



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad  
Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjui-2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Alvarado Cachique, Karen Karmin (orcid.org/0000-0001-5964-5549)

**ASESOR:**

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Larissa Ramos Alvarado, mi amada hija, por animarme, ser mi motivación e inspiración día a día, para alcanzar mis metas propuestas, en las diferentes adversidades que se presentan.

Karen.

## **Agradecimiento**

A mis padres y hermano por su apoyo incondicional; a nuestros docentes de la UCV, especialmente al doctor Renán Saavedra Sandoval, por su asesoría constante, su tiempo y experiencia dada para poder perfeccionarnos y así alcanzar nuestra graduación de la mejor manera.

La autora

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>19</b>
<b>3.1</b> Tipo y diseño de investigación.....	19
<b>3.2</b> Variables y operacionalización.....	20
<b>3.3</b> Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	20
<b>3.4</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
<b>3.5</b> Procedimientos.....	25
<b>3.6</b> Método de análisis de datos.....	25
<b>3.7</b> Aspectos éticos.....	26
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>27</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>34</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>38</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>40</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>41</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>50</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Nivel de gestión turística en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.....	27
<b>Tabla 2</b>	Nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.....	28
<b>Tabla 3</b>	Prueba de normalidad de Kolmoforov – Smirnov .....	29
<b>Tabla 4</b>	Resultados de correlación de las variables gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.....	30
<b>Tabla 5</b>	Relación entre la dimensión planificación y desarrollo del destino y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.....	31
<b>Tabla 6</b>	Relación entre la dimensión desarrollo de productos y servicios turísticos y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.....	32
<b>Tabla 7</b>	Relación entre la dimensión promoción y comunicación del destino turístico y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.....	33

## Resumen

El presente estudio de investigación, ha tenido como objetivo general determinar la relación entre la gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022; fue tipo básica, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 66 colaboradores relacionados con la gestión turística y 349 turistas que visitaron la provincia de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario como instrumento que constó de 18 preguntas por cada variable de estudio que posteriormente fueron validados por 3 expertos y fueron sometidos a la prueba del Alfa de Cronbach que dio como resultado de Gestión turística 0,771 y Calidad del servicio 0,898 como nivel de confiabilidad, para ello se utilizó el software estadístico SPSS 25. Los resultados obtenidos reflejan que el 55% de colaboradores perciben la gestión turística en un nivel aceptable, en cuanto, al 56% de turistas perciben la calidad del servicio en un nivel eficiente. Se concluye que no existe una relación entre la gestión turística y la calidad del servicio en la municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022, porque el análisis estadístico Rho de Spearman fue de 0,012 (correlación pequeña) y un p valor igual 0,924 ( $p\text{-valor} > 0,05$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir no existe relación significativa entre ambas variables.

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

## Abstract

The present research study had the general objective of determining the relationship between tourism management and service quality in the Provincial Municipality of Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022; It was a basic type, of a non-experimental design, the sample consisted of 66 collaborators related to tourism management and 349 tourists who visited the province of Mariscal Cáceres, Juanjui-2022. For data collection, the questionnaire was used as an instrument that consisted of 18 questions for each study variable that were later validated by 3 experts and were subjected to the Cronbach's Alpha test, which resulted in Tourism Management 0.771 and Service Quality. 0.898 as a reliability level, for this reason the SPSS 25 statistical software was used. The results obtained reflect that 55% of collaborators perceive tourism management at an acceptable level, while 56% of tourists perceive the quality of the service in a efficient level. It is concluded that there is no relationship between tourism management and service quality in the Provincial Municipality of Mariscal Cáceres, Juanjui-2022, because Spearman's Rho statistical analysis was 0.012 (small correlation) and a p value equal to 0.924 ( $p$  -value > 0.05); therefore, the alternative hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted, that is, there is no significant relationship between both variables.

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

## I. INTRODUCCIÓN

El turismo en el mundo, constituye una actividad de gran importancia en la económica de diversos países, que abarca múltiples sectores importantes como son los restaurantes, hotelería, agencias de viajes, transporte aéreo, terrestre, entre otros que le hace ser considerado como una de las industrias grandes del mundo. Pero hoy en día debido a la pandemia conocido como COVID-19 ha sido una de las industrias más perjudicadas, llegando a generar múltiples limitaciones para diversas empresas y entre ellas del rubro turístico, para evitar que esta enfermedad se propague más en el mundo. Dado a todo lo acontecido las municipalidades se han visto en la obligación de fortalecer la gestión turística para sacar a flote nuevamente lo perdido, por ello, las autoridades de diferentes países designaron un monto económico para los micro empresarios del sector turismo, esperando que esto ayude a que el turismo se levante nuevamente. Datos obtenidos por la Organización Mundial de Turismo, se valora que la llegada de los turistas a los destinos turísticos en diferentes partes del mundo ha tenido una caída del 74% correspondiente al año 2019 (Babii & Nadeem, 2021).

Asimismo, con el pasar de los tiempos, el cliente espera recibir una atención de calidad en sus servicios, buscan experiencias nuevas que puedan satisfacer lo que ellos realmente desean recibir del destino próximo a conocer, por ellos es importante ir perfeccionando y adecuarnos a sus necesidades para poder fidelizarlos con nuestros servicios brindados, buena atención, comodidad, ambiente agradable, etc.; ya que la competencia es cada día más grande y para ello hay que agregar un valor agregado, con calidad para que con gusto el turista nos recomiende con otros turistas, ello hará que nuestros servicios brindados nos diferencie de los demás, debido a que el cliente al pasar de los años se han vuelto más exigentes. Por ello, se dice que el cliente es el individuo, que llega a obtener o compra de manera intencional productos como también servicios que desea adquirir para sí mismo, por medio de otra persona u organización que le facilite ello. Por ende, se fabrican, se comercializan, producen y crean múltiples



productos como también servicios para la satisfacción a las necesidades de cada persona de ello nacen la frase “el cliente a pesar de todo siempre tendrá la razón”.

Por otra parte, en el ámbito Latinoamericano, con los cambios acelerados que han ocurrido, el turismo en países como México, fue una de sus industrias más golpeadas. El CNET, reveló que el país empezó a ser menos visitado por más de 20 millones de turistas del lugar propio y extranjeros, lo que deduce la caída del 46% de visitantes con respecto al año 2019 (Corona, 2021). Es importante recalcar que con esta crisis sanitaria muchas empresas del sector turístico están apresurados en realizar una buena gestión turística para perfeccionar la calidad del servicio que ofrecen, acogerse a las medidas sanitarias dadas a nivel mundial en lo económico para que el turista viaje en confianza y con tranquilidad para que su salud no se vea afectada. México tiene un Sistema Nacional de Certificación Turística que ha sido creado para articular políticas transversales como un impulso sin antecedentes para superar la calidad del servicio como también de sus productos que tiene el país, para ello incluye todos los programas de calidad (Alianza del Pacífico, 2013).

De igual forma, en el contexto nacional, el Perú cuenta con políticas para dar calidad en cada servicio que brinde superando así las expectativas de los turistas, así los destinos serán más competentes, esto ayuda a que los viajeros se animen y opten viajar a nuestro país, por eso es muy importante el desarrollo de una buena gestión turística donde se incluyan las buenas prácticas, allí se van a corregir o mejorar la actual gestión operativa en la que se encuentren de tal modo se pueda minimizar los impactos negativos que se presenten en una actividad turística, la normalización de estos servicios ayudará a perfeccionar los servicios que brindan, la certificación de competencias laborales que dentro de un destino turístico vienen a ser instrumentos de prioridad para el desarrollo de los destinos de un país. Por medio del MINCETUR 5 municipalidades de diferentes regiones del Perú llegaron a ser capacitados en el tema gestión turística, gracias a esta acción se pudo dar inicio a un trabajo en conjunto que permitirá mejorar la

experiencia de los turistas ya sean nacionales o extranjeros que visitan el país (T News, 2019).

Como también, podemos resaltar que en estos últimos tiempos, especialmente en el Perú, con todas las deficiencias en materia de salud y en otros aspectos, que el estado peruano guarda por muchos años sin darle solución y tomando en cuenta lo acontecido, por el asunto que afecto en el mundo entero la pandemia COVID-19, es de vital importancia hacer una buena gestión turística con la aplicación de instrumentos hacia nuestros destinos nacionales, regionales y locales para poder obtener satisfacción y seguridad al visitante. Es la tarea de los gobiernos locales levantar el turismo de su localidad. El Plan de Desarrollo Turístico Local es elaborado por las municipalidades en conjunto con el gobierno regional y central, allí realizan proyectos orientados a ser afianzados en un destino turístico elegido ya sea regional o nacional. Es de suma importancia que los proyectos se orienten para ser fundamentados como un destino turístico para el desarrollo de las localidades donde se encuentren ubicados, con la elaboración de un Plan Turístico se tendrá un incremento económico para la ciudad, como también se podrá intercambiar la interculturalidad.

Con respecto a, la región San Martín, cuenta con muchos atractivos turísticos naturales por sus lagos, ríos y cascadas con un 85% de turistas que nos visitan por tales atractivos. La región Sanmartinense tiene un buen nivel de satisfacción correspondiente a la calidad de servicio que reciben los turistas siendo del 77.1% en promedio, en cuanto a los servicios turísticos (Agencias de Viaje, Restaurantes, Alojamiento) ofrecidos en su estancia en la región, el turista peruano con un 76.6% y el turista extranjero 79.6%. La satisfacción que demuestra el turista con la calidad de servicio recibido en los atractivos turísticos por un estudio realizado, tenemos a la catarata de Ahuashiyacu con 82.8% y la Laguna Azul con 83.1% de satisfacción debido a que este lugar está bien conservado y tiene a disposición medios de transporte para llegar al destino

donde encontramos a la venta recuerdos propios, souvenirs, personas que te informan y resuelven tus dudas si en caso la requieres (DIRCETUR, 2017).

Por ello, la DIRCETUR San Martín, descentralizó la gestión pública con la finalidad de progresar el desarrollo turístico de la región con tres oficinas zonales conformados por distintos actores públicos-privados que han puesto a flote a sus atractivos priorizados. En este comité de Gestión de destinos turísticos encontramos al Destino Alto Mayo, Destino Tarapoto, Destino Abiseo. Nuestra Provincia de mariscalence, Juanjuí, está ubicado al sur de la Región San Martín, privilegiada por sus grandes atractivos turísticos, culturales y naturales con un alto valor natural por tener cuevas, cataratas, cascadas y el más importante en la provincia tenemos el Parque Nacional del Río Abiseo, un lugar declarado como Patrimonio Mundial Mixto por el Organismo Especializado en las Naciones Unidas; este lugar se caracteriza por ser un destino mágico en flora y fauna, allí podemos practicar el turismo de aventura, adrenalina con la naturaleza y deportes que nos hace salir de la rutina diaria, para llegar a este destino turístico se debe navegar por 3 diferentes ríos como el Huallaga, el río Huayabamba y el río Abiseo.

De tal manera, no todo es positivo para nuestra provincia y ciudad de Juanjuí ya que desde mucho antes sus autoridades municipales han mostrado un desinterés por sacar a flote y explotar positivamente como un desarrollo económico dentro de sus ciudades el gestionar turísticamente estos grandes atractivos con el que cuenta la provincia, en el distrito de Juanjuí vive una realidad problemática donde ni la propia población conoce varios de estos atractivos turísticos ya que no son gestionados turísticamente por sus autoridades para ser visitados, existe sólo una agencia dentro de la ciudad que venden paquetes turísticos de algunos destinos turísticos, mayormente la ciudad de Tarapoto tienen agencias que sí lo promocionan pero no es lo suficiente, si queremos recibir más turistas que generen una economía dentro de nuestra localidad debe existir una Gestión

Turística buena y apropiada por nuestras autoridades municipales que se comprometan en trabajar para llegar a más turistas en el Perú y el mundo.

Asimismo, no sólo es hacer una gestión turística por nuestros atractivos por querer recibir visitantes, las autoridades de la municipalidad deberán de preocuparse en capacitar con información a los hoteles, restaurantes, transportes no solamente de rubros servicios sino también empresas productoras y comercializadoras de cómo dar una calidad de servicio para fidelizar nuestros clientes ya que esto es la clave para llegar a más turistas nacionales y extranjeros. Al brindar un servicio debe ser de calidad ya que es fundamental en la gestión turística municipal para ver resultados de las constantes mejoras para poder cumplir con el requerimiento y las expectativas de nuestros turistas, ello va a implicar reforzar una cultura organizacional responsable con el compromiso de brindar calidad interna y externa en nuestra provincia de Mariscal Cáceres.

En consecuencia y de acuerdo a la realidad problemática descrita a nivel internacional, latinoamericano, nacional y regional, se planteó como problema general. ¿Cuál es la relación entre la gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022? Asimismo, como problemas específicos son: ¿Cuál es el nivel de gestión turística en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022?, ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022?, ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022?

De igual forma, la presente investigación se justificó por **conveniencia**, debido a que los resultados obtenidos de la investigación, permitió resolver los objetivos planteados, como también, se logró identificar la relación existente entre las variables; de igual manera **socialmente**, ya que los beneficiados del estudio han sido los turistas que visitaron los destinos turísticos de la Provincia Mariscalence,

se justificó **metodológicamente**, será como un antecedente para futuros investigadores en los temas de gestión Turística y calidad del servicio; además podrán aplicar, los mismos diseños, sistemas, y estrategias metodológicas en municipios o instituciones similares; de igual forma, tendrá un valor **teórico**, permitió dar nuevos aportes teóricos a la comunidad científica nacional e internacional y finalmente, la presente investigación tendrá implicancias **práctica**, con los resultados que se han obtenido, la municipalidad provincial seguirá mejorando la gestión turística, los cuales van a incidir en la captación de un mayor número de turistas, para generar mayores ingresos a la población de tal manera que mejorará sus condición de vida.

Por otra parte, la investigación se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022. Específicos: Identificar el nivel de gestión turística en la Municipalidad de la Provincia de Mariscal Cáceres Juanjuí - 2022. Identificar el nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022. Analizar la relación entre las dimensiones de gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022. hipótesis general:  $H_0$ : Existe relación significativa entre la gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022. Específicas:  $H_1$ : El nivel de gestión turística en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022 es aceptable,  $H_2$ : El nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022 es aceptable,  $H_3$ : Existe la relación entre las dimensiones de gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustentó, por diferentes trabajos científicos de una variedad de estudios, de diversos investigadores, del ámbito internacional, nacional y regional; entre ellos mencionamos a: Guerrero & Guamán (2022) en su artículo la investigación fue de tipo exploratorio, realizado en la UNACH - Ecuador, diseño cuantitativo, con una población conformada por 25 actores comunitarios a cargo de brindar los servicios y gestión turística que se encuentran localizados en cuatro localidades de la parroquia San Juan, cantón Ríobamba, utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Llegando a la conclusión, que tener una cultura de administración financiera se podrá tener una Gestión Turística con eficacia, eficiencia y aquellas comunidades que apuestan por apoyar una gestión turística, podrán alcanzar un nivel alto para el desarrollo comunitario, ya que la misma comunidad es el único autor propio en esta gestión.

De igual forma a; Monroy (2021) la investigación fue tipo transversal, realizado en la Universidad Autónoma de Baja California, México, de diseño cuantitativo, su población de estudio fue conformado por los clientes mayores de 18 años elegidos dentro de un grupo focal que se realizó con los trabajadores y el gerente, se consideró una visita de 6885 personas en una semana por temporada alta. Aplicó un cuestionario como instrumento para sus dos variables de estudio y como técnica la encuesta. Concluyó, que la calidad del servicio en los comensales masculinos no existe una diferencia exagerada con respecto a las categorías restauranteras ya que, al analizar la varianza con una  $f$  da un resultado de 2,42 no sobrepasa al valor crítico de  $f(2,8661)$ . Así mismo, la calidad del servicio en los comensales femeninos no muestra una diferencia exagerada con respecto a las especialidades restauranteras con diferencia significativa por parte de los comensales extranjeros en el análisis de varianza.

Por otro lado, mencionamos a; Bustamante (2022) la investigación fue tipo básico, realizado en la Universidad César Vallejo Chiclayo, de diseño

cuantitativo, la población lo conformó 25 personas que trabajaron en la DIRCETUR, Amazonas; entre ellos trabajadores estables (9%), cas de confianza (3%) y locadores (89%). Utilizó la encuesta y el cuestionario. El autor concluyó, que entre la gestión turística y desarrollo cultural en la DIRCETUR de Amazonas sí existe una relación significativa, regular positiva, por lo que la entidad pública mencionada debe realizar los programas turísticos en referencia a las perspectivas de los turistas demostrando un perfil de aceptación, promoviendo el respeto que como funcionarios se debe transmitir hacia los turistas como cultura propia.

Así mismo, mencionamos a; Rivadeneyra (2019) la investigación del autor fue no experimental, realizada en la UPN, de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por turistas que arribaron la ciudad de lima y optaron por prestar los servicios de las agencias de viajes que realizan turismo tradicional dentro de la ciudad de Lima. Realizó la técnica de la encuesta y como instrumento utilizó el cuestionario. El autor llegó a la conclusión, pudiendo demostrar que la calidad y la satisfacción del consumidor de las asociaciones es muy débil esto es un resultado significativo de los puntajes que se dio de cada uno de sus dimensiones; la calidad del servicio es de nivel moderado positivamente y significativa por la percepción total al igual que la satisfacción total del cliente que también tiene un valor moderado. Por ello existe el  $Rho = 0.132$  asociación muy débil, positiva y significativa, como también hay un  $Rho = 0.604$  de asociación moderada, positiva.

Seguidamente, mencionamos a; Larico (2022) el presente estudio fue diseño no experimental, realizado en la Universidad César Vallejo, cuantitativo, la población estuvo conformada por los comensales que acudieron a los restaurantes de Cañete. Utilizó el instrumento para recoger datos llamado Escala Mexicana de calidad de servicio en Restaurantes (EMCASER). Llegó a la conclusión que existe un nivel malo de la calidad del servicio que prestan a los restaurantes, por ello deben realizar medidas con eficacia que permita subir la calidad con

compromisos que garantice confianza al consumidos en los tiempos de la pandemia que se ha desarrollado, deben considerar implementar con medidas de pagos virtuales, pagos efectivo y tarjetas, ofertas por redes, etc.

También, mencionamos a; Pinchi (2019) la investigación se basó en un diseño experimental, realizado en la Universidad César Vallejo Tarapoto, de enfoque cuantitativo, la población la conformó 24 artesanos de la comunidad quechua Wayku de la provincia de Lamas y como tuvo una población finita pequeña, no calculó su muestra. Utilizó como técnica la encuesta y su instrumento de investigación el cuestionario. Concluyó, que en la Municipalidad Provincial de Lamas la Gestión Turística es manejada de manera moderada con la calidad de vida de sus artesanas, ya que el área turística encargada de establecer el programa (promoción y comercialización de los productos, desarrollo de alianzas estratégicas, capacitación y asesoramiento, etc.) no está cumpliendo con los plazos prometidos con los objetivos y lineamientos que merece el programa, esto afecta en grado menor la calidad de vida de los que deberían ser beneficiadas. Por ello fue apreciado en un nivel bajo por el 29%, en un nivel medio por el 42% y en un nivel alto por el 29%.

De igual forma a; Ramírez (2020) la investigación fue descriptivo, realizado en la Universidad Peruana Unión, de diseño no experimental, la población conformada por el cien por ciento de la muestra. Empleó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizó un cuestionario. Concluyó, que sí se encontró relación positiva débil (0.337) entre la variable Gestión de calidad y la productividad, para ello deberán de acoplar medidas de capacitación en la atención del comensal a su personal. La relación de gestión de calidad con la dimensión de competencias profesionales es de 0.364. Al relacionar la dimensión factores ambientales con la gestión de calidad arroja un 0.260. La relación de gestión de calidad con la productividad es de 0.196. Estos resultados deben ser corregidos lo más pronto para no tener efectos negativos con el pasar de los años ya que el producto que ofrecen es un servicio intangible.



Por otra parte, la investigación se orientó por diversas teorías relacionadas a las variables de estudio, como la Teoría de la Gestión Turística, donde López et al. (2018), dice que la gestión turística de los destinos es un contenido de importancia desde muchos años atrás, como resultado de un crecimiento en el ámbito turístico por parte de la demanda como también de la oferta, es importante aplicar nuevas tendencia de marketing, que lleven al éxito en éste nuevo mundo de la competitividad, como también por la irrupción con fuerza de paradigmas como el de la sostenibilidad y del desarrollo local como alternativa de respuesta a la crisis económica global y los procesos de globalización. Mientras que, Bravery (2021), define la gestión turística como la habilidad de saber lo que se quiere hacer y en seguida, realizarlo de la mejor manera y por el camino de la eficiencia. Gestionar en el ámbito público y privado ayudará a que los diferentes factores del procedimiento se desarrollen de manera efectiva para poder alcanzar los objetivos propuestos.

Para, Vega et al. (2020), dice que la gestión turística es administrar apoyando la inclusión de diferentes métodos, actividades que implican hacer partícipes a todos los medios apropiados, esto requiere competir en diferentes ámbitos, tanto gubernamentales como materia para planificar las actividades, organizar la funciones y controlar las actividades. El sector público basándose en la gestión de un destino turístico, debe de acoplar con normas productoras para la preservación del bien público y del medio ambiente que es un tema muy importante para no dejar de lado, ante ello se asegurará que exista un entorno favorable y confiable para las inversiones turísticas que se vayan a realizar. Mientras que, Naranjo et al. (2019), dice que la gestión turística engloba el desarrollo y el disfrutar de los sectores que componen el fenómeno turístico ya sea cultura, gastronómico, turismo de sol y playa, entre otros.

Asimismo, Castillo (2022), da la teoría de la gestión turística como una determinada planificación turística de un sector determinado, permitiendo al

turista sentirse satisfecho antes, durante y después de realizar las acciones que presta el servicio, de la misma manera e interés se realiza el empuje de los negocios protegiendo todo lo bueno que nos ofrece la madre naturaleza y cultura del destino. En ese sentido, desde mi criterio gestionar, realizar proyectos de turismo, planificar la visita a los recursos, hacer participar a la comunidad que recibirá al visitante, manejar bien los recursos financieros nos va a servir como una vía hacia el desarrollo y adaptación del turismo, a su vez, se va a relacionar con la calidad en los servicios que se oferta al visitante de tal manera que proporción y actúe positivamente la población durante la visita del turista en el destino turístico y éstos se lleven experiencias satisfactorias.

No obstante, Cardoso (2006), dice que la gestión turística debe sustentar por medio de metodologías para garantizar el manejo de un turismo sostenible, principalmente por un proceso de planificación y organización de los trabajos. Mediante ello, se podrá obtener buenas estrategias con el fin de proponer en los puntos de ejes locales que favorezcan al desarrollo de las comunidades. Otro autor Morillo (2011) nos dice, que la gestión turística está compuesta por una serie de actividades entre ellas el marketing, la investigación, financiación, calidad del servicio y de crisis. La gestión turística se relaciona de diferentes maneras para poder ser desarrollado en un lugar con diversas actividades turísticas.

En cuanto a, la gestión turística engloba al desarrollo del turismo en un determinado lugar y a su vez es un conjunto de diferentes actividades a realizar para poder competir en el ámbito turístico, por ende, sus autoridades deben de informar y desarrollar conocimientos útiles y hábiles para una buena gestión turística, de esta manera se fortalecerán los destinos de una localidad. Gracias a los aportes de diferentes autores me enfoqué en hablar por uno de ellos que conceptualiza la gestión turística de la siguiente manera: Cooperación Suiza – SECO (2019), define como una alianza de múltiples organizaciones en tre

públicas y privadas, presentadas con diferentes personajes en relación con un solo fin que son los objetivos comunes a favor del destino turístico indicado.

Según, Arboleda (2018) nos dice que la gestión turística en una municipalidad, da buenos resultados cuando hay un trabajo en equipo, con estrategias, programas especializados, con metas establecidas de desarrollo sectorial para poder llevar en ejecución. A su vez se debe definir e investigar las acciones de preservación y explotación de los destinos turísticos, tener en cuenta el crecimiento de la planta turística, se debe promover el desarrollo de los espacios turísticos para poder incrementar la demanda y venta. La gestión turística contiene elementos compuestos por un orden turístico, con el fin de promover una transformación fundamental con las organizaciones públicas y privadas, gobiernos locales que permitirá una visión más a fondo para el desarrollo (García, 2017).

Por su parte la Cooperación Suiza – SECO (2019), nos dice que la gestión turística es la alianza de diversas organizaciones relacionadas a brindar un servicio turístico, de la mano con representantes, que busca superar la realidad en común a beneficio del destino. Existe tres aspectos básicos que se debe tener en cuenta y considerar primordiales para el desarrollo de una gestión turística competitiva, éstas están siendo consideradas como las dimensiones del trabajo de investigación para medir la gestión turística, que son los siguientes:

La primera dimensión es la planificación y desarrollo del destino, para ello se deberá planificar trabajos con apoyo de todos los involucrados o con los que estén relacionados con la gestión turística, durante un tiempo de corto, mediano y largo plazo, allí se logrará establecer proyectos, de la mano las estrategias de cómo invertir en el sector turístico que logren mejorar las condiciones de los destinos turísticos brindando buenas condiciones al visitante, capacitar a la comunidad receptora con información del buen trato al turista e información basado en el turismo y ver en qué condiciones se encuentra la accesibilidad como

también los medios de transporte para llegar al destino (Cooperación Suiza – SECO, 2019, p. 27).

Para la segunda dimensión, desarrollo de productos y servicios turísticos, ayudará a desarrollar productos y servicios de la mano con el mercado turístico, ante ello se podrá definir el foco principal de acción para el lugar establecido brinde una experiencia excepcional para el turista. Teniendo en cuenta a las instalaciones y su estado en el que se encuentra, los atractivos deberán ser potencializados para llegar a tener afluencia de turistas, las actividades dentro de los destinos deben ser activas de la mano con la difusión de la identidad cultural (Cooperación Suiza – SECO, 2019, p. 27).

En cuanto a la tercera dimensión, promoción y comunicación del destino turístico, será importante su desarrollo realizando combinaciones con las diferentes jefaturas de apoyo en la gestión, de esta manera se pondrá a flote la publicidad de cada destino turístico ya sea por radio, tv o redes sociales, el posicionamiento de éstas debe ser prioridad en la gestión, creando estrategias de promoción y comunicación (Cooperación Suiza – SECO, 2019, p. 27).

Por otro lado, también se consideró la teoría de calidad del servicio, nos dice que los procedimientos que se va a utilizar el cual nos posibilitan determinar la calidad de un servicio que se da a un cliente, no solo para satisfacer sus necesidades, sino también para poder superar sus expectativas. Por eso, es necesario que las empresas prestadoras de servicio mejoren la tecnología (software y hardware) que manejan para poder seleccionar un personal calificado, si sus pretensiones es lograr una buena calidad. El Software es un buen procedimiento que se adquiere, ya que mejora la atención que se va a brindar. El mejorar el hardware que se utiliza es lograr una buena inversión ya que los equipos, sistemas y materiales son la tecnología apropiada. El talento humano se mejora asumiendo procedimientos innovadores, acorde a su nivel cognitivo, destreza y creatividad,

pero que contribuya a mejorar la actitud para desempeñar sus funciones (Vallejos, 2018).

Según, Aquino (1989), dice que la calidad empieza con la idea, significa que la manera de cómo ha actuado, le hace sentir orgulloso del trabajo realizado. A diferencia de Rincón (2021), dice que es trascendental perfeccionar la calidad haciendo uso de métodos que irán de la mano con el rendimiento. Si se produce con calidad las industrias estarán satisfechas, al mejorar la productividad se provocará el efecto de la disminución de los costos, conquistando así los mercados. Es de importancia tener en cuenta el estado emocional de la persona con quien se va a tratar ya que no todos los días están de buen ánimo. Así mismo para Matsumoto (2014), la calidad de servicio resulta ser el efecto de un desarrollo evaluativo, en la que el cliente compara sus expectativas. La calidad se puede medir mediante la perspectiva que recibe el cliente por el servicio que esperaba y él llega a recibir por la empresa.

Asimismo, en estos años en el rubro turístico y otros se ha convertido en una estrategia de diferenciación de entre las organizaciones, que debe estar presente cada día para dar satisfacción al turista. Es importante la producción de un bien o de un servicio para tener buenas condiciones, haciendo todo correctamente, cumpliendo los deseos del cliente. Una empresa debe conocer las necesidades y deseos del cliente, por ello logrará generar un precio accesible mediante la creación de productos y servicios (Matsumoto, 2014). Así mismo, otro autor no dice que la calidad es la recuperación de las necesidades para los clientes que particularmente que permitan determinar; sólo un producto para ser realizado y dar satisfacción a las personas; quedando la excelencia a expectativa por quien lo consume (Méndez, 2013). Mientras que, para la Real Academia Española (2022) nos dice que la calidad en palabras claras y precisas se refiere a la posesión de atributos que no se pueden separar de un bien, acogiendo para ser apreciado como bueno, regular o malo en paralelo con los atributos de su misma categoría.

Para, Vera et al. (2022) manifiesta que el cliente en todos los aspectos va a querer recibir una calidad del servicio, por ende, es muy importante identificar los motivos o factores que estén afectando. De manera similar, Burgasí et al. (2021) formuló que la calidad del servicio consiste en elaborar, diseñar y preservar un servicio o producto que satisfaga al cliente, para ello debe haber un control de forma adecuada que se dirija a la reestructuración empresarial sometiéndose a un gran cambio, llevando de la mano objetivos y estrategias. En cuanto a, Morillo & Landaeta (2009) precisa la calidad del servicio como el valor superado de excelencia que la compañía se ha trazado con la meta de satisfacer las todas las expectativas del cliente. La calidad del servicio es muy importante y por ello debemos cumplir con todas las características que se requiere ya sea para un servicio o un producto, con ello podremos conseguir un sello de calidad.

De igual forma, se tomó en cuenta la teoría del servicio, donde La Real Academia Española, nos dice que es la Acción y efecto de servir, abarca un conjunto de Instituciones y empleados dirigidos al cuidado de intereses por satisfacer necesidad del público o de una institución, pública o privada. Función prestación que desempeñan las empresas de servicio y sus trabajadores (RAE, 2022). Ello quiere decir que una actividad que vaya a realizar como una organización, se tiene que satisfacer las necesidades pactadas con el individuo. Como también, Matsumoto (2014) nos indica que los servicios son actividades intangibles pero que se pueden identificar, y el objeto de una transacción que busca satisfacer la necesidad y deseos de un cliente, sin que ello importe la propiedad de algo. Por su parte, Duque (2005) asegura que el servicio al cliente involucra varias etapas y factores, producidos antes, durante y después de ser adquirido un producto o utilización de un servicio. Es de importancia no hacerse emociones exclusivas en el momento que un visitante nos realiza una compra, debemos esperar cómo reacciona en todo momento.

Para, Domínguez (2018) el servicio ayuda a integrar y gestionar la mutua relación para cumplir con las expectativas entre el comprador y la institución, con ello se garantizará comunicarse y alimentar lo personal, en cada fase del proceso a servir. Debemos tener en claro que el objetivo principal del consumidor es que su experiencia con el servicio que va a recibir sea la mejor de todas, porque no solo va a valorar el bien, el valor monetario y rendimiento técnico, sino también valorará el producto que recibe desde un inicio del servicio. Por su parte, Vallejos (2018) afirma que el servicio brindado a la clientela está constituido por múltiples actividades relacionadas que se ofrecieron mediante un proveedor con la finalidad de obtener el producto o servicio en el tiempo y lugar apropiado, asegurándole que el uso sea correcto. Es el resultado final que la empresa prestadora de servicio debe hacer para conocer las necesidades y gustos de sus clientes, ya que el cliente es quien ayuda a posicionar una la empresa.

Si bien, existen modelos para medir la calidad del servicio, para Zeithaml et al. (1988), nos dice que mediante el modelo SERVQUAL podemos definir la calidad de servicio como la satisfacción de las expectativas y la primera impresión del cliente que se pretende atender. De esta manera, se dará una expectativa positiva para las percepciones; de manera que éstas puedan superaran a lo imaginado, ello implicará una calidad superior a la que se percibió. Para alcanzar la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL no sólo nos debemos centrar en el área de producción, sino que es de responsabilidad de toda la organización sea pública o privada en hacer partícipes a todas las áreas necesarias que tengan una relación con el desarrollo del lugar. El modelo SERVQUAL reúne cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles) estas dimensiones se pueden aplicar a cualquier tipo de entidad, empresa o lugar que brinde un servicio o producto según (Clemenza et al., 2010).

La primera dimensión es la fiabilidad, allí se desarrollará y se ejecutará el servicio que se ha prometido de la manera más cuidadosa y fiable posible. Significa que

se brindará el servicio de la manera más correcta sin errores desde el primer día, en el contexto más expresado, la confiabilidad se refiere cumplir como empresa, entidad, lugar, etc.; de las promesas hechas. Los clientes siempre van a desear realizar negocios con una organización cuando estas cumplen con lo prometido, mucho más si se trata de servicios básicos (Parasuraman et al., 1988).

Respecto a la segunda dimensión, es decir a la capacidad de respuesta, se refiere a la disposición para brindar apoyo al usuario y voluntad para ayudar de manera que se dé un servicio rápido (Parasuraman et al., 1988). Esta dimensión, tiene a la responsabilidad como aspecto importante porque comprende la comunicación entre el cliente y el prestador del servicio mediante el lapso de un tiempo determinado para ser atendido, ser respondido sus preguntas e información que requiera (Parasuraman et al., 1988).

En cuanto a tercera dimensión, hablamos de la seguridad, el cliente pone su confianza en manos de la empresa, lugar u organización donde se encuentra para satisfacer de sus necesidades, ello implica brindar seguridad, rapidez en el servicio, buen comportamiento, ser cortés y ganarse la confianza del cliente (Parasuraman et al., 1988). El individuo en esta dimensión necesita sentirse seguro aún mucho más si está prestando el servicio de un turismo de aventura ya que se dará una relación personal del cliente y empleado (Parasuraman et al., 1988).

Siguiendo con la cuarta dimensión, la empatía, el personal en conjunto con la organización debe tratar al cliente como una persona, la atención debe ser de manera cuidadosa y personalizada, así los clientes se sentirán importantes, comprendidos. Al conducir la organización siguiendo las indicaciones de esta dimensión se desarrollará un buen pacto con el cliente, de la misma manera se conocerá más a fondo sus requerimientos importantes y sus características como cliente fiel de una organización o empresa (Parasuraman et al., 1988).



Finalmente, en cuanto a la quinta dimensión, hablamos de los elementos tangibles, esta es la parte que más se hace notar de la oferta del servicio que prometimos dar al cliente, en ella encontramos a los aspectos de las instalaciones físicas, el personal que labora, los equipos instalados; todo ello representa lo tangible que será utilizado para evaluar la calidad. Las empresas u organizaciones que no demuestran consideración a los elementos tangibles en su planificación de negocio podrían arruinar los otros planes establecidos para elevar la calidad del servicio a brindar (Parasuraman et al., 1988).

### III. METODOLOGÍA

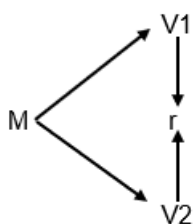
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación.

##### 3.1.1. Tipo de estudio

La investigación fue básica, porque se partió desde un marco teórico tomando a un autor como base para cada variable de estudio que ayudó a profundizar más en las teorías ya existentes, con un enfoque cuantitativo porque siguió un proceso de investigación con la recolección de información para comprobar la hipótesis. Según Sampieri, R. et. Al (2004), manifiesta que el enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Fue de diseño no experimental, porque no se manipuló las variables de estudio, con un nivel descriptivo correlacional porque se describieron los fenómenos de las variables con sus características y de corte transversal porque se recogieron los datos en un único momento y se describió la relación entre las dos variables. El diseño se esquematizó de la siguiente manera:



**Donde:**

M = Muestra

V1 = Gestión turística

V2 = Calidad del servicio

r = Relación entre variable

### **3.2 Variables y operacionalización**

**Variable I:** Gestión turística

**Variable II:** Calidad del servicio

Nota: La matriz de operacionalización de la variable se visualiza en los anexos.

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

La población de la investigación estuvo conformada por los 120 colaboradores que laboran para la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres Juanjuí.

Por otro lado, se tomó como referencia a los turistas que arribaron a la provincia de Mariscal Cáceres en el mes de noviembre del año 2021 que fue conformado por 3770 turistas entre nacionales y extranjeros, de allí se tomó como base para sacar la muestra.

#### **Criterios de selección**

##### **Inclusión:**

##### **Colaboradores**

Se ha incluido en la población a los colaboradores que se relacionan con gestión turística de la municipalidad, como también que laboran más de 1 año en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.

##### **Turistas**

Se ha incluido a turistas mayores de 18 años y menor de 70 años sean turistas nacionales o extranjeros que llegarán a la Provincia de Mariscal Cáceres, durante el mes de noviembre.

**Exclusión:****Colaboradores**

Fueron excluidos el personal que empezó a laborar desde el año 2022, como también se excluyó el personal que se encuentre mal de salud el día de la encuesta.

**Turistas**

Así mismo se excluyó a los turistas menores de 18 años y mayores de 70 años que llegaron a la Provincia de Mariscal Cáceres Juanjuí, durante el mes de noviembre, así mismo no formaron parte de la encuesta la población local de la ciudad de Juanjuí.

**3.3.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por 66 colaboradores relacionados con la gestión turística de la municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres Juanjuí.

Por otro lado, formaron parte de la muestra 349 turistas entre nacionales y extranjeros que llegaron a la Provincia de Mariscal Cáceres Juanjuí durante el mes de noviembre de 2022. Para ello se aplicó la fórmula población finita.

**Determinación de la muestra**

Se aplicó la siguiente fórmula:

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

**Donde:**

Población (N) = 3770

Probabilidad de concurrencia (p) = 0.5

Probabilidad de no concurrencia(q) =0.5

Nivel de confianza(Z)= 1.96

Margen de Error (E) = 0.05

Resultado al remplazar los datos en la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(3770)}{(0.05)^2(3770-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3620.708}{10.3865}$$

$$n = 349$$

Colaboradores 66

Turistas 349

La muestra del estudio estuvo conformada por 66 colaboradores relacionados con la gestión turística y 349 turistas entre nacionales y extranjeros que visitaron la provincia de Mariscal Cáceres, Juanjuí.

### **Muestreo**

Para establecer la muestra, se aplicó el muestreo probabilístico, haciendo uso de la fórmula de población finita.

**Unidad de análisis:** Un colaborador de la Municipalidad de Mariscal Cáceres Juanjuí y un turista que visitó la Provincia de Mariscal Cáceres Juanjuí.

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

### **Técnica de investigación**

Como técnica de estudio que se utilizó fue la encuesta conformado por 36 ítems tomadas de los indicadores de ambas variables de estudio que fueron elaboradas por el mismo investigador.

## **Instrumento de recolección de datos**

Considerando las características y la naturaleza del estudio se empleó el cuestionario con la finalidad de obtener resultados cuantitativos; bajo la teoría de la Cooperación Suiza-SECO (2019) para la variable gestión turística. El cuestionario que evalúa la gestión turística contó con 18 ítems que se han distribuidos según las dimensiones: Planificación y Desarrollo del destino (1 al 6), Desarrollo de productos y servicios turísticos (7 al 12), Promoción y comunicación del destino turístico (13 al 18). Fue medido mediante la escala de medición ordinal de Likert Malo (1), Regular (2) y Bueno (3). El nivel y rango utilizado fue: Deficiente (18-29), Aceptable (30-41), Eficiente (42-54)

Por otro lado, se ha elaborado el cuestionario bajo la teoría de Zeithaml, Parasuraman y Berry (2004) para la variable calidad del servicio, que constó de 18 ítems. El instrumento se ha distribuido según sus dimensiones de la siguiente manera: Fiabilidad (1 al 2), Capacidad de respuesta (3 al 6), Seguridad (7 al 10), Empatía (11 al 12), Elementos tangibles (13 al 18). De la misma forma, fueron medidos mediante la escala de medición ordinal de Likert Malo (1), Regular (2) y Bueno (3). El nivel y rango utilizado fue: Deficiente (18-29), Aceptable (30-41), Eficiente (42-54)

## **Validez**

Los instrumentos de investigación fueron validados mediante el juicio de tres expertos en la materia de investigación que dieron su aprobación a los instrumentos, como se muestra en la siguiente tabla:

### *Validez por juicio de expertos*

Variable	No.	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión Turística	1	Doctora Metodóloga	5.0	Aplicable
	2	Magíster en Gestión Pública	4.2	Aplicable
	3	Magíster en Gestión Pública	4.5	Aplicable
Calidad del servicio turístico	1	Magíster en Gestión Pública	5.0	Aplicable
	2	Magíster en Gestión Pública	4.1	Aplicable
	3	Magíster en Gestión Pública	4.3	Aplicable

**Fuente:** Informe de validación

### **Interpretación**

Respecto a lo que se muestra en la Tabla 1, se puede evidenciar que los 3 expertos a quienes se solicitó la evaluación de los instrumentos (cuestionario), calificaron y confirmaron que los ítems poseen validez para aplicar la encuesta. Para la variable gestión turística, el resultado obtenido en promedio fue de 46 que representa un 90% de acuerdo entre los validadores. Mientras que, para la variable calidad del servicio, el resultado fue de 45 que representa un 88% de acuerdo entre los validadores, demostrando así que los instrumentos tienen valides, características metodológicas para aplicar la encuesta y recoger la información que se necesita.

### **Confiabilidad**

Para determinar el nivel de confiabilidad y veracidad de los instrumentos aplicados, se procesó por medio del Alfa de Cronbach que fueron procesados en el software SPSS 25 cuyo resultado fue un valor mayor a 0.7, se consideró la escala tipo Likert como valoración del instrumento.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se afirma que los instrumentos son confiables ya que un instrumento tiene confiabilidad y validez, cuando

sus resultados son mayores que 0.7. Por ello la variable “Gestión turística” demostró un grado de confianza de 0,771 y de la variable “Calidad del servicio” el grado de confianza de 0,898 respectivamente; estos resultados confirman la confiabilidad y valides de nuestros instrumentos. (Ver anexo)

### **3.5 Procedimientos**

Para empezar, se dio a conocer la problemática para hacer el estudio de las variables gestión turística y calidad del servicio, luego se pasó a recopilar información que tenga similitud a las variables estudiadas, ello ha permitido encontrar antecedentes para que posteriormente se pueda obtener información para el Marco Teórico, asimismo, se buscó información teórica de ambas variables para poder ser evaluadas. Por consiguiente, se realizó la metodología de estudio, allí se identificó la muestra (personal y turista) y se realizó los instrumentos que fueron validados. Posteriormente se aplicó la encuesta, se logró con ello obtener una base de datos de las variables. Gracias a ello, los datos se pudieron procesar a través del programa SPSS V25 llegando a los resultados descriptivos y estadísticos teniendo en cuenta los objetivos a través de las tablas de frecuencia y figuras. Se finalizó, realizando la discusión, seguidamente las conclusiones y recomendaciones.

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

El presente estudio se analizó descriptivamente, lo que permitió medir las frecuencias y porcentajes que mostró el estado en el que se encuentran las variables. Los datos adquiridos a través de la encuesta, llegaron a ser procesados y también analizados mediante el programa estadístico SPSS versión 25 para realizar las tablas con sus determinados resultados, como también se pudo calcular la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov que se aplica siempre y cuando la muestra sea mayor a 50 individuos, asimismo se calculó para confirmar su normalidad



empleando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman), ello ayudó con la determinación del (p-valor) como también del grado de relación, pasando a dar una solución a las hipótesis que se plantearon en la investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación elaborada no llegó a incurrir en algún tipo de plagio, porque las teorías que se utilizó fueron citados, respetando las norma APA, los instrumentos de recolección de datos que se empleó como es el cuestionario fue de elaboración propia del autor y se recurrió a expertos que tiene un rigor científico que validaron para poder aplicar la encuesta, además se respetó la integridad de cada uno de los encuestados y se mantendrán en el anonimato por los datos de importancia que nos brindaron, de esta manera se pudo aplicar la encuesta para el Desarrollo del Proyecto de investigación.

#### IV. RESULTADOS

##### Identificar el nivel de gestión turística en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.

**Tabla 1**

*Nivel de gestión turística en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.*

	Rango	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Deficiente	18 – 29	0	0%
	Aceptable	30 – 41	36	55%
	Eficiente	42 – 54	30	45%
	Total			100%

**Fuente:** Datos extraídos del cuestionario aplicado sobre gestión turística.

#### Interpretación

La tabla 3 nos da a conocer el nivel de gestión turística por el personal de la municipalidad provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022. Asimismo, dice que es aceptable en un 55% como lo indican 36 colaboradores y es eficiente en un 45% como lo indica 30 colaboradores. El mayor porcentaje obtenido (aceptable) se debe a que la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres requiere potenciar los actores vinculados con la planificación y desarrollo del destino, desarrollo de productos y servicios, asimismo promoción y comunicación del destino turístico.

## Identificar el nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.

**Tabla 2**

*Nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.*

	Rango	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Deficiente	18 – 29	10	3%
	Aceptable	30 – 41	144	41%
	Eficiente	42 – 54	195	56%
	Total			100%

**Fuente:** Datos extraídos del cuestionario aplicado sobre calidad del servicio.

### Interpretación

La tabla 5, nos muestra el nivel de calidad del servicio de los destinos turísticos de la Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022. De igual manera, dice que es deficiente en un 3% como lo indican 10 turistas, es aceptable en un 41% como lo indican 144 turistas y es eficiente en un 56% como lo indican 195 turistas. El porcentaje más precedente (eficiente) se debe a que las organizaciones públicas y privadas hacen partícipes a todas sus áreas de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles para brindar una calidad del servicio haciendo sentir al turista como en casa.

### Tabla 3

#### *Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión turística	0.081	66	.200
Calidad del servicio	0.130	66	.007

**Fuente:** Base de datos obtenido del SPSS V.25

### Interpretación

En la tabla 6, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ya que los encuestados para ambas variables fueron mayor de 50 personas, como también se puede ver que existe una significancia de 0,200 para la variable gestión turística y 0,007 de significancia para la variable calidad del servicio, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir que los datos no tienen una distribución normal, por ello se aplicó la estadística no paramétrica con la prueba Rho de Spearman.

**Existe relación significativa entre la gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.**

**Prueba de hipótesis general**

Hi: Existe relación significativa entre la gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.

**Tabla 4**

*Resultados de correlación de las variables gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.*

			Gestión turística	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión turística	Coeficiente de correlación	1,000	,012
		Sig. (bilateral)	.	,924
		N	66	66
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,012	1,000
		Sig. (bilateral)	,924	.
		N	66	349

Fuente: Datos extraídos del cuestionario aplicado

**Interpretación**

En la tabla 7, como  $p=0,924 > 0,05$ , por lo tanto, no existe correlación significativa entre la variable gestión turística y calidad del servicio, como también, se aprecia un coeficiente de correlación pequeña de Rho de Spearman igual a 0,012. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Es así como queda demostrado que no existe relación significativa entre la gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.

**Analizar la relación entre las dimensiones de gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.**

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión planificación y desarrollo del destino y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.*

			Planificación y desarrollo del destino	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Planificación y desarrollo del destino	Coeficiente de correlación	1,000	-,007
		Sig. (bilateral)	.	,955
	Calidad del servicio	N	66	66
		Coeficiente de correlación	-,007	1,000
		Sig. (bilateral)	,955	.
		N	66	349

**Fuente:** Base de datos obtenido del SPSS V.25

**Interpretación**

En la tabla 8, la correlación de la dimensión planificación y desarrollo del destino con la variable calidad del servicio desde la percepción de 66 colaboradores y 349 turistas, da como resultado la significancia  $p=0,955 > 0,05$ , quiere decir que no existe correlación significativa ya que presenta una vinculación negativa (-0.007) muy débil de Rho Spearman. Por lo tanto, se admite la hipótesis nula.

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión desarrollo de productos y servicios turísticos y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.*

			Desarrollo de productos y servicios turísticos	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Desarrollo de productos y servicios turísticos	Coefficiente de correlación	1,000	-,107
		Sig. (bilateral)	.	,393
		N	66	66
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	-,107	1,000
	Sig. (bilateral)	,393	.	
	N	66	349	

**Fuente:** Datos extraídos del cuestionario aplicado

### Interpretación

En la tabla 9, en la segunda dimensión la correlación desarrollo de productos y servicios turísticos con la calidad del servicio, tiene como resultado  $p=0,393 < 0,05$ , quiere decir que sí existe una correlación negativa muy débil porque el Rho de Spearman es de -0.107. Por lo tanto, se admite la hipótesis alterna.

**Tabla 7**

*Relación entre la dimensión promoción y comunicación del destino turístico y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.*

			Promoción y comunicación del destino turístico	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Promoción y comunicación del destino turístico	Coefficiente de correlación	1,000	,119
		Sig. (bilateral)	.	,342
	Calidad del servicio	N	66	66
		Coefficiente de correlación	,119	1,000
		Sig. (bilateral)	,342	.
		N	66	349

**Fuente:** Datos extraídos del cuestionario aplicado

### Interpretación

En la tercera dimensión la correlación Promoción y comunicación del destino turístico con la calidad del servicio, da como resultado  $p=0,342 < 0,05$ , quiere decir que sí existe una correlación positiva muy débil (0.119) Rho de Spearman. Por ello se admite la hipótesis alterna.



## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se observa la discusión de los resultados que se encontraron, en el primer objetivo específico se identificó el nivel de la gestión turística de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022. Después de aplicar el cuestionario a 66 colaboradores relacionados con la gestión turística, se conoció cual es el nivel en el que se encuentra la gestión turística siendo aceptable en un 55% (36 colaboradores) y eficiente en un 45% (30 colaboradores). Los resultados obtenidos nos indican que la planificación que involucra el trabajo de todo el personal relacionado con la gestión turística no se está desarrollando de acuerdo a lo establecido, porque no participan todos para el desarrollo de los destinos; el personal desconoce de las condiciones en el que se encuentra cada destino, la comunidad receptora recibe una información a medias por parte de la gestión y la accesibilidad se encuentra en el plan pero se está trabajando lentamente para su ejecución. Se corresponde en un sentido que la planificación para el buen desarrollo de un destino turístico debe ser desarrollado con total responsabilidad de la mano con la sostenibilidad del personal relacionado.

Los resultados obtenidos, tienen cierta relación con las teorías planteadas en la investigación con el primer objetivo, como es la teoría de la gestión turística el turista se siente satisfecho con los servicios recibidos de un lugar visitado, esto se consigue con una determinada planificación Castillo (2022); impulsar a los emprendedores a participar mediante actividades turísticas haciendo uso de los recursos naturales y culturales es de mucha importancia ya que la comunidad participará y contribuirá con el desarrollo turístico de la comunidad.

Para el desarrollo de los productos en un destino turístico se deberá verificar las instalaciones, la difusión de identidad cultural será primordial para seguir manteniendo una cultura viva. La gestión turística tiene que empapar más las redes sociales y diferentes medios de comunicación de promoción y comunicación de los destinos turísticos de la provincia para sacar a flote con que contamos turísticamente, causando la necesidad y deseo en el turista de conocer

nuestra ciudad de Juanjuí. Lo mencionado se relaciona con el autor Guerrero & Guamán (2022), al desarrollar su trabajo de investigación llegó a la conclusión que la eficacia y la eficiencia en una gestión turística por parte de las autoridades de turno se consigue con una buena planificación para el desarrollo turístico de esta manera la comunidad seguirá apostando por su desarrollo. Tener una disciplina al planificar dentro de una gestión nos dará la oportunidad de ser mejores profesionalmente y como personas.

Resultados opuestos se encontró en el trabajo de investigación por Pinchi (2019) ya que nos dice que el nivel de gestión turística fue considerado medio por el 42%, concuerda con el hallazgo de Naranjo et al (2019) ya que la gestión turística encierra el desarrollo y el compromiso con los sectores que componen el fenómeno turístico sea cual sea de manera cultura, gastronómico, turismo de sol y playa, entre otros. Se corrobora con las precisiones del MINCETUR (2019) solicitud que tiene presente la planificación de los deberes turísticos dirigidos a los suministros de prestaciones (huéspedes, alimento, transporte) cualquier servicio que esté relacionado con las actividades turísticas.

Por otra parte, el segundo objetivo específico se identifico el nivel de calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022. Luego de aplicar la encuesta a los 349 turistas que visitaron la Provincia mariscalence se llegó a evidenciar el nivel en el que se encuentra, el 3% manifestó que es deficiente por la falta de profesionalismo de parte las personas que los atendieron, el 41% de los turistas manifestaron que es aceptable ya que en su mayoría no cumplieron con las exigencias solicitadas y el 56% de turistas manifestaron que es eficiente porque cumplieron con sus expectativas de la calidad del servicio recibido. La calidad del servicio viene siendo un tema primordial para las entidades públicas y privadas pues así lo demuestran los resultados obtenidos, cada dimensión está siendo trabajada de manera eficiente para conseguir calidad en sus servicios y de esta manera fidelizar al turista y ser recomendados.

Estos resultados tienen un sustento con las teorías investigadas, para un buen desempeño en la calidad del servicio se debe complacer desde un inicio con el bien o servicio que se va a ofrecer, la calidad se verá reflejada en la expresión del consumidor al hacer una opinión de lo llegó apreciar y/o recibir (Aquino, 1989); así como la teoría del servicio se tiene que garantizar un servicio eficiente al interactuar con el cliente, de esta manera se estará cumpliendo con las fases del proceso servicial (Vera et al 2022). Contar e invertir en un sistema de (software y/o hardware) se podrá mejorar la atención que se brinda porque será una atención innovadora que contribuirá con un atención rápida y eficaz en el desempeño de las funciones (Vallejos, 2018).

Al relacionar la dimensión planificación y desarrollo del destino con la variable calidad del servicio, el resultado nos dice que no existe una relación significativa ya que  $p=0,955 > 0,05$ , y el  $Rho = 0.007$  (correlación negativa muy débil). La teoría del MINTUR (2017) al aplicar el inventario turístico en un destino turístico llegará a servir como un instrumento de recolección de información verás de las propiedades naturales y culturales que forman parte del patrimonio nacional y permitirá la planificación del desarrollo del turismo. Cuando ya se procesa toda la información que se recaudó se podrá identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del lugar, de ello nacerá el propósito de crear estrategias y actividades adecuadas para una buena planificación turística. El autor Rivadeneyra (2019) nos da un resultado opuesto al obtenido por el trabajo de investigación, el  $Rho = 0.132$  asociación muy débil, positiva y significativa.

En cuanto a la correlación desarrollo de productos y servicio turísticos con la calidad del servicio, el resultado dice que sí existe una correlación ya que  $p=0,393$  menos a  $0,05$  admitiendo la hipótesis alterna, el  $Rho$  es de  $-0,107$  siendo una sig. negativa muy débil. Arboleda (2018), dice que desarrollar la gestión turística en una municipalidad, se obtiene buenos resultados al trabajar en equipo, las estrategias, los programas especializados y metas establecidas de desarrollo sectorial para poder llevar en ejecución. Aplicar los procedimientos a utilizar

posibilitan determinar la calidad del servicio brindada a un cliente, de esta manera se satisfacen sus necesidades y se podrá superar sus expectativas.

En el objetivo general se determinó la relación entre la gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022. Por lo consiguiente, quedó demostrado por los resultados obtenidos que no existe una relación entre la variable gestión turística y calidad del servicio porque su significancia es  $p= 0.924$  (mayor a 0.005), el Rho de Spearman es igual a 0,012 siendo un coeficiente de correlación pequeña; como mencionadas evidencias, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Con los resultados, se puede ver que la gestión turística no repercute en la calidad del servicio de un destino, ya que éste depende del gerente y/o administrados del destino turístico.

Estos resultados son distintos al de Ramírez (2020) que llegó a concluir que sí existe una relación positiva débil entre sus variables Gestión de calidad y productividad con una significancia de 0,337. Por ello recomienda acoplar diferentes medidas de capacitación constante en la atención a los comensales por parte del personal. Por otra parte, tiene similitud con la teoría de Morillo & Landaeta (2009) quien indica que como personal de atención es importante meditar como se ha actuado al momento de atender, de esta manera se empieza a calificar uno mismo para sentirse orgulloso de cómo se ha trabajado. Por otro lado, Burgasí et al (2021) tiene la teoría de la productividad con calidad que significa mejorar con calidad el producto a realizar para formar parte de los mercados importantes, permitiendo reducir costos.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1** No existe relación significativa entre la gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjui-2022; porque no cumple con la regla de decisión que establece que el coeficiente debe ser menor a 0.05. En este caso, la significancia fue  $p= 0,924$  aceptando la hipótesis nula y el coeficiente de correlación pequeña Rho de Spearman de 0,012.
- 6.2** El nivel de la gestión turística es aceptable en un 55%, debido a que las actividades de planificación y desarrollo del destino, desarrollo de productos y servicios turísticos, como también, promoción y comunicación del destino turístico; no son desarrolladas y cumplidas en su totalidad.
- 6.3** El nivel de la calidad del servicio es eficiente en un 56%, ya que prestadores de servicio de los destinos de nuestra provincia mariscalence brindan fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles a los turistas que visitan la provincia, sin embargo, presentan ciertas deficiencias.
- 6.4** No existe relación entre la dimensión planificación y desarrollo del destino con la calidad del servicio ya que no cumple con la regla de decisión donde señala que el coeficiente debe ser menor a 0,05. Por ello, la significancia  $p=0,955$  se acepta la hipótesis nula y la correlación presenta una vinculación negativa muy débil con el coeficiente de Rho de Spearman de -0,007. Pero si existe relación significativa entre la dimensión desarrollo de productos y servicios turísticos y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjui-2022; porque cumple con la regla de decisión que el coeficiente es menos a 0,05; siendo p-valor igual a 0,393 se acepta la hipótesis alterna y el Rho de Spearman -0,107 correlación negativa muy débil. Asimismo, la dimensión promoción y comunicación del destino turístico

y la calidad del servicio se relacionan ya que cumple con la regla de decisión que establece que el coeficiente debe ser menor a 0,05. Debido a eso, la significancia ha sido de 0,342 se acepta la hipótesis alterna y el Rho de Spearman de 0,119 correlación positiva muy débil.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1** Al gerente del área de turismo y cultura de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, guiar, capacitar constantemente, trabajar en conjunto y dinámicamente en las actividades relacionadas con la gestión turística, de esta manera se va a garantizar al empresario turístico el desarrollo de un turismo sostenible con calidad del servicio.
- 7.2** Al sub gerente del área de turismo capacitar y evaluar constantemente al personal relacionado con la gestión turística para que el nivel aceptable en el que se encuentra mejore y con el tiempo llegue a ser eficiente desarrollando de manera responsable la planificación, desarrollo de productos y promoción de los destinos turísticos mariscalence.
- 7.3** Al empresario en el rubro turístico, trabajar de la mano con la gestión turística municipal para perfeccionar ciertas debilidades que poseen, poder crear estrategias de trabajo, llevar un registro de todos los turistas a quienes prestaron sus servicios y seguir manteniendo de manera eficiente la calidad del servicio.
- 7.4** Al gerente de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022; desarrollar y hacer cumplir al personal el plan de trabajo establecido, promover el desarrollo de los productos y servicios turísticos de la provincia teniendo en cuenta las expectativas del turista, agendar lo que se incumple en los programas turísticos ofertados por los medios de comunicación y/o redes sociales; de esta manera se podrá garantizar a turista nacional y extranjero una gestión turística con calidad del servicio.

## REFERENCIAS

- Aguado, A., García, B., Malpartida, J. & Garivay, F. (2022). *Quality management in small and medium-sized enterprises in Pasco, Perú*. Revista Venezolana de Gerencia. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129741364&doi=10.52080%2frvgluz.27.7.46&origin=inward&txGid=12b3dfdb577ead8ae760799c70110c65>
- Alianza del Pacífico (2013) *La calidad turística en los países de la alianza del pacífico*. [https://alianzapacifico.net/wp-content/uploads/cartilla\\_calidadturistica\\_paisesalianzapacifico.pdf](https://alianzapacifico.net/wp-content/uploads/cartilla_calidadturistica_paisesalianzapacifico.pdf)
- Arboleda, N. (2018). *Strategic guidelines for the management of tourism in the district of Buenaventura (Colombia)*. Universidad Externado de Colombia. DOI: 10.18601/01207555.n23.12
- Aquino, G. (1989). *Herramientas de análisis para la mejora de la calidad*. Weebly. <https://mejoras-para-la-calidad-avg.weebly.com/deming.html>
- Babii, A. & Nadeem, S. (2021). *Tourism in a Post-Pandemic World: International Monetary fund*. <https://www.imf.org/es/News/Articles/2021/02/24/na022521-how-to-save-travel-and-tourism-in-a-post-pandemic-world>
- Barragán, C. H., García, J. J., & Medina, N. V. (2021). Analysis of the service quality in IES through the SERVQUAL model. [https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/html/#redalyc\\_637969396001\\_ref5](https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/html/#redalyc_637969396001_ref5)
- Báez, K., Cordon, K. & Rivas, L. (2020). *Propuesta de Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible para el municipio de Siuna, Región Autónoma Costa Caribe Norte, período 2016- 2020*. UNAN-Managua. <https://core.ac.uk/download/pdf/53104724.pdf>



- 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 de Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78191>
- Burgasí, D., Cobo, D., Pérez, K., Pilacuan, R. & Rocha, M. (2021). The Ishikawa diagram as a quality tool in education. a review of the last 7 years: literature review. *Revista electrónica TAMBARA*. [https://tambara.org/wp-content/uploads/2021/04/DIAGRAMA-ISHIKAWA\\_FINAL-PDF.pdf](https://tambara.org/wp-content/uploads/2021/04/DIAGRAMA-ISHIKAWA_FINAL-PDF.pdf)
- Bravery, G. (2021). *Antecedentes históricos de la administración*. Universidad de Sonora. <https://www.coursehero.com/file/104421988/AE-TAREA-3-Antecedentes-hist%C3%B3ricos-de-la-Administraci%C3%B3ndocx/>
- Calero, P., & Garcia, D. (2020). Immigrant entrepreneur knowledge in the tourism industry of island destinations. *Tourism Geographies*. DOI: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14616688.2020.1786152>
- Cardoso, C. (2006). Turismo sostenible. *El Periplo Sustentable*, núm. 11, mayo, 2006, pp. 5-21. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193420679001.pdf>
- Castillo, G. (2022). *Desarrollo turístico post COVID-19*. Universidad estatal del sur de Manabí. DOI: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3587/1/01%20TESIS%20G%c3%89NESIS%20DAYANA%20CASTILLO%20Y%c3%81NEZ%20-25%20FEB-2022.pdf>
- CEPAL (2020). *Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe. Documentos de Proyectos* (LC/TS.2020/162). DOI: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46551/1/S2000674\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46551/1/S2000674_es.pdf)

- Compeán, A. (2003). *Planeación y gestión del desarrollo turístico municipal*. SEDOC - CECTUR 338.4791S. DOI: <https://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/003162Pri0000.pdf>
- Corona, E. (2021). *Agoniza turismo: Gaceta Reivindicación Sindical*. DOI: <https://rssindical.mx/2021/02/15/agoniza-turismo/>
- Cooperación Suiza – SECO. (2019). *Conceptos Básicos para la Gestión de Destinos Turísticos*. Editorial Swisscontact. [https://cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/conceptos\\_basicos.pdf](https://cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/conceptos_basicos.pdf)
- Cueto, K., Geraldo, A., & Tito, L. (2020). *An Assessment of Education Quality in Private Schools*. Industrial data, 23(1), 165-187. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/17178/15872>
- Clemenza, C., Gotera, A. & Araujo, R. (2010). *Quality of services rendered by the Municipal Autonomous Tax Administration Service*. Revista Venezolana de Gerencia. [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007#:~:text=Fiabilidad%20o%20Confiabilidad.,conocimientos%20profesionales%20de%20la%20organizaci%C3%B3n](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007#:~:text=Fiabilidad%20o%20Confiabilidad.,conocimientos%20profesionales%20de%20la%20organizaci%C3%B3n).
- Deming, 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>
- DIRCETUR (2019). *Plan estratégico Regional de turismo – PERTUR San Martín*. <https://www.regionsanmartin.gob.pe/OriArc.pdf?id=110376>
- Duque, E. (2015). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

- Jimenez, L. & Neyra, A. (2017). *Relación entre la Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2017*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5088>
- Garcia, N. (2017). *Management model to promote tourism development in the communities of Manabí, Ecuador*. file:///C:/Users/Compuciber/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionParaFomentarElDesarrolloTuristicoDe-6311570.pdf
- Ganga, F., Alarcon, N. & Pedraja, L. (2019). *Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Gómez, C. & Barrón, K. (2019). Impacts of tourism and the generation of employment in Mexico. *Revista de Análisis turístico*. <https:// analisis-turistico.aecit.org/index.php/AECIT/article/view/347/224>
- González, S., Viteri, A., Izquierdo, M., & Verdezoto, O. (2020). *Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city*. 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guerrero, D. & Guamán, B. (2022). *Gestión Turística y Desarrollo en las Comunidades Indígenas en parroquia San Juan, cantón Riobamba-Ecuador*. (tesis de maestría). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9508>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Interamericana Editores. [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)

- Larico, B. (2022). *Calidad del servicio en restaurantes de Cañete – Perú*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38078/42067>
- Luciano, R. Vilca, J., Soto, M., Nolasco, E., Sotomayor, J., Carbajar, K. & Loayza, M. (2022). *Management of innovation and organizational competitiveness in the education sector*. CISCI. DOI: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85137302542&doi=10.54808%2fCISCI2022.01.80&origin=inward&txGid=5bfb a4815bc7325cb567a818816686ce>
- Flores, K., Montoya, A., Vásquez, C. & Cáneez, R. (2021). *Decentralized educational management with a territorial approach*. Revista Venezolana de Gerencia. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85112313583&doi=10.52080%2frvgluz.26.e5.5&origin=inward&txGid=a821c4d0e55 41161a23103690acbedbe>
- López, R., Chávez, E. & Rey, M. (2018). *Aproximación a la medición de revenue management en destinos turísticos*. Editorial Universidad de Sevilla. DOI: <https://doi.org/10.12795/IJWT.2018.i09.03>
- 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>
- Méndez, J. (2013). *Filosofías de la Calidad: Deming, Juran, Ishikawa, Crosby*. <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- MINCETUR (2015). *Inventario de recursos turísticos*. <https://www.mincetur.gob.pe/producto-turistico/inventario-de-recursos-turisticos/>

- MINCETUR (2017). *Manual para la elaboración y actualización del inventario de recursos turísticos*. [Archivo PDF]. <https://www.mincetur.gob.pe/>
- MINCETUR (2019). *Se fortalece gestión turística en municipios de cinco regiones del Perú*. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/29098-se-fortalece-gestion-turistica-en-municipios-de-cinco-regiones-del-peru>
- Monroy, A. (2021). *Calidad de servicio en restaurantes de Todos Santos, México por concepto de género*. (Tesis de Maestría). <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/8229/9401>
- Montañez, A., Pozo, C., Prado, H. & Chávez, J. (2020). *Emerging public management: Some features from a theoretical perspective*. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85086449788&doi=10.37960%2frevista.v25i89.31377&origin=inward&txGid=13f6fc95dbdd2a89f0f44e3e86e0c663>
- Mora, C. (2011). *Calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. *Revista Brasileira de Marketing*. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morillo, M. (2011). *Tourism and Tourist Product. Evolution, Concepts, Components and Classification*. *Visions Gerencial*. Universidad de los Andes Mérida, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>
- Morillo, M. & Landaeta, N. (2015). *Quality of fast food service from vanguard employee participation, Libertador Municipality, Merida State, Venezuela*. *SABER. Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad del oriente*. <https://www.redalyc.org/pdf/4277/427744808010.pdf>
- Naranjo, M., Pelegrín, A., Marín, L. & López, Y. (2019). *Tourism management models: critical view from different perspectives*. *Revista electrónica Cooperación – Universidad – Sociedad* ISSN 2528 – 8075. [file:///C:/Users/Compuciber/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionTuristica-7001764%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Compuciber/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionTuristica-7001764%20(1).pdf)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Article in *Journal of Retailing* · January 1988. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Pelegrín, N., Pelegrín, L. & López, Y. (2019). *Tourism management models: critical view from different perspectives*. RECUS Revista Electrónica Cooperación – Universidad Sociedad. file:///C:/Users/Compuciber/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionTuristica-7001764.pdf
- Pinchi, H. (2019). *Gestión turística y calidad de vida en artesanas del programa Waska Waska Warmi Wasi, Municipalidad Provincial de Lamas, 2019* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47073/Pinchi\\_GH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47073/Pinchi_GH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez, F. (2020). *Gestión de la calidad de servicio y la productividad en la Municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2020*. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Unión. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4533/Felipe\\_Tesis\\_Maestro\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4533/Felipe_Tesis_Maestro_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Real Academia Española (2022). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/calidad>
- Rincón, H. (2021). *Quality, Productivity and Costs: Relationship Analysis among these Three Concepts*. Actualidad Contable FACES. Año 4 No. 4, enero-junio 2001. Mérida. Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700405.pdf>
- Rivadeneira, A. (2019). *La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en una agencia de viajes y asesoría en turismo tradicional en la ciudad de Lima - Perú, año 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Privada del Norte, Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23914/Rivadeneira%20Cuya%20Parcial%20PDF.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

- Rodríguez, L. (2019,). *Gestión del Destino Turístico y su Planificación Estratégica*.  
<https://www.gestiopolis.com/gestion-del-destino-turistico-y-su-planificacion-estrategica/>
- Romero, S., Palumbo, G. Franco, J. & Diaz, L. (2022). *Ocupacional safety management in public organizations in Peru*. *Revista Venezolana de Gerencia*.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85134389345&doi=10.52080%2frvgluz.27.99.17&origin=inward&txGid=816141448e11deefb0eebddaf6a86989>
- Román, Y., Lozano, G., Tito, J. & Ludeña, G. (2018). *Public management and leadership of women in decision-making*. *Revista Venezolana de Gerencia*.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85086245468&origin=inward&txGid=07fa67726dc845452fef95594e1171ed>
- Sánchez, M., & Sánchez, M. (2017). *Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in organizations*. Veracruz: Universidad Veracruzana.  
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Salinas, C. (2021). *La crisis del coronavirus. El país*.  
<https://elpais.com/mexico/economia/2021-01-28/mexico-cerro-2020-con-una-caida-del-46-en-el-turismo-internacional-debido-a-la-covid-19.html> ISECTUR
- Salvadeo, V. & Ruarte, P. (2018). WORLD HERITAGE: Talampaya National park importance in tourism management. *Artículo Serie correlación geológica*. DOI:  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1666-94792018000200006](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1666-94792018000200006)
- Solórzano, B. G. & Aceves, L. J. (2013). *Importance of quality customer service for the performance of companies*.  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Solórzano, D., Castillo, W., Miñan, G. & Símpalo, W. (2021). Occupational safety and health management of COVID-19 at a company in the Peruvian fishing sector.

Archivos de prevención de riesgos laborales.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85123037250&doi=10.12961%2fapril.2021.24.03.02&origin=inward&txGid=1eafcf0ea37246fcc55e88363955a5b7>

Shin, Y., Kim, H. & Severt, K. (2019). Consumer values and service quality perceptions of food truck experience. *International Journal of Hospitality Management*, 79 (October 2018), 11–20. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.12.008>

T News (2019). *Directorios de T News Noticias*. DOI: <https://tnews.com.pe/aerolineas-argentinas-tiene-un-promedio-de-75-de-ocupacion-en-su-ruta-a-lima/>

Torres, M. & Vázquez, C. (2015). *Models for assessing the quality of service: Characterization and analysis*. Ensayo UNEXPO. Barquisimeto. Venezuela. [http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium\\_35\\_2015\\_4.pdf](http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf)

Vallejos, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la demuna de la municipalidad provincial de San Ignacio Cajamarca*. Universidad Señor de Sipan. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9266/Vallejos%20Bautista%2c%20Elvis%20El%c3%adas.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Vega, V., Sánchez, B., Castro, F., & Gómez, N. (2021). *Impact of covid-19 on tourism in Latin America and the Caribbean*. *Universidad y Sociedad* vol.13no.3. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000300460](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000300460)

Vera, R., Flores, E., & Sierra, J. (2022). *La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 367-385. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2234](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234)



## **ANEXOS**

### Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1: Gestión Turística</b>	Cooperación Suiza – SECO (2019), nos dice que la gestión turística es la alianza de diversas organizaciones relacionadas a brindar un servicio turístico, de la mano con representantes, que busca superar la realidad en común a beneficio del destino.	Las empresas públicas y privadas deben trabajar articuladamente en las actividades turísticas para el desarrollo y beneficio de la ciudad.  Se medirá por las dimensiones planificación y desarrollo del destino, desarrollo de productos y servicios turísticos, promoción y comunicación del destino turístico en concordancia con sus indicadores planteados.	Planificación y Desarrollo del destino	-Condición de los destinos turísticos. -Comunidad receptora. -Accesibilidad a los destinos turísticos.	Ordinal
			Desarrollo de productos y servicios turísticos	-Instalaciones. -Atractivos turísticos. -Actividades en los destinos turísticos.	
			Promoción y comunicación del destino turístico.	-Publicidad. -Posicionamiento de los destinos turísticos. -Estrategias de promoción.	
<b>V2: Calidad del servicio</b>	Zeithaml et al. (1988), nos dice que mediante el modelo SERVQUAL podemos definir la calidad de servicio como la satisfacción de las expectativas y la primera impresión del cliente que se pretende atender.	La calidad de servicio es un aspecto importante para llegar al éxito de una empresa ya sea pública o privada de esta manera obtendremos captación, retención y fidelidad del cliente para ser competentes en un mercado.	Fiabilidad	-Habilidad para realizar el servicio.	Ordinal
			Capacidad de respuesta	-Responder preguntas -Solucionar Quejas y/o problemas de los clientes.	
			Seguridad	-Credibilidad -Confianza	
			Empatía	-Servicio personalizado	

		Se medirá por las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en concordancia con sus indicadores planteados.	Elementos tangibles	-Infraestructura -Materiales de comunicación. -Personal	
--	--	--	---------------------	---	--

## Matriz de Consistencia

### Título: Gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión turística en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar el nivel de gestión turística en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.</p> <p>Identificar el nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.</p> <p>Analizar la relación entre las dimensiones de gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H1: El nivel de gestión turística en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022 es aceptable.</p> <p>H2: El nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022 es aceptable.</p> <p>H3: Existe la relación entre gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>La encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>El cuestionario.</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	

<p><b>Diseño:</b></p> <p>Diseño no experimental</p>	<p><b>Población:</b> La población de la investigación estará conformada por los 120 colaboradores que laboran para la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres Juanjuí. Por otro lado, se tomó como referencia a los turistas que arribaron a la provincia de Mariscal Cáceres en el mes de noviembre del año 2021 que fue conformado por 3770 turistas entre nacionales y extranjeros, de allí se tomará como base para sacar la muestra.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra estará conformada por 66 colaboradores relacionados con la gestión turística de la municipalidad de la provincia de Mariscal Cáceres Juanjuí. Por otro lado, formarán parte de la muestra 349 turistas entre nacionales y extranjeros que llegarán a la Provincia de Mariscal Cáceres, Juanjuí durante el mes de noviembre de 2022. Para ello se aplicó la fórmula población finita</p>	<b>Variabes</b>	<b>Dimensiones</b>	
		Gestión turística	Planificación y desarrollo del destino	
			Desarrollo de productos y servicios turísticos.	
			Promoción y comunicación del destino turístico.	
		Calidad del servicio	Fiabilidad	
			Capacidad de respuesta	
			Seguridad	
Empatía				
	Elementos tangibles			

## Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO APLICADO A 66 COLABORADORES RELACIONADOS CON LA GESTIÓN TURÍSTICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL CÁCERES, JUANJUI-2022.

#### Cuestionario - Gestión Turística

Cuestionario 1

Fecha de recolección: ...../...../.....

#### INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, la presente ficha de encuesta tiene el propósito de recoger información sobre la Gestión Turística en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022, para el desarrollo de una investigación. Espero contar con su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario; por ello se guardará total confidencialidad en los resultados. Es anónimo.

Marque con un (X) la alternativa que usted crea conveniente.

**ESCALA: 1 = Malo 2 = Regular 3 = Bueno**

Dimen siones	N°	Interrogantes	Escala		
			1	2	3
Planificación y desarrollo del destino	<b>Condición de los destinos turísticos</b>				
	1	¿Sabe usted en qué condiciones se encuentra la gestión turística de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí?			
	2	¿Sabe usted si la gestión turística de la Municipalidad Provincial ofrece mínimas condiciones al visitante?			
	<b>Comunidad receptora</b>				
	3	¿Sabe usted como gestor turístico municipal cuál es el trato que reciben los turistas por parte de los prestadores de servicio de la provincia?			
	4	¿Considera usted que la información que brinda la institución sobre el turismo, es la más apropiada?			
	<b>Accesibilidad a los destinos turísticos</b>				
	5	¿De qué manera califica usted la gestión turística, respecto a la accesibilidad hacia los diferentes destinos?			
6	¿De qué manera califica usted la gestión turística, respecto al sistema de transporte para llegar a los destinos?				

<b>Desarrollo de productos y servicios turísticos</b>	<b>Instalaciones</b>				
	7	¿De qué manera califica usted la gestión turística, respecto a las instalaciones de servicios básicos en los destinos?			
	8	¿De qué manera califica usted la gestión turística, respecto a las instalaciones físicas de los destinos?			
	<b>Atractivos Turísticos</b>				
	9	¿De qué manera califica usted la gestión turística, respecto al trabajo por potencializar los destinos?			
	10	¿De qué manera califica usted la gestión turística, respecto al trabajo que realizan para la afluencia de visitantes en los destinos?			
	<b>Actividades en los destinos turísticos</b>				
	11	¿De qué manera califica usted la gestión turística, respecto al desarrollo del turismo vivencial en los destinos?			
	12	¿De qué manera califica usted la gestión turística, respecto a la difusión de la identidad cultural en la población?			
	<b>Promoción y comunicación del destino turístico</b>	<b>Publicidad</b>			
		13	¿De qué manera califica usted la gestión turística, respecto a la publicidad por (radio y tv) de nuestros destinos?		
		14	¿De qué manera califica usted la gestión turística, respecto a la inversión en la página web (Google, Instagram y Facebook) de los destinos?		
<b>Posicionamiento de los destinos turísticos</b>					
15		¿De qué manera califica usted la gestión turística, respecto al posicionamiento de los destinos dentro del mercado turístico de la Región San Martín?			
16		¿De qué manera califica usted la gestión turística, respecto al reconocimiento de la marca mariscalence para el aumento del flujo turístico?			
<b>Estrategias de promoción</b>					
17		¿De qué manera califica usted la gestión turística, respecto a la promoción por medio de videos, reportajes, trípticos, portal turístico, etc.; de los destinos?			
18	¿De qué manera califica usted la gestión turística, respecto a la comunicación y promoción de los destinos?				

Fuente: Elaboración propia.

## Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO APLICADO A 349 TURISTAS NACIONALES Y/O EXTRANJEROS PARA CONOCER LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL CÁCERES, JUANJUI-2022.

#### Cuestionario - Calidad del servicio

Cuestionario 2

Fecha de recolección: ...../...../.....

**INSTRUCCIONES:**

Estimado colaborador, la presente ficha de encuesta tiene el propósito de recoger información sobre la Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022, para el desarrollo de una investigación. Espero contar con su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario; por ello se guardará total confidencialidad en los resultados. Es anónimo.

Marque con un (X) la alternativa que usted crea conveniente.

**ESCALA: 1 = Malo 2 = Regular 3 = Bueno**

Dimensiones	N°	Interrogantes	Escala		
			1	2	3
<b>Fiabilidad</b>	<b>Habilidad para realizar un servicio</b>				
	1	¿Cómo califica usted la habilidad de atención por el personal en su visita a los destinos turísticos de la provincia?			
	2	¿Cómo califica usted el servicio pactado que le brindaron en los destinos turísticos visitados?			
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Responder preguntas</b>				
	3	¿Cómo califica usted las respuestas dadas ante sus dudas en los destinos turísticos visitados?			
	4	¿Cómo califica usted la información brindada durante su visita a los destinos turísticos visitados?			
	<b>Solucionar quejas y/o problemas de los clientes</b>				
	5	¿Cómo califica usted la solución a sus quejas presentadas durante su visita a los destinos turísticos?			
	6	¿Cómo califica usted la predisposición del personal para resolver sus quejas y/o problemas durante su visita a los destinos turísticos?			



<b>Seguridad</b>	<b>Credibilidad</b>			
	<b>7</b>	¿Cómo califica usted la rapidez del servicio que le brindaron durante su visita a los destinos turísticos?		
	<b>8</b>	¿Cómo califica usted al comportamiento del personal durante su visita a los destinos turísticos?		
	<b>Confianza</b>			
	<b>9</b>	¿Cómo califica usted la confianza brindada por el personal que le atendió en los destinos turísticos?		
	<b>10</b>	¿Cómo califica usted al trato cortés y amable del personal al momento de ser atendido en los destinos turísticos?		
<b>Empatía</b>	<b>Servicio personalizado</b>			
	<b>11</b>	¿Cómo califica usted la atención personalizada que le brindó el personal en los destinos turísticos visitados?		
	<b>12</b>	¿Cómo califica usted la atención brindada a sus necesidades de urgencia durante su visita a los destinos turísticos?		
<b>Elementos tangibles</b>	<b>Infraestructura</b>			
	<b>13</b>	¿Cómo califica usted la infraestructura de los destinos turísticos que ha visitado en la provincia?		
	<b>14</b>	¿Cómo califica usted las vías de acceso que le permitieron llegar al destino turístico que ha visitado?		
	<b>Materiales de comunicación</b>			
	<b>15</b>	¿Cómo califica usted los materiales publicitarios de los destinos turísticos que ha visitado?		
	<b>16</b>	¿Cómo califica usted la información de los folletos, afiches publicitarios con el que cuentan los destinos turísticos que ha visitado?		
	<b>Equipos</b>			
	<b>17</b>	¿Cómo califica usted la imagen (limpieza y uniformes) del personal en los destinos turísticos que ha visitado?		
	<b>18</b>	¿Cómo califica usted la limpieza y mantenimiento de los destinos turísticos que ha visitado?		

**Fuente:** Elaboración Propia

**Calculo del tamaño de la muestra para la variable calidad del servicio:**

Se aplicó la siguiente fórmula:

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

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(3770)}{(0.05)^2(3770-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3620.708}{10.3865}$$

$$n = 349$$

**Donde:**

Población (N) = 3770

Probabilidad de concurrencia (p) = 0.5

Probabilidad de no concurrencia(q) =0.5

Nivel de confianza(Z)= 1.96

Margen de Error (E) = 0.05

## Autorización donde se ejecutó la investigación



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Tarapoto, 19 de octubre de 2022

SEÑOR

**Dr. VICTOR RAÚL LÓPEZ ESCUDERO**  
**ALCALDE DE LA PROVINCIA MARISCAL CÁCERES**

**ASUNTO** : Solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio.

**REFERENCIA:** Solicitud del interesado de fecha: **19 DE OCTUBRE DE 2022**

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **Alvarado Cachique Karen Karmin**
- 2) Programa de estudios : **Maestría**
- 3) Mención : **Gestión Pública**
- 4) Ciclo de estudios : **III ciclo**
- 5) Título de la investigación : **Gestión turística y calidad del servicio de la Municipalidad de la Provincia de Mariscal Cáceres Juanjuí - 2022**
- 6) Asesor : **Dr. Saavedra Sandoval Renán**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva **autorizar la realización de la investigación** en la institución que usted dirige; así como también, **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Atentamente,



**Dra. Rosa Mabel Contreras Julián**  
Jefa de la Unidad de Posgrado  
UCV – TARAPOTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC:20178680049
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL CÁCERES	
Nombre del Titular o Representante legal	
Nombres y Apellidos: Dr. Víctor Raúl López Escudero	DNI: 41933579

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión turística y calidad del servicio turístico de la municipalidad de la provincia Mariscal Cáceres Juanjui – 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Karen Karmin Alvarado Cachique	DNI: 71245734

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Juanjui, 25 de noviembre de 2022

Firma:

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO**

Tarapoto, 24 de octubre de 2022

Para: Dra. Teresa Narvaez Aranibar

Asunto: Evaluación de cuestionario

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: "Gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022", a fin de optar el grado de: **Maestra en GESTIÓN PÚBLICA**.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: "Cuestionario de Gestión Turística y Calidad del Servicio"; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

*Recibido 21-10-22*  
*[Firma]*  
Dra. Teresa Narvaez  
Aranibar

Karen Karmin Alvarado Cachique  
DNI N°71245734

**Adjunto:**

- Título de la investigación
- Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)
- Cuadro de operatividad de variables
- Instrumentos

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dra. NARVAEZ ARANIBAR, TERESA  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – LIMA ESTE  
 Especialidad : DOCENTE METODÓLOGA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión turística  
 Autor (s) del instrumento (s) : Alvarado Cachique, Karen Karmin

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión turística					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión turística					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión turística					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>50</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: = 5,0

Tarapoto, 20 de octubre de 2022



**Dra. Teresa Narvaez Aranibar**

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dra. NARVAEZ ARANIBAR, TERESA  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – LIMA ESTE  
 Especialidad : DOCENTE METODÓLOGA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad del servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Alvarado Cachique, Karen Karmin

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>50</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** = 5,0

Tarapoto, 20 de octubre de 2022


**Dra. Teresa Narvaez Aranibar**

Sello personal y firma

## CONSTANCIA

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022". del autor Karen Karmin Alvarado Cachique, estudiante de posgrado de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 66 colaboradores y 349 turistas, participantes del proceso de investigación, que se aplicará en el mes de noviembre de 2022.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 27 de octubre de 2022



---

Dra. Teresa Narvaez Aranibar

DNI N°: 10122038



## CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 24 de octubre de 2022

Para: Mg. Diana Lucely Quevedo Villanueva

Asunto: **Evaluación de cuestionario**

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: "Gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022", a fin de optar el grado de: **Maestra en GESTIÓN PÚBLICA**.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: "Cuestionario de Gestión Turística y Calidad del Servicio"; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

Recibido 21-10-22



Mg. Diana Lucely Quevedo Villanueva  
ABOGADA  
C.A.S.M. N° 1035



Karen Karmin Alvarado Cachique  
DNI N°71245734

**Adjunto:**

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumentos*

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: QUEVEDO VILLANUEVA DIANA LUCELY  
 Institución donde labora : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL CÁCERES  
 Especialidad : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión turística  
 Autor (s) del instrumento (s) : Alvarado Cachique Karen Karmin

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión turística					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión turística					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión turística					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				4	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>48</b>	

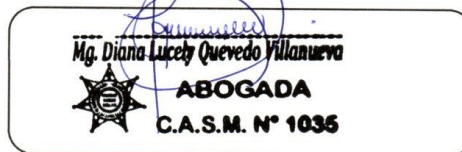
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

= 48

 Tarapoto, 27 de octubre de 2022


Sello personal y firma



## CONSTANCIA

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022". del autor Karen Karmin Alvarado Cachique, estudiante de posgrado de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 66 colaboradores y 349 turistas, participantes del proceso de investigación, que se aplicará en el mes de noviembre de 2022.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 27 de octubre de 2022



hija. Diana Lucely Quevedo Villanueva  
**ABOGADA**  
**C.A.S.M. N° 1035**

DNI N°: 70179248

## CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 21 de octubre de 2022

Para: Mg. Robert Pinedo Angulo

Asunto: **Evaluación de cuestionario**

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarle que estoy elaborando mi tesis titulada: "Gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022", a fin de optar el grado de: Maestra en GESTIÓN PÚBLICA.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: "Cuestionario de Gestión Turística y Calidad del Servicio"; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

Recibido  
21-10-22  
  
Mg. Robert Pinedo Angulo  
Contador publico  
Reg. 19-1078



Karen Karmin Alvarado Cachique  
DNI N°71245734

**Adjunto:**

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumentos*

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Robert Pinedo Angulo  
 Institución donde labora : Gobierno Regional  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión turística  
 Autor (s) del instrumento (s) : Alvarado Cachique Karen Karmin

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión turística					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión turística				4	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				4	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión turística					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** = 4,5

Tarapoto, 28 de octubre de 2022



Mg. Robert Pinedo Angulo  
 Contador publico  
 Reg. 19-1078

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Robert Pinedo Angulo  
 Institución donde labora : Gobierno Regional  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad del servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Alvarado Cachique Karen Karmin

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				4	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio				4	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio				4	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				4	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				4	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					43	


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** = 4,3

Tarapoto, 28 de octubre de 2022



Mg. Robert Pinedo Angulo  
 Contador publico  
 Reg. 19-1078

Sello personal y firma

## CONSTANCIA

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjuí-2022". del autor Karen Karmin Alvarado Cachique, estudiante de posgrado de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 66 colaboradores y 349 turistas, participantes del proceso de investigación, que se aplicará en el mes de noviembre de 2022.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 28 de octubre de 2022

  
-----  
Mg. Robert Pinedo Angulo  
Contador publico  
Reg.19-1078

DNI N°: 00974216



**Confiabilidad de los instrumentos de investigación**  
**Análisis de confiabilidad de la variable: Gestión turística**

---

**Resumen de procesamiento de casos**

---

		N	%
Casos	Válido	66	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	66	100,0

---

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

*Alpha de Cronbach de Gestión Turística*

---

**Estadísticas de fiabilidad**

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,771	18

---

**Análisis de confiabilidad de la variable: Calidad del servicio**

---

**Resumen de procesamiento de casos**

---

		N	%
Casos	Válido	349	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	349	100,0

---

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

*Alpha de Cronbach de Calidad del servicio*

---

**Estadísticas de fiabilidad**

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	18

---

### Base de datos

Nº	RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN TURÍSTICA																		Total	Nivel
	Planificación y desarrollo del destino						Desarrollo de productos y servicios turísticos						Promoción y comunicación del destino turístico							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18		
1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	47	Eficiente
2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	Aceptable
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	40	Eficiente
4	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	32	Aceptable
5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	40	Aceptable
6	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	38	Aceptable
7	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	38	Aceptable
8	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	41	Aceptable
9	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	33	Aceptable
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	Aceptable
11	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	41	Aceptable
12	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	42	Eficiente

13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44	Eficiente
14	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	1	3	3	36	Aceptable
15	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	31	Aceptable
16	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	37	Aceptable
17	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	35	Aceptable
18	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	48	Eficiente
19	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	43	Eficiente
20	2	2	2	3	1	1	2	1	3	2	2	2	3	1	3	3	2	2	37	Aceptable
21	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	45	Eficiente
22	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	3	37	Aceptable
23	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	42	Eficiente
24	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	41	Aceptable
25	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	36	Aceptable
26	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	47	Eficiente
27	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	42	Eficiente
28	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	39	Aceptable

29	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	47	Eficiente
30	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	44	Eficiente
31	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	48	Eficiente
32	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	40	Aceptable
33	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	41	Aceptable
34	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	37	Aceptable
35	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	36	Aceptable
36	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	Aceptable
37	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	39	Aceptable
38	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	Eficiente
39	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	37	Aceptable
40	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	41	Aceptable
41	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	1	3	3	34	Aceptable
42	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	46	Eficiente
43	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	44	Eficiente
44	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	41	Aceptable

45	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	45	Eficiente
46	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	34	Aceptable
47	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	43	Eficiente
48	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	40	Aceptable
49	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	Aceptable
50	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	45	Eficiente
51	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	45	Eficiente
52	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	43	Eficiente
53	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	42	Eficiente
54	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	47	Eficiente
55	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	45	Eficiente
56	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	3	3	33	Aceptable
57	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	2	32	Aceptable
58	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	47	Eficiente
59	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	42	Eficiente
60	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	48	Eficiente

<b>61</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	36	Aceptable
<b>62</b>	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	43	Eficiente
<b>63</b>	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	36	Aceptable
<b>64</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	35	Aceptable
<b>65</b>	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	42	Eficiente
<b>66</b>	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	46	Eficiente

Nº	RESULTADOS DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO																		Total	Nivel
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía		Elementos tangibles							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Eficiente
2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	43	Eficiente
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	45	Eficiente
4	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	42	Eficiente
5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	49	Eficiente
6	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	3	3	2	3	33	Aceptable
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	38	Aceptable
8	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	33	Aceptable
9	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	34	Aceptable
10	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	44	Eficiente
11	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	44	Eficiente
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Eficiente
13	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27	Deficiente
14	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	49	Eficiente
15	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	45	Eficiente
16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	51	Eficiente

17	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	45	Eficiente
18	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	43	Eficiente
19	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	49	Eficiente
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Eficiente
21	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	51	Eficiente
22	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	33	Aceptable
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	24	Deficiente
24	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	49	Eficiente
25	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	45	Eficiente
26	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	42	Eficiente
27	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	38	Aceptable
28	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	49	Eficiente
29	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	Aceptable
30	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	38	Aceptable
31	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	3	3	2	2	42	Eficiente
32	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	34	Aceptable
33	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	51	Eficiente
34	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	41	Aceptable
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	34	Aceptable



36	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	52	Eficiente
37	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	Eficiente
38	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	36	Aceptable
39	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	36	Aceptable
40	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	48	Eficiente
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	36	Aceptable
42	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	47	Eficiente
43	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	50	Eficiente
44	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	51	Eficiente
45	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	50	Eficiente
46	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	51	Eficiente
47	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	Eficiente
48	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	48	Eficiente
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	33	Aceptable
50	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	37	Aceptable
51	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	51	Eficiente
52	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	51	Eficiente
53	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	42	Eficiente
54	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	45	Eficiente

55	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	49	Eficiente
56	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	48	Eficiente
57	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	45	Eficiente
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	Aceptable
59	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27	Deficiente
60	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	50	Eficiente
61	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	42	Eficiente
62	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	40	Aceptable
63	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	50	Eficiente
64	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	43	Eficiente
65	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	41	Aceptable
66	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	30	Aceptable
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	Deficiente
68	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	44	Eficiente
69	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	41	Aceptable
70	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	33	Aceptable
71	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	39	Aceptable
72	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	49	Eficiente
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53	Eficiente

74	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	42	Eficiente	
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	Aceptable	
76	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	43	Eficiente	
77	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	43	Eficiente	
78	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	44	Eficiente	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	52	Eficiente	
80	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	3	3	2	3	35	Aceptable	
81	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	41	Aceptable	
82	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	50	Eficiente	
83	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	35	Aceptable	
84	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	37	Aceptable	
85	1	3	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	36	Aceptable	
86	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	51	Eficiente	
87	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	39	Aceptable	
88	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	1	3	44	Eficiente	
89	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1	3	3	3	3	43	Eficiente	
90	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	44	Eficiente	
91	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	40	Aceptable	
92	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	41	Aceptable

93	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	42	Eficiente
94	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	29	Aceptable
95	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	51	Eficiente
96	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	45	Eficiente
97	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	48	Eficiente
98	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	43	Eficiente
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Eficiente
100	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	42	Eficiente
101	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	48	Eficiente
102	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	47	Eficiente
103	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	49	Eficiente
104	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	47	Eficiente
105	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	3	3	1	3	34	Aceptable
106	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	33	Aceptable
107	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	27	Deficiente
108	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	46	Eficiente
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	50	Eficiente
110	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	48	Eficiente
111	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	31	Aceptable

112	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	32	Aceptable
113	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	39	Aceptable
114	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	47	Eficiente
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	33	Aceptable
116	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	40	Eficiente
117	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	42	Eficiente
118	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	45	Eficiente
119	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	32	Aceptable
120	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	39	Aceptable
121	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	38	Aceptable
122	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	36	Aceptable
123	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	46	Eficiente
124	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	43	Eficiente
125	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	40	Aceptable
126	1	3	2	3	3	2	1	3	3	3	1	2	3	1	3	2	1	3	40	Aceptable
127	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	40	Aceptable
128	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	40	Aceptable
129	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	3	33	Aceptable
130	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	49	Eficiente

131	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	46	Eficiente
132	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	40	Aceptable
133	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	44	Eficiente
134	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	42	Eficiente
135	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	41	Aceptable
136	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	35	Aceptable
137	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	51	Eficiente
138	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	37	Aceptable
139	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	47	Eficiente
140	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	1	3	44	Eficiente
141	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	39	Aceptable
142	1	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	45	Eficiente
143	3	1	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	35	Aceptable
144	2	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	35	Aceptable
145	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	40	Aceptable
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Eficiente
147	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	41	Aceptable
148	2	1	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	36	Aceptable
149	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	29	Deficiente

150	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	45	Eficiente
151	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	1	3	39	Aceptable
152	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	50	Eficiente
153	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	32	Aceptable
154	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	3	39	Aceptable
155	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	48	Eficiente
156	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	42	Eficiente
157	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	32	Aceptable
158	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	45	Eficiente
159	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	41	Aceptable
160	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	50	Eficiente
161	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	31	Aceptable
162	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	46	Eficiente
163	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	47	Eficiente
164	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	47	Eficiente
165	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	32	Aceptable
166	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	39	Aceptable
167	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	50	Eficiente
168	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	41	Aceptable

169	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	34	Aceptable
170	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	35	Aceptable
171	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	48	Eficiente
172	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	48	Eficiente
173	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	3	2	1	3	36	Aceptable
174	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	44	Eficiente
175	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	41	Aceptable
176	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	40	Aceptable
177	2	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	48	Eficiente
178	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	40	Aceptable
179	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	45	Eficiente
180	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	36	Aceptable
181	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	38	Aceptable
182	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	46	Eficiente
183	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	51	Eficiente
184	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	47	Eficiente
185	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	47	Eficiente
186	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	30	Aceptable
187	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	3	41	Aceptable



188	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	41	Aceptable
189	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	46	Eficiente
190	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	36	Aceptable
191	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	3	3	2	2	37	Aceptable
192	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	44	Eficiente
193	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	Aceptable
194	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	3	2	3	39	Aceptable
195	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	49	Eficiente
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	52	Eficiente
197	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	Eficiente
198	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	44	Eficiente
199	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	40	Aceptable
200	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	44	Eficiente
201	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	38	Aceptable
202	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	Aceptable
203	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	51	Eficiente
204	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	36	Aceptable
205	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3	41	Aceptable
206	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	33	Aceptable

207	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	42	Eficiente
208	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	37	Aceptable
209	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	47	Eficiente
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Eficiente
211	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	47	Eficiente
212	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	1	3	44	Eficiente
213	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	39	Aceptable
214	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3	3	1	3	3	1	3	36	Aceptable
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Eficiente
216	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	42	Eficiente
217	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	36	Aceptable
218	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	44	Eficiente
219	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	39	Aceptable
220	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	36	Aceptable
221	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	49	Eficiente
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Eficiente
223	2	2	1	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	35	Aceptable
224	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	42	Eficiente
225	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	39	Aceptable

226	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	47	Eficiente
227	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	Aceptable
228	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	49	Eficiente
229	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	42	Eficiente
230	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	44	Eficiente
231	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	30	Aceptable
232	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	47	Eficiente
233	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	44	Eficiente
234	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	Deficiente
235	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1	3	39	Aceptable
236	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	39	Aceptable
237	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	3	41	Aceptable
238	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	Aceptable
239	2	1	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	42	Eficiente
240	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	43	Eficiente
241	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	42	Eficiente
242	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	42	Eficiente
243	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	1	3	3	2	3	45	Eficiente
244	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	Eficiente

245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Eficiente
246	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	52	Eficiente
247	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	44	Eficiente
248	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	35	Aceptable
249	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	46	Eficiente
250	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	Aceptable
251	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	Aceptable
252	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	40	Aceptable
253	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	48	Eficiente
254	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	42	Eficiente
255	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	38	Aceptable
256	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	40	Aceptable
257	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	39	Aceptable
258	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	2	46	Eficiente
259	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	44	Eficiente
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	53	Eficiente
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Eficiente
262	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	40	Aceptable
263	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	45	Eficiente

264	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	38	Aceptable
265	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	Deficiente
266	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	48	Eficiente
267	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	47	Eficiente
268	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	49	Eficiente
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Eficiente
270	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	48	Eficiente
271	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	46	Eficiente
272	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	Aceptable
273	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	41	Aceptable
274	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	34	Aceptable
275	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	46	Eficiente
276	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	45	Eficiente
277	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	Deficiente
278	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	49	Eficiente
279	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	47	Eficiente
280	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	37	Aceptable
281	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	36	Aceptable
282	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	44	Eficiente

283	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	38	Aceptable
284	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	46	Eficiente
285	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	46	Eficiente
286	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	36	Aceptable
287	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	39	Aceptable
288	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	43	Eficiente
289	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	35	Aceptable
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Eficiente
291	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	42	Eficiente
292	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	39	Aceptable
293	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	41	Aceptable
294	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	Aceptable
295	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	1	1	43	Eficiente
296	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	43	Eficiente
297	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	48	Eficiente
298	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	46	Eficiente
299	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	46	Eficiente
300	3	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	40	Aceptable
301	2	2	1	3	2	3	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3	1	3	35	Aceptable

302	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	44	Eficiente
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Eficiente
304	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	47	Eficiente
305	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	44	Eficiente
306	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	45	Eficiente
307	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	39	Aceptable
308	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	41	Aceptable
309	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	40	Aceptable
310	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	45	Eficiente
311	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	46	Eficiente
312	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	39	Aceptable
313	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	40	Aceptable
314	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	1	3	45	Eficiente
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Eficiente
316	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	42	Eficiente
317	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	20	Deficiente
318	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	50	Eficiente
319	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	42	Eficiente
320	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	47	Eficiente

321	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	41	Aceptable
322	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	46	Eficiente
323	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	Aceptable
324	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	38	Aceptable
325	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	39	Aceptable
326	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	45	Eficiente
327	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	43	Eficiente
328	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	36	Aceptable
329	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	38	Aceptable
330	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	46	Eficiente
331	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	45	Eficiente
332	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	37	Aceptable
333	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	46	Eficiente
334	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	40	Aceptable
335	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	39	Aceptable
336	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	43	Eficiente
337	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	46	Eficiente
338	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	44	Eficiente
339	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	39	Aceptable



340	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	43	Eficiente
341	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	45	Eficiente
342	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	43	Eficiente
343	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	Aceptable
344	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	39	Aceptable
345	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	41	Aceptable
346	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	43	Eficiente
347	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	42	Eficiente
348	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Eficiente
349	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	39	Aceptable



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión turística y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, Juanjui-2022", cuyo autor es ALVARADO CACHIQUE KAREN KARMIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

TARAPOTO, 07 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 06-01-2023 21:55:13

Código documento Trilce: TRI - 0478260