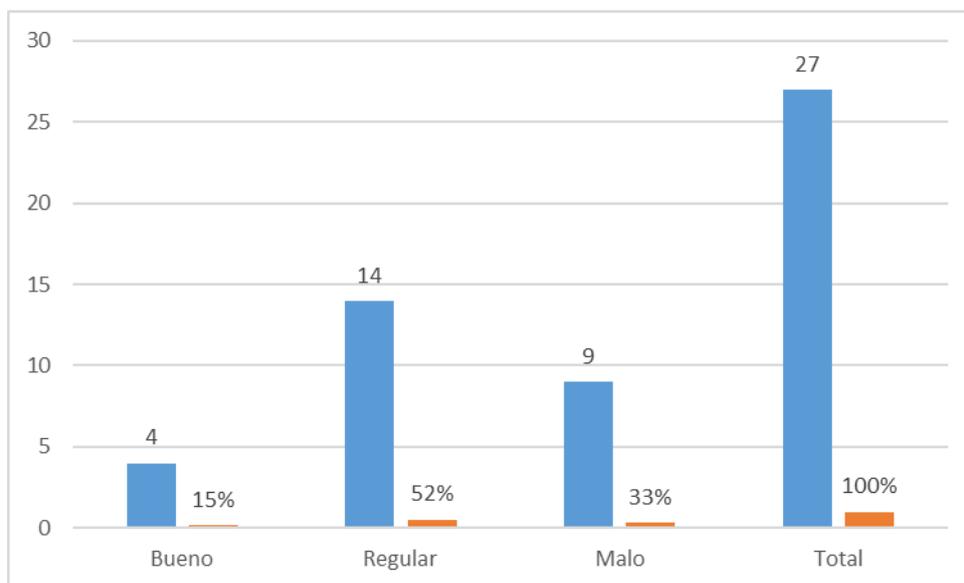
Nivel	f	%
Bueno	4	15
Regular	14	52
Malo	9	33
Total	27	100

Nota. Datos extraídos del cuestionario aplicado

En la tabla antepuesta el resultado más representativo advierte que el 52% de los participantes tienen una apreciación regular del control turístico demostrando que la entidad necesita fundamentalmente constatar el cumplimiento de los quehaceres turísticos programados

**Figura 7**

*Nivel de la dimensión control turístico*



**Tabla 7**

*Nivel de la dimensión empatía*

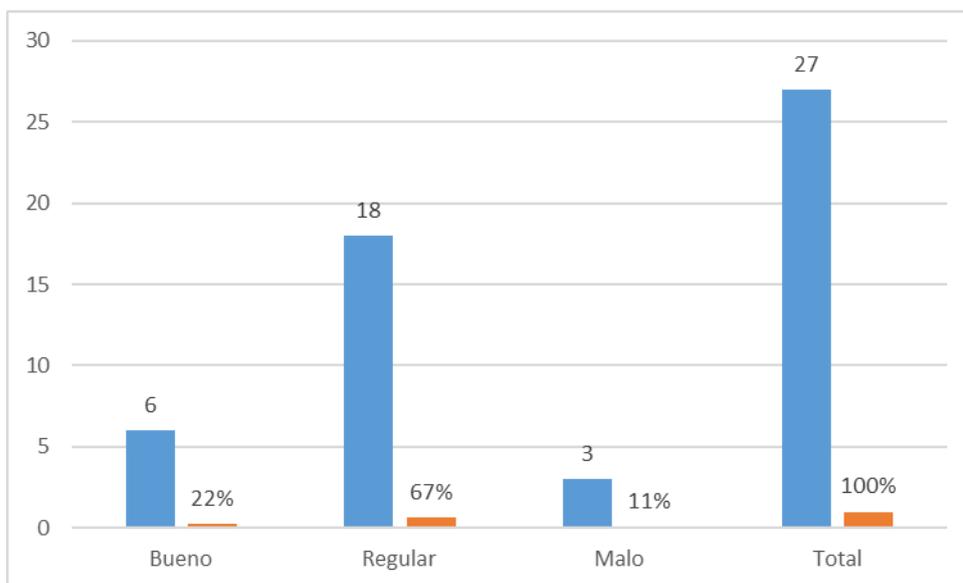
Nivel	f	%
Bueno	6	22
Regular	18	67
Malo	3	11
Total	27	100

Nota. Datos extraídos del cuestionario aplicado

En la tabla antepuesta el resultado más representativo advierte que el 67% de los participantes tienen una apreciación regular de la empatía demostrando que la entidad requiere potenciar los factores vinculados con el hecho que se tiene que poner en el lugar de los visitantes

**Figura 8**

*Nivel de la dimensión empatía*



**Tabla 8**

*Nivel de la dimensión fiabilidad*

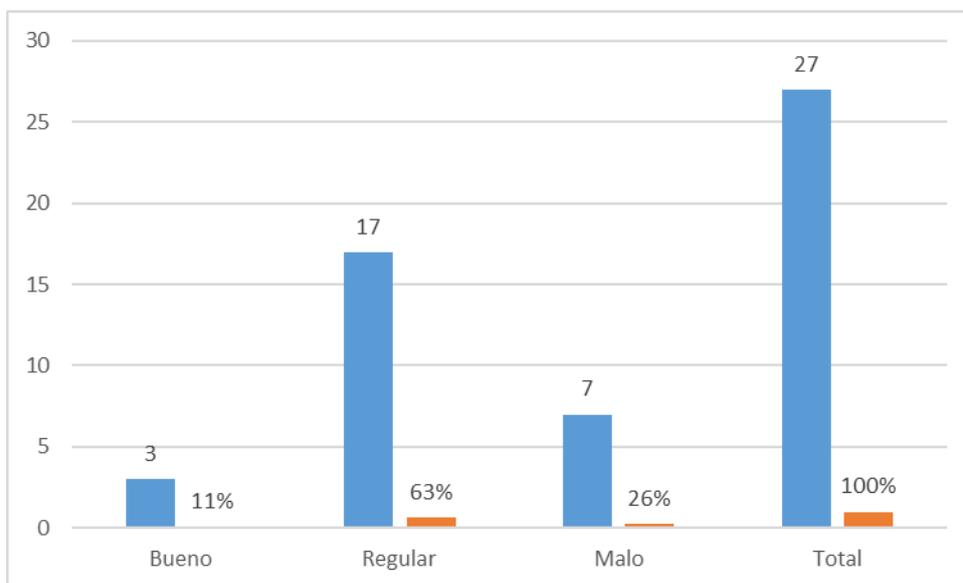
Nivel	f	%
Bueno	3	11
Regular	17	63
Malo	7	26
Total	27	100

Nota. Datos extraídos del cuestionario aplicado

En la tabla precedente el resultado más representativo advierte que el 63% de los participantes tienen una apreciación regular de la fiabilidad demostrando que la entidad requiere fortalecer mecanismos por los cuales los interesados tengan fe de la prestación que se le otorga.

**Figura 9**

*Nivel de la dimensión fiabilidad*



**Tabla 9**

*Nivel de la dimensión seguridad*

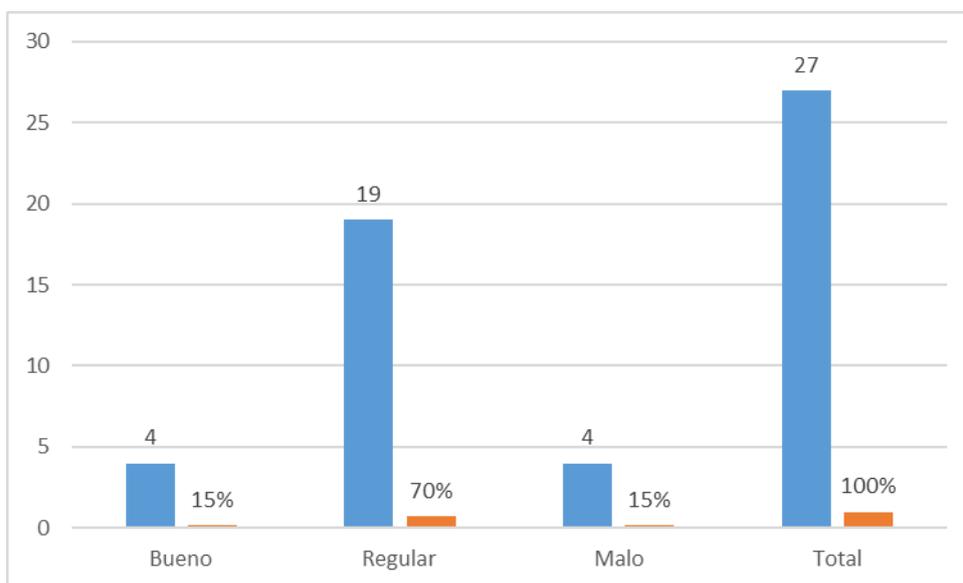
Nivel	f	%
Bueno	4	15
Regular	19	70
Malo	4	15
Total	27	100

Nota. Datos extraídos del cuestionario aplicado

En la tabla precedente el resultado más representativo advierte que el 70% de los participantes tienen una apreciación regular de la seguridad demostrando que la entidad requiere potenciar aquellas competencias vinculadas con la provisión de una prestación confiable a los visitantes.

**Figura 10**

*Nivel de la dimensión seguridad*



**Tabla 10**

*Nivel de la dimensión capacidad de respuesta*

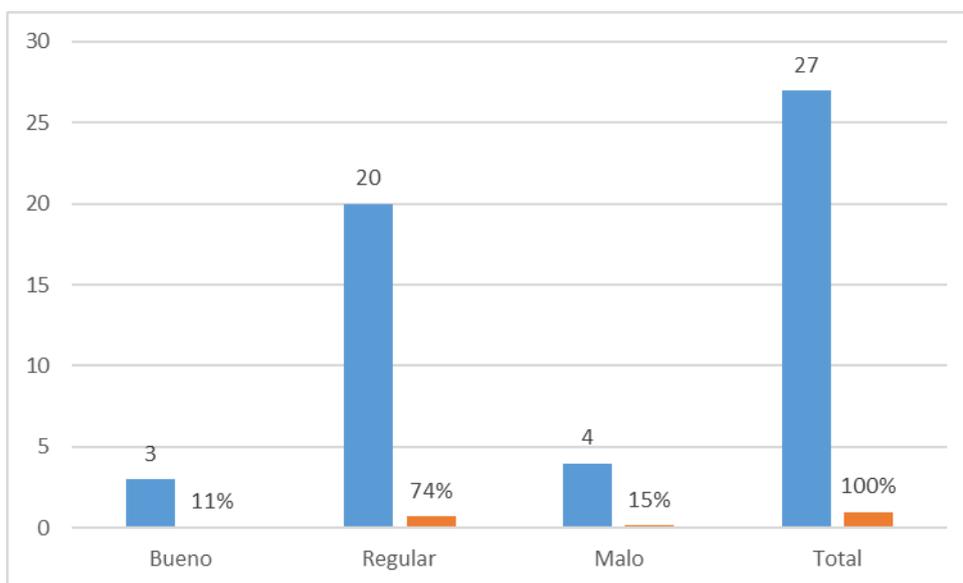
Nivel	f	%
Bueno	3	11
Regular	20	74
Malo	4	15
Total	27	100

Nota. Datos extraídos del cuestionario aplicado

En la tabla precedente el resultado más representativo advierte que el 74% de los participantes tienen una apreciación regular de la capacidad de respuesta demostrando que la entidad requiere potenciar las competencias vinculadas con solución eficaz de las limitaciones de los visitantes.

**Figura 11**

*Nivel de la dimensión capacidad de respuesta*



**Tabla 11**

*Prueba de normalidad*

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión turística	,916	27	,000
Calidad de servicio	,939	27	,000

*Nota. Data extraídos del procesamiento en SPSS*

De la tabla precedente se advierte la utilización de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, porque el grupo de estudio es inferior a 50 participantes, con un nivel de significancia menor a 0,05, ante lo cual se debe emplear el coeficiente de correlación Rho Spearman.

**Tabla 12***Resultado inferencial de las variables de estudio*

		V1: Gestión turística	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	V1: Gestión turística	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.644
	N		27
	V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.644
	Sig (bilateral)		1.000
	N		27

*\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)**Nota. Data extraídos del procesamiento en SPSS*

En la tabla precedente se advierte la correlación de las variables desde la percepción de los 27 colaboradores.  $P=0$  se compara con la cuantificación de SPSS ( $1\%=0,01$ ) evidenciándose un nivel de correlación positivo que se confirma con  $Rho=0,644$ , admitiéndose la hipótesis principal.

**Tabla 13***Resultado inferencial de la correlación entre planificación turística y calidad de servicio*

		D1: Planificación turística	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	D1: Planificación turística	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.656
	N		27
	V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.656
	Sig (bilateral)		1.000
	N		27

*\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)**Nota. Data extraídos del procesamiento en SPSS*

En la tabla precedente se advierte la correlación de las variables desde la percepción de los 27 colaboradores.  $P=0$  se compara con la cuantificación de SPSS ( $1\%=0,01$ ) evidenciándose un nivel de correlación positivo que se confirma con  $Rho=0,656$ , admitiéndose la hipótesis específica 1

**Tabla 14**

*Resultado inferencial de la correlación entre organización turística y calidad de servicio*

			D2: Organización turística	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	D2: Organización turística	Coeficiente de correlación	1.000	.688
	Sig (bilateral)			.000
	N		27	27
	V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.688	1.000
	Sig (bilateral)		.000	
	N		27	27

*\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)*

*Nota. Data extraídos del procesamiento en SPSS*

En la tabla precedente se advierte la correlación de las variables desde la percepción de los 27 colaboradores.  $P=0$  se compara con la cuantificación de SPSS ( $1\%=0,01$ ) evidenciándose un nivel de correlación positivo que se confirma con  $Rho=0,688$ , admitiéndose la hipótesis específica 2

**Tabla 15**

*Resultado inferencial de la correlación entre ejecución y calidad de servicio*

			D3: Ejecución	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	D3: Ejecución	Coeficiente de correlación	1.000	.694
	Sig (bilateral)			.000
	N		27	27
	V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.694	1.000
	Sig (bilateral)		.000	
	N		27	27

*\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)*

*Nota. Data extraídos del procesamiento en SPSS*

En la tabla precedente se advierte la correlación de las variables desde la percepción de los 27 colaboradores.  $P=0$  se compara con la cuantificación de SPSS ( $1\%=0,01$ ) evidenciándose un nivel de correlación positivo que se confirma con  $Rho=0,694$ , admitiéndose la hipótesis específica 3

**Tabla 16**

*Resultado de la correlación entre control turístico y calidad de servicio*

		D4. Control turístico	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	D4: Control turístico	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.628
	N		27
	V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.628
	Sig (bilateral)		1.000
	N		27

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

*Nota. Data extraídos del procesamiento en SPSS*

En la tabla precedente se advierte la correlación de las variables desde la percepción de los 27 colaboradores.  $P=0$  se compara con la cuantificación de SPSS ( $1\%=0,01$ ) evidenciándose un nivel de correlación positivo que se confirma con  $Rho=0,628$ , admitiéndose la hipótesis específica 4

## V. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados respecto de la gestión turística en una gerencia regional, tal como se advierte en la tabla 1, el 59% de la muestra de estudio evidencian una percepción regular; el 26%, un nivel malo y el 15% un nivel bueno; ante ello la institución se encuentra en el imperativo de programar de manera adecuada los quehaceres turísticos, los que tiene que ofrecer respuestas a las pretensiones de los turistas con una estructuración organizacional que posibilite el desarrollo del turismo gestionando como corresponde la actividad turística, constatando en todo momento el cumplimiento de lo planificado; se confirma con las concepciones de Rodríguez & Martínez (2022) quienes sostienen que es primordial administrar de modo más eficiente las actividades vinculadas con el turismo, en el que la protección del medio ambiente, la paz de los visitantes, la interacción factible con las personas del destino, la distribución de la economía con sensatez, el incentivo del progreso de la colectividad y la conservación del patrimonio sean tenidas en cuenta de modo recíproco con un turismo sostenible y responsable. Se corresponde con ello en el sentido que la administración de las actividades turísticas se tiene que desarrollar con mucha responsabilidad y sostenibilidad.

Lo detallado se corrobora con las ideas vertidas por García (2017) cuando señala que quienes tienen la responsabilidad de la gestión de los destinos turísticos están en la necesidad de desarrollar procesos activos, pertinentes y con un alto grado de efectividad que recaigan en la planificación, configuración, ejercicio de compromisos y seguimiento de las actuaciones que gestiona la institución, fundamentado en saberes específicos en los que las prestaciones se suministren lo mejor posible desarrollando dinámicas que garanticen la provisión respectiva para garantizar el cumplimiento de las aspiraciones de los turistas; así lo precisa Llugsha (2021) cuando señala que para ello se requiere de la toma de disposiciones corporativas postulando liderazgo en torno al progreso del turismo, adoptando decisiones escrupulosas sin soslayar que constituye una industria de personas para personas y que requiere de ellas para subsistir; no obstante, según Quichiz & Rojas (2019) estos seres humanos han sufrido los estragos de la emergencia sanitaria al producirse el cierre de varias prestaciones turísticas

impactando de modo poco alentador en la población, aun cuando acorde con Sapaico et al. (2021) está revitalizando pero no teniendo el mismo impacto económico que ayer. Fue confirmado por Jack et al. (2020), durante el transcurso de la pandemia, el acceso a los sitios turísticos permaneció cerrado hasta el día de hoy.

Sobre el tema se corresponde con Chiavenato (2009) citado por Aparicio (2021) quien señala que el administrador es quien debe promover transformaciones en las concepciones, procesos, actuaciones, resultados y servicios al amparo de lineamientos que evidencien creatividad e innovación coadyuvando a que las instituciones se muestren altamente competitivas, encaminándolas el progreso en un escenario muy complicado de oferta de ocasiones y colmado de cambios; ideas que según Bermeo (2022) el reto al que deben hacer frente quienes gestionan las entidades aparece revelado en la tarea que despliegan los servidores que requieren estar permanentemente motivados a fin de lograr elevados índices de rendimiento que devenga en valor agregado, teniendo en cuenta que conforme se desarrollen los quehaceres manera atinada se alcanzan resultados importantes que coadyuven al progreso de la institución; ante ello y en el mismo tránsito quienes gestionan una gerencia regional en el norte del Perú necesitan administrar: habilidades técnicas que comprenden el manejo del conocimiento especializado; cognoscitivas que involucran la competencia para efectuar las actividades de manera creativa e innovadora y; personales asociadas con el trato amable, interrelaciones favorables, incentivo de la tarea individual y colectiva para tener una comprensión de las distintas funciones de la entidad que gestiona.

Respecto de la planificación turística los resultados advierten que el 56% de los colaboradores tienen una percepción regular; se confirma con los hallazgos de London et al. (2019) que refieren que, la programación de los quehaceres turísticos tienen que mostrarse coherentes con los procedimientos de gestión implementados por la entidad con el propósito de generar condiciones óptimas para los turistas; se corrobora con las concepciones precisadas por el MINCETUR (2021) instancia que tiene en cuenta a la planificación los quehaceres turísticos orientados a la provisión de prestaciones idóneas a los huéspedes vinculados con

el alojamiento, la intervención, el suministro alimentario, transporte, ayuda o cualquier otro servicio relacionado con la actividad turística; ideas reforzadas por León & Paredes (2020) en el entendido que la gestión necesita extenderse a factores de promoción, de juridicidad, finanzas, de perspectiva económica, administrativa, ambientalista y societal, cuyas programaciones según Bustamante (2022) requieren ser encaminados al logro de los propósitos previstos.

En cuanto a las organizaciones turísticas, los resultados muestran que el 63% de los participantes identifica apreciación regular. Ante esto, las instituciones deben revitalizar las estructuras organizativas que posibilitan la actividad turística y establecer un compromiso con la difusión y promoción de los servicios turísticos. (2018), dijo que esta acción preveía la implementación de actividades encaminadas a generar condiciones favorables para el turismo a través del establecimiento de programas organizados, incluyendo los recursos disponibles temporales, implementados por la empresa, considerando que el turismo ha adquirido un papel relevante en la dinámica de la economía, con el objetivo de ser motor de creación de empleo y progreso cultural.

En torno a la ejecución los hallazgos confirman que el 59% de los colaboradores asumen una percepción regular; se confirma con el estudio de Cruz & Velásquez (2020) quienes corroboraron que el fomento de la acción del turismo se lleva a cabo en función de las situaciones que expresan las entidades que proporcionan estas prestaciones en aras de que se asegure el atractivo turístico y continuación, no solamente de dineros, sino de huéspedes en los destinos más importantes de la institución; por tanto se deduce que este tipo de quehacer conlleva a la búsqueda de que la visita se convierta en encantadora y asegurar la continuidad del turística; se coincide con Ríos (2018) quien sostiene que la ejecución se involucra con la implementación de los quehaceres turísticos programados anticipadamente, en cuyo ámbito la entidad necesita de la toma de decisiones coherentes a fin de cumplir con lo planificado, siendo pertinente para el caso de la existencia de estructuraciones favorables y apropiadas; ante lo cual los trabajadores están en la necesidad del ejercicio responsable de las actividades para el progreso congruente del establecimiento turístico.

En materia de control turístico los hallazgos revelan que el 52% de los colaboradores advierten una percepción regular; ante ello la institución debe siempre efectuar una constatación sigilosa de la observancia de los quehaceres planificados, así desarrollar una evaluación del mercado, estimar los resultados en función de los objetivos alcanzados asumiendo disposiciones oportunas si es necesario con el propósito de garantizar una administración turística adecuada, se confirma con los hallazgos de Barbarán (2018) quien señala que esta actividad comprende el procedimiento que tiene el cometido de la determinación de los indicadores pertinentes en aras de la fiscalización, realización del monitoreo y evaluación del progreso logrado de los quehaceres programados, poniendo énfasis en la constatación y verificación de los logros y de ser factible realizar la retroalimentación; lo refuerza Palacios et al. (2020) cuando expresa que los accionantes en su mayoría se han evidenciado dispuestos a coadyuvar al progreso de la actividad turística local y en consecuencia al desarrollo socioeconómico de la colectividad, a través de acuerdos estratégicos y configuración de una red de turismo con una gestión turística eficaz en aras del incremento de la dinámica turística en este sector ecuatoriano, destacando el hecho que la gestión del turismo está en la necesidad de potenciar los acuerdos entre entidades y los corredores turísticos.

De los hallazgos evidenciados en torno a la calidad del servicio en la entidad respectiva, tal como se ha demostrado en la tabla 2, el 70% de los participantes asumen una apreciación regular; ante ello la institución está en la obligación de otorgar una prestación atractiva, transparente y honesta a los turistas, a los que debe tratarlos con amabilidad, reconociéndolos como los individuos más relevantes, aprovisionándoles de servicios en condiciones adecuadas y oportunas: se confirma con la investigación de Rojas et al. (2020) quienes sugieren que es sumamente relevante para las instituciones otorgar un servicio efectivo a fin de lograr los propósitos preestablecidos observando los procesos de atención a los usuarios, teniendo en cuenta que se fundamentan en las expectativas y las necesidades de los interesados.

Se corresponde con Tudela et al. (2022) en la medida que las instituciones que ofertan prestaciones requieren reorientarse otorgándolos con idoneidad aunque la

actividad turística está sufriendo una reorientación cíclica parsimoniosa de la llegada de huéspedes de las demás naciones, aunque la emergencia sanitaria hay producido espacios inseguros que pretenden otros desafíos en el sector que contribuyen a su sostenimiento y resiliencia en el transcurso del tiempo; por lo que resulta coherente la toma el establecimiento de medidas dinerarias y fiscales definitivas a fin de salvaguardar las labores y mecanismos de subsistencia de las organizaciones; por tanto la gestión turística debe proseguir con la captación de huéspedes aun cuando se observe pausada; sin embargo los acontecimientos suceden para garantizar la coexistencia de las instituciones que están orientadas a este quehacer; ideas reforzadas por Malpartida (2022) cuando expresa que las entidades dedicadas al turismo se encuentran en el imperativo de otorgar una prestación con idoneidad anticipando los formatos de confianza a fin de preservar la entereza física, social y emocional de los huéspedes, un servicio que permita mantener de manera adecuada la permanencia de los visitantes, tratando de que sientan a gusto con lo que se les ofrece en materia de prestaciones turísticas y que a su vez apoyen con la difusión y recomendación a eventuales visitantes.

De igual forma, coincido con Vergiú (2021) en defender la teoría de la calidad del servicio. Vergiú (2021) argumentó que la calidad debe ser sostenida y siempre subjetiva según la percepción del usuario, y que la contingencia del uso de los servicios y las observaciones de quienes los brindan, es decir, cuanto más sofisticado sea, mayor será la calidad. ser apreciado. Corresponde a Cueto et al. (2020) afirmó que es prioritario contar con un apoyo fuerte y empoderado que involucre de lleno al servidor en la toma de decisiones en todas las actividades de la entidad con el fin de brindar servicios que satisfagan las aspiraciones de las partes interesadas, beneficiado.

En vinculación con la empatía los hallazgos revelan que el 67% de los colaboradores advierten un apreciación regular; ante lo cual la institución requiere generar acercamiento a los visitantes como en realidad se lo han ganado interesándose en la resolver las dificultades, estableciendo interrelaciones positivas; se confirma con los aportes de Roque et al. (2019) cuando expresa que se debe producir una relación fuerte entre dos personas siendo muy importante para comprender el mensaje de los otros, infiriendo las aspiraciones de los

individuos, para el caso la empresa requiere otorgar una prestación individualizada a cada usuario, deducir sus insuficiencias individuales, así como poner de manifiesto horarios en los cuales pueden ser atendidos y que se encuentren apropiados a sus intereses

En cuanto a la seguridad los resultados advierten que el 70% de los participantes tiene una percepción regular; ante ello la institución tiene que garantizar que la prestación ofertada se cumpla y sobre todo de manera segura con el propósito que el interesado adquiera credibilidad en la entidad; se confirma con los hallazgos de Contreras (2021) al señalar que en efecto la calidad de las prestaciones en el escenario de estos destinos constituye un espacio de enorme interés para el turismo, en la idea que contribuye al establecimiento de fortalezas y dificultades de los quehaceres turísticos desde el punto de vista del huésped, el participante más valioso en este terreno.

Respecto de la fiabilidad los hallazgos revelan que el 63% de los colaboradores lo aprecian de modo regular; ante lo cual la entidad requiere entender que primero son los interesados; se coincide con Matsumoto (2019) cuando expresa que se relaciona con la actitud para el otorgamiento de los servicios de manera fiable y precisa que conlleve a que la entidad cumpla con la provisión del servicio. El usuario puede indagar en torno a la competencia profesional de la entidad para alcanzar la prestación de la forma más ventajosa.

Respecto de la capacidad de respuesta los resultados revelan que el 74% de los participantes advierten una percepción regular; se condice con los hallazgos de Roque et al. (2019) al expresar que se comprende como la predisposición que se asume para otorgar asistencia a los beneficiarios minimizando la prestación rigurosa, tratando de cumplir de manera oportuna con el compromiso adoptado.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que se presenta un nivel de relación directa entre gestión turística y calidad de servicio en una gerencia regional corroborada con  $Rho=0,644$ ; ante se advierte que se admitió la hipótesis planteada en la medida que la significatividad fue de 0,01, lo que refleja que, si la institución desarrolla las actividades turísticas de modo adecuado; entonces otorgará una prestación que cubra las aspiraciones de los turistas.
2. Se precisó que se advierte una relación directa entre planificación y calidad de servicio, corroborada con  $Rho=0,656$ , por lo que se admitió la hipótesis específica 1, porque el nivel de significatividad fue 0,01, lo que revela que un planeamiento turístico adecuado sobrelleva a una apropiada prestación en la entidad.
3. Se determinó la presencia de una relación directa entre organización turística y calidad de servicio corroborada con  $Rho=0,688$ ; ante lo cual se admitió la hipótesis específica 2, porque la significatividad fue de 0,01, lo que refleja que ante una estructura organizativa adecuada se desarrollará una prestación idónea en una entidad regional del norte peruano.
4. Igualmente se determinó la existencia de una relación directa entre ejecución y calidad de servicio, con  $Rho=0,694$ , aceptándose la hipótesis específica 3 con significatividad de 0,01, en tal sentido se concluyó que en la medida que se lleve a cabo una ejecución pertinente se mejorará la calidad de las prestaciones en la entidad.
5. Se identificó la presencia de una relación directa entre control turístico y calidad de servicio corroborada con  $Rho=0,628$ , aceptándose la hipótesis específica 4 con un nivel de significatividad de 0,01, concluyendo que en la medida que se produzca un control turístico apropiado se mejorará la calidad de las prestaciones en la entidad regional.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al gobernador regional se recomienda reorientar la gestión turística implementando dinámicas por las cuales se promueva y potencie el quehacer del turismo como un vehículo desarrollado en situaciones adecuadas y saludables con el propósito de fortalecer la calidad de vida de la ciudadanía comprendida.
2. Al gerente regional se recomienda establecer los mecanismos por los que prevenga los quehaceres turísticos que han de ofertarse a los huéspedes estableciendo una dinámica de turismo sin soslayar las conmemoraciones locales y culturales del área de influencia de la entidad.
3. Al director de turismo y artesanía se recomienda precisar una configuración organizacional apropiada que incentive la actividad turística con la intervención de la población que conoce el sector con la finalidad de ofertar una prestación idónea que cubra las aspiraciones de los visitantes
4. A los trabajadores de la entidad regional se recomienda que promueva el desarrollo sistemático y ordenado del derrotero turístico y la oferta constante de un servicio acorde con las expectativas de los usuarios.
5. A los visitantes se recomienda adoptar ciertas disposiciones en el supuesto negado que se incumpla con la programación turística ofertada que pudieran distorsionar el otorgamiento de un servicio idóneo a los turistas.

## REFERENCIAS

- Acevedo, A. (2017). *¿Por qué calidad y no excelencia educativa? Una breve reflexión sobre la calidad educativa en Colombia*. Revista Latinoamericana de Ensayo y opinión, 20. <http://critica.cl/educacion/por-que-calidad-y-no-excelencia-educativa-una-breve-reflexion-sobre-la-calidad>
- Ahuja, L., Yépez, N.B., y Pedroza, A.R. (2020). La relación entre gestión de la calidad total (GCT) y gestión de la tecnología /I+D (GT/I+D) en empresas de manufactura en México. Contaduría y Administración. 65(1), 1-25. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v65n1/0186-1042-cya-65-01-e148.pdf>
- Barbarán, H. P. (2018). Gestión Municipal y su relación con la Promoción Turística en el Gobierno Local de la provincia de Moyobamba. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30492/rengifo\\_pa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30492/rengifo_pa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barragán, C. H., García, J. J., y Medina, N. V. (2021). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. 11(30), 1-12. [https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/html/#redalyc\\_637969396001\\_ref5](https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/html/#redalyc_637969396001_ref5)
- Bermeo, C. (2022). Control interno y gestión administrativa en la Dirección Regional de Educación Piura. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83458/Bermeo\\_RC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83458/Bermeo_RC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bustamante, E. P. (2022). *Gestión turística y desarrollo cultural de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78191/Bustamante\\_SEP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78191/Bustamante_SEP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Calero, P., y García, D. (2020). Immigrant entrepreneur knowledge in the tourism industry of island destinations. *Tourism Geographies*. <http://doi.org/10.1080/14616688.2020.1786152>
- Carrera, F., Govea, F., Hurtado, G., & Freire, C. (2019). Estudio Correlacional de Factores como Desempleo e Índices de Delincuencia en Ecuador. *Información Tecnológica*, 30(3), 287-294. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n3/0718-0764-infotec-30-03-00287.pdf>
- Casteel, A., y Bridier, N. (2021). Describing populations and samples in doctoral student research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16(1), 339-362. <http://ijds.org/Volume16/IJDSv16p339-362Casteel7067.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial McGraw Hill. México. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chinchilla, L. y Vorndran, D. (2018). Seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe, desafíos e innovación en gestión y políticas públicas en los últimos 10 años. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). [https://www.thedialogue.org/wpcontent/uploads/2018/11/LChinchilla\\_SegCiud\\_Nov2018\\_FINAL.pdf](https://www.thedialogue.org/wpcontent/uploads/2018/11/LChinchilla_SegCiud_Nov2018_FINAL.pdf)
- Contreras, E. D. (2021) La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*, 31(81), 35-48. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v31n81/0121-5051-inno-31-81-35.pdf>
- Cruz, E., y Velásquez, J. A. (2020). Las tendencias del desarrollo turístico: entre el fortalecimiento del sector privado y el desarrollo del turismo comunitario en el estado de Hidalgo. *Espacios Sociales a Debate*. 33(321), 165-189. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ins/n19/2007-4964-ins-19-165.pdf>

- Cuesta, A. (2020). *How to Measure Employee Satisfaction by Applying the ISO 9001:2015 Standard*. Cofín, Habana, 14(1), 1-20. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2073-60612020000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612020000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Cueto, R. K., Geraldo, L. A., y Tito P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial data*, 23(1), 165-187. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/17178/15872>
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid,, España: Editorial Díaz de Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Epler, M., Milstein, M. & Ahamed, K. (2019). Destinations at Risk: The invisible burden of tourism. Eplerwood International. <https://s3-eu-west1.amazonaws.com/travelfoundation/wpcontent/uploads/2019/03/09153642/Tourisms-Invisible-Burden.pdf>
- Fernández, R., Días, L., Alemán, J. y Barrio, O. (2020). Modelo de predicción de series temporales para la demanda turística de la cadena hotelera Cubanacán. *Cooperativismo y Desarrollo*, 8(3), 538–551. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2020000300538](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2020000300538)
- Figueroa, J. (2020). Turismo y la lucha contra la pobreza en el Perú. Análisis de dos casos regionales. *Dimensiones Turísticas*, 4(6),39-62. <https://dimensionesturisticas.amiturismo.org/wp-content/uploads/2020/08/2020-DT-V4N6-Art%C3%ADculo-2-Turismo-y-la-lucha-contra-la-pobreza-en-el-Per%C3%BA-39-62.pdf>
- Fonseca, F. (2019). *Total quality in the Higher Education scenario*. *Conrado*. 15(70), 163-177. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-163.pdf>

- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt –Chile. *Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- García, N. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, ecuador. *Revista Cultur*. 11(2), 81-108 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6311570>
- Garza, J. (2019). Tourism and poverty reduction in Mexico: An ARDL cointegration approach. *Sustainability*, 11(3), 845. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/3/845>
- Gómez, C. S. G. y Barrón, K. S. B. (2019). Impacts of Tourism and the Generation of Employment in Mexico. *Journal of Tourism Analysis: Revista de Análisis Turístico*, 26(2), 94-114. <https:// analisis-turistico.aecit.org/index.php/AECIT/article/view/347/224>
- Gonzales, J. C., y Acevedo, Ch. (2021). Diagnóstico de riesgos en el sector turístico latinoamericano para el trienio 2020-2022. *Revista Científica General José María Córdova*. 19(34), 333-355. <http://www.scielo.org.co/pdf/recig/v19n34/2500-7645-recig-19-34-332.pdf>
- Guaita, J., Martín, J. M., Ribeiro, D. E. & Salinas, J. A. (2020). Social Sustainability on Competitiveness in the Tourism Industry: Toward New Approach? En J. J. M. Ferreira, S. J. Teixeira & H. G. Rammal (eds.), *Technological Innovation and International Competitiveness for Business Growth* (pp. 141-164). [https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-030-51995-7\\_7](https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-030-51995-7_7)
- Guerin, B. (2019). The Use of Participatory and Non-Experimental Research Methods in Behavior Analysis. *Perspectivas*, 9(9), 248-264. [doi:http://dx.doi.org/10.18761/PAC.2018.n2.09](http://dx.doi.org/10.18761/PAC.2018.n2.09)

- Haradhan, M. (2020). Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. Munich Personal RePEc Archive, 9(4), 52-79. [https://mpra.ub.uni-muenchen.de/105149/1/MPRA\\_paper\\_105149.pdf](https://mpra.ub.uni-muenchen.de/105149/1/MPRA_paper_105149.pdf)
- Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativas y mixtas*. México: Editorial Mc Graw Hill Education <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/>
- Huampa (2020). Competencias laborales del personal de las agencias de viaje y turismo del centro histórico del Cusco y la calidad de servicio al turista, 2020. (Tesis doctoral). Universidad San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8266/HUAMPA\\_GW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8266/HUAMPA_GW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jacque, C., Tarrillo, L., Ramos, J., Pasapera, G., & Vásquez, L. (2020). Economic and health effects during quarantine by Covid-19 in the peruvian population in 2020. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(4), 630-639. [http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n4/en\\_2308-0531-rfmh-20-04-630.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n4/en_2308-0531-rfmh-20-04-630.pdf)
- Kasakos, A. (2020). Portal Web especializado en servicios turísticos en Perú dirigido al mercado de turistas de EEUU. (Tesis de maestría). Universidad de Lima. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11717/Kasakos\\_Noriega\\_Alexis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11717/Kasakos_Noriega_Alexis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Konopaske, R.; J. M. Ivancevich y M. T. Matteson (2018): *Organizational Behavior and Management*, McGraw-Hill Education, New York. <https://www.amazon.com/-/es/Robert-Konopaske/dp/1259894533>
- León, M. J., Paredes, A. (2019). The logical framework: example of use in guidelines for the planning and the municipal tourism management in Soacha. *Revista Espacios*. 40(1), 20. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p20.pdf>

- Llugsha, V. (2021). Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el covid-19. Quito: CONGOPE: Ediciones Abya Yala: Incidencia Pública Ecuador. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58451.pdf>
- London, S., Rojas, M. I., y Kandias, K. N. (2021). Sustainable Tourism: A Model for Growth Using Natural Resources. *Revista Ensayos de Economía*. 31(58), 158-177. <http://www.scielo.org.co/pdf/enec/v31n58/2619-6573-enec-31-58-158.pdf>
- Malpartida, M. N. (2022). Análisis del impacto de la covid-19 en el turismo y su efecto en la economía del Perú. *Revista Científica Multidisciplinar Ciencia Latina*. 6(1), 436. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1508/2105>
- Marmolejo, J. C., Arango, G., y Padilla, M. P. (2017). Propuesta de mejoramiento desde el desarrollo sostenible y la acreditación de alta calidad. experiencia del INTEP. <https://www.academia.edu/37199812/>
- Matsumoto, R. (2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. *Perspectivas*. 34. 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mejías, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*. 21(40), 1-15. <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2018). Plan Sectorial de Turismo 2018-2022 “Turismo: El propósito que nos une”. <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>
- Monroy, M.A. y Urcádiz, F.J. (2019). *Service Quality incidence on commensal's satisfaction in restaurants La Paz, Mexico*. Investigación administrativa, 48(123). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782019000100006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006)

- Organización de Naciones Unidas. (2020). Informe de políticas: la Covid-19 y la transformación del turismo. [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy\\_brief\\_covid-19\\_and\\_transforming\\_tourism\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf)
- Palacios, E., Pomboza, M., & Radicelli, C. (2020). Análisis situacional y mapeo de actores clave en el desarrollo socio-económico de un destino turístico. *Revista Espacios*, 41(1), 26-42. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p26.pdf>
- Parasuraman, A. Zeithalm, V.; Berry, L. (1994). The nature and determinants of costumer expectations of services, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12. [https://www.researchgate.net/publication/235361574\\_The\\_Nature\\_and\\_Determinant\\_of\\_Customer\\_Expectation\\_of\\_Service](https://www.researchgate.net/publication/235361574_The_Nature_and_Determinant_of_Customer_Expectation_of_Service)
- Pingo, R. (2012). Marketing región de Lambayeque: mejorando el turismo receptivo. *Contabilidad y Negocios*. 7(14), 117-128. <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914008.pdf>
- Proaño, S. A., Quiñonez, E. S., Molina, C. J., & Mejía, O. G. (2019). Desarrollo económico local en Ecuador: Relación entre producto interno bruto y sectores económicos. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(1), 82-98. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/29598/30385>
- Quichiz, A., y Rojas, M. A. (2019). Desarrollo del turismo sostenible en la selva central y su impacto en los negocios internacionales. (Tesis). Universidad San Ignacio de Loyola. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9167/1/2019\\_QuichizApaza.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9167/1/2019_QuichizApaza.pdf)
- Reyes, L. M., y Veliz, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*. 6(4), 570-591. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926989>

- Ríos, M. (2018). Ejecución Presupuestal y la Calidad de Gasto Público en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27589/rios\\_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27589/rios_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, G., y Martínez, C. C. (2022). Turismo responsable: propuesta para gestionar destinos turísticos regionales en la etapa post-covid-19. *Universidad y Sociedad*. 14(1), 128-136.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-128.pdf>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., y Hernández, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*. 31(4), 221-232.  
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Roque, R., Guerra, R.M., y Torres, R. (2019). Integrated management for patient safety and quality of health care. *Revista habanera de ciencias médicas*. 17(2). <https://www.researchgate.net/publication/326845287>
- Salvador, J., Marco, G., & Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2), 1-18.  
<https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1322/2087>
- Sapaico, C. A., Martínez, E., y Gonzales, N. (2021), Pandemia por COVID-19 y objetivos de desarrollo sostenible al 2020. *Ciencia latina revista científica multidisciplinar*. 5(2).  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/373/468>
- Schubert, S. (2021). COVID-19: Economic Consequences for a Small Tourism Dependent Economy. *Revista brasileira de Pesquisa em Turismo*, 15(1), 1-27.  
<https://www.scielo.br/j/rbtur/a/JvwnnpcWW3bdfG749zvsgKy/abstract/?lang=es>

- Serrano, A., Eguía, A., Ruíz, A., Olmo, V., Segura, A., Barquilla, A., & Morán, A. (2020). COVID-19. History repeats itself and we keep stumbling on the same stone. *Medicina de Familia: SEMERGEN*, 46(1), 48-54. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138359320302008?via%3Dihub>
- Silva, R., Julca, F., Lujan, P. E., y Trelles, L. R. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*. 27(3), 193-201. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276017/28068276017.pdf>
- Soto, S., Villena, T. D. (2020). Calidad Percibida en los Hoteles de Tres Estrellas utilizando el Modelo Hotelqual en la Ciudad de Huánuco. *Revista San Gregorio*. (38), 27-37. <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1195/3-SIMEON02>
- Tejedor, J. (2020). The Social and Economic Impacts of the COVID-19 Pandemic in Latin America. *Revista Finanzas y Política Económica*, 12(2), 329-334. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S224860462020000200329&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S224860462020000200329&script=sci_arttext&tlng=en)
- Trauco, J. L. (2021). Gestión turística municipal y desarrollo económico de la provincia de San Martín. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto-Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67028/Trauco\\_SJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67028/Trauco_SJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tudela, J. W., Cahui, E., y Aliaga, G. (2022). Impacto del COVID-19 en la demanda de turismo internacional del Perú. Una aplicación de la metodología Box-Jenkins. *Revista de Investigaciones Altoandinas*. 24(1), 27-36. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ria/v24n1/2313-2957-ria-24-01-27.pdf>

Vergíu, J. (2021). Satisfacci3n de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a trav3s del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*. 8(1), 536. <https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/e536/682>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título:** Gestión turística y calidad de servicio en una gerencia regional en el norte del Perú

**Autora:** Prado Dávila, Flor de María

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general</b>	V1: Gestión turística. V2: Calidad del servicio
¿Qué relación existe entre gestión turística y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú?	Determinar la relación que existe entre gestión turística y calidad del servicio en una dirección regional en el norte del Perú.	H <sub>1</sub> : Existe relación significativa entre gestión turística y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú. H <sub>0</sub> : No existe relación significativa entre gestión turística y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú	
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	
¿Qué relación existe entre planificación turística y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú?	Establecer la relación entre planificación turística y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú	Existe relación significativa entre planificación turística y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú.	
¿Qué relación existe entre organización turística y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú?	Establecer la relación entre organización turística y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú.	Existe relación significativa entre organización turística y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú.	
¿Qué relación existe entre ejecución y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú?	Establecer la relación entre ejecución y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú.	Existe relación significativa entre ejecución y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú.	
¿Qué relación existe control turístico y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú?	Establecer la relación entre control turístico y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú	Existe relación significativa entre control turístico y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú.	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo</b></p> <p>La investigación será básica, orientada a promover el conocimiento respecto de fenómenos observables (Haradhan, 2020), en torno a la relación que existe entre gestión turística y calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú.</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>La investigación empleará el diseño no experimental correlacional, caracterizado por la no manipulación de variables, revelando las relaciones que ocurran entre las las cuales en un momento determinado (Guerín, 2019).</p>	<p>La población, de acuerdo con Casteel y Bridier (2021) constituye el grupo de colaboradores que integran la unidad de análisis a investigar. En este estudio se considerará a 35 colaboradores de una gerencia regional en el norte del Perú, en función de criterios de inclusión cuyas edades oscilan entre 20 y 70 años y su nivel de escolaridad, superior. Los criterios de exclusión se vinculan con la situación que carece la población y que genera su excepción. No serán considerados los mayores de 70 años y menores de 20, siendo la unidad de análisis, los trabajadores de una gerencia regional en el norte del Perú.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión turística</b></p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autora: Prado Dávila, Flor de María Año: 2022 Ámbito de aplicación: Un gobierno regional en el norte del Perú</p> <p><b>Variable 1: Calidad del servicio</b></p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autora: Prado Dávila, Flor de María Año: 2022 Ámbito de aplicación: Un gobierno regional en el norte del Perú</p>	<p>La validación de los instrumentos se realizará a juicio de expertos</p> <p>La confiabilidad se determinará, a través del coeficiente Alfa de Cronbach</p> $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$ <p>Donde, k = El número de ítems <math>\sum s^2</math> = Sumatoria de varianzas de los ítems. <math>ST^2</math> = Varianza de la suma de los ítems. <math>\alpha</math> = Coeficiente de alfa de Cronbach</p> <p>Para el análisis de los datos se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Al respecto Hauke &amp; Kossowski (2011), precisan que el Rho de Spearman es un estadístico no paramétrico que se propone como una medida que expresa la fuerza de asociación entre dos variables</p>

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

**Título:** Gestión turística y calidad de servicio en una gerencia regional en el norte del Perú

**Autora:** Prado Dávila, Flor de María

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
V1: Gestión turística	Planificación turística	Misión y visión	Es preciso conocer la misión y visión de la gerencia regional	Ordinal	Mala Regular Buena
		Planes de acción	La gerencia regional planifica las actividades turísticas		
		Oferta turística	La planificación de las actividades turísticas responde a las expectativas de los visitantes		
			Planifica la hoja de ruta del sistema turístico		
	Necesidades financieras	La institución prevé las necesidades financieras			
	Organización turística	Trabajo en equipo	Se fomenta el trabajo en equipo en las actividades turísticas		
		Proyectos artesanales y de comercio exterior	La entidad organiza proyectos artesanales y de comercio exterior		
			La estructura organizacional de la gerencia regional favorece el turismo		
		Estructura organizacional	La gerencia regional tiene una estructura organizacional para el sector comercio exterior		
	Promoción y publicidad	Se organiza la promoción y publicidad de los productos y servicios turísticos			
	Ejecución	Tareas y actividades	Se desarrollan las tareas y actividades turísticas programadas		
		Seguridad y salubridad de destino	La implementación del destino turístico se realiza en condiciones seguras y sanas		
			El servicio turístico se ofrece de manera ininterrumpida		
		Flujo de visitantes	La ejecución de las actividades turísticas se da en razón del flujo de visitantes		
	Se implementan las actividades turísticas en los plazos previstos				
	Control turístico	Evaluación de nichos de mercado	La gerencia regional evalúa los nichos de mercado		
Verificación de cumplimiento de planes		Se verifica el cumplimiento de los planes en materia turística			
		Se mide y evalúa los resultados en función de las metas alcanzadas			
Acciones correctivas		La entidad adopta las medidas correctivas necesarias vigilando su cumplimiento Efectúa los ajustes necesarios y las medidas que garanticen la gestión turística			

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
V2: Calidad de servicio	Empatía	Compromiso con el usuario	Se ofrece un servicio honesto	Ordinal	Mala Regular Buena
		Atención amable	El personal trata con amabilidad a los usuarios		
		Trato al usuario	Se atiende al usuario como la persona más importante		
		Interés y voluntad para resolver problemas	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios		
		Relaciones positivas	Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios		
	Fiabilidad	Credibilidad del servicio	Para la entidad primero son los usuarios		
		Certeza del servicio	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad		
		Condiciones apropiadas	El servicio se le provee en condiciones apropiadas		
		Confidencialidad	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva		
		Credibilidad del servicio	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece		
	Seguridad	Promesa de servicio	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado		
		Realizar bien el servicio	La institución ofrece un servicio de calidad		
		Servicio oportuno	El servicio se ofrece de manera confiable		
		Servicio confiable	El usuario encomienda su fe en la entidad		
	Capacidad de respuesta	Prestación del servicio	La entidad presta un servicio adecuado		
		Servicio rápido	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna		
		Voluntad colaborativa	Existe voluntad colaborativa en la entidad		
		Actitud de ayuda	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios		
		Cumplimiento de compromisos	La atención genera retraso y molestia		
		Atención a problemas del usuario	Se resuelve con prontitud los problemas del usuario		

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario 1

#### Gestión turística

El siguiente instrumento se utilizará para evaluar la gestión turística en una gerencia regional en el norte del Perú

**Instrucciones:** Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteadas en el cuestionario y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------	---------------	--------------------------

DIMENSIÓN	Nº	ÍTEMS	Valores				
			1	2	3	4	5
Planificación turística	1	Es preciso conocer la misión y visión de la gerencia regional					
	2	La gerencia regional planifica las actividades turísticas					
	3	La planificación de las actividades turísticas responde a las expectativas de los visitantes					
	4	Planifica la hoja de ruta del sistema turístico					
	5	La institución prevé las necesidades financieras					
Organización turística	6	Se fomenta el trabajo en equipo en las actividades turísticas					
	7	La entidad organiza proyectos artesanales y de comercio exterior					
	8	La estructura organizacional de la gerencia regional favorece el turismo					
	9	La gerencia regional tiene una estructura organizacional para el sector comercio exterior					
Ejecución	10	Se organiza la promoción y publicidad de los productos y servicios turísticos					
	11	Se desarrollan las tareas y actividades turísticas programadas					
	12	La implementación del destino turístico se realiza en condiciones seguras y sanas					
	13	El servicio turístico se ofrece de manera ininterrumpida					
	14	La ejecución de las actividades turísticas se da en razón del flujo de visitantes					
Control turístico	15	Se implementan las actividades turísticas en los plazos previstos					
	16	La gerencia regional evalúa los nichos de mercado					
	17	Se verifica el cumplimiento de los planes en materia turística					
	18	Se mide y evalúa los resultados en función de las metas alcanzadas					
	19	La entidad adopta las medidas correctivas necesarias vigilando su cumplimiento					
	20	Efectúa los ajustes necesarios y las medidas que garantizan la gestión turística					

## Cuestionario 2

### Calidad del servicio

El siguiente instrumento se utilizará para evaluar la calidad del servicio en una gerencia regional en el norte del Perú

**Instrucciones:** Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteadas en el cuestionario y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------	---------------	--------------------------

DIMENSIÓN	Nº	ÍTEMS	Valores				
			1	2	3	4	5
Empatía	1	Se ofrece un servicio honesto					
	2	El personal trata con amabilidad a los usuarios					
	3	Se atiende al usuario como la persona más importante					
	4	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios					
	5	Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios					
Fiabilidad	6	Para la entidad primero son los usuarios					
	7	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad					
	8	El servicio se le provee en condiciones apropiadas					
	9	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva					
	10	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece					
Seguridad	11	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado					
	12	La institución ofrece un servicio de calidad					
	13	El servicio se ofrece de manera confiable					
	14	El usuario encomienda su fe en la entidad					
	15	La entidad presta un servicio adecuado					
Capacidad de respuesta	16	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna					
	17	Existe voluntad colaborativa en la entidad					
	18	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios					
	19	La atención genera retraso y molestia					
	20	20.Se resuelve con prontitud los problemas del usuario					

## Anexo 4. Validación y confiabilidad del instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión turística y calidad de servicio en una gerencia regional en el norte del Perú

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Criterios de evaluación										Observaciones	
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Gestión turística	Planificación turística	Misión y visión	Es preciso conocer la misión y visión de la gerencia regional	X		X		X		X					
		Planes de acción	La gerencia regional planifica las actividades turísticas	X		X		X		X					
		Oferta turística	La planificación de las actividades turísticas responde a las expectativas de los visitantes	X		X		X		X					
	Organización turística	Necesidades financieras	Planifica la hoja de ruta del sistema turístico	X		X		X		X					
		Trabajo en equipo	La institución prevé las necesidades financieras	X		X		X		X					
		Proyectos artesanales y de comercio exterior	Se fomenta el trabajo en equipo en las actividades turísticas	X		X		X		X					
	Ejecución	Estructura organizacional	La entidad organiza proyectos artesanales y de comercio exterior	X		X		X		X					
		Promoción y publicidad	La estructura organizacional de la gerencia regional favorece el turismo exterior	X		X		X		X					
		Tareas y actividades	La gerencia regional tiene una estructura organizacional para el sector comercio exterior	X		X		X		X					
	Ejecución	Seguridad y salubridad de destino	Se organiza la promoción y publicidad de los productos y servicios turísticos	X		X		X		X					
		Flujo de visitantes	Se desarrollan las tareas y actividades turísticas programadas	X		X		X		X					
		Evaluación de nichos de mercado	La implementación del destino turístico se realiza en condiciones seguras y sanas	X		X		X		X					
	Control turístico	Verificación de cumplimiento de planes	El servicio turístico se ofrece de manera ininterrumpida	X		X		X		X					
		Acciones correctivas	La ejecución de las actividades turísticas se da en razón del flujo de visitantes	X		X		X		X					
			Se implementan las actividades turísticas en los plazos previstos	X		X		X		X					
		La gerencia regional evalúa los nichos de mercado	X		X		X		X						
		Se verifica el cumplimiento de los planes en materia turística	X		X		X		X						
		Se mide y evalúa los resultados en función de las metas alcanzadas	X		X		X		X						
		La entidad adopta las medidas correctivas necesarias vigilando su cumplimiento	X		X		X		X						
		Efectúa los ajustes necesarios y las medidas que garanticen la gestión turística.	X		X		X		X						



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación												Observaciones					
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem			Relación entre ítem y opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
Calidad de servicio	Empatía	Compromiso con el usuario	Se ofrece un servicio honesto	x																	
		Atención amable	El personal trata con amabilidad a los usuarios	x																	
		Trato al usuario	Se atiende al usuario como la persona más importante	x																	
		Interés y voluntad para resolver problemas	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios	x																	
		Relaciones positivas	Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios	x																	
		Credibilidad del servicio	Para la entidad primero son los usuarios	x																	
		Certeza del servicio	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad	x																	
		Condiciones apropiadas	El servicio se le provee en condiciones apropiadas	x																	
		Confidencialidad	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva	x																	
		Credibilidad del servicio	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece	x																	
Calidad de servicio	Fiabilidad	Promesa de servicio	Para la entidad primero son los usuarios	x																	
		Realizar bien el servicio	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad	x																	
		Servicio oportuno	El servicio se le provee en condiciones apropiadas	x																	
		Servicio confiable	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva	x																	
		Prestación del servicio	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece	x																	
		Servicio rápido	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna	x																	
		Voluntad colaborativa	Existe voluntad colaborativa en la entidad	x																	
		Actitud de ayuda	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios	x																	
		Cumplimiento de compromisos	La atención genera retraso y molestia	x																	
		Atención a problemas del usuario	Se resuelve con prontitud los problemas del usuario	x																	

Grado y Nombre del Experto: *Doctor Marco Antonio Lluncon Tello*

Firma del experto

Dr. Marco Antonio Lluncon Tello  
 Gestión Pública y Gobernabilidad  
 U. I. C. Administración Pública  
 CLAD: 17126



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión turística y calidad de servicio en una gerencia regional en el norte del Perú

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de gestión turística y calidad de servicio

**3. TESISTA:**

Br.: Prado Dávila, Flor de María

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de junio de 2022

 ----- <b>Dr. Marco Antonio Lluncor Tello</b> Gestión Pública y Gobernabilidad Lic. Administración Pública CLAD: 17126 <hr/> <i>16609943</i> Firma/DNI EXPERTO	 HUELLA
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LLUNCOR TELLO**  
Nombres **MARCO ANTONIO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16609943**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **21/04/21**  
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**  
Diploma **052-109901**  
Fecha Matrícula **04/01/2018**  
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000786826

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/06/2022 12:51:22-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión turística y calidad de servicio en una gerencia regional en el norte del Perú

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Criterios de evaluación										Observaciones		
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta						
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Gestión turística	Misión y visión	Planes de acción	Es preciso conocer la misión y visión de la gerencia regional La gerencia regional planifica las actividades turísticas	SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO		
				SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO		
	Planificación turística	Oferta turística	Necesidades financieras	La planificación de las actividades turísticas responde a las expectativas de los visitantes Planifica la hoja de ruta del sistema turístico La institución prevé las necesidades financieras Se fomenta el trabajo en equipo en las actividades turísticas	SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO	
					SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO	
					SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO	
					SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO	
	Organización turística	Proyectos artesanales y de comercio exterior	Estructura organizacional	La entidad organiza proyectos artesanales y de comercio exterior La estructura organizacional de la gerencia regional favorece el turismo La gerencia regional tiene una estructura organizacional para el sector comercio exterior	SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO	
					SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO	
					SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO	
					SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO	
	Ejecución	Seguridad y salubridad de destino	Promoción y publicidad	Se organiza la promoción y publicidad de los productos y servicios turísticos Se desarrollan las tareas y actividades turísticas programadas La implementación del destino turístico se realiza en condiciones seguras y sanas El servicio turístico se ofrece de manera ininterrumpida La ejecución de las actividades turísticas se da en razón del flujo de visitantes Se implementan las actividades turísticas en los plazos previstos	SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO	
					SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO	
					SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO	
					SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO	
Control turístico	Acciones correctivas	Verificación de cumplimiento de planes	La gerencia regional evalúa los nichos de mercado Se verifica el cumplimiento de los planes en materia turística Se mide y evalúa los resultados en función de las metas alcanzadas La entidad adopta las medidas correctivas necesarias vigilando su cumplimiento Efectúa los ajustes necesarios y las medidas que garanticen la gestión turística	SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO		
				SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO		
				SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO		
				SI	X	NO	X	SI	X	NO	X	SI	X	NO		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación												Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Empatía	Compromiso con el usuario	Se ofrece un servicio honesto										x	x		
		Atención amable	El personal trata con amabilidad a los usuarios										x			
		Trato al usuario	Se atiende al usuario como la persona más importante										x	x		
		Interés y voluntad para resolver problemas	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios										x	x		
	Fiabilidad	Relaciones positivas	Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios										x			
		Credibilidad del servicio	Para la entidad primero son los usuarios										x	x		
		Certeza del servicio	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad										x	x		
		Condiciones apropiadas	El servicio se le provee en condiciones apropiadas										x	x		
	Seguridad	Confidencialidad	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva										x	x		
		Credibilidad del servicio	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece										x	x		
		Promesa de servicio	Para la entidad primero son los usuarios										x	x		
		Realizar bien el servicio	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad										x	x		
Capacidad de respuesta	Servicio oportuno	El servicio se le provee en condiciones apropiadas										x	x			
	Servicio confiable	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva										x	x			
	Prestación del servicio	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece										x	x			
	Servicio rápido	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna										x	x			
Atención a problemas del usuario	Voluntad colaborativa	Existe voluntad colaborativa en la entidad										x	x			
	Actitud de ayuda	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios										x	x			
	Cumplimiento de compromisos	La atención genera retraso y molestia										x	x			
	Atención a problemas del usuario	Se resuelve con prontitud los problemas del usuario										x	x			

Grado y Nombre del Experto: *Magister Yony Suarez Huaman*

Firma del experto



### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión turística y calidad de servicio en una gerencia regional en el norte del Perú

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de gestión turística y calidad de servicio

**3. TESISTA:**

Br.: Prado Dávila, Flor de María

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de junio de 2022

 41102361 Firma/DNI EXPERTO	 HUELLA
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SUAREZ HUAMAN**  
Nombres **YENY**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **41102361**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **16/05/22**  
Resolución/Acta **0231-2022-JCV**  
Diploma **052-159961**  
Fecha Matrícula **02/04/2018**  
Fecha Egreso **03/09/2019**

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000786879

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/06/2022 13:12:01-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Criterios de evaluación										Observaciones	
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Calidad de servicio	Empatía	Compromiso con el usuario	Se ofrece un servicio honesto	x		x		x		x					
		Atención amable	El personal trata con amabilidad a los usuarios	x		x		x		x					
		Trato al usuario	Se atiende al usuario como la persona más importante	x		x		x		x					
		Interés y voluntad para resolver problemas	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios	x		x		x		x					
	Fiabilidad	Relaciones positivas	Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios			x			x		x				
		Credibilidad del servicio	Para la entidad primero son los usuarios			x			x		x				
		Certeza del servicio	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad			x			x		x				
		Condiciones apropiadas	El servicio se le provee en condiciones apropiadas			x			x		x				
		Confidencialidad	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva			x			x		x				
		Credibilidad del servicio	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece			x			x		x				
Seguridad	Promesa de servicio	Para la entidad primero son los usuarios			x			x		x					
	Realizar bien el servicio	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad			x			x		x					
	Servicio oportuno	El servicio se le provee en condiciones apropiadas			x			x		x					
	Servicio confiable	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva			x			x		x					
Capacidad de respuesta	Prestación del servicio	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece			x			x		x					
	Servicio rápido	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna			x			x		x					
	Voluntad colaborativa	Existe voluntad colaborativa en la entidad			x			x		x					
	Actitud de ayuda	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios			x			x		x					
		Cumplimiento de compromisos	La atención genera retraso y molestia					x		x					
		Atención a problemas del usuario	Se resuelve con prontitud los problemas del usuario					x		x					

Grado y Nombre del Experto: *Magister Carlos Alberto Gonzales Nuñez*

Firma del experto



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión turística y calidad de servicio en una gerencia regional en el norte del Perú

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de gestión turística y calidad de servicio

**3. TESISTA:**

Br.: Prado Dávila, Flor de María

**4. DECISIÓN:**

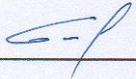
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de junio de 2022

 <hr/> <p>16737408</p> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GONZALES NUÑEZ**  
Nombres **CARLOS ALBERTO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16737408**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **10/10/18**  
Resolución/Acta **0334-2018-UCV**  
Diploma **052-044422**  
Fecha Matrícula **05/08/2012**  
Fecha Egreso **24/08/2014**

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000786860

**JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/06/2022 13:04:30-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 5. Matriz de confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Matriz de datos de la variable gestión turística

ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	2	3	3	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	5	3	1	2	2	2
2	5	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	3	3	2	4	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2
7	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	3	3	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	5	3	1	2	2	2
12	5	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	2	3	3	2	4	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2
17	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	20

## Matriz de datos de la variable calidad de servicio

\*Sin título1 [Conjunto\_de\_datos0] - Editor de datos SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana ?

1 : ID Visible: 21 de

	ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	.	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	5	2
2	.	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1
3	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
4	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1
5	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
6	.	1	2	4	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	5	2
7	.	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1
8	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
9	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1
10	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
11	.	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	5	2
12	.	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1
13	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
14	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1
15	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
16	.	1	2	4	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	5	2
17	.	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1
18	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
19	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1
20	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1

Vista de datos / Vista de variables /

SPSS El procesador está preparado

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	20



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión turística y calidad de servicio en una gerencia regional en el norte del Perú", cuyo autor es PRADO DAVILA FLOR DE MARIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

CHICLAYO, 18 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO <b>DNI:</b> 27422969 <b>ORCID</b> 0000-0002-2599-2558	Firmado digitalmente por: FCORONADOE el 19-08- 2022 08:22:57

Código documento Trilce: TRI - 0350350