



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Gestión turística y satisfacción de los turistas en las festividades
folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Ortiz Laura Miriam Sandra (orcid.org/0009-0002-6171-7964)

ASESORA :

Gavidia Farro De Friedemann Martha Zulma (orcid.org/0000-0002-7651-7247)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

El presente trabajo la dedico a mi familia,
quienes son mi fortaleza en los
momentos más difíciles de la vida, en
especial a mi esposo quien siempre supo
guiarme con su apoyo incondicional.

El autor

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios nuestro creador por darme la oportunidad de vivir con salud y bienestar, esto me motiva a seguir esforzándome cada día más, y poder contribuir con nuestra sociedad.

A la Universidad Cesar Vallejo, por acogerme en este camino de superación.

A los catedráticos quienes impartieron sus conocimientos y experiencias, en este camino hacia el crecimiento y formación profesional, para poder alcanzar el título profesional.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GAVIDIA FARRO DE FRIEDEMANN MARTHA ZULMA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión turística y satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023", cuyo autor es ORTIZ LAURA MIRIAM SANDRA, 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.

LIMA, 25 de Marzo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GAVIDIA FARRO DE FRIEDEMANN MARTHA ZULMA DNI: 06049202 ORCID: 0000-0002-7651-7247	Firmado electrónicamente por: MDEFRI el 11-04- 2024 16:12:40

Código documento Trilce: TRI - 0741023

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ORTIZ LAURA MIRIAM SANDRA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión turística y satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MIRIAM SANDRA ORTIZ LAURA DNI: 47044725 ORCID: 0009-0002-6171-7964	Firmado electrónicamente por: MIORTIZLA el 25-03- 2024 17:56:58

Código documento Trilce: TRI - 0741022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	12
II. MARCO TEÓRICO.....	16
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.1.1. Tipo de investigación.....	23
3.1.2. Diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización.....	24
3.3. Población, muestra y muestreo.....	26
3.3.1. Población	26
3.3.2. Muestra	27
3.3.3. Muestreo	27
3.3.4. Unidad de análisis	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.5. Procedimientos	28

3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos.....	29
IV. RESULTADOS.....	29
4.1 Presentación de Resultados	29
4.1.1 Resultados de la variable independiente.....	29
4.1.2 Resultados de la primera dimensión.....	30
4.1.3 Resultados de la segunda dimensión	34
4.1.4 Resultados de la variable dependiente.....	37
4.1.2. Contrastación de la hipótesis	41
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	58
Matriz de consistencia	58
Matriz de operacionalización variable independiente.....	59
Matriz de operacionalización variable dependiente.....	60
Formato de validación de expertos.....	61
Tabulación de datos.....	63
Prueba de confiabilidad en Spss.....	64

Índice de tablas

Tabla 1.	Resultados de la variable independiente: Gestión turística	29
Tabla 2.	Indicadores de la dimensión: Planificación turística.....	31
Tabla 3.	Resultado agrupado de la dimensión: Planificación turística.	32
Tabla 4.	Indicadores de la segunda dimensión: Organización turística	34
Tabla 5.	Resultado agrupado de la segunda dimensión: Organización turística	35
Tabla 6.	Indicadores de la segunda variable: Satisfacción del turista	37
Tabla 7.	Resultado de la variable dependiente: Satisfacción del turista	40
Tabla 8.	Prueba de normalidad.....	41
Tabla 9.	Prueba de hipótesis del objetivo general	42
Tabla 10.	Prueba de hipótesis del primer objetivo específico	43
Tabla 11.	Prueba de hipótesis del segundo objetivo específico	44

Índice de figuras

Figura 1.	Gestión turística.....	30
Figura 2.	Planificación turística.....	33
Figura 3.	Organización turística.....	36
Figura 4.	Satisfacción del turista	40

RESUMEN

La investigación asumió el objetivo de determinar cómo la gestión turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023. La metodología empleada fue básica de enfoque cuantitativo, correlacional causal, con diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 90 participantes elegidos mediante muestreo no probabilístico. Usando la estadística de Kolmogorov - Smirnov, adecuada para datos mayor a 50 observaciones en donde $p \text{ valor} = 0.05$ ($p < 0.05$), la hipótesis nula fue rechazada, indicando que los datos no tienen una distribución normal, por ello, se decidió utilizar estadísticas no paramétricas, como el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados indicaron una correlación del coeficiente ρ de Spearman de 0.587**, con un p-valor de 0.000 ($p < 0.01$). Esto llevó a rechazar la H_0 y aceptar la H_1 con un nivel de confianza muy significativo del 99%. Esto sugiere una relación parcial y altamente significativa, lo que permite inferir que las deficiencias en la gestión turística influyen de manera moderada en la insatisfacción de los turistas.

Palabras clave:

Gestión turística, organización, planificación, Festividades folclóricas, satisfacción del turista.

ABSTRACT

The present investigation aimed to determine how tourism management influences tourist satisfaction during the folkloric festivities in the city of Juliaca, Puno in 2023. The applied methodology was basic, with a quantitative, causal-correlational approach, and a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 90 participants chosen through non-probabilistic sampling. Using the Kolmogorov-Smirnov test, suitable for data sets with more than 50 observations where $p \text{ value} = 0.05$ ($p < 0.05$), the null hypothesis was rejected, indicating that the data do not follow a normal distribution. Therefore, non-parametric statistics were used, specifically Spearman's Rho correlation coefficient. The results showed a Spearman's correlation coefficient p of 0.587^{**} , where the p -value of 0.000 ($p < 0.01$), led to the rejection of H_0 and acceptance of H_1 with a very significant confidence level of 99%. This suggests a moderate and highly significant relationship, indicating that deficiencies in tourism management moderately influence tourist dissatisfaction.

Keywords:

Management tourist, organization, planning, folkloric festivities, tourism, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El estudio actual de investigación aborda de manera exhaustiva la gestión

turística y satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas, en el contexto del sector turístico, es imperativo destacar que, según una publicación en el Diario oficial el Peruano (2021), el turismo se ubica en el tercer puesto en cuanto a la generación de ingresos, después de la agricultura y la minería, de acuerdo con información proporcionada por el Observatorio Peruano. En el año 2019, este sector representó un significativo 3.8% del Producto Interno Bruto (PIB) del país, es decir hasta solo hace 2 años, los ingresos por turismo superaban a los ingresos por exportación del sector primario y un 22% más que las ventas al exterior de bienes como el gas y el crudo(petróleo). En cuanto al flujo de turistas internacionales según la Sociedad de Comercio Exterior COMEXPERÚ (2021) la cifra acumulada de llegadas de turistas internacionales durante enero-marzo de 2021 alcanzó un total de 30,629. Durante el primer trimestre de 2021, se suscribió una depreciación del flujo de turistas internacionales en un 96.4% en comparación con el mismo periodo de 2020. El turismo destaca por su capacidad para generar divisas rápidamente, siendo un motor económico crucial que no solo aporta beneficios monetarios, sino que también desempeña un papel esencial en la lucha contra la pobreza y generación de trabajo. Esta dualidad positiva posiciona al turismo como un instrumento estratégico para el progreso sostenible. En el contexto específico de nuestro país, se identifica un amplio potencial turístico en la diversidad geográfica, la riqueza cultural e histórica, y la hospitalidad de la población, que pueden impulsar a la nación en la escena turística internacional.

Juliaca es una ciudad eminentemente comercial, sin embargo, en el ámbito turístico se ve rezagada por la falta de una gestión eficiente que promueva el desarrollo de este sector, responsabilidad asumida en gran parte por la Municipalidad Provincial de San Román a través de la subgerencia de fomento del Turismo y Artesanía, en concordancia con la Ley Orgánica de Municipalidades, en su Artículo 82, Inciso 15, indica que entre las responsabilidades y tareas de los Municipios se incluye promover el turismo sostenible y supervisar los servicios destinados a tal propósito, en colaboración con las autoridades pertinentes (Ley N.º 27972, 2003). Así mismo en lo que se refiere a los recursos turísticos disponibles es importante resaltar la destacada presencia de festividades folclóricas y otras actividades, sin embargo, la ausencia de una de una planificación y organización adecuada ha impedido que estos eventos alcancen su máximo impulso, hecho evidenciado a través del Informe de Acción Simultánea N°002-0465-2018-OCI/0465-AS del Órgano de control institucional (OCI) de la MPSR (2018) de la Contraloría General de la República, en dicho informe señala una planificación, realización y ejecución inadecuada de actividades llevadas a cabo mediante la modalidad de encargo interno, estas actividades tenían como objetivo la promoción de una festividad folclórica de gran importancia y arraigo tradicional en la localidad, la conclusión documental de este informe destaca la identificación de riesgos relacionados con la correcta gestión de los recursos asignados para este tipo de eventos. La subutilización de los recursos disponibles es evidente, siendo este desaprovechamiento la raíz del escaso atractivo para turistas extranjeros y de otras regiones del país. Resulta importante implementar una gestión eficaz que fomente la promoción turística de Juliaca, destacando sus festividades folclóricas

mediante una planificación más estructurada, de manera que se podría revertir la cognición en la población y atraer a visitantes de diversas procedencias, generando un impacto positivo en la economía local.

Según Ostelea (2022), los recursos turísticos en Juliaca, destaca festividades como los Machuaychas, Chiñipilcos, carnavales de Juliaca y la festividad de la “Virgen de las Mercedes”, son fundamentales para atraer turistas. Aunque estas festividades folclóricas son muy conocidos, es crucial comprender las motivaciones de los turistas y los atractivos que buscan.

El presente estudio pretende evaluar la gestión turística en Juliaca, destacando deficiencias como el abandono de la autoridad local, mala gestión, carencia de presupuesto y falta de expertos en turismo. Además, subraya la urgencia de implementar proyectos para asegurar el futuro del turismo en la región. Se enfatiza el valor de colaborar en la formulación de nuevos lineamientos de gestión para lograr un desarrollo óptimo en turismo folclórico en la comunidad. Mediante nuestro estudio de investigación hemos considerado la siguiente pregunta general: ¿De qué forma la gestión turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023? Por el cual se propone los siguientes problemas específicos: ¿De qué forma la planificación turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023?; ¿De qué forma la organización turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023?; **la justificación** de este trabajo de investigación es esencial debido a que la gestión turística ha venido evolucionando de manera empírica y poco sofisticada. Esta falta de enfoque estratégico ha resultado en la insatisfacción de turistas tanto nacionales como

extranjeros, como consecuencia, el sector turístico no ha alcanzado su potencial esperado en comparación con otras regiones. La intención principal es mejorar la cultura, la identidad y fomentar un deseo más profundo de participar en la estructuración de nuevos lineamientos de gestión remarcando una planificación y organización más sólidas, con el objetivo de lograr un resultado óptimo en el ámbito del turismo folclórico de nuestra comunidad.

Debido a ello se propone el siguiente objetivo general: Determinar cómo la gestión turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023; seguidamente se planteó los siguientes objetivos específicos Determinar cómo la planificación turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023; Determinar cómo la organización turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023.

Por lo tanto, nuestra hipótesis general: La gestión turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023. Se plantea las siguientes hipótesis específicas: La planificación turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas en la ciudad de Juliaca, Puno- 2023; La organización turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas en la ciudad de Juliaca, Puno- 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se presenta los siguientes antecedentes nacionales:

Yarma (2023) en su tesis: “Gestión de los atractivos turísticos y su influencia en el nivel de satisfacción de los turistas de la ciudad de Ica, 2019” El objetivo es examinar la correlación de la gestión de los atractivos turísticos y la satisfacción de los turistas en Ica en 2019. Es una investigación cuantitativa, correlacional y no experimental, basada en la observación sin manipulación, con una muestra de 50 especialistas. Los resultados revelan que la gestión de atractivos en el ámbito turístico guarda una relación inadecuada con el grado de satisfacción en la ciudad de Ica, 2019.

Porcel (2023) en su tesis: “La gestión turística y la satisfacción del turista que visita los atractivos del distrito de Calca, Cusco, 2023” El objetivo fue valorar si la relación de la gestión turística con la satisfacción del turista, de enfoque cuantitativo, no experimental y transeccional de tipo aplicativo, utilizando una muestra de visitantes de entre 20 y 50 años. De acuerdo con la prueba de hipótesis del primer objetivo específico, se alcanzó una correlación de Pearson (r)=0.65 con un valor de $p < 0.05$, lo que indica una correlación positiva significativa entre la planificación de la gestión turística y la satisfacción de los turistas. Se infiere que planificación de la gestión turística impacta positivamente en la satisfacción de los turistas.

Ramos (2021) en su tesis: “Gestión turística municipal y el turismo sostenible en el distrito de San Antonio, Cañete – 2020” de metodología aplicada y corte transeccional, de nivel descriptivo y correlacional, la muestra fue a 354 pobladores en San Antonio – Cañete, utilizando muestreo probabilístico. Según los resultados, se observa que el 95.2% de los 337 pobladores considera que la

dimensión de planificación turística del lugar es de nivel malo. Diez pobladores que simbolizan el 2.8% lo califican como intermedio, mientras que siete pobladores encuestados, que equivalen al 2%, lo consideran bueno.

Mori & Ramírez (2022) en el artículo científico: “Gestión turística municipal y su relación con el desarrollo local de la provincia de Huallaga” el estudio buscó determinar la relación entre la gestión turística y el desarrollo local, utilizando una metodología descriptiva y correlacional. Se entrevistaron a 35 servidores públicos, empresarios y pobladores vinculados al turismo, mediante visitas personales para la recolección de datos. La información fue analizada con matrices y gráficos, reveló que la gestión municipal prioriza las actividades forestales, agrícolas y comerciales sobre la turística, y no cuenta con documentos de planificación.

Tacsá & Carbajal (2023) en su artículo: “Gestión turística y turismo rural comunitario en la serranía peruana” el propósito de la investigación fue establecer la relación entre la gestión turística y el turismo rural comunitario en Tanta, ubicado en Yauyos, Perú. De metodología cuantitativa, de descriptivo correlacional, con un método deductivo e hipotético, muestra tomada en un sólo periodo de tiempo; según los resultados del total de 110 encuestados, el 21,82% considera que la gestión turística en términos de planificación del destino es de nivel bajo, el 75,45% la percibe como de nivel medio y el 2,73% la califica como alta. Se concluye que la gestión se considera una herramienta activa para alcanzar los objetivos establecidos, pero no se emplea una planificación científica y organización adecuada para fomentar la actividad turística comunitaria, sino que se basa principalmente en conocimientos empíricos.

Entre los antecedentes internacionales, tenemos los siguiente:

Luo & García Hernández (2023) en su artículo: “La gestión turística del patrimonio mundial en China en el contexto de la crisis post-pandemia” tiene como objetivo evaluar el alcance de la política de gestión de la visita pública en los sitios del patrimonio mundial (SPM) en China; se usó la técnica del análisis documental; los resultados muestran en cuanto a la gestión del turismo, la pandemia COVID 19 fue un catalizador para generalizar el control de número de visitantes y la reserva anticipada de visitas, aunque ya existían varias leyes y reglamentos sobre la gestión de visitantes el número de sitios patrimoniales que aplicaron estas políticas aumento significativamente tras las crisis sanitaria de 2020 lo que será una tendencia en la gestión del turismo en China en el futuro.

Butler (2022) en su artículo “Managing Tourism – A Missing Element?” traducido al español “Gestión del turismo: ¿un elemento faltante?”; utiliza el modelo del Ciclo de Vida del Área Turística (TALC) (Butler 1980) como lente a través del cual ver algunas cuestiones y problemas actuales que enfrentan los destinos turísticos; se concluye que la Covid ha tenido un impacto positivo en el turismo: ha demostrado a los gobiernos y a las poblaciones la importancia del turismo, no solo en términos económicos, sino también el bienestar y salud mental de las personas, lograr un verdadero éxito en el turismo puede requerir una reorientación de las prioridades de los destinos establecidos, donde la gestión adquiere una relevancia crucial.

Aucancela (2021) en su artículo “Gestión turística como herramienta de desarrollo sostenible de la microcuenca del río Chimborazo, Cantón Riobamba Ecuador” el objetivo principal de este artículo es examinar la gestión turística y el desarrollo sostenible mediante una metodología mixta, correlacional y de análisis a profundidad. Se concluyó que la gestión turística actual enfrenta

desafíos preocupantes, como la falta de uso de un plan de acción, escasez de cronogramas detallados, asignación insuficiente de recursos, falta de seguimiento regular y articulación interinstitucional, así como deficiencias en la planificación e implementación de productos turísticos.

Vera & Mejía (2020) En su artículo “Modelo de gestión del turismo comunitario orientado hacia el desarrollo sostenible de la comunidad de Ligüiqui en Manta, Ecuador” en donde el estudio plantea un modelo de gestión de turismo comunitario; mediante un enfoque cuantitativo y cualitativo integrado metodológicamente. Según los resultados, el 78,8% de los encuestados indicó que la organización de la comunidad para ofrecer servicios turísticos se lleva a cabo solo algunas veces. En cuanto a la satisfacción de los turistas con la atención turística comunitaria, el 60,6% manifestó que casi siempre están satisfechos, siendo esta la opción más común. Además, el 57,6% de las familias dedicadas al turismo dijo que casi siempre satisfacen la demanda de los visitantes, lo que sugiere algún grado de satisfacción. En resumen, se concluye que el turismo practicado tiene un bajo enfoque al aspecto comunitario, limitándolo para ser una actividad realmente sostenible.

Tian et al (2020) en su artículo “Influence of Cultural Identity on Tourists’ Authenticity Perception, Tourist Satisfaction, and Traveler Loyalty” traducido al español “Influencia de la identidad cultural en la percepción de legitimidad en la satisfacción turística y la lealtad de los viajeros” el objetivo de este estudio fue investigar la influencia de la identidad cultural de los turistas en la autenticidad, en la satisfacción del turista y la lealtad del viajero en el desarrollo del patrimonio cultural inmaterial. De los resultados se infiere que la autenticidad del patrimonio cultural inmaterial tiene influencia positiva y significativa en la satisfacción y la

lealtad hacia el destino. Estos hallazgos contribuyen a la investigación previa sobre la legitimidad de los destinos del patrimonio cultural inmaterial.

La siguiente investigación ha considerado las siguientes bases teóricas:

Gestión turística:

Según Pérez (2006) la gestión turística se define como un proceso es dinámico e interactivo, enfocado en alcanzar la máxima eficiencia y eficacia. Este proceso abarca la planificación, organización, liderazgo y control de las acciones dentro de una entidad. Es ejecutado por un órgano de dirección que cuenta con equipos de personas, recursos y autoridad para definir, alcanzar y optimizar los objetivos de la organización.

Así mismo sobre la gestión turística Díaz (2018) lo define como conjunto de procedimientos realizados para llegar a los objetivos establecidos en un destino turístico, con una óptima planificación y organización entre los diferentes organismos involucrados.

Según González (2009) la gestión turística del patrimonio cultural se puede definir como la uso sofisticado de conocimientos para transformar los activos del patrimonio cultural en recursos turísticos

Consideramos dos dimensiones muy importantes para una adecuada gestión turística: La planificación según Kuper, Ramirez y Troncoso (2010) este término se refiere a un conjunto de prácticas que involucran la reflexión y el análisis prospectivo o de prefiguración del futuro, su objetivo es definir los medios y cursos de acción que se llevarán a cabo para cumplir ciertos objetivos específicos, con la intención de intervenir en una realidad determinada; así

mismo, para Godfrey & Clarke (2000) sería un procedimiento lógico y sistemático para lograr el crecimiento o desarrollo en el ámbito turístico.

Por otro lado, la organización, es una perspectiva complementaria según Luhmann (2007) describe que la organización es un sistema compuesto por roles y relaciones, con un propósito definido materializado a través de procesos organizados dentro de una estructura que facilita el desarrollo de propiedades esenciales para interactuar en un entorno determinado. En tanto, para Sainaghi (2006) la organización de la gestión de destinos implica una actividad que influye en los recursos tangibles, intangibles y humanos, donde participan diversos agentes: las autoridades locales, el sector público y privado, las comunidades y las empresas están a cargo de dichos recursos o son responsables de ellos.

Satisfacción del turista:

Según Yu & Dean en 2001 referenciados en Quispe & Ayaviri (2016) dice: que la satisfacción se relaciona estrechamente con la parte cognoscitiva y subjetiva, es decir, para conseguir la satisfacción del turista que concurre a su destino, será necesario lograr interacciones entre las diversas particularidades que ofrece un destino turísticos y las percepciones que percibe el visitante.

La satisfacción, según Oliveira (2011) se origina en las expectativas de los turistas, las cuales se moldean y se ven afectadas por sus experiencias de compras anteriores, las recomendaciones de amigos, otras fuentes de información y las promesas de aquellos involucrados en un sistema turístico particular, incluyendo al gestor local.

Silva et al. (2019) menciona que los servicios tratan de un conjunto de experiencias que surgen del contacto entre el cliente y la organización. Por ende,

se busca la forma adecuada de establecer una relación apropiada. Por consiguiente, se comprende que la entrega de un servicio eficiente generará una satisfacción por parte del turista. En caso de que este se retire con una experiencia desfavorable, las probabilidades de que vuelva a participar en la actividad turística son mínimas. Además, no sugerirá a sus conocidos visitar el lugar, ya que la impresión negativa que ha adquirido influirá en su percepción general.

Según Beramendi (2020) la satisfacción son: Elementos tangibles, fiabilidad, empatía. Así mismo, Millán & Esteban (2004) manifiesta en cuanto a los componentes de la satisfacción los siguientes: a) Los deseos del consumidor; b) Los deseos logrados del consumidor, es decir la materialización, y c) la evaluación de la satisfacción. Es necesario agregar que para promover el turismo de manera efectiva y mejorar la satisfacción del visitante, es esencial coordinar esfuerzos junto con los actores económicos, especialmente las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), que ofrecen servicios complementarios en el ámbito turístico como: Alojamiento, gastronomía, seguridad, comercio, transporte, agencias privadas, guías de turismo y demás relacionados.

El Diario Perú (2011) publicó sobre la satisfacción de eventos folclóricos tomando en cuenta los principales recursos folclóricos en la ciudad de Juliaca, como el festival de San Sebastián con su danza ancestral "Qashwa", uno de las festividades folclóricas más significativas en la Región Puno ha sido reconocida como patrimonio cultural nacional por el Ministerio de Cultura, destacando su importancia histórica y cultural. Además, Apaza (2012) menciona el carnaval de Juliaca, un evento muy significativo y único, considerado como los carnavales más extensos del Perú, gestionada por la Municipalidad Provincial de San

Román y la Federación de Arte y Cultura (FEDAC). Por último, cabe destacar la publicación de Radio del Perú (RPP) (2014) que aborda la festividad de la “Virgen de las Mercedes”, un evento oficial de carácter folclórico que se celebra durante todo el mes de setiembre como día principal el 23 del mes de setiembre. Este homenaje a la patrona de la ciudad involucra diversas actividades religiosas y culturales, siendo organizado por la Municipalidad Provincial de San Román, así como por los padrinos organizadores (alferados) de distintos conjuntos de danzas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE (2018) señala que la investigación básica engloba trabajos experimentales o teóricos cuyo propósito principal es obtener nuevos conocimientos sobre los principios fundamentales de fenómenos y hechos observables, sin la intención de aplicarlos o utilizarlos para un propósito específico.

Hernández et. al. (2014) menciona que la investigación cuantitativa implica la recopilación de datos para probar hipótesis, establecer patrones de comportamiento y poner a prueba teorías mediante mediciones cuantificables y el análisis estadístico. La siguiente investigación fue básica teórica desde un enfoque cuantitativo.

3.1.2. Diseño de investigación

Bernal (2010) señala que las investigaciones no experimentales se llevan a cabo sin la intervención deliberada en las variables. Se refiere a investigaciones en las

que las variables no son alteradas intencionalmente para observar su efecto en otras variables, con el propósito de realizar un análisis.

El estudio actual es de diseño no experimental, correlacional causal, y transversal, sin manipulación de ninguna variable, nos hemos enfocado en observar el comportamiento de la variable (V1): Gestión turística, como causa directa del comportamiento de la variable (V2): satisfacción del turista, en un periodo preciso de tiempo.

3.2. Variables y operacionalización

- **Definición conceptual**

De acuerdo a la variable de operacionalización, se tiene como variable independiente a la Gestión turística, según Castro (2019) es una fracción del potencial turístico en el cual se planifica y organiza actos privados o públicos, con la concurrencia de individuos con un fin común, para intercambiar ideas, o conocer nuevos productos, entre otros, estas pueden ser de tipo cultural, mercantil, académico, deportivo, social, etc.

Como variable dependiente tenemos a la satisfacción del turista, que según Westbrook & Reilly (1983) manifiestan que es una contestación subjetiva de índole emocional a acciones proporcionadas por ciertos bienes y servicios adquiridos, puesto de comercio, inclusive patrones de actitud.

- **Definición operacional**

La variable de estudio independiente se dividió en dos dimensiones: Planificación y Organización turística.

Murray (2002) La planificación involucra el establecimiento de metas de la organización, la identificación de los recursos necesarios, la asignación de tareas y la fijación de plazos para alcanzar dichos objetivos.

Chiavenato (2007) describe la organización como una función administrativa esencial que forma parte integrante del proceso de gestión. En tal contexto, organización se describe a la acción de organizar, estructurar e interrelacionar recursos y órganos envueltos en la ejecución, así como instituir relaciones entre ellos e identificar a cada uno de ellos.

Para la variable satisfacción del turista según Contreras (2021) se divide en cuatro dimensiones: Elementos tangibles, seguridad, servicios de atención y desarrollo del evento.

- **Indicadores**

De la dimensión planificación turística tenemos los siguientes indicadores: capacidad de gestión, compromiso, liderazgo, autoridad local, presupuesto, publicidad. Para la dimensión organización turística tenemos los indicadores: capacidad organizativa, órganos responsables, profesionalización, infraestructura, promoción, intervinientes.

Sobre la dimensión uno de la variable satisfacción del turista, tenemos los elementos tangibles el cual contiene los siguientes indicadores: Aspecto de las infraestructuras físicas, localización, pulcritud; la segunda dimensión sobre seguridad tenemos: instalaciones seguras, presencia policial, primeros auxilios tópicos; sobre la dimensión tres servicios de atención: servicios higiénicos, gastronómicos, alojamientos y sobre la dimensión cuatro sobre el desarrollo del evento: sincronización, puntualidad y cronograma de actividades.

- **Escala de medición**

Bertram en 2008 referenciado en el artículo de Matas (2018), las escalas Likert son instrumentos psicométricos en los cuales los participantes indican su grado de acuerdo o desacuerdo con una afirmación, ítem o reactivo. Esto se realiza utilizando una escala ordenada y unidimensional.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Espinoza (2019) la población de estudio posee ciertas características con similares criterios, elementos, cosas, etc. La población de estudio fueron los actores directos e indirectos en las festividades folclóricas población de Juliaca, distrito de San Román, Provincia departamental de Puno.

- **Criterios de inclusión**

Suárez (2016) menciona que los criterios de inclusión establecen a quiénes debe dirigirse el investigador para realizar el procedimiento de consentimiento informado y solicitar su participación voluntaria en el proyecto.

Para el presente estudio se incluyó a personas que hayan presenciado como: turista, observador, prestador de servicio, o como participante en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca

- **Criterios de exclusión**

Personas que no conozcan con claridad las festividades folclóricas o no hayan participado alguna vez en alguno de ellos.

3.3.2. Muestra

Según López (2004) la población de estudio posee ciertas características con similares criterios, elementos, cosas, etc.

Se tuvo como participantes a los asistentes a las festividades folclóricas de Juliaca que cumplan con el criterio de inclusión. La muestra es definida mediante el criterio del autor, es decir se optó por recolectar los datos a conveniencia y según las limitaciones del presente estudio.

3.3.3. Muestreo

Hernández Sampiere et al. (2014) sostiene que los ejemplares no probabilísticos, llamadas muestras dirigidas, se llevan a cabo mediante un procedimiento de selección particular, más que en criterios de generalización estadística.

Degraves (2018) indica que el muestreo se refiere a un procedimiento o conjunto de métodos empleados para obtener una muestra finita de una población, en ese sentido, la muestra de investigación estará conformado por:

M1: Un muestreo por conveniencia de 30 turistas que participaron en el festival de San Sebastián.

M2: Un muestreo por conveniencia de 30 turistas que participaron en la festividad de los carnavales de Juliaca.

M3: Un muestreo por conveniencia de 30 turistas que participaron en la festividad de la Virgen de las Mercedes.

3.3.4. Unidad de análisis

Asistente, participante, observador, prestador de servicios, miembros de las asociaciones folclóricas que asisten a las festividades folclóricas en el distrito de Juliaca de la Región Puno.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Arroyo (2020) menciona que la confiabilidad del instrumento es el nivel en que la aplicación reiterada al mismo sujeto origina resultados similares y la eficacia es el nivel en que efectivamente el instrumento calcula la variable.

Se optó por la utilización de la entrevista estructurada como técnica, mientras que el instrumento de investigación consistió en un cuestionario diseñado específicamente. Este cuestionario fue administrado a 90 participantes que asistieron a las festividades folclóricas más destacadas. Consta de 24 preguntas formuladas de manera propositiva. La validación del instrumento fue realizada por dos expertos en el campo, quienes cuentan con experiencia en investigación.

3.5. Procedimientos

El trabajo de campo se realizó en la ciudad de Juliaca donde se contactó a los asistentes o participantes de las principales festividades folclóricas mediante una entrevista personal, entrevista virtual, llamada telefónica, y todo medio que facilite la toma de datos.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de la toma de la información de los clientes encuestados, se ordenó y sistematizó los datos mediante el Microsoft Excel para luego poder volcarlos o importarlos al SPSS V 25.0 para generar el marco estadístico.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se realizó en armonía con la ética profesional y los principios morales, actuando con autonomía, transparencia y responsabilidad, con el fin de asegurar la calidad del estudio. Siguiendo el criterio de credibilidad, se recopilaron las respuestas de los encuestados, permitiendo la transcripción iterativa de sus expresiones de manera completamente transparente.

IV. RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados

4.1.1 Resultados de la variable independiente

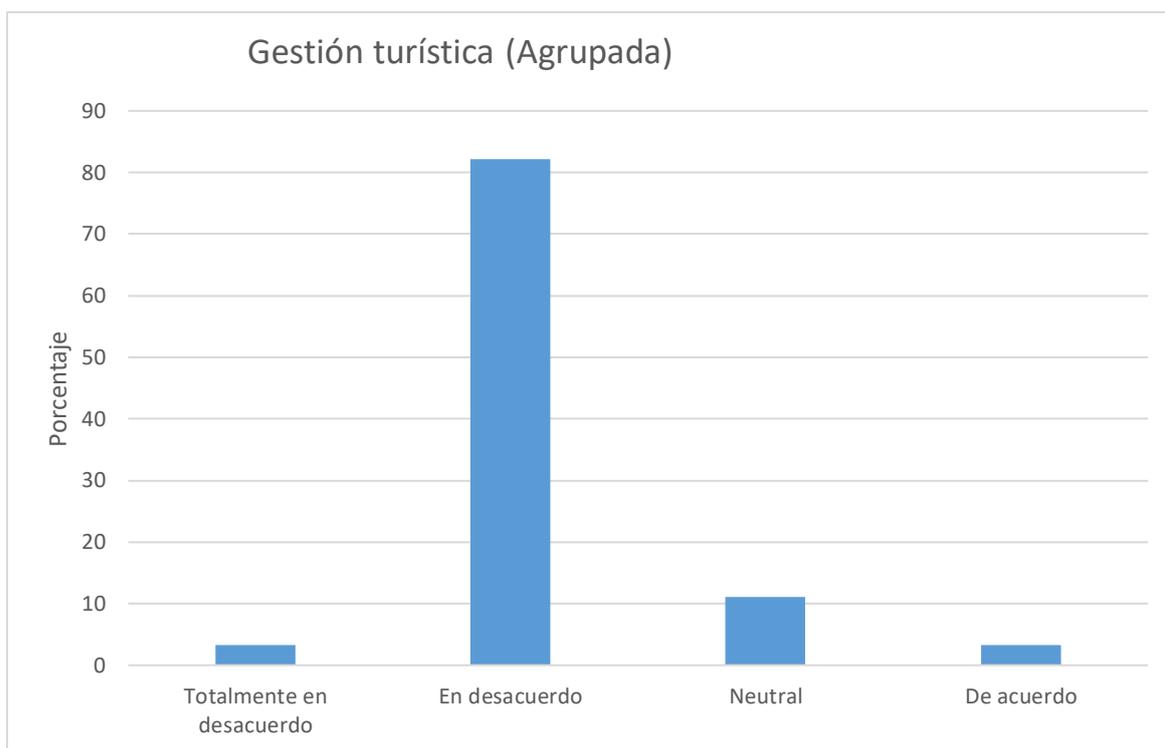
Según el objetivo general del estudio: Determinar cómo la gestión turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023; tenemos los siguientes resultados

Tabla 1. Resultados de la variable independiente: Gestión turística

		Gestión turística (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3.3	3.3	3.3
	En desacuerdo	74	82.2	82.2	85.6
	Neutral	10	11.1	11.1	96.7
	De acuerdo	3	3.3	3.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Gestión turística



Fuente: elaboración propia

De la tabla de resultados 1 y figura 1, se observó que, de un total de 90 encuestados, un 82.2% estuvieron “en desacuerdo”, el 11.1% se manifestaron “de manera neutral”, el 3.3% estuvieron “totalmente en desacuerdo” y el 3.3% manifestaron estar “de acuerdo” con la gestión turística. Se constató que la mayoría de los encuestados manifestaron su desacuerdo con la gestión de turística en la ciudad. Este hecho evidencia una clara tendencia de desaprobación hacia la manera en que se están desarrollando las festividades folclóricas, especialmente en el contexto del turismo.

4.1.2 Resultados de la primera dimensión

Según el primer objetivo específico: Determinar cómo la planificación turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023.

Tabla 2. Indicadores de la dimensión: Planificación turística

		Recuento	% de N columnas
1. Los eventos folclóricos tienen una buena estrategia por parte de los promotores y responsables para atraer turistas de otras regiones y extranjeros.	Totalmente en desacuerdo	8	8.9%
	En desacuerdo	52	57.8%
	Neutral	20	22.2%
	De acuerdo	8	8.9%
	Totalmente de acuerdo	2	2.2%
	Total	90	100.0%
2. Existe un buen compromiso por parte de los promotores y responsables de los eventos folclóricos para fomentar el turismo social.	Totalmente en desacuerdo	15	16.7%
	En desacuerdo	46	51.1%
	Neutral	20	22.2%
	De acuerdo	4	4.4%
	Totalmente de acuerdo	5	5.6%
	Total	90	100.0%
3. Los promotores y responsables de eventos folclóricos han manifestado ser competentes y guiar adecuadamente estos eventos.	Totalmente en desacuerdo	3	3.3%
	En desacuerdo	53	58.9%
	Neutral	25	27.8%
	De acuerdo	7	7.8%
	Totalmente de acuerdo	2	2.2%
	Total	90	100.0%
4. La municipalidad participa activa y responsablemente en el desarrollo de eventos folclóricos de la ciudad de Juliaca.	Totalmente en desacuerdo	6	6.7%
	En desacuerdo	38	42.2%
	Neutral	37	41.1%
	De acuerdo	8	8.9%
	Totalmente de acuerdo	1	1.1%
	Total	90	100.0%
5. Existe un presupuesto por parte de la autoridad local para desarrollar eventos folclóricos de la mejor manera.	Totalmente en desacuerdo	8	8.9%
	En desacuerdo	29	32.2%
	Neutral	39	43.3%
	De acuerdo	13	14.4%
	Totalmente de acuerdo	1	1.1%
	Total	90	100.0%
6. La publicidad que se desarrolla para promocionar los eventos folclóricos es adecuada para atraer turistas de otras regiones y extranjeros.	Totalmente en desacuerdo	18	20.0%
	En desacuerdo	44	48.9%
	Neutral	19	21.1%
	De acuerdo	7	7.8%
	Totalmente de acuerdo	2	2.2%
	Total	90	100.0%

Total	90	100.0%
-------	----	--------

Fuente: Elaboración propia

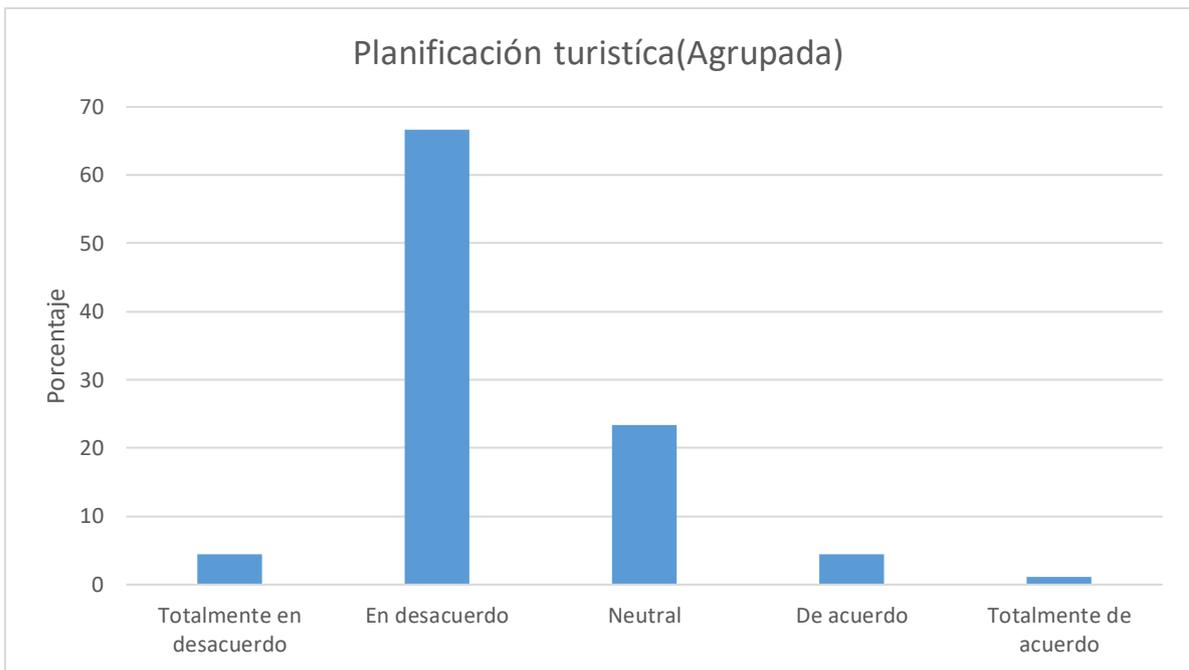
De la tabla de resultados 2, se observó que, de un total de 90 encuestados, el 57.8 % se manifestaron en desacuerdo y 22.2% se manifestaron de manera “neutral” con la estrategia de los promotores y responsables para atraer turistas de otras regiones y extranjeros; así mismo el 51.1% se manifestaron en “desacuerdo” y 22.2% se manifestaron de manera “neutral” con el compromiso para fomentar el turismo social; de la misma manera 58.9% se manifestaron en desacuerdo y 27.8% se manifestaron de manera “neutral” con la competencia y guía del liderazgo con el que se desarrolla las festividades folclóricas; de la misma manera 42.2% se manifestaron “en desacuerdo” y 41.1% se manifestaron de manera “neutral” con que la municipalidad participa activa y responsablemente con el desarrollo de estas actividades; por otro lado 43.3% se manifestaron de manera “neutral” y 32.2% manifestaron estar “en desacuerdo” con el presupuesto por parte de la autoridad local para desarrollar estas actividades; también el 48.9% se mostraron “en desacuerdo” y 21.1% se manifestaron de manera “neutral” con la publicidad que se desarrolla para promocionar las festividades folclóricas.

Tabla 3. Resultado agrupado de la dimensión: Planificación turística.

		Planificación turística (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4.4	4.4	4.4
	En desacuerdo	60	66.7	66.7	71.1
	Neutral	21	23.3	23.3	94.4
	De acuerdo	4	4.4	4.4	98.9
	Totalmente de acuerdo	1	1.1	1.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Planificación turística



Fuente: elaboración propia

De la tabla de resultados 3 y la figura 2, se observó que, de un total de 90 encuestados, el 66.7% estuvieron “en desacuerdo”, el 23.3% se manifestaron de manera “neutral”, el 4.4% estuvieron “totalmente en desacuerdo” y el 4.4 % manifestaron estar “de acuerdo” con la planificación turística. Según los indicadores, se observó que la mayoría de los encuestados manifestaron su discrepancia con la planificación de estas actividades en el contexto turístico. Esto podría deberse a que, según la percepción de los encuestados, los promotores y gestores de estos eventos carecen de una planificación integral y eficiente para la atracción de visitantes. Por otro lado, una proporción menor se mostró neutral, posiblemente debido a la existencia de subjetividades y otros factores que no fueron considerados en la investigación.

4.1.3 Resultados de la segunda dimensión

Según el segundo objetivo específico: Determinar cómo la organización turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023.

Tabla 4. Indicadores de la segunda dimensión: Organización turística

	Recuento	% de N columnas
7. Existe una buena organización para desarrollar los eventos folclóricos por parte de los promotores y responsables.	Totalmente en desacuerdo	12 13.3%
	En desacuerdo	58 64.4%
	Neutral	17 18.9%
	De acuerdo	1 1.1%
	Totalmente de acuerdo	2 2.2%
	Total	90 100.0 %
8. Se tiene claridad sobre quiénes son los promotores y responsables de dirigir los eventos folclóricos.	Totalmente en desacuerdo	16 17.8%
	En desacuerdo	55 61.1%
	Neutral	15 16.7%
	De acuerdo	4 4.4%
	Totalmente de acuerdo	0 0.0%
	Total	90 100.0 %
9. Los promotores y responsables cuentan con profesionales adecuados para desarrollar los eventos folclóricos.	Totalmente en desacuerdo	20 22.2%
	En desacuerdo	47 52.2%
	Neutral	20 22.2%
	De acuerdo	3 3.3%
	Totalmente de acuerdo	0 0.0%
	Total	90 100.0 %
10. Las actividades folclóricas que se desarrollan en la ciudad cuentan con una infraestructura adecuada para la acogida de los visitantes.	Totalmente en desacuerdo	19 21.1%
	En desacuerdo	58 64.4%
	Neutral	5 5.6%
	De acuerdo	8 8.9%
	Totalmente de acuerdo	0 0.0%
	Total	90 100.0 %
11. La promoción de los eventos folclóricos informa adecuadamente mediante itinerarios, cronogramas, difusión en medios y demás, para disposición de los visitantes.	Totalmente en desacuerdo	5 5.6%
	En desacuerdo	49 54.4%
	Neutral	28 31.1%
	De acuerdo	8 8.9%
	Totalmente de acuerdo	0 0.0%
	Total	90 100.0 %

12. Los conjuntos, federaciones, asociaciones y demás actores tiene una estructura organizada, bien definida que permite una buena participación en los eventos folclóricos.	Totalmente en desacuerdo	12	13.3%
	En desacuerdo	43	47.8%
	Neutral	25	27.8%
	De acuerdo	10	11.1%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%
	Total	90	100.0%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla de resultados 4, se observó de un total de 90 encuestados, 64.4% se manifestaron “en desacuerdo” y 18.9% se manifestaron de manera “neutral” con la gestión turística; así mismo 61.1% se manifestaron en “desacuerdo” y 17.8% “totalmente en desacuerdo” sobre quiénes son los promotores y responsables de dirigir los eventos folclóricos; así también se observó que el 52.2% se manifestaron “en desacuerdo”, 22.2% “totalmente en desacuerdo” y el 22.2% se manifestaron de manera “neutral” con el grado de profesionalización con el que se desarrolla estos eventos; de la misma manera 64.4% se manifestaron “en desacuerdo” y 21.1% se manifestaron “totalmente en desacuerdo” con la infraestructura en la que se desarrolla estas actividades para la acogida de visitantes; de la misma manera 54.4% se manifestaron “en desacuerdo” y 31.1% se manifestaron de manera “neutral” con la promoción de estas actividades para disposición de los visitantes ; así también el 47.8% se manifestaron “en desacuerdo” y 27.8% se manifestaron de manera “neutral” con la estructura organizativa de los intervinientes: sector público, conjuntos participantes, federaciones, sector privado y turistas.

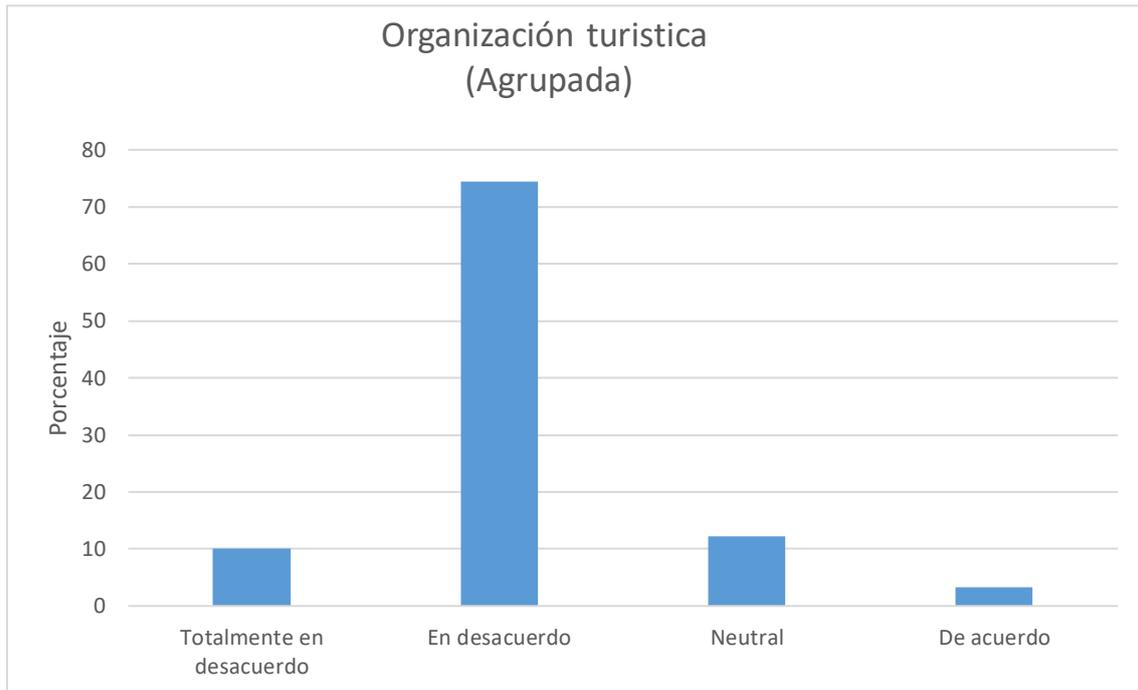
Tabla 5. Resultado agrupado de la segunda dimensión: Organización turística

Organización turística (Agrupada)			
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Totalmente en desacuerdo	9	10.0	10.0	10.0
	En desacuerdo	67	74.4	74.4	84.4
	Neutral	11	12.2	12.2	96.7
	De acuerdo	3	3.3	3.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Organización turística



Fuente: elaboración propia

De la tabla de resultados 5 y figura 3, se observó de un total de 90 encuestados, el 74.4% estuvieron “en desacuerdo”, el 12.2% se manifestaron de manera “neutral”, el 10.0% estuvieron “totalmente en desacuerdo” y el 3.3% manifestaron estar “de acuerdo” con la organización turística”. Según los indicadores sobre la organización turística, se evidenció que una considerable proporción de los encuestados son conscientes de las deficiencias existentes para organizar de manera adecuada estas actividades y orientarlas hacia un contexto turístico. En

contraste, una proporción menor de participantes expresaron opiniones neutrales o favorables hacia la organización turística.

4.1.4 Resultados de la variable dependiente

Tabla 6. Indicadores de la segunda variable: Satisfacción del turista

		Recuento	% de N capas
13. Los ambientes donde se desarrollan estos eventos están implementados para recibir a todos los visitantes.	Totalmente en desacuerdo	16	17.8%
	En desacuerdo	66	73.3%
	Neutral	4	4.4%
	De acuerdo	4	4.4%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%
	Total	90	100.0%
14. La localización donde se desarrollan estos eventos es de fácil acceso para los visitantes.	Totalmente en desacuerdo	22	24.4%
	En desacuerdo	30	33.3%
	Neutral	31	34.4%
	De acuerdo	6	6.7%
	Totalmente de acuerdo	1	1.1%
	Total	90	100.0%
15. El desarrollo de estos eventos cuenta con la limpieza y el orden adecuado durante y después del evento.	Totalmente en desacuerdo	38	42.2%
	En desacuerdo	41	45.6%
	Neutral	9	10.0%
	De acuerdo	2	2.2%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%
	Total	90	100.0%
16. Las instalaciones donde se realizan los eventos folclóricos cuentan con todas las medidas de seguridad para garantizar la integridad de los visitantes.	Totalmente en desacuerdo	25	27.8%
	En desacuerdo	46	51.1%
	Neutral	17	18.9%
	De acuerdo	2	2.2%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%
	Total	90	100.0%
17. Existe la presencia policial para resguardar el bienestar de los participantes y visitantes.	Totalmente en desacuerdo	7	7.8%
	En desacuerdo	37	41.1%
	Neutral	38	42.2%
	De acuerdo	8	8.9%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%
	Total	90	100.0%
18. En los eventos que se realizan cuentan con asistencia médica de primeros auxilios y siempre están al servicio de los asistentes.	Totalmente en desacuerdo	8	8.9%
	En desacuerdo	60	66.7%

	Neutral	20	22.2%
	De acuerdo	2	2.2%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%
	Total	90	100.0%
19. En los eventos folclóricos se cuenta con servicios higiénicos portátiles en puntos estratégicos y de fácil acceso para los visitantes.	Totalmente en desacuerdo	25	27.8%
	En desacuerdo	39	43.3%
	Neutral	23	25.6%
	De acuerdo	3	3.3%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%
	Total	90	100.0%
20. En el desarrollo de estos eventos folclóricos los expendedores de alimentos cuentan con todas las medidas para garantizar el buen servicio de los visitantes.	Totalmente en desacuerdo	23	25.6%
	En desacuerdo	52	57.8%
	Neutral	13	14.4%
	De acuerdo	2	2.2%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%
	Total	90	100.0%
21. A la llegada de visitantes nacionales y extranjeros que asisten a los eventos, reciben buena hospitalidad y buen servicio en los alojamientos.	Totalmente en desacuerdo	6	6.7%
	En desacuerdo	42	46.7%
	Neutral	26	28.9%
	De acuerdo	16	17.8%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%
	Total	90	100.0%
22. Los conjuntos que participan en los eventos folclóricos lo hacen de manera sincronizada y fluida, para evitar perder la concentración del público.	Totalmente en desacuerdo	18	20.0%
	En desacuerdo	45	50.0%
	Neutral	21	23.3%
	De acuerdo	6	6.7%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%
	Total	90	100.0%
23. En estos eventos folclóricos que se realizan siempre cuentan con la puntualidad para dar inicio.	Totalmente en desacuerdo	41	45.6%
	En desacuerdo	30	33.3%
	Neutral	14	15.6%
	De acuerdo	5	5.6%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%
	Total	90	100.0%
24. En cada actividad que se realiza en estos eventos folclóricos cuenta con un cronograma detallado para cada participante.	Totalmente en desacuerdo	10	11.1%
	En desacuerdo	30	33.3%
	Neutral	36	40.0%
	De acuerdo	7	7.8%
	Totalmente de acuerdo	7	7.8%
	Total	90	100.0%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla de resultados 6, se observa que de un total de 90 encuestados, 73.3% se manifestaron “en desacuerdo” y 17.8% “totalmente en desacuerdo” con la ambientación donde se desarrollan estas festividades folclóricas; así también el 34.4% se manifestaron “neutrales” y 33.3% manifestaron estar “en desacuerdo” con la accesibilidad y localización donde se desarrollan estas festividades; por otro lado el 45.6% manifestaron estar “en desacuerdo” y 42.2% “totalmente en desacuerdo” con la limpieza y orden para el desarrollo de estas festividades; el 51.1% manifestaron estar “en desacuerdo” y 27.8% “totalmente en desacuerdo” con las medidas de seguridad con las que cuentan las instalaciones donde se desarrollan estas festividades para salvaguardar la integridad de los visitantes; así mismo el 42.2% se manifestaron “neutrales” y el 41.1% están “en desacuerdo” con la seguridad que ofrecen los efectivos policiales para proteger a los turistas cuando se desarrollan estas festividades; así mismo el 66.7% manifestaron estar “en desacuerdo” y el 22.2% se manifestaron “neutrales” con la presencia de tópicos para primeros auxilios en caso de alguna contingencia en el desarrollo estas festividades; por otro lado el 43.3% manifestaron estar “en desacuerdo” y 27.8% “totalmente en desacuerdo” con los servicios higiénicos ofrecidos para uso de los turistas en el desarrollo de estas festividades; también un amplio 57.8% manifestaron estar “en desacuerdo” y 25.6% “totalmente en desacuerdo” con los servicios gastronómicos ofrecidos por los expendedores de alimentos en estas festividades; así mismo el 46.7% manifestaron estar “en desacuerdo” y 28.9% fueron “neutrales” con el servicio ofrecido en los alojamientos para llegada de turistas; de la misma manera un amplio 50% manifestaron estar “en desacuerdo” y 23.3% fueron “neutrales” en que los conjuntos de danzas que participan lo hacen de manera sincronizada y fluida

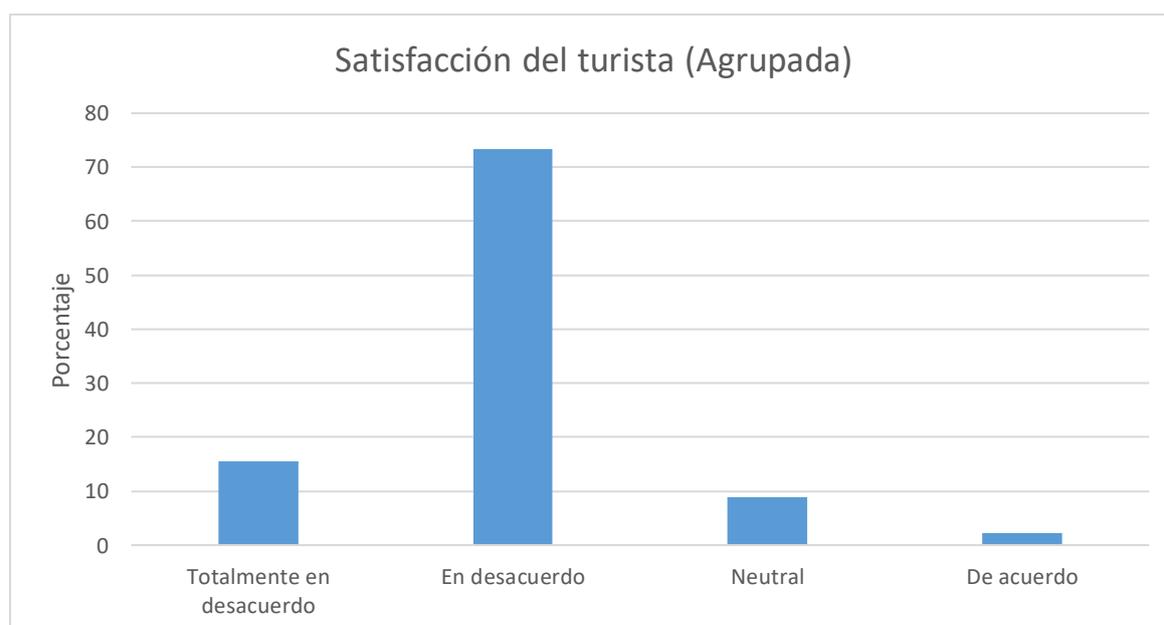
para desarrollar un buen espectáculo; de la misma forma un amplio 45.6% manifestaron estar “totalmente en desacuerdo” y 33.3% “en desacuerdo” con la puntualidad con que se lleva a cabo estas festividades; por último el 40% se manifestaron de manera “neutral” y 33.3% estuvieron “en desacuerdo” con la forma con que se desarrollan estos cronogramas de actividades para la presentación de estas festividades folclóricas.

Tabla 7. Resultado de la variable dependiente: Satisfacción del turista

		Satisfacción del turista (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	15.6	15.6	15.6
	En desacuerdo	66	73.3	73.3	88.9
	Neutral	8	8.9	8.9	97.8
	De acuerdo	2	2.2	2.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Satisfacción del turista



Fuente: elaboración propia

De la tabla de resultados 7 y figura 4, se observa que, de un total de 90 encuestados, el 73.3% estuvieron “en desacuerdo”, el 15.6% manifestaron estar “totalmente en desacuerdo”, el 8.9% se mantuvieron de manera “neutral” y el 2.2% manifestaron estar “de acuerdo” con la satisfacción del turista”. Según los indicadores de la satisfacción del turista, se advirtió que la mayoría de los encuestados expresaron su desacuerdo con la forma en que se recibe a los turistas que llegan a disfrutar de las festividades folclóricas. Además, una proporción menor manifestó estar totalmente en desacuerdo con los indicadores de satisfacción del turista, sugiriendo que posiblemente existan factores que limitan el crecimiento de este sector.

4.1.2. Contrastación de la hipótesis

4.1.2.1 Prueba de normalidad

Se verificó si las variables provienen de una distribución normal o no, por medio de la siguiente hipótesis:

H₀: Los datos de las variables se originan de la distribución normal.

H₁: Los datos de las variables se originan de la distribución no normal.

Tabla 8. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión turística	0.182	90	0.000	0.883	90	0.000
Satisfacción del turista	0.173	90	0.000	0.913	90	0.000

Fuente: Elaboración propia

Criterio:

Sig (p valor) > alfa: No rechazar H₀ (normal)

Sig (p valor) < alfa: Rechazar H₀ (no normal)

Significancia Alfa es igual a 5% (0.05)

Según la información presentada en la Tabla 8, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, recomendada para conjuntos de datos con más de 50 observaciones. Al examinar los niveles de significancia para las variables "gestión turística" y "satisfacción de los turistas" estos fueron inferiores a 0.05 ($p < 0.05$). En secuela, se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. Ante esta evidencia, se optó por emplear estadísticas no paramétricas, usando el Rho de Spearman para el análisis de relaciones entre las variables.

Tabla 9. Prueba de hipótesis del objetivo general

Correlaciones			Gestión turística	Satisfacción de los turistas
Rho de Spearman	Gestión turística	Coeficiente de correlación	1.000	,587**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	90	90
	Satisfacción de los turistas	Coeficiente de correlación	,587**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	90	90

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

Fuente: propia del autor

Criterio de interpretación de resultados:

- Hipótesis general H₁: La gestión turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno – 2023

- Hipótesis Nula H₀: La gestión turística no influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023

Si el p-valor es > α se acepta H₀ y se rechaza H₁.

Si el p-valor es < α se acepta H₁ y se rechaza H₀.

α : 0.01

p-valor: 0.000

ρ de Spearman: 0.587**

Según la tabla 9, los resultados obtenidos realizados con los procedimientos estadísticos y el software SPSS V25.0, nos muestra la correlación entre gestión turística y la satisfacción de los turistas, siendo el coeficiente ρ de Spearman: 0.587**, lo que indica una relación moderada y positiva. De los resultados obtenidos con un p-valor: 0.000 donde $p < 0.01$ (α), se rechaza la H₀ y se acepta H₁, donde la SIG indica un nivel de confianza muy significativo equivalente a un 99%; entonces existe una relación moderada y muy significativa, es decir la gestión turística influye parcialmente en la satisfacción del turista.

Tabla 10. Prueba de hipótesis del primer objetivo específico

Correlaciones				
			Planificación turística	Satisfacción de los turistas
Rho de Spearman	Planificación turística	Coeficiente de correlación	1.000	,416**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	90	90
	Satisfacción de los turistas	Coeficiente de correlación	,416**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	90	90

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

Fuente: propia del autor

Criterio de interpretación de resultados:

- Hipótesis general H_1: La planificación turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno - 2023

- Hipótesis Nula H_0: La planificación turística no influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno - 2023

Si el p-valor es $> \alpha$ se acepta H_0 y se rechaza H_1.

Si el p-valor es $< \alpha$ se acepta H_1 y se rechaza H_0.

α : 0.01

p-valor: 0.000

ρ de Spearman: 0.416**

Según la tabla 10, los resultados obtenidos realizados con los procedimientos estadísticos y el software SPSS V25.0, nos muestra la correlación entre planificación turística y la satisfacción de los turistas, siendo el coeficiente ρ de Spearman: 0.416**, lo que indica una relación moderada y positiva. De los resultados obtenidos con un p-valor: 0.000 donde $p < 0.01$ (α), se rechaza la H_0 y se acepta H_1, donde la SIG indica un nivel de confianza muy significativo equivalente a un 99%; entonces existe una relación moderada y muy significativa, se infiere que la planificación turística influye parcialmente en la satisfacción del turista.

Tabla 11. Prueba de hipótesis del segundo objetivo específico

Correlaciones			Satisfacción de los turistas	Organización turística
ho de Spearman	Satisfacción de los turistas	Coeficiente de correlación	1.000	,573**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		90	90
	Organización turística	Coeficiente de correlación	,573**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
	N		90	90

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

Fuente: propia del autor

Criterio de interpretación de resultados:

- Hipótesis general H₁: La organización turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas en la ciudad de Juliaca, Puno- 2023.

- Hipótesis Nula H₀: La organización turística no influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas en la ciudad de Juliaca, Puno- 2023.

Si el p-valor es $> \alpha$ se acepta H₀ y se rechaza H₁.

Si el p-valor es $< \alpha$ se acepta H₁ y se rechaza H₀.

α : 0.01

p-valor: 0.000

ρ de Spearman: 0.573**

Según la tabla 11, los resultados obtenidos realizados con los procedimientos estadísticos y el software SPSS V25.0, nos muestra la correlación entre organización turística y la satisfacción de los turistas, siendo el coeficiente ρ de Spearman: 0.573**, lo que indica una relación moderada y positiva. De los resultados obtenidos con un p-valor: 0.000 donde $p < 0.01$ (α), se rechaza la H₀ y se acepta H₁, donde la SIG indica un nivel de confianza muy significativo equivalente a un 99%; entonces existe una relación moderada y muy significativa, se infiere que la organización turística influye parcialmente en la satisfacción del turista.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación para determinar cómo la gestión turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca en el 2023, en cuanto a los resultados de la variable gestión turística se observó que: de un total de 90 encuestados, un 82.2% estuvieron “en desacuerdo”, el 11.1% se manifestaron “de manera neutral”, el 3.3% estuvieron “totalmente en desacuerdo” y el 3.3% manifestaron estar “de acuerdo” con la Gestión turística. Deduciendo que mayoritariamente los encuestados manifestaron su desacuerdo con la gestión turística en la ciudad, hecho que evidencia una clara tendencia de desaprobación hacia la manera en que se están desarrollando las festividades folclóricas; resultados que **guardan relación y refuerzan** los hallazgos de Aucancela et al. (2021), donde concluye que la gestión turística actual presenta varios retos desalentadores: mínimo uso de planes de trabajo y acción como instrumento para mejorar la planificación, con un uso mayoritariamente irregular o nulo, insuficiente asignación de recursos y/o presupuesto, deficiente planificación e implementación de productos turísticos; en cuanto a la importancia de la gestión turística coincidimos con Luo & García (2023) donde menciona que la pandemia de COVID-19 actuó como un catalizador para implementar de manera más amplia el control del número de visitantes y la reserva anticipada en la gestión del turismo en China. Aunque ya existían leyes y reglamentos sobre la gestión de visitantes, la cantidad de sitios patrimoniales que aplicaron estas políticas aumentó significativamente tras la crisis sanitaria de 2020; en ese contexto Butler (2022) manifiesta que la pandemia de COVID-19 ha tenido un efecto positivo en el turismo al resaltar ante gobiernos y poblaciones la importancia de esta industria, no solo en términos

económicos, sino también para la salud mental y el bienestar de la población, puede ser necesario reorientar las prioridades de los destinos establecidos, lo que hace que la gestión adquiera una relevancia crucial.

Según los resultados de la variable satisfacción del turista, se observa que, de un total de 90 encuestados, el 73.3% estuvieron “en desacuerdo”, el 15.6% manifestaron estar “totalmente en desacuerdo”, el 8.9% se mantuvieron de manera “neutral” y el 2.2% manifestaron estar “de acuerdo” con la satisfacción del turista”. Según los indicadores de la satisfacción del turista, se advirtió que la mayoría de los encuestados expresaron su desacuerdo con la forma en que se recibe a los turistas que llegan a disfrutar de las festividades folclóricas. Además, una proporción menor manifestó estar totalmente en desacuerdo con los indicadores de satisfacción del turista, sugiriendo que posiblemente existan factores que limitan el crecimiento de este sector; dichos resultados **discrepan** con lo evidenciado por Vera & Mejía (2020) en lo que respecta a la satisfacción de los turistas con la atención turística comunitaria, el 60,6% expresó que casi siempre están satisfechos (mayor puntaje), además las familias dedicadas a las actividades conexas al turismo, el 57,6% indicó que casi siempre lo logran, lo que sugiere algún grado de satisfacción. Tian et al. (2020) indica que la originalidad del patrimonio cultural intangible impacta positiva y significativamente en la satisfacción y lealtad hacia el destino turístico. Recalca la importancia de una gestión efectiva de recursos turísticos, como las festividades folclóricas.

Así mismo en la prueba de hipótesis general los resultados de correlación entre gestión turística y satisfacción de los turistas según el coeficiente de ρ de Spearman = 0.587**, donde el p-valor = 0.000 donde $p < 0.01$ (α), donde el SIG

indica un nivel de confianza muy significativo equivalente al 99%; de manera que se puede deducir que la gestión turística tiene influencia moderada en la satisfacción del turista; resultados que coinciden y complementan las conclusiones alcanzadas por Yarma (2023) en donde la prueba de hipótesis general mediante la prueba de correlación entre gestión turística y nivel de satisfacción de los turistas señala una relación inadecuada, es decir las deficiencias en gestión turística influirán negativamente en el nivel de satisfacción de los turistas que visitan la ciudad de Ica y sus atractivos turísticos.

En cuanto a la primera hipótesis específica, la correlación entre la dimensión planificación y la variable satisfacción de los turistas, siendo el coeficiente ρ de Spearman: 0.416**, con un p-valor: 0.000 donde $p < 0.01$ (α), se rechaza la H_0 y se acepta H_1 , donde la SIG indica un nivel de confianza muy significativo equivalente a un 99%; entonces existe una relación moderada y muy significativa, es decir que la gestión turística influye parcialmente en la satisfacción del turista; en paralelo **coincidimos** con los hallazgos de Porcel (2023) estudió a los turistas que vienen de visita a los atractivos turísticos de Calca en Cusco, en donde el coeficiente de correlación de Pearson fue (r): 0.65 con un valor de $p < 0.05$, señalando una correlación positiva y significativa, lo que lleva a la conclusión de que la planificación de la gestión turística, especialmente en términos de seguridad del lugar, guarda una relación positiva con la satisfacción de los turistas que visitan los lugares de interés en Calca en 2023; coincidimos con los hallazgos en su dimensión “planificación turística” de: Tacsá & Carbajal (2023) donde evidenció que, de los 110 encuestados el 21,82% considera que la gestión turística en términos de planificación del destino es de nivel bajo, el 75,45% la percibe como de nivel medio, mientras que el 2,73% la

evalúa como alta; y Ramos (2021) menciona que de los 337 encuestados, que representan el 95.2% de la muestra, consideran que la planificación turística del lugar es de nivel malo, mientras que 10 pobladores encuestados, que representan el 2.8%, la califican como regular. Además, 7 pobladores encuestados, equivalentes al 2%, la consideran buena; resultados que complementan con nuestra investigación donde se observó que la mayoría de los encuestados expresaron su desacuerdo con la planificación turística en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca.

En cuanto a la dimensión organización turística, los resultados de la presente investigación refuerzan complementariamente a Mori & Flores, (2022) en sus resultados de la organización en gestión turística municipal, en promedio, el 8.75 de las respuestas indican que los objetivos establecidos rara vez o nunca se cumplen; esto sugiere que la organización encargada del desarrollo turístico en la Provincia de Huallaga se materializa a través de la División de Turismo y Cultura, la cual cuenta con personal capacitado adiestrado en sus funciones, sin embargo, hay escasez en cuanto a personal especializado en gestión turística.

VI. CONCLUSIONES

1: Conforme al objetivo general de la actual investigación se llegó a determinar cómo la gestión turística influye con la satisfacción del turista en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno - 2023; siendo el coeficiente ρ de Spearman= 0.587**, con un p-valor= 0.000 donde $p < 0.01$ (α), con un nivel de confianza muy significativo y de relación moderada, de los resultados descriptivos se infiere que las deficiencias en gestión turística influyen moderadamente en la poca satisfacción de los turistas, la correlación moderada

sugiere que hay otras variables que no han sido consideradas en la presente investigación.

2: Conforme al primer objetivo específico de la actual investigación se llegó a determinar que la planificación turística influye con la satisfacción de los turistas, siendo el coeficiente ρ de Spearman= 0.416**, la relación indica ser moderada y positiva, con un p-valor= 0.000 donde $p < 0.01$ (α), con un nivel de confianza muy significativo y de relación moderada, de los resultados descriptivos podemos inferir que la planificación turística evidencia debilidades que sugiere insatisfacción en los turistas.

3: Conforme al segundo objetivo específico de la actual investigación se llegó a determinar que la organización turística influye con la satisfacción de los turistas, siendo el coeficiente ρ de Spearman= 0.573**, la relación indica ser alta y positiva, con un p-valor= 0.000 donde $p < 0.01$ (α), con un nivel de confianza muy significativo y de relación moderada; podemos deducir que la organización turística por parte de los gestores influye moderadamente en la satisfacción de los turistas.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda colaborar de manera conjunta con las autoridades locales, autoridades turísticas, federaciones folclóricas para abordar y mejorar estas condiciones, aprovechando al máximo el potencial turístico de la región.
- 2.** A pesar de la riqueza de recursos turísticos vinculados a las festividades folclóricas, su desarrollo ha sido empírico y carece de sofisticación. En este contexto, se recomienda la implementación de planes de trabajo que fomenten una coordinación más efectiva y un enfoque turístico más integral.
- 3.** Abogamos por la ejecución de planes de acción concretos y eficaces que aborden no solo las áreas de liderazgo y competencia, sino que también contribuyan a potenciar la calidad percibida del servicio en general, promoviendo así la atracción sostenible de visitantes a nuestros recursos turísticos folclóricos, los cuales podrían mejorar ampliamente la economía local.

REFERENCIAS

- Apaza, H. (2012, febrero 16). Juliaca: Capital del carnaval andino. *Juliaca*.
<http://juliaca-hugo.blogspot.com/2012/02/juliaca-capital-del-carnaval-andino.html>
- Arroyo Morales, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
<https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5402>
- Aucancela, B., Velasco, V., Aucancela, B., & Velasco, V. (2021). Gestión turística como herramienta de desarrollo sostenible de la microcuenca del río Chimborazo, cantón Riobamba. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, 13, 102-116. <https://doi.org/10.37135/chk.002.13.06>
- Beramendi, A. F. (2020). La calidad percibida por los turistas en San Salvador de Jujuy. Caso de estudio: Circuito turístico “éxodo de Belgrano”. *Difusiones*, 19(19), Article 19.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de investigación*. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Butler, R. (2022). *Managing Tourism – A Missing Element?*
<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2022.20.018>
- Castro Martínez, A. (2019, enero 22). *Lee Gestión de eventos*. Scribd.
<https://es.scribd.com/book/424103135/Gestion-de-eventos>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*.
- COMEX. (2021). *Reporte trimestral de desempeño turístico en el Perú resultados al primer trimestre de 2021*.

<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-turismo-003.pdf>

Contreras Castañeda, E. D. (2021). *Calidad percibida del servicio, satisfacción e intención de revisita del turista en destinos turísticos de Boyacá, Colombia* [Doctoral Thesis, Doctorado en Gestión]. <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/11426>

Degraves, Á. G. (2018, octubre 10). Qué es y para qué sirve el Muestreo Estadístico. *Fundación iS+D*. <https://isdfundacion.org/2018/10/10/que-es-y-para-que-sirve-el-muestreo-estadistico/>

Diana Paola, D. C. (2018). Modelo de gestión para el turismo cultural sostenible: Una apuesta para Manizales, Colombia. *International journal of scientific management and tourism*, 4(2), 237-248.

Diario oficial el Peruano. (2021, septiembre 27). *Importancia del turismo para las regiones*. <https://elperuano.pe/noticia/129935-importancia-del-turismo-para-las-regiones>

Diario Perú, E. P. de S. E. S. A. E. (2011, septiembre 8). *Declaran patrimonio cultural la danza qashwa de la fiesta de San Sebastián en Puno*. <https://andina.pe/agencia/noticia-declaran-patrimonio-cultural-danza-qashwa-de-fiesta-san-sebastian-puno-376950.aspx>

Espinoza Sánchez, A. (2019). Percepción sobre el impacto del turismo en Guanacaste, Costa Rica. *InterSedes*, 20(41), Article 41. <https://doi.org/10.15517/isucr.v20i41.38820>

Godfrey, K., & Clarke, J. (2000). *The Tourism Development Handbook: A Practical Approach to Planning and Marketing*. Cassell.

- González, M. V. (2009). Gestión turística del patrimonio cultural: Enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural. *Cuadernos de Turismo*, 23, Article 23.
- Hernández Sampiere, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Kuper, Ramirez, Troncoso. (2010, junio 1). *Política turística y planificación: ¿de las estrategias centralizadas a las estrategias participativas?*
<https://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-331/sn-331-41.htm>
- Ley N.º 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*.
<https://www.gob.pe/institucion/munivillaelsalvador/normas-legales/4886882-27972-ley-organica-de-municipalidades>
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.
- Luhmann, N. (2007). *La organización, el sistema y su dinámica: Una versión desde Niklas Luhmann*. <https://journal.universidadean.edu.co/>
- Luo, T., & García Hernández, M. (2023). La gestión turística del patrimonio mundial en China en el contexto de la crisis post-pandemia. *Geografía: cambios, retos y adaptación: libro de actas. XVIII Congreso de la Asociación Española de Geografía, Logroño, 12 al 14 de septiembre de 2023, 2023, ISBN 978-84-09-53925-3, págs. 1587-1597, 1587-1597*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9075810>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47.
- Millán, Á., & Esteban, Á. (2004). Desarrollo de una escala múltiple para medir la satisfacción del cliente en los servicios de agencias de viajes. *Tourism*

Management, 25(5), 533-546.

<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.07.002>

Mori-Rodrigo, D., & Flores-Ramírez, R. (2022). Gestión turística municipal y su relación con el desarrollo local de la provincia de Huallaga. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.51252/race.v1i1.253>

OECD. (2018). *Manual de Frascati 2015: Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental*. Organisation for Economic Co-operation and Development. https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/manual-de-frascati-2015_9789264310681-es

Oliveira, B. (2011). *Determinantes de la satisfacción del turista: Un estudio en la ciudad de Guarujá-Brasil*. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000100013

Órgano de control institucional. (2018). *Informe de Acción simultanea N° 002-0465-2018-OCI/0465-AS*. Contraloría general de la república. http://lfweb.contraloria.gob.pe/BuscadorInformes/0/edoc/4642722/Informe_Control_002-2018-013-OCI-0456-AS.pdf

Pérez Campdesuñer, R. (2006). Modelo y procedimiento para la gestión de la calidad del destino turístico holguinero. *Holguín, Cuba: Universidad de Holguín* Oscar Lucero Moya. <https://scholar.google.com/scholar?cluster=6479135413190964909&hl=en&oi=scholar>

- Porcel, O. (2024). La gestión turística y la satisfacción del turista que visita los atractivos del distrito de Calca, Cusco, 2023. *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/8065>
- Quispe Fernández, G. M., & Ayaviri Nina, V. D. (2016). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación al Desarrollo. *Revista Empresarial*, 10(37), 27-35.
- Ramos Quispe, A. A. (2021). Gestión turística municipal y el turismo sostenible en el distrito de San Antonio, Cañete – 2020. *Repositorio Institucional*. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1310>
- RPP. (2014, septiembre 16). *Danza y devoción en honor a la Virgen de las Mercedes de Juliaca | RPP Noticias*. <https://rpp.pe/peru/actualidad/danza-y-devocion-en-honor-a-la-virgen-de-las-mercedes-de-juliaca-noticia-725897>
- Sainaghi, R. (2006). From contents to processes: Versus a dynamic destination management model (DDMM). *Tourism Management*, 27(5), 1053-1063. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.09.010>
- Silva-Ordoñez, I., Jiménez-Silva, W., Santamaría-Freire, E., & Villalba-Miranda, R. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(2), 83-95.
- Suárez Obando, F. (2016). Consentimiento informado como criterio de inclusión. ¿confusión conceptual, manipulación, discriminación o coerción? *Persona y Bioética*, 20(2), 244-256. <https://doi.org/10.5294/PEBI.2016.20.2.9>

- Tacsa, Y. S. M., & Carbajal, N. C. (2023). Gestión turística y turismo rural comunitario en la serranía peruana. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i1.3790>
- Tian, D., Wang, Q., Law, R., & Zhang, M. (2020). Influence of Cultural Identity on Tourists' Authenticity Perception, Tourist Satisfaction, and Traveler Loyalty. *Sustainability*, 12(16), Article 16. <https://doi.org/10.3390/su12166344>
- Vera, I. I. A., & Mejía, J. L. M. (2020). Modelo de gestión del turismo comunitario orientado hacia el desarrollo sostenible de la comunidad de Ligüiqui en Manta, Ecuador. *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, 14(1), Article 1. <https://doi.org/10.17979/rotur.2020.14.1.5849>
- Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. (1983). Value-Percept Disparity: An Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction. *ACR North American*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:148030231>
- Yarma, L. S. (2023). *Gestión de los atractivos turísticos y su influencia en el nivel de satisfacción de los turistas de la ciudad de Ica, 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.13028/5038>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: "Gestión turística y satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023"

Problema de la investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables	Dimensiones	Indicadores	Diseño de investigación
¿De qué forma la gestión turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023?	Determinar cómo la gestión turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023	<p>HI: La gestión turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023</p> <p>HN: La gestión turística no influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023</p>	<p>Independiente</p> <p>(X)= Gestión turística</p>	X1= Planificación de eventos folclóricos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad de gestión 2. Compromiso 3. Liderazgo 4. Autoridad local 5. Presupuesto 6. Publicidad 	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Tipo Correlacional casual</p> <p>Diseño Estudio no experimental de corte transversal</p> <p>Población: Turistas de las festividades folclóricas de Juliaca</p> <p>Criterio inclusión: Que haya participado en las festividades folclóricas representativas.</p> <p>Muestra: 90 intervinientes de las festividades folclóricas, elegidos mediante muestreo no probabilístico</p> <p>Instrumento de Recolección de Datos: Cuestionario</p> <p>Paquete Estadístico de Análisis de Datos: SPSS vs 25.0</p>
				X2=Organización de eventos folclóricos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad de organizar 2. Órganos responsables 3. Profesionalización 4. Infraestructura 5. Promoción 6. Intervinientes 	
<p>Problema específico ¿De qué forma la planificación turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023?</p> <p>¿De qué forma la organización turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023?</p>	<p>Objetivo específico Determinar cómo la planificación turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023.</p> <p>Determinar cómo la organización turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023.</p>	<p>Hipótesis específica HI: La planificación turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas. HN: La planificación turística no influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas.</p> <p>HI: La organización turística influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas. HN: La organización turística no influye en la satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas.</p>	<p>Dependiente (Y)= Satisfacción de los turistas</p>	Y1=Elementos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> 1.Ambientación 1. Localización. 1. Pulcritud 	
				Y2= Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 2.Instalaciones seguras 2.Presencia policial 2.Asistencia primeros auxilios tópicos 	
				Y3=Servicios de atención	<ol style="list-style-type: none"> 3. Servicios higiénicos 3. Servicios gastronómicos 3. Alojamiento 	
				Y4=Desarrollo del evento folclórico	<ol style="list-style-type: none"> 4. Comodidad 4. Puntualidad 4. Cronogramas 	

Matriz de operacionalización variable independiente

“Gestión turística y satisfacción de los turistas en las festividades folclóricas de la ciudad de Juliaca, Puno 2023”

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>GESTIÓN TURÍSTICA</p> <p>Según Pérez (2006) indica que la gestión turística es un proceso dinámico e interactivo, consiste en planear, organizar, liderar y controlar acciones en una entidad, desarrollado por un órgano de dirección con personas, recursos y autoridad, basado en el conocimiento de leyes, principios, sociedad, naturaleza humana, técnica e información general, para lograr y mejorar los propósitos de la organización.</p>	<p>PLANIFICACIÓN según Kuper, Ramirez, Troncoso (2010) indica que es un conjunto de prácticas de reflexión y estudios prospectivos o de prefiguración del futuro para la definición de medios y cursos de acción que se desarrollarán según el cumplimiento de determinados objetivos con el propósito de intervenir en cierta realidad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad de gestión 2. Compromiso 3. Liderazgo 4. Autoridad local 5. Presupuesto 6. Publicidad
	<p>ORGANIZACIÓN según Luhmann (2007) describe que la organización es un sistema compuesto por roles y relaciones, con un propósito definido. Este propósito se materializa a través de procesos organizados dentro de una estructura que facilita el desarrollo de propiedades esenciales para interactuar en un entorno determinado</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad de organizar 2. Órganos responsables 3. Profesionalización 4. Infraestructura. 5. Promoción 6. Intervenientes

Matriz de operacionalización variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>SATISFACCIÓN DEL LOS TURISTAS</p> <p>Como variable dependiente tenemos a la satisfacción que según Westbrook & Reilly (1983) manifiestan que es una contestación subjetiva de índole emocional a acciones proporcionadas por ciertos bienes y servicios adquiridos, puesto de comercio, inclusive patrones de actitud.</p>	<p>Elementos tangibles</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambientación 2. Localización 3. Pulcritud
	<p>Seguridad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalaciones seguras 2. Presencia policial 3. Asistencia de primeros auxilios
	<p>Servicios de atención</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios higiénicos 2. Servicios gastronómicos 3. Alojamientos
	<p>Desarrollo de evento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comodidad 2. Puntualidad 3. Programa de actividades

Formato de validación de expertos



FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: GESTIÓN TURÍSTICA

Primera dimensión / subcategoría: PLANIFICACIÓN TURÍSTICA

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de planificación de la gestión turística en las festividades de la ciudad de Juliaca

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Capacidad de gestión	Los eventos folclóricos tienen una buena estrategia por parte de los promotores y responsables para atraer turistas de otras regiones y extranjeros.	4	4	4	-
2. Compromiso	Existe un buen compromiso por parte de los promotores y responsables de los eventos folclóricos para fomentar el turismo social.	4	4	3	-
3. Liderazgo	Los promotores y responsables de eventos folclóricos han manifestado ser competentes y guiar adecuadamente estos eventos.	3	3	3	-
4. Autoridad local	La municipalidad participa activa y responsablemente en el desarrollo de eventos folclóricos de la ciudad de Juliaca.	4	4	3	-
5. Presupuesto	Existe un presupuesto por parte de la autoridad local para desarrollar eventos folclóricos de la mejor manera.	4	4	3	-
6. Publicidad	La publicidad que se desarrolla para promocionar los eventos folclóricos es adecuada para atraer turistas de otras regiones y extranjeros.	3	3	4	-
7. Proyectos	Existen propuestas de proyectos de inversión para fomentar el turismo local.	4	4	3	-
8. Proveedores	Existen servicios locales que proveen bienes y servicios para desarrollar adecuadamente los eventos folclóricos.	4	4	3	!

Segunda dimensión / subcategoría: ORGANIZACIÓN TURÍSTICA

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de organización de la gestión turística en las festividades de la ciudad de Juliaca

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

9. Capacidad de organizar	Existe una buena planificación para desarrollar los eventos folclóricos por parte de los promotores y responsables.	4	4	3	-
10. Órganos responsables	Se tiene claridad sobre quiénes son los promotores y responsables de dirigir los eventos folclóricos.	4	4	4	-
11. Profesionalización	Los promotores y responsables cuentan con profesionales adecuados para desarrollar los eventos folclóricos.	3	3	3	-
12. Infraestructura	Las actividades folclóricas que se desarrollan en la ciudad cuentan con una infraestructura adecuada para la acogida de los visitantes.	4	4	3	-
13. Promoción	La promoción de los eventos folclóricos informa adecuadamente mediante itinerarios, cronogramas, difusión en medios y demás, para disposición de los visitantes.	4	4	3	-
14. Intervinientes	Los conjuntos, federaciones, asociaciones y demás actores tiene una estructura organizada, bien definida que permite una buena participación en los eventos folclóricos.	3	3	4	-
15. Innovación	Los promotores y responsables se preocupan por innovar cada año en las festividades folclóricas que se realiza en la ciudad de Juliaca.	4	4	3	-
16. Visitantes de otras regiones y extranjeros	Los promotores y responsables fomentan la visita de turistas nacionales y extranjeros para participar en los eventos folclóricos.	4	4	3	-

Tercera dimensión / subcategoría: SATISFACCIÓN DEL TURISTA

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de satisfacción del turista en la ciudad de Juliaca

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
17. Ambientación	Los ambientes donde se desarrollan estos eventos están implementados para recibir a todos los visitantes.	4	4	3	-
18. Localización	La localización donde se desarrollan estos eventos es de fácil acceso para los visitantes.	4	4	3	-
19. Pulcritud	El desarrollo de estos eventos cuenta con la limpieza y el orden adecuado durante y después del evento.	3	3	4	-
20. Confort	Las instalaciones donde se desarrollan los eventos folclóricos son acogedores.	4	4	3	-
21. Instalaciones seguras	Las instalaciones donde se realizan los eventos folclóricos cuentan con todas las medidas de seguridad para garantizar la integridad de los visitantes.	4	4	3	-
22. Presencia policial	Existe la presencia policial para resguardar el bienestar de los participantes y visitantes.	3	3	3	-
23. Asistencia primeros auxilios	En los eventos que se realizan cuentan con asistencia médica de primeros auxilios y siempre están al servicio de los asistentes.	4	4	3	-



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

tópicos					
24. Acceso para discapacitados	En el desarrollo de estos eventos cuentan con acceso para discapacitados y fomentan la inclusión.	4	4	3	-
25. Servicios higiénicos	En los eventos folclóricos se cuenta con servicios higiénicos portátiles en puntos estratégicos y de fácil acceso para los visitantes.	4	4	4	-
26. Servicios gastronómicos	En el desarrollo de estos eventos folclóricos los expendedores de alimentos cuentan con todas las medidas para garantizar el buen servicio de los visitantes.	3	3	3	-
27. Servicio de transporte	Existe la variedad de transportes que garantiza la movilidad y buen servicio en cada trayecto, de los visitantes.	4	4	3	-
28. Alojamiento	La llegada de visitantes nacionales y extranjeros para asistir a los eventos, cuentan con una buena hospitalidad y buen servicio en los alojamientos.	4	4	4	-
29. Sincronización	Los conjuntos que participan en los eventos folclóricos lo hacen de manera sincronizada y fluida, para evitar perder la concentración del público.	4	3	3	-
30. Puntualidad	En estos eventos folclóricos que se realizan siempre cuentan con la puntualidad para dar inicio.	4	4	3	-
31. Cronograma de actividades	En cada actividad que se realiza en estos eventos folclóricos cuenta con un cronograma detallado para cada participante.	4	4	3	-
32. Aforo	La cantidad de visitantes que asiste a estos eventos folclóricos es limitada para evitar el desorden y la delincuencia.	3	3	3	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El instrumento es suficiente para ser aplicado.*

Opinión de aplicabilidad: *Aplicable [X]* Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dr. Bullón Solís Omar*

Especialidad del evaluador: *Administrador, Maestro en Dirección Estratégica y Doctor en Educación*

[Firma]
Firma del evaluador
DNI 43674409

21 de setiembre de 2023

Tabulación de datos

N°	V1 GESTIÓN TURÍSTICA												ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	TOTAL	V2 SATISFACCIÓN DEL TURISTA												SATISFACCIÓN		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	PLANIFICACIÓN TURÍSTICA	P7	P8	P9	P10	P11			P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23		P24	
1	2	1	3	2	3	2	13	2	3	2	2	3	2	14	27	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	25	
2	3	4	5	5	5	5	27	5	3	3	4	4	3	22	49	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	46		
3	3	2	2	3	3	4	17	3	4	1	1	2	3	14	31	2	3	1	2	2	3	1	1	3	3	3	26		
4	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
5	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	2	3	3	16	32	3	3	2	3	3	1	1	1	2	2	2	25		
6	2	1	2	3	2	2	12	1	2	3	2	2	1	11	23	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	19		
7	2	2	3	2	3	2	14	2	2	2	2	2	3	13	27	1	2	1	2	3	2	1	1	3	3	4	3	26	
8	2	3	2	3	3	2	15	2	2	3	3	2	3	15	30	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	28	
9	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	48	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	45	
10	2	2	2	2	4	3	15	2	2	2	2	3	2	13	28	2	2	1	1	3	3	1	1	2	2	1	2	21	
11	2	2	2	2	4	2	14	2	2	2	2	3	3	14	28	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	26	
12	5	5	3	3	3	4	23	5	2	4	4	4	4	23	46	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	5	23	
13	2	1	2	3	3	1	12	2	2	2	4	2	4	16	28	2	4	1	2	2	2	3	2	4	2	1	3	28	
14	1	2	2	3	3	2	12	3	2	2	2	2	2	13	25	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	1	3	23	
15	3	2	2	4	4	3	18	3	2	2	2	4	2	15	33	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	32	
16	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	1	2	2	11	24	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	22	
17	2	2	4	2	4	3	17	2	2	3	2	3	4	16	33	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	39	
18	3	2	2	3	2	2	14	3	2	3	2	2	1	13	27	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	28	
19	1	1	2	3	2	2	11	2	1	1	1	3	3	11	22	1	1	2	2	3	2	1	1	3	2	2	1	21	
20	2	2	3	4	3	2	16	2	2	3	2	3	3	15	31	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	30	
21	4	3	2	1	3	3	16	1	1	1	1	3	3	10	26	1	1	1	1	3	2	1	2	4	2	1	5	24	
22	2	3	3	2	3	3	16	3	2	3	2	3	3	16	32	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	31	
23	1	3	5	3	1	5	18	3	2	3	2	2	2	14	32	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	2	24	
24	4	1	3	2	3	2	15	2	2	2	2	4	2	14	29	2	5	1	1	4	2	1	2	4	3	2	3	30	
25	3	3	3	4	3	2	18	2	4	2	2	3	3	16	34	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	4	36	
26	2	2	1	3	3	2	13	1	2	1	2	2	2	9	22	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	26	
27	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	34
28	3	3	3	2	3	2	16	3	1	1	1	3	2	11	27	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	18	
29	3	3	3	3	1	1	14	2	1	1	1	2	2	9	23	1	4	1	1	2	1	4	3	3	1	2	5	28	
30	2	1	2	3	2	2	12	2	2	3	2	2	2	13	25	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	1	3	23	
31	2	2	3	2	3	2	14	3	2	3	2	4	2	16	30	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	32	
32	2	3	2	3	3	2	15	2	2	2	2	2	2	12	27	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	22	
33	4	4	4	4	4	4	24	5	2	4	4	3	4	22	46	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	39	
34	2	2	2	2	4	1	13	2	2	2	4	2	1	13	26	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	28	
35	2	2	2	2	4	2	14	3	2	2	2	3	3	15	29	1	1	2	2	3	2	1	1	1	3	2	2	21	
36	5	5	3	3	3	3	22	3	2	2	2	3	3	15	37	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	30	
37	1	1	1	1	1	2	7	2	2	2	1	3	3	13	20	1	1	1	1	3	2	1	2	4	2	1	5	24	
38	3	2	2	3	3	3	16	2	2	3	2	2	4	15	31	2	4	1	2	2	2	3	2	4	2	1	3	28	
39	2	1	2	3	2	2	12	3	2	3	2	2	2	14	26	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	1	3	23	
40	2	2	3	2	3	2	14	1	2	2	2	4	2	13	27	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	32	
41	2	3	2	3	3	1	14	2	2	2	4	2	2	14	28	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	22	
42	4	4	4	4	4	2	22	3	2	2	2	3	4	16	38	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	39	
43	2	2	2	2	4	2	14	3	2	3	2	2	1	13	27	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	28	
44	2	2	2	2	4	2	14	2	3	1	1	3	3	13	27	1	1	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	21	
45	5	5	3	3	3	1	20	2	2	2	4	3	3	16	36	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	30	
46	2	1	2	3	3	2	13	3	2	2	2	3	3	15	28	1	1	1	1	3	2	1	2	4	2	1	5	24	
47	1	2	2	2	3	2	12	2	1	1	4	4	2	14	26	2	4	1	2	2	2	3	2	4	2	1	3	28	
48	3	2	2	4	2	2	15	2	3	2	2	2	2	13	28	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	1	3	23	
49	3	2	2	2	2	2	13	2	1	1	2	4	2	12	25	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	32	
50	2	2	4	2	4	3	17	1	1	2	1	2	2	9	26	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	22	
51	3	2	2	3	2	2	14	2	1	1	2	3	4	13	27	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	39	
52	1	1	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	1	11	21	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	28	
53	2	2	3	4	4	1	16	2	4	4	1	3	3	17	33	1	1	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	21	
54	4	3	2	1	1	1	12	2	2	4	2	3	3	16	28	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	30	
55	2	3	3	2	2	3	15	2	2	2	1	3	3	13	28	1	1	1	1	3	2	1	2	4	2	1	5	24	
56	2	3	2	3	3	4	17	2	2	2	2	3	3	14	31	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	31	
57	4	4	4	4	2	1	19	2	2	1	2	2	2	11	30	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	1	3	23	
58	2	2	2	3	3	1	12	2	3	2	2	2	2	13	25	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	1	3	24
59	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	2	2	2	13	27	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	1	3	23
60	4	4	4	4	4	4	24	1	2	2	2	2	2	11	35	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	1	3	23
61	2	2	2	2	4	3	15	2	1	2	2	4	2	13	28	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	29
62	2	2	2	2	4	2	14	2	1	1	1	2	2	9	23	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	22	
63	5	5	3	3	3	4	23	1	2	4	2	3	4	16	39	2	3	2	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	38
64	2	3	3	2	3	3	16	3	2	2	2	2	1	12	28	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	28	
65	2	3	2	3	3	2	15	1	1	2	1	3	3	11	26	1	1	2	2	3	2	1	1	1	3	1	2	20	
66	4	4	4	4	4	4	24	2	1</																				

Prueba de confiabilidad en Spss

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.880	0.886	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	51.16	90.740	0.307	0.870
P2	51.22	88.085	0.399	0.868
P3	51.07	88.467	0.503	0.864
P4	50.98	89.617	0.414	0.866
P5	50.87	88.679	0.427	0.866
P6	51.30	88.167	0.422	0.866
P7	51.39	88.555	0.527	0.863
P8	51.46	92.363	0.259	0.871
P9	51.47	89.735	0.427	0.866
P10	51.51	89.331	0.435	0.866
P11	51.10	88.293	0.553	0.863
P12	51.17	88.882	0.426	0.866
P13	51.58	89.528	0.545	0.864
P14	51.27	87.052	0.483	0.864
P15	51.81	89.256	0.481	0.865
P16	51.58	88.089	0.557	0.863
P17	51.01	89.584	0.434	0.866
P18	51.36	90.322	0.498	0.865
P19	51.49	89.713	0.392	0.867
P20	51.60	88.333	0.582	0.862
P21	50.96	90.537	0.317	0.870
P22	51.37	87.426	0.543	0.863
P23	51.72	89.641	0.354	0.869
P24	50.86	88.058	0.377	0.869