



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Percepción del turista que practica el turismo negro en Lima,
2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORAS:

Chavez Cotrina, Jenifer Andrea (orcid.org/0000-0003-4240-8322)

Monzon Martinez, Alexandra Michelle (orcid.org/0000-0002-4072-0905)

ASESORA:

Mgtr. Velasquez, Viloche Leli Violeta (orcid.org/0000-0001-9985-0344)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VELASQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA, 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: "PERCEPCIÓN DEL TURISTA QUE PRACTICA EL TURISMO NEGRO EN LIMA, 2024", cuyos autores son MONZON MARTINEZ ALEXANDRA MICHELLE, CHAVEZ COTRINA JENIFER ANDREA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12%, 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 Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VELASQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA DNI: 18217577 ORCID: 0000-0001-9985-0344	Firmado electrónicamente por: LVVELASQUEZV el 25-06-2024 22:40:17

Código documento Trilce: TRI - 0773237



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MONZON MARTINEZ ALEXANDRA MICHELLE, CHAVEZ COTRINA JENIFER ANDREA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PERCEPCIÓN DEL TURISTA QUE PRACTICA EL TURISMO NEGRO EN LIMA, 2024", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
JENIFER ANDREA CHAVEZ COTRINA DNI: 75467790 ORCID: 0000-0003-4240-8322	Firmado electrónicamente por: JCHAVEZCO25 el 25-06-2024 22:38:23
ALEXANDRA MICHELLE MONZON MARTINEZ DNI: 74296127 ORCID: 0000-0002-4072-0905	Firmado electrónicamente por: AMONZONMA15 el 25-06-2024 22:38:28

Código documento Trilce: TRI - 0773236

DEDICATORIA

Le dedicamos la presente tesis a nuestros padres, quienes día a día han estado alentándonos, subiéndonos el ánimo y dándonos palabras de aliento para la culminación de nuestra investigación, nos formaron con reglas y con algunas libertades que nos sirvieron para ser las personas que somos hoy en día y así poder alcanzar todas nuestras metas y sueños.

Gracias madres y padres.

AGRADECIMIENTO

Le damos las gracias principalmente a Dios quien nos ha guiado en esta etapa de nuestras vidas y nos ha dado la sabiduría suficiente e inteligencia para alcanzar esta meta. Asimismo, a todas las personas que han sido parte fundamental de nuestro crecimiento profesional, a nuestras familias y a nuestra docente quien nos compartió todos sus conocimientos académicos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	ii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	11
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	35

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la percepción del turista que practica turismo negro en Lima, 2024. En la metodología, se planteó como tipo de investigación básica de enfoque cualitativo, se utilizó a la entrevista como técnica de recolección de información, teniendo en cuenta a los turistas nacionales. Los resultados indicaron que los turistas que practican este tipo de turismo tienen diferentes experiencias y emociones, en el que se reflejan asombro, gustos, disgustos, preocupación e inquietud, las cuales están relacionadas a los recorridos de turismo negro, además se resaltó que no todos los lugares donde se desarrolla esta tipología están en condiciones para poder ser incluidos a un circuito turístico. Se llegó a la conclusión que la percepción del turista que practica el turismo negro, tuvo diferentes experiencias y emociones con respecto al servicio que se brindó en estos sitios, la mayoría de los visitantes manifestaron sentirse sorprendidos y satisfechos con estos. Con todo lo expresado podemos evidenciar que la mayoría de los lugares que desarrollan el turismo negro se encuentran en condiciones para poder seguir brindando este tipo de recorridos a los turistas, pues están a la disposición de poder darle a los visitantes la experiencia que desean obtener.

Palabras clave : Turismo Negro, percepción del turista, atractivo turístico.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the perception of the tourist who practices black tourism in Lima, 2024. In the methodology, it was proposed as a type of basic research with a qualitative approach, the interview was used as an information collection technique, taking into account to national tourists. The results indicated that tourists who practice this type of tourism have different experiences and emotions, which reflect amazement, likes, dislikes, concern and restlessness, which are related to black tourism tours. It was also highlighted that not all The places where this typology is developed are in conditions to be included in a tourist circuit. The conclusion was reached that the perception of the tourist who practices black tourism had different experiences and emotions regarding the service provided at these sites, the majority of visitors expressed feeling surprised and satisfied with them. With all that has been said, we can see that most of the places that develop black tourism are in conditions to continue offering this type of tours to tourists, since they are available to give visitors the experience they want to obtain.

Keywords: Black Tourism, Tourist Perception, Tourist Attraction.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha visto que el sector turismo está recuperando su crecimiento e impacto en el ámbito social, cultural y económico, gracias a la globalización y la exigencia del cliente en sus gustos y preferencias de los diferentes tipos de turismo no convencionales. Dicha evolución, observada en estos años ha sido causa de la ampliación y extensión de las tendencias del turismo. Por lo tanto, Larrosa, Cortés y Amat (2017, como se citó en Molina, 2020) nos mencionan que esta variación se ha dado por la alteración de los perfiles de la demanda, diferentes motivaciones, el incremento de la oferta de los recursos turísticos y finalmente por las normativas vigentes de los destinos maduros y tradicionales.

En la actualidad los turistas buscan obtener experiencias emocionales, reales y únicas que le puede ofrecer el destino o el entorno que visiten. Una de las tendencias que está tomando importancia entre los visitantes es el turismo negro o también conocido como Tanatoturismo y “Dark tourism” en inglés. Asimismo, Stone y Sharpley (2009, así como se citó en Barón 2017) mencionan que la asistencia a los lugares que han presenciado muertes, asesinatos o actos inhumanos es una tipología de turismo que cierta cantidad de personas lo califican como morboso. Por otro lado, existen turistas que prefieren ser parte de nuevas experiencias que cambien el modo de cómo ven la vida, teniendo interrogantes al sufrimiento de otras personas, tales como: ¿Por qué ha ocurrido esto?, ¿Se podría haber evitado? o ¿Quién es el responsable de esto?

En países como: Japón, Reino Unido, Estados Unidos, Canadá, España, Rumania, entre otros, Mayans (2022) nos dice que ya hace varios años se ha observado una constante asistencia a los cementerios o tumbas en donde están enterrados los restos humanos de personajes famosos, como son los cantantes, actores de cine o deportistas. Por otro lado, también se evidencia que frecuentan sitios donde se produjeron actos inhumanos en el transcurso de las diferentes batallas de guerras o escenarios donde ocurrieron catástrofes tales como el Campo de concentración de Auschwitz (Polonia), Leap Castle (Irlanda), entre otros; por último, están los emplazamientos donde han ocurrido atentados terrorista, los cuales se han

adaptado como santuarios que anualmente reciben la llegada de miles de turistas.

En América Latina, según Bautista y Villanueva (2019) infiere que se ha observado un gran interés en los lugares donde se practica este tipo de turismo, donde resalta la conmemoración del día de los muertos en México, el cual se celebra en los cementerios, plazas, calles, museos y teatros.

Bohórquez (2017, como se citó en Casazola, 2020) nos dice que en el Perú el turismo está creciendo favorablemente gracias a la gran diversidad de atractivos turísticos y actividades que se pueden llevar a cabo, la satisfacción de los turistas es cada vez más exigente de tal manera que muchos prefieren vivir un turismo diferente que vendría a ser el turismo negro, donde su actividad primordial es realizar recorridos por lugares misteriosos, así como el de visitar zonas donde han ocurrido tragedias o muertes. En Lima, no se conoce mucho sobre el turismo negro, donde el Cementerio Museo Presbítero Matías Maestro, Lugar de la Memoria, la Tolerancia y la Inclusión Social, Catacumbas del Convento de San Francisco y la Fortaleza Real Felipe vendrían a ser los únicos lugares donde realicen un recorrido, por lo que este tipo de turismo no cuenta con una gran promoción ni valoración adecuada en diferentes lugares.

Asimismo, Hurtado y Laureano (2020) nos dicen que en el caso de la percepción de los turistas acerca de la práctica de este tipo de turismo se ha evidenciado que hay muy pocas investigaciones que estén relacionadas a este tema en el área geográfica de Lima, ya que las investigaciones existentes están más enfocadas en descubrir el perfil y las motivaciones de los turistas que desarrollan el turismo oscuro. De igual forma Reyes (2018) se enfocó en realizar una investigación acerca del nivel de aceptación de los pobladores de la provincia de Oxapampa, siendo esta la única relacionada al tema de investigación a nivel Nacional. Es por ello que, en la presente investigación, surge el interés por evaluar la percepción de las personas que practican el turismo negro o tanatoturismo, ya que existe diferentes formas en la que se aprecia el “Por qué” de esta práctica.

Por lo tanto, en el presente estudio, se planteó el problema principal: ¿Cuál es la percepción del turista que practica el turismo negro en Lima, 2024?, de igual forma se formularon los problemas específicos: ¿Cuál es la percepción del turista sobre la

accesibilidad en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024?, ¿Cuál es la percepción del turista sobre la infraestructura en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024?, ¿Cuál es la percepción del turista sobre la seguridad en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024? y ¿Cuál es la percepción del turista sobre la empatía en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024?

La presente investigación contó con una justificación social, ya que Hernández & Mendoza (2018) expusieron que dicha justificación permitió percibir cuál es el beneficio colectivo y cuál es la proyección social que contiene el trabajo de investigación respecto al aporte científico y social. Es por ello que el siguiente trabajo es de utilidad para dar a conocer la percepción de los turistas que practican este tipo de turismo, además, los resultados adquiridos serán aprovechados por los lugares en donde se practica el turismo negro, con estos datos podrán mejorar los recorridos ya establecidos por ellos mismos. Finalmente, se contó con una justificación metodológica, donde Arispe et al. (2020) define esta justificación como un nuevo método para lograr una participación verídica mediante un proceso determinado. De esta forma los datos serán obtenidos mediante las entrevistas realizadas a los turistas que realizan el recorrido a la Fortaleza Real Felipe, el cementerio Museo Presbítero Matías Maestro y las Catacumbas del Convento de San Francisco. Donde el instrumento que se tendrá en cuenta será la guía de entrevista la que permitirá obtener la percepción de los entrevistados y la cual servirá para futuras investigaciones.

De tal forma se planteó como objetivo general del presente estudio: Analizar la percepción del turista que practica el turismo negro en Lima, 2024. De igual modo se plantearon los objetivos específicos de la investigación: Analizar la percepción del turista sobre la accesibilidad en la práctica del turismo negro en Lima, 2024, Analizar la percepción del turista sobre la infraestructura turística en la práctica del turismo negro en Lima, 2024, Analizar la percepción del turista sobre la seguridad en la práctica del turismo negro en Lima, 2024 y Analizar la percepción del turista sobre la empatía en la práctica del turismo negro en Lima, 2024

Para entender mejor el tema estudiado hemos plasmado bases teóricas fundamentales que le dan sentido y consistencia a lo mencionado en la investigación. En el cual encontraremos conceptos, teorías y datos específicos que le dieron mayor concordancia a la investigación.

Hernández (2019), tuvo como objetivo principal gestionar los recursos potenciales para la implementación del Tanatoturismo en el cantón Ibarra, Ecuador. Teniendo una metodología de campo, documental y exploratoria, la cual permitió cumplir con los objetivos planteados. Los resultados obtenidos exponen el interés de los habitantes y de los gestores turísticos del área considerada para practicar este tipo de turismo. La finalidad de este trabajo de investigación es la revalorización de la historia y la cultura de Ibarra, mostrando los recorridos ya establecidos, pero con una perspectiva diferente agregándole un poco de misterio y terror. Además, se le presenta al visitante y al turista un turismo no convencional, actividad que se realiza preferentemente por las noches, lo que genera que estos busquen lugares donde pernoctar originando más trabajo a los demás gestores turísticos.

Asimismo, Quincha y Cárdenas (2022) tuvieron como objetivo describir la percepción y opinión de los anfitriones y visitantes con respecto al desarrollo del tanatoturismo a partir de las momias en el municipio de San Bernardo, Cundinamarca. Su metodología fue de enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) teniendo como instrumentos de investigación a la entrevista y la encuesta, las cuales fueron dirigidas tanto a los turistas como a los habitantes del lugar. Los resultados obtenidos a través de la entrevista fueron que, los turistas que practican el turismo oscuro sienten distintas emociones al mismo tiempo, comenzando desde que escuchan la historia de cada cuerpo momificado, teniendo en cuenta el respeto de estos mismos. Asimismo, se añade que la experiencia que vive cada turista al visitar el museo es diferente, ya que muchos quedan asombrados por la buena conservación de estos cuerpos y de la manera tan natural que se dio el proceso. Con respecto a las encuestas, estas arrojaron que los jóvenes entre las edades de 18 y 25 años son los más interesados en asistir al museo, contando con los recursos y medios necesarios para poder desarrollar esta actividad turística.

Por otro lado, Córdova (2019) tuvo como objetivo identificar el nivel de conocimiento

que tienen las personas sobre el tanatoturismo y el nivel de aceptación ante la propuesta de implementar esta práctica en los atractivos patrimoniales. Es una investigación correlativa y su técnica de estudio fue una encuesta y un estudio de caso, en donde los resultados obtenidos fueron que las personas entre los 24 y 25 años son amantes de vivir nuevas experiencias en las que están involucradas tanto la historia del lugar como la arquitectura presentada, así mismo dicen que les atrae aquellos temas que estén relacionados con el terror, misterio y leyendas. Los autores concluyeron que el 75% de la población urbana aceptó la implementación de las rutas tanatoturísticas en el Centro Histórico de Quito, expresando que estos recursos tienen el potencial para ejecutar dicha actividad.

Asimismo, Mora et al. (2022) buscaron estudiar la percepción del turista en El Salto del Tequendama, Colombia. En su metodología se efectuaron encuestas a los visitantes, con la finalidad de reconocer cómo se percibe este destino alrededor de la muerte. Los resultados obtenidos evidenciaron que las personas encuestadas tienen demasiado interés en este tipo de turismo. Muchas de estas personas ya conocían o habían escuchado hablar acerca de este misterioso destino turístico, pero la gran mayoría no había interactuado con las diversas historias que caracterizan a este lugar. Además, agregaron que los encuestados tienen la afinidad por visitar lugares donde ocurrieron desastres naturales, con sucesos e historias vividas por las personas que residían en esos espacios.

En su investigación, Fernández y Yauqui (2020) tuvieron como objetivo analizar el Tanatoturismo y la contribución al Desarrollo Local en el Barrio de San Roque del Distrito Metropolitano de Quito. Tienen un enfoque mixto, donde los instrumentos fueron las entrevistas a distintos moradores del sector y las encuestas a los turistas. Los resultados fueron gratificantes ya que los turistas tienen un interés en la oferta turística planteada, por otro lado, la entrevista dio a conocer la percepción de las personas y la incidencia del tanatoturismo como estrategia de desarrollo local, siendo una propuesta aceptada por los residentes, y se adapta a las diferencias culturales sin dejar de lado lo que representa esta actividad. Se concluye que el Tanatoturismo llama mucho la atención de quienes lo escuchan, donde los turistas tienen la motivación de comprender la historia y cultura de dichos lugares.

Mora et al. (2023), tuvieron como objetivo analizar las interpretaciones que tienen las

personas que ofertan servicios a los visitantes en las ruinas de Armero Tolima. Su enfoque es cualitativo donde el análisis es reflexivo e interpretativo. El instrumento empleado fue la entrevista, con la finalidad de analizar a la sociedad que reside cerca de Armero y disfrutan del turismo. Los resultados de dicha investigación evidencian las características de la población que ha sido estudiada, donde cuentan que los sucesos en Armero han sido falsos en el transcurso del tiempo, generando controversia entre las personas que habitan. Gracias a la información recaudada se puede concluir que a pesar de las tragedias que han venido sucediendo año tras año esto seguirá marcando la vida de las personas cercanas que perciben la tragedia día a día, así también como a nivel mundial.

De igual forma, Rodríguez (2020) tuvo como objetivo reconocer el potencial para el desarrollo del turismo oscuro con participación comunitaria en la zona del antiguo Bronx de la ciudad de Bogotá. El enfoque de la investigación es cuantitativo y cualitativo. Los instrumentos que emplearon fueron entrevistas estructuradas y semiestructuradas; y observación documental como técnicas de recolección de información. Los resultados obtenidos son datos interesantes gracias a las vivencias ocurridas y la percepción de los habitantes habitó y de quienes eran ajeno a esta realidad. Se concluyó que en Bronx de Bogotá fue un lugar donde han ocurrido hechos catástrofes, sin embargo, la comunidad quiere que se recuerde como un lugar donde habitaban familias y se recuerde como un ejemplo de transformación.

Sepúlveda (2020) Tuvo como objetivo analizar el impacto del turismo oscuro en la transformación de la ciudad de Medellín para identificar sus efectos sociales y culturales. Fue una investigación cualitativa deductiva en donde se estudió a fondo el turismo oscuro en la transformación de la ciudad de Medellín, partiendo de los conocimientos generales hasta comprender cómo se está implementando el tanatoturismo en la ciudad. La técnica de investigación es la entrevista semiestructurada, la cual fue dirigida a personas expertas y con conocimientos en turismo, de los diferentes sectores. Finalmente, los resultados arrojaron que la ciudad de Medellín en el ámbito social, cultural y turístico ha tenido un considerable cambio positivo, percibido por los comentarios y respuestas que mencionan los expertos que han visto como se ha transformado y las decisiones que se tomaron de los diferentes gobiernos que han pasado en la ciudad.

Por otro lado, Aguilar (2018). Tuvo como objetivo comprender las principales motivaciones turísticas en los desplazamientos relacionados a la muerte en México. La metodología es de enfoque cualitativo en la cual tuvieron como técnica a la observación participante apoyándose de algunas entrevistas cualitativas, los autores crearon dos instrumentos, uno estaba dirigido a los guías turísticos que se encontraban ubicados en los lugares relacionados a la muerte (turismo oscuro) y el otro para los mismos turistas. Los hallazgos encontrados fueron que las motivaciones que tienen los turistas para poner en práctica el turismo negro fue principalmente la educación, la cultura, los conocimientos especializados, curiosidad, vivienda espectrales, socialización, nostalgia, culto a la muerte, justicia y paz mental. Asimismo, para los lugares turísticos relacionados con la muerte se determinó que estos mismos tienen diferentes niveles de oscuridad, los cuales están clasificados desde el más oscuro hasta el más claro en las ofertas turísticas de México.

Asimismo, Kennell y Powell (2020) en su artículo de investigación tuvieron como objetivo evaluar las percepciones de las partes interesadas sobre el turismo oscuro en un sitio del Patrimonio Mundial, con miras a evaluar la aceptabilidad y viabilidad de un entorno patrimonial establecido. Utilizaron el método cualitativo de Panel Delphi para evaluar la percepción de las personas en el desarrollo del turismo oscuro en el sitio Patrimonial Mundial Marítimo de Greenwich, ubicado en Londres, Reino Unido. Los resultados muestran que estas personas apoyan el desarrollo del turismo en el lugar y se ve un crecimiento futuro muy favorable del mismo. Por otro lado, las personas encuestadas no aprobaron el desarrollo del turismo oscuro en el recurso ya que no lo percibían de buena manera. Las recomendaciones que se dieron estaban dirigidas a la mejora del conocimiento para las personas sobre este tipo de turismo y de los recursos que estén dentro de los lugares que se podrían incorporar a la oferta del turismo oscuro para los turistas.

La teoría de sistemas turísticos presentada por Fernández Fuster, según Baca (2010, así como se citó en Yara y Chicaiza 2018) nos dice que este autor mostraba el turismo en un modelo simple que estaba compuesto en la relación entre el origen, el destino y los flujos de ambos puntos que se sitúan en el medio. Además, en su libro dejó en claro que debemos considerar al turismo como una ciencia, pero no como una ciencia independiente, ya que los mismos estudios del fenómeno turístico se

efectúan con ayuda de las diferentes ciencias existentes, como lo son: la economía, las ciencias sociales, las estadísticas, entre otras.

Asimismo, presento operaciones que se ejecutarán de la mano con el desarrollo del turismo, como lo son:

- La realización de acciones que tengan como objetivo la venta en el mercado.
- El desplazamiento de los turistas en los distintos medios de transporte y sus preferencias desde un punto tanto económico como psicológico.
- El núcleo receptor ejecuta acciones desde lo económico, social, cultural, político, entre otras.

Equiluz (2009, como se citó en Peña 2020), mencionó que la idea de la teoría general de los sistemas inicia con la labor de Von Bertalaffy en el año 1925, conceptualizando la palabra “sistema” como la agrupación de elementos que tienen relación con un objetivo en común, perjudicándose entre sí, donde la característica común es en su totalidad, por lo tanto, no solo se refiere a la suma de sus partes, sino a la concordancia que existe entre ellas, asimismo cada elemento tiene una función y van a interactuar entre ellos.

Por otro lado, Ambriz (2013), infirió que la teoría general de los sistemas es un instrumento útil al dar, por un lado, modelos aprovechables entre los diferentes campos y prevenir, por otra, confusas analogías que han ido dañando el desarrollo en dichos campos. Sus principales metas serían:

- Existe una tendencia hacia la incorporación en las diferentes ciencias sociales y naturales.
- Puede ser un recurso muy importante para indagar alguna teoría exacta en los campos.

El turismo oscuro comenzó a tener mayor atención en los primeros años de la década de los 90 como un producto turístico, muchos autores han definido “el dark tourism” como un acto de curiosidad y morbosidad de la humanidad hacia la muerte. Stone (2006, así como se citó en Laylo y Isheryakova 2022) lo definen como la relación de prácticas perturbadoras de productos y experiencias aparentemente morbosas que están incluidas dentro del turismo. Asimismo, se han elaborado

diferentes nombres para este tipo de turismo, Seaton (1996, así como se citó en Mehdikhani 2021) se refiere al turismo oscuro como “Tanatoturismo”, definiéndolo como la acción de viajar a espacios y lugares, parcial o totalmente, siendo motivados por el deseo de encuentros reales o simbólicos relacionados con la muerte, pero no principalmente con la muerte violenta. Actualmente se han propuesto y elaborado nuevas definiciones sobre lo que es el “Dark Tourism”. Es así como Tarlow (2005, así como se citó en Dejan 2020) conceptualiza al turismo oscuro como la visita a espacios donde se produjeron tragedias, actos inhumanos o muertes notables, que con el pasar de los años siguen impactando a la vida humana.

Armijos et al. (2019) mostraron que la percepción del turista tiene un vínculo directo con la calidad de servicio que brindan los prestadores de servicios turísticos, esto implica al aumento o mejora de la vida de las personas dentro del sector, así mismo la zona se convertirá en un potencial turístico para muchos turistas nacionales e internacionales. Asimismo, Haarhoff (2018) definió la percepción turística como el proceso con el que un individuo elige, organiza e interpreta estímulos en una foto coherente y significativa del destino, comprendiendo así, las motivaciones, los aprendizajes, actitudes y lo más primordial que es la experiencia de los consumidores. La percepción es subjetiva por lo cual cada consumidor tendrá una perspectiva diferente.

Cohen et al. (2012, así como se citó en Aidar 2019) mencionaron que la norma brasileña de accesibilidad (ABNT) define a la accesibilidad como la percepción, comprensión y condición del uso seguro y autónomo de los espacios, equipamientos, elementos urbanos, medios de comunicación y servicios, los cuales son utilizados para la comodidad, igualdad y seguridad de las personas.

Online Business Dictionary (2017, como se citó en Agada y Zeb 2018) conceptualizó a la infraestructura como el marco básico, subyacente, instalaciones y servicios fundamentales que sirven a una ciudad o país para el funcionamiento de su economía. Así mismo, Khadaroo y Seetanah (como se citó en Mandić et. al. 2018) comentaron que la infraestructura incluye servicios físicos y ambientales que puedan contribuir a que el producto sea agradable, confiable y sostenible.

Yepez (2018) definió que la seguridad es la necesidad básica de una sociedad,

sujeta a la naturaleza humana, que afronta diversos escenarios con el objetivo principal de cubrir las necesidades básicas de toda persona, además se delimita por los efectos favorables o adversos que son transferidos por haber confrontado estos entornos.

Según Dökmen (2013, como se citó en Güleç 2020), determinó a la empatía como la comprensión de las emociones y pensamientos de otra persona poniéndose en su lugar. Para lograrlo es necesario asumir el papel de la persona con la que se quiere establecer empatía y mirar los acontecimientos a través de sus ojos ocupando su lugar. Cuando una persona establece empatía desempeñando el papel de otra persona, tiene que permanecer en el papel de ese individuo durante un corto período de tiempo, salir de este papel y ocupar su lugar. Por otro lado, según Wispe (1986, como se citó en Aldrup et. al. 2022) infirió que la empatía manifiesta la capacidad de una persona para entender cómo se sienten otras personas comprendiendo su perspectiva y leyendo sus señales no verbales.

II. METODOLOGÍA

El presente trabajo contó con un tipo de investigación básica, donde Escudero y Cortez (2018) infirió que este tipo de investigación se basó particularmente en los fundamentos teóricos, sin tener en cuenta los fines prácticos, esta investigación se orientó al hallazgo tanto en las leyes o principios básicos como en la profundización de los conceptos de una ciencia, siendo considerada como el punto de partida para el estudio de los hechos o fenómenos. De igual forma Hassan (2023) mencionó que la investigación básica tiene como objetivo aumentar los conocimientos y la comprensión sobre el mundo sin tener la necesidad de hacer aplicaciones prácticas. Además, este tipo de investigación está impulsada por la curiosidad y el afán de explorar los nuevos conocimientos.

La investigación empleó un enfoque cualitativo ya que no se utilizarán mediciones de datos estadísticos, sino que estará basada en la argumentación y la descripción del tema estudiado.

Según Alan y Cortez (2018) la investigación cualitativa es un tipo de estudio que permite recopilar descripciones mediante la aplicación de técnicas e instrumentos como la observación y la entrevista, con el fin de obtener información en grabaciones, notas de campo, transcripciones de audio o video y fotografías. Las investigaciones cualitativas se caracterizan por tener un enfoque hacia las personas y sus conductas adoptadas, el transcurso de la indagación es inductivo, así mismo el investigador está en constante interacción con los participantes y sus datos.

El diseño del estudio será fenomenológico. Alhazmi y Kaufmann (2022) El enfoque cualitativo fenomenológico sugerido ofrece una estrategia que "agudiza el nivel de las prácticas actuales en la investigación cualitativa de inspiración fenomenológica" (Giorgi, 2006a, p. 306). Los métodos y actividades para la recopilación de datos sean flexibles y el análisis está diseñado para estar alineado con los supuestos teóricos y filosóficos que subyacen a la investigación cualitativa. La presente estrategia permitió al investigador dialogar tanto con los participantes como con los datos para producir una descripción de múltiples capas de la experiencia. Del mismo modo, Greening (2019) menciona que el diseño fenomenológico es esencial

ya que se vuelve más fácil detallar comentarios sobre las situaciones de las personas que cualquier otro método, ya que no se exponen de manera directa, así como la encuesta.

La categoría de la investigación fue la percepción del turista, la cual Armijos et al. (2019) definió como, el vínculo directo con la calidad de servicio que brindan los prestadores de servicios turísticos, esto implicó el aumento o mejora de la vida de las personas dentro del sector, así mismo la zona se convirtió en un potencial turístico para muchos turistas nacionales e internacionales. Por otro lado, en las subcategorías tuvimos a la accesibilidad que según Cohen et al. (2012, así como se citó en Aidar 2019) mencionaron que la norma brasileña de accesibilidad (ABNT) define a la accesibilidad como la percepción, comprensión y condición del uso seguro y autónomo de los espacios, equipamientos, elementos urbanos, medios de comunicación y servicios, los cuales son utilizados para la comodidad, igualdad y seguridad de las personas. De igual forma tenemos a la Infraestructura turística donde, Khadaroo y Seetanah (como se citó en Mandić et. al. 2018) conceptualizaron que la infraestructura incluye servicios físicos y ambientales que puedan contribuir a que el producto sea agradable, confiable y sostenible. Al mismo tiempo tuvimos a la seguridad como subcategoría, donde Yopez (2018) definió que la seguridad es la necesidad básica de una sociedad, sujeta a la naturaleza humana, que afronta diversos escenarios con el objetivo principal de cubrir las necesidades básicas de toda persona, además se delimita por los efectos favorables o adversos que son transferidos por haber confrontado estos entornos. Asimismo, tuvimos a la subcategoría de empatía, la cual Dökmen (2013, como se citó en Güleç 2020), expusieron a la empatía como la comprensión de las emociones y pensamientos de otra persona poniéndose en su lugar. Para lograrlo es necesario asumir el papel de la persona con la que se quiere establecer empatía y mirar los acontecimientos a través de sus ojos ocupando su lugar. Cuando una persona establece empatía desempeñando el papel de otra persona, tiene que permanecer en el papel de ese individuo durante un corto período de tiempo, salir de este papel y ocupar su lugar. Ver anexo 1: matriz de categorización y anexo 2: matriz de consistencia

El presente estudio se realizó en el área geográfica de Lima, se tomaron en cuenta 3 atractivos turísticos donde se practique el turismo negro, los cuales están ubicados en el distrito de Cercado de Lima y la Provincia Constitucional del Callao.

A los lugares mencionados llegaron grupos de 6 a 7 personas como también de 2 personas, mayormente fueron jóvenes entre las edades de 18 a 25 años y adultos entre los 35 a 45 años, personas solteras con estudios técnicos o universitarios.

Los participantes que formarán parte de la intervención del estudio serán los turistas nacionales que asisten a los recorridos que se tienen en los atractivos turísticos donde se practica el turismo negro en Lima.

Criterios de inclusión:

- Turistas nacionales que practicaron el turismo negro
- Agencias de viaje relacionados al turismo negro

Criterios de exclusión:

- Turistas internacionales o nacionales que no practicaron el turismo negro
- Recorridos turísticos sin apoyo de un guía

La investigación tuvo como técnica de recolección de información a la entrevista, ya que quisimos saber cómo fue la experiencia de estos atractivos turísticos en cuanto al servicio, es por ello que Lanuez y Fernández (2014, así como se citó en Feria, et. al. 2020) mencionaron que la entrevista es el método empírico que está basada en la comunicación entre personas, establecida por el indagador y el participante para así tener respuestas verbales a las preguntas planteadas sobre el problema. Asimismo, como instrumento de recolección de datos empleamos la Guía de Entrevista en donde Olcay (2021) contextualizó a la guía de entrevista como el documento que cubre cada parte del proceso de la entrevista, a las cuales incluye las preguntas que se definieron por el entrevistador, así como también los criterios específicos de calificación y los detalles sobre el trabajo de la entrevista.

El presente trabajo de investigación fue de enfoque cualitativo, con el objetivo de

analizar la percepción del turista que practica el turismo negro en Lima, 2024. Para lo cual se tomaron en cuenta como técnica la entrevista y como instrumento de recolección de datos la guía de entrevista dirigida a los turistas nacionales que visiten dichos lugares en Lima. La entrevista se llevó a cabo de manera presencial con una duración de 18 minutos aproximadamente. Se concluyó la entrevista transcribiendo el análisis de las respuestas, con el objetivo de examinar los datos, llevando a cabo así la discusión de resultados para obtener las conclusiones y representarlas en el informe final.

La credibilidad del estudio fue evidenciada por la participación de los entrevistados que asistieron a los recorridos de los atractivos turísticos, al igual que los antecedentes expuestos y la evaluación de expertos en la materia. Asimismo, Dyar (2022) expone que la credibilidad es necesaria en las investigaciones cualitativas, ya que el investigador manifiesta las vivencias y relatos del fenómeno puesto en estudio, para que pueda ser percibido como real para los participantes. Por otro lado, la confirmabilidad fue constatada por las respuestas que nos otorgaron los participantes y las visitas al lugar de estudio. Espinoza (2020) mencionó que la confirmabilidad consiste en la veracidad de las descripciones como garantía de los resultados obtenidos. Es por ello que el investigador debe tener las habilidades para la descripción exacta de la información que los participantes aporten, así como también, las competencias para obtener de los participantes la información y criterios necesarios que sirvan al fenómeno estudiado.

El Método de análisis que se tomó para las entrevistas que se realizaron a los turistas que asistieron a los recorridos de los atractivos turísticos de turismo negro tuvo un análisis de contenido. Según Bardin (1986, como se citó en Ruiz 2021) infiere que el análisis de contenido es un grupo de técnicas, con procedimientos descriptivos sobre la información de mensajes con el fin de elaborar conclusiones en cuanto a las condiciones de recepción de dichos mensajes.

El presente proyecto de investigación se basó en datos recopilados de tesis, revistas, artículos científicos, libros virtuales, que son fuentes confiables. Es de suma

importancia que se asegure la calidad ética por lo que cuenta con principios nacionales e internacionales, donde dichos autores consultados están correctamente citados y cumplen con los estándares de la Séptima Edición de la Norma Apa. La investigación fue procesada por la herramienta Turnitin para estar dentro del límite de similitud (25%) establecido por las directivas de la Universidad César Vallejo.

III. RESULTADOS

Se entiende por turismo negro a la visita de lugares donde se produjeron tragedias, actos inhumanos o muertes notables. Es por ello que en el presente capítulo vamos a analizar la percepción de los turistas que practican el turismo negro en Lima, 2024, en donde se consideró como categoría a la percepción del turista, así mismo se presentó como subcategoría a la accesibilidad, infraestructura turística, seguridad y empatía, estos estuvieron basados en estudiar el servicio brindado por los atractivos turísticos. Se tuvieron en cuenta tres atractivos turísticos dedicados a la visita de los lugares de turismo negro, estos se encuentran ubicados en el distrito de Cercado de Lima y la Provincia Constitucional del Callao. De acuerdo a ello, los resultados se presentaron teniendo en cuenta los objetivos específicos de la investigación y las entrevistas realizadas se llevaron a cabo de manera presencial con una duración de aproximadamente 18 minutos. Es preciso enfatizar que la mayoría de los recorridos a los sitios de Turismo Negro se llevan a cabo en horas de la noche.

Respecto al objetivo específico N° 1 fue planteado para Analizar la percepción del turista sobre la accesibilidad en la práctica del turismo negro en Lima, 2024, se procedió a presentar los resultados:

La mayoría de los entrevistados que participaron de los recorridos en espacios donde se desarrolla el turismo negro precisaron que fue accesible y rápida la ubicación de los sitios, por lo que vivían cerca a estos lugares. Por otro lado, se encuentran aquellos entrevistados que manifestaron haber usado una agencia de viajes para realizar esta visita, por lo que también les resultó fácil la llegada. En cuanto a las señalizaciones dentro de los sitios, la mayoría de los visitantes expresaron que se sintieron a gusto con la buena señalización (carteles de entrada y salida, nombre de las salas y objetos, carteles de emergencia, paneles informativos) que presentaron estos lugares ya que ellos no esperaban contar con estos. Por el contrario, se obtuvieron respuestas negativas hacia uno de los lugares que estuvo ubicado en el distrito de Cercado de Lima, el cual no contó con señalizaciones dentro del recorrido y tuvo descontento a los visitantes ya que estos se podían perder. Esto se aprecia en lo citado por los entrevistados número 5 y 11 quienes nos mencionaron lo siguiente:

"Si fue fácil llegar porque el atractivo se encuentra en una muy buena zona estratégica, ya que está cerca de la catedral de Lima y la plaza mayor. Fue un recorrido muy tranquilo." (E5, 2024)

"No observe ninguna señalización ni carteles o posters que muestren los lugares donde estábamos o las salidas." (E11, 2024)

En cuanto al objetivo específico N°2 este fue planteado a analizar la percepción del turista sobre la infraestructura turística en la práctica del turismo negro en Lima, 2024, aquí se tomó en cuenta las condiciones de los medios de transporte que fueron utilizados para la llegada de los visitantes al lugar y sobre los alrededores del atractivo turístico, se procedió a presentar los resultados:

Se obtuvieron como resultados que, los transportes públicos estuvieron en óptimas condiciones para el uso de los visitantes que llegaron a los lugares donde se ejecutan los recorridos de esta tipología de turismo, además la mayoría precisaron que les sorprendió demasiado que estos estén limpios y conservados, a su vez mencionaron que el único inconveniente que tuvieron durante el trayecto fue el tráfico, ya que los recorridos iniciaban a partir de las 7:30 p.m. por lo que a esa hora es cuando hay más congestión vehicular. Por otra parte, dos de los atractivos turísticos cumplieron en contar con los espacios y alrededores limpios, ordenados e higiénicos, lo que fue del agrado de los visitantes, incluso manifestaron que observaron tachos de basura en los alrededores y dentro de los lugares de turismo negro. El atractivo ubicado en el distrito de Cercado de Lima es el único donde los visitantes manifestaron su desagrado con respecto a la limpieza e higiene del lugar, pues el atractivo turístico se encontraba en mal estado, la mayoría de los entrevistados comentaron que habían mangueras regadas, senderos en mal estado, obras de construcción detenidas, tierra y basura dentro del recorrido. Definitivamente esto vendría a ser un problema muy grave para los visitantes ya que estos recorridos se hacen de noche y sin luces, lo único que emplean para señalar ciertas zonas del lugar es una linterna y por eso mismo las personas podrían sufrir algún accidente. Todo lo mencionado anteriormente se puede considerar en lo citado por los entrevistados número 10 y 16 quienes comentaron lo siguiente:

"Considero que estuvo limpio y ordenado hasta cierta parte que fue la entrada al cementerio y el lugar donde esperaban para poder pasar al tour. Después de

eso la parte de dentro donde están las personas enterradas todo estaba hecho un desastre, cosas tiradas por todos lados, los senderos en mal estado, algunos pabellones llenos de tierra y basura, horrible." (E10, 2024)

"El bus en el que vinimos estaba en buen estado, se veía limpio y conservado. Durante todo el trayecto no tuvimos ningún inconveniente con el carro, solo un poco de tráfico que fue lo único, de ahí todo estuvo bien." (E16, 2024)

Acerca del objetivo específico N°3 fue planteado para analizar la percepción del turista sobre la seguridad en la práctica del turismo negro en Lima, 2024, nos basamos en como los turistas se sintieron al momento de realizar el recorrido y si el personal de seguridad estuvo presente adentro y fuera del lugar, se procedió a presentar los resultados:

En cuanto al análisis que se tuvo sobre la subcategoría Seguridad, la mayoría de los entrevistados que participaron de los recorridos especificaron que se sintieron seguros con el guía que les asignaron, para algunos de ellos era su primera vez y lograron llevarse una gran experiencia ya que ellos esperaban altas expectativas del lugar y fue así, pero a la vez algunos de los entrevistados no tuvieron un buen guía, lo sentían con temor, no fue muy carismático, el volumen de su voz era bajo y no hacía dinámicas con ellos. Hicieron la comparación con otros guías que estaban con diferentes grupos, los veían mucho más seguros y con un mejor desenvolvimiento al momento de relatar todos los hechos que habían pasado. Con respecto al personal de seguridad de los lugares donde se practica el turismo negro, nuestros entrevistados opinaron que el personal estuvo presente en todo momento dentro y fuera del recorrido, así mismo vieron la presencia de los policías en los exteriores del atractivo turístico visitado lo que les generaba una mayor seguridad. El personal tuvo un trato amable y respetuoso hacia los visitantes, hasta fueron partícipes del recorrido acompañándolos o esperándolos en ciertos puntos. Ellos vieron que el personal estuvo atento y esperó a que todo el grupo salga y se retiren en las diferentes movilizaciones que llegaron para poder iniciar con otro grupo. Todo lo expuesto anteriormente lo apreciamos en lo citado por los entrevistados número 10 y 15 quienes opinaron lo siguiente:

"Me sentí totalmente segura, ya que se notaba que el señor conocía muy bien el lugar y daba indicaciones para que no nos pasara nada. No sentí ninguna incomodidad o acción negativa referente al guía. " (E10, 2024)

"Si, desde que llegamos observamos a los soldados afuera de la fortaleza, tenían un listado de las personas que iban a entrar, dentro también había soldados en cada torre y en la casa del general, además algunos soldados nos acompañaron en el recorrido. " (E15, 2024)

Finalmente, el objetivo específico N°4 fue planteado para analizar la percepción del turista sobre la empatía en la práctica del turismo negro en Lima, 2024, nos enfocamos en como fue el servicio brindado por parte del guía y si estuvo atento en las consultas y solicitudes del grupo dentro del recorrido, se procedió a presentar los resultados:

El análisis que se tuvo sobre la subcategoría Empatía, gran parte de nuestros entrevistados recibió un buen servicio por parte del guía, como recomendaciones, datos extras del lugar, dinámicas y tips. El guía tuvo mucha paciencia con los visitantes, les dio toda la confianza de preguntar si es que tenían alguna duda o consulta; y si tenían alguna experiencia con relación a la historia que estaban narrando, las personas podían compartirla con los demás. Por otro lado, algunos opinaron que el guía con el que estaban no fue tan bueno, ya que esperaban más firmeza y fuerza en la voz al momento de explicar, así como que haya interacción entre el guía y el grupo. Con respecto a la atención de las consultas, la mayoría de los visitantes vieron al guía atento y dispuesto a resolver las dudas que tenían, el trato que recibieron los turistas fue amable y el guía interactuaba con ellos mediante experiencias que hayan pasado. Si ellos deseaban saber alguna información extra, el guía estaba presto a responderlas sin problema. Por el contrario, también tuvieron opiniones negativas hacia el guía por lo que no narraba tanta información durante el recorrido, gracias a eso las personas no estuvieron pegados al guía porque no encontraban tanta riqueza de información y preferían ver detalles más específicos por su cuenta. Todo lo comentado anteriormente lo vemos citado por los entrevistados número 10 y 15 quienes manifestaron lo siguiente:

"Un muy buen servicio, creo que una persona que ama su profesión y lo que hace siempre pone todo de sí para que cada cosa o en este caso cada recorrido salga bien, un profesional. Lo mejor fue que nos daba tics como para no hacerle daño a las almas que se encontraban ahí o que nos siguieran a casa. " (E10, 2024)

"Si, porque siempre nos preguntaba si teníamos alguna duda y si queríamos tener mayor información ella nos respondía, no todos preguntaban, pero uno que otro sí, pero ella fue muy amable y trataba de responder a todos. " (E15, 2024).

IV. DISCUSIÓN

La discusión de la investigación se abordó a partir de los resultados presentados de manera ordenada por las subcategorías y se procedió a contrastar con los antecedentes o teorías plasmadas en el marco teórico.

Se planteó como objetivo general el analizar la percepción del turista que practica el turismo negro en Lima, 2024, esto en base a los aportes de Haarhoff (2018) quien sostiene a la percepción turística como el proceso con el que un individuo elige, organiza e interpreta estímulos en una foto coherente y significativa del destino, comprendiendo así, las motivaciones, los aprendizajes, actitudes y lo más primordial que es la experiencia de los consumidores. La percepción es subjetiva por lo cual cada consumidor tendrá una perspectiva diferente. Considerando esto, en la presente investigación se analizó la información recolectada, encontrando que los turistas que practican este tipo de turismo tienen diferentes experiencias y emociones, en el que se reflejan asombro, gustos, disgustos, preocupación e inquietud, las cuales están relacionadas a los recorridos de turismo negro, además se resaltó que no todos los lugares donde se desarrolla esta tipología están en condiciones para poder ser incluidos a un circuito turístico. Estos resultados sí coinciden con lo obtenido por Quincha y Cárdenas (2022) quienes en sus resultados obtuvieron que los turistas que desarrollan el turismo negro sienten distintas emociones y experiencias, comenzando desde que escuchan las diferentes historias que se relatan durante el recorrido hasta la visualización de los restos hallados en el atractivo turístico. Gracias al estudio previamente realizado, se pudo evidenciar de manera significativa como el turismo negro es percibido de diferentes formas y como esta percepción es subjetiva para cada turista, generando emociones y experiencias variadas que influyen de maneras distintas en cada persona.

Con respecto al objetivo específico 1, se consideró analizar la percepción del turista sobre la accesibilidad en la práctica del turismo negro en Lima, 2024, esto se consideró en base a lo aportado por los autores Cohen et al. (2012, así como se citó en Aidar 2019) quienes consolidaron la norma brasileña de accesibilidad (ABNT) definiéndola como la percepción, comprensión y condición del uso seguro y autónomo de los espacios, equipamientos, elementos urbanos, medios de

comunicación y servicios, los cuales son utilizados para la comodidad, igualdad y seguridad de las personas. Teniendo en cuenta lo mencionado, se analizó la información recolectada del tema investigado, encontrando que la mayoría de los entrevistados que participaron de los recorridos en donde se ejecuta el turismo negro precisaron que fue accesible y rápida la ubicación de los sitios. En cuanto a las señalizaciones dentro de los lugares, la mayoría de los visitantes expresaron que se sintieron a gusto con la buena señalización que presentaron estos lugares ya que ellos no esperaban contar con estos. Por el contrario, se obtuvieron respuestas negativas hacia uno de los lugares que estuvo ubicado en el distrito de Cercado de Lima, el cual no contó con señalizaciones dentro del recorrido y tuvo descontento a los visitantes ya que estos se podían perder. Estos resultados de cierta forma coinciden con lo obtenido por Rodríguez (2020) quien menciona que el atractivo turístico del Bronx de Bogotá se encuentra en un lugar de acceso público, sin ningún tipo de restricción. Asimismo, enfatizaron que algunos sitios donde se practica el turismo negro son peligrosos. Este punto discrepa con lo obtenido en los resultados pues la mayoría de los recorridos de turismo negro en Lima son practicados en horas de la noche, además estos cuentan con seguridad dentro y fuera del lugar. Con esto se evidencia que la mayoría de los atractivos turísticos que desarrollan el turismo negro se encuentran en una buena ubicación y esta accesible para el uso de los usuarios, teniendo en cuenta las señalizaciones dentro de estos lugares para una mejor experiencia del visitante. Además, es de suma importancia tener en cuenta una buena señalización dentro de estos lugares, ya que con ello los turistas podrán saber en qué parte del recorrido están, así como también será más rápido la ubicación de las salidas y entradas.

Como objetivo específico 2, se consideró analizar la percepción del turista sobre la infraestructura turística en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024, esto se debe al aporte por los autores Khadaroo y Seetanah (como se citó en Mandić et. al. 2018) quienes manifiestan que la infraestructura turística son los servicios físicos y ambientales que puedan contribuir a que el producto sea agradable, confiable y sostenible. En base a lo mencionado, en el presente estudio se analizó la información recolectada, en donde se obtuvo que los transportes públicos estuvieron en óptimas condiciones para el uso de los visitantes que llegaban a los lugares donde se desarrollan los recorridos de turismo negro, además les sorprendió que estos estén

limpios y conservados. Por otro lado, la mayoría de los atractivos turísticos cumplieron en contar con los espacios y alrededores limpios, ordenados e higiénicos, lo que fue del agrado de los visitantes. El atractivo ubicado en el distrito de Cercado de Lima es el único donde los visitantes manifestaron su desagrado con respecto a la limpieza e higiene del lugar, pues el atractivo turístico se encontraba en mal estado. Los resultados en una parte difieren con lo obtenido por Hernández (2019) quien en su investigación recalca que el lugar estudiado cuenta con una diversidad de recursos y atractivos turísticos en los ámbitos naturales y culturales. Por el contrario, la actividad turística ha sido limitada a causa de la falta de proyectos turísticos innovadores, equivocación o inadecuada señalización, infraestructura turística, información turística, diversificación de oferta, seguridad, insuficientes recursos económicos destinados a los proyectos, entre otros indicadores. Estos factores impiden el desarrollo del turismo en Ibarra. Además, el producto turístico requiere de servicios complementarios los cuales fueron mencionados anteriormente, el cual se espera tenga una mejora. En definitiva, la infraestructura turística es una base primordial para el desarrollo de la actividad turística, ya que las instalaciones y servicios serán utilizados por los visitantes, si estos se encuentran en óptimas condiciones, cumpliendo con un orden dentro de todas las áreas pues el usuario se llevará una grata experiencia queriendo volver a tomar los recorridos. Por otro lado, también se evidenció en los resultados de la presente investigación que uno de los atractivos ubicado en el distrito de Cercado de Lima está en mal estado, por lo que la administración del lugar debe tener en cuenta la mejora de la gestión turística del sitio, para brindar la experiencia que el turista desea obtener.

Como objetivo específico 3, se consideró analizar la percepción del turista sobre la seguridad en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024, esto se debe en base a los aportes de Yopez (2018) nos infiere que la seguridad es la necesidad básica de una sociedad, sujeta a la naturaleza humana, donde afronta diversos escenarios con el objetivo principal de cubrir las necesidades básicas de toda persona, además se delimita por los efectos favorables o adversos que son transferidos por haber confrontado estos entornos. Teniendo en cuenta lo mencionado, se analizó la información recolectada del tema investigado, en donde la mayoría de los entrevistados que participaron de los recorridos especificaron que se sintieron seguros con el guía que les asignaron, pero a la vez algunos de los entrevistados no

tuvieron un buen guía y lo sentían con temor. Con respecto al personal de seguridad de los lugares donde se practica el turismo negro, nuestros entrevistados opinaron que el personal estuvo presente en todo momento dentro y fuera del recorrido, así mismo vieron la presencia de los policías en los exteriores del atractivo turístico visitado lo que les generaba una mayor seguridad. El personal tuvo un trato amable y respetuoso hacia los visitantes. Los resultados discrepan con lo obtenido por Mora et al. (2022) quienes obtuvieron que los entrevistados no se sienten cómodos y seguros al preferir este tipo de turismo donde han ocurrido desastres naturales con sucesos e historias vividas por personas que habitaron en dichos espacios. Por lo que no cuentan con la suficiente seguridad al momento de visitar el lugar. En definitiva, es vital que dichos lugares en donde se practique el turismo negro cuenten con una seguridad, para que los turistas se sientan protegidos al realizar los recorridos, ya que algunos de ellos se realizan por la noche y en zonas peligrosas, entonces debemos de priorizar la seguridad de las personas contando con una persona adentro del lugar o a los alrededores.

Finalmente, como objetivo específico 4, se consideró analizar la percepción del turista sobre la empatía en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024, esto se debe al aporte de los autores Wispé (1986, como se citó en Aldrup et. al. 2022) donde infieren que la empatía manifiesta la capacidad de una persona para entender cómo se sienten otras personas comprendiendo su perspectiva y leyendo sus señales no verbales. Considerando esto, en la presente investigación se analizó la información recolectada en donde la gran parte de nuestros entrevistados recibió un buen servicio por parte del guía, como recomendaciones, datos extras del lugar, dinámicas y tips. Por otro lado, algunos opinaron que el guía con el que estaban no fue tan bueno, ya que esperaban más firmeza y fuerza en la voz al momento de explicar. Con respecto a la atención de las consultas, la mayoría de los visitantes vieron al guía atento y dispuesto a resolver las dudas que tenían. Si ellos deseaban saber alguna información extra, el guía estaba presto a responderlas sin problema. Por el contrario, en el atractivo ubicado en el Cercado de Lima tuvieron opiniones negativas hacia el guía por lo que no narraba tanta información durante el recorrido, gracias a eso las personas no estuvieron pegados al guía porque no encontraban tanta riqueza de información y preferían ver detalles más específicos por su cuenta. Estos resultados coinciden con lo obtenido por Sépulveda (2020) donde sus entrevistados fueron

partícipes de los guías especializados de las agencias con las que fueron. Dichas agencias no solo buscan vender un tour, si no buscan vender a la ciudad como una cultura. Sus guías estuvieron atentos y narrando la historia del lugar y de los personajes que existieron. Los entrevistados salieron satisfechos al encontrar mucha riqueza de información. Con esto se evidencia que la labor del guía es muy importante y vital al momento de hacer un tour, acompañar a los turistas en todo momento, resolviendo sus dudas o inquietudes.

V. CONCLUSIONES

Considerando el objetivo general, se analizó que la percepción del turista que practica el turismo negro, tuvo diferentes experiencias y emociones con respecto al servicio que se brindó en estos sitios, la mayoría de los visitantes manifestaron sentirse sorprendidos y satisfechos con estos. Con todo lo expresado podemos evidenciar que la mayoría de los lugares que desarrollan el turismo negro se encuentran en condiciones para poder seguir brindando este tipo de recorridos a los turistas, pues están a la disposición de poder darle a los visitantes la experiencia que desean obtener.

Con respecto al objetivo específico 1, se analizó la percepción del turista sobre la accesibilidad al momento de practicar el turismo negro en el cual llegamos a la conclusión que la mayoría de los atractivos turísticos que desarrollan recorridos de turismo negro dentro de Lima, son accesibles y rápidos de ubicar, esto se debe a que los visitantes viven cerca de estos o han contratado alguna agencia para que los deje en el lugar. De igual forma dos de los atractivos turísticos que se visitó cumplen con contar con señalización dentro del lugar, tales como: carteles de salida y entrada, paneles informativos, carteles de salidas de emergencia y carteles donde indican los nombres de las salas y objetos, por lo que los visitantes expresaron que se sintieron a gusto con ello pues no esperaban que estos lugares estén tan ordenados. Sin embargo, el atractivo turístico que se encontraba en el distrito de Cercado de Lima no contó con señalización ni algún panel de información dentro del recorrido, los visitantes manifestaron que se sintieron descontentos y preocupados porque no sabían exactamente en qué parte del atractivo turístico estaban y tenían miedo a perderse.

Considerando el objetivo específico 2, se analizó la percepción del turista sobre la infraestructura turista que se refleja en la práctica del turismo negro concluimos que una gran parte de los transportes públicos estuvieron en óptimas condiciones para el uso de los visitantes quienes llegaron a los lugares donde se desarrollan los recorridos de turismo negro, asimismo estos visitantes dieron énfasis en la limpieza y conservación de estos transportes, manifestando que se sintieron sorprendidos. Sin embargo, la única dificultad que tuvieron en el trayecto a estos sitios fue la congestión vehicular. Por otro lado, dos de los tres atractivos turísticos que se

visitaron presentaron los espacios y alrededores del lugar limpios, ordenados e higiénicos, causando en los turistas una buena impresión y siendo del agrado para estos. El atractivo turístico que está ubicado en el distrito de Cercado de Lima fue el único donde los visitantes manifestaron su desagrado con respecto a la limpieza e higiene del sitio, esto se dio ya que el atractivo turístico se encontraba en mal estado, evidenciando objetos regados, senderos en mal estado, obras de construcción detenidas, tierra y basura dentro del recorrido. Lo que para ellos sería un peligro, pues estos recorridos se ejecutan en horas de la noche y sin luz.

En base al objetivo específico 3 concluimos que la percepción de los turistas sobre la seguridad en la práctica del turismo oscuro, es que se sintieron seguros con el guía al momento de realizar el recorrido, pero por otro lado también tuvimos respuestas negativas hacia el servicio brindado por el guía ya que no lo sentían seguros, lo sentían con temor, no eran dinámicos e hicieron la comparación con otros guías que veían mejor. Así mismo todos nuestros entrevistados vieron la presencia del personal de seguridad dentro y fuera del lugar, así como también la presencia de la policía en los alrededores. Recibieron un trato amable hacia ellos, dándoles toda la seguridad en todo momento.

Finalmente, en relación al objetivo específico 4 concluimos que la percepción de los turistas sobre la empatía en la práctica del turismo, es que la mayoría de nuestros entrevistados recibió un grato servicio por parte del guía, con recomendaciones, datos extras del lugar, dinámicas y tips. Así mismo les dio toda la confianza para que ellos puedan realizar sus consultas. Por otro lado, algunos de ellos opinaron que el guía con el que estaban no fue tan bueno, ya que esperaban más fuerza en la voz al momento de narrar. En cuanto a la atención de las consultas, la gran parte de los visitantes vieron al guía atento y dispuesto a resolver las dudas que tenían. Por el contrario, durante el recorrido en el atractivo ubicado en el Cercado de Lima hubieron opiniones negativas hacia el guía porque no narraba tanta información durante el recorrido y preferían ver detalles más específicos por su cuenta.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al atractivo turístico ubicado en el Cercado de Lima que tenga una mejor gestión por parte de los administrativos del cementerio, iniciando con la implementación de un plan de mejora, en donde se tome en cuenta la infraestructura del lugar, así como también la seguridad dentro y fuera del lugar.

Se consideró que la mayoría de los sitios en donde se practiquen este tipo de turismo tienen personal capacitado para la asistencia a los turistas nacionales, es por ellos que se recomienda al atractivo turístico ubicado en el Centro de Lima que tome como ejemplo a los atractivos turísticos que se ubican en el distrito de Cercado de Lima y la Provincia Constitucional del Callao para la contratación de guías capacitados para brindar un buen servicio a los turistas.

Teniendo en cuenta a las agencias de viaje se les recomienda la implementación y promoción de nuevos recorridos innovadores para los lugares en donde se desarrolle el turismo negro, con el fin de hacer más conocido esta tipología de turismo entre los visitantes.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2018). Motivaciones turísticas en sitios asociados a la muerte en México. [Tesis de licenciatura Turística, Universidad Autónoma del estado de México]. Repositorio Institucional Universidad Autónoma del Estado de México.
- Agada, J. y Zeb, I. (2018). Workplace social infrastructure and employee commitment: a literature review. *iaset*, 7(2), 2319 - 4936. https://www.researchgate.net/profile/Isaac-Zeb-Obipi/publication/323838121_WORKPLACE_SOCIAL_INFRASTRUCTURE_AND_EMPLOYEE_COMMITMENT_A_LITERATURE_REVIEW/links/5aaea28ca6fdcc1bc0bc7293/WORKPLACE-SOCIAL-INFRASTRUCTURE-AND-EMPLOYEE-COMMITMENT-A-LITERATURE-REVIEW.pdf
- Aidar, G. (2019). ACESSIBILIDADE EM MUSEUS: IDEIAS E PRÁTICAS EM CONSTRUÇÃO. *Revista Docência e Cibercultura*, vol 3 (número 2) 155-175. <https://doi.org/10.12957/redoc.2019.39810>
- Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación*. UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Aldrup, K., Carstensen, B. y Klusmann, U. (2022). Is Empathy the Key to Effective Teaching? A Systematic Review of Its Association with Teacher-Student Interactions and Student Outcomes. *Educational Psychology Review*, 34, 1177 - 1216. <https://doi.org/10.1007/s10648-021-09649-y>
- Alhazmi, A. & Kaufmann, A. (2022). Phenomenological Qualitative Methods Applied to the Analysis of Cross - Cultural Experience in Novel Educational Social Contexts. *Frontiers*. 13:785134. doi: 10.3389/fpsyg.2022.785134
- Ambriz, R. (2013). Aportaciones de la teoría general de sistemas y del análisis de los sistemas-mundo al análisis de la obra mesoamericana de Paul Kirchoff. [Tesis para optar el título de maestría en ciencias en metodología de la ciencia, Instituto Politécnico Nacional]. <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/14820/TESIS%20RICARDO%20>

[20AMBRIZ%20VAZQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Armijos, J., Bustamante, K., Calle, M. (2019). Percepción del turista sobre el servicio de alimentos y bebidas. Sitio, Playa Bajoalto, Canton el Guabo, El Oro, Ecuador. Revista interamericana de ambiente y turismo, Vol.15 (número 1), 93-101. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2019000100093>
- Arispe, C., Yangali J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. & Arellano, C. (2020). La investigación científica. UIDE. Guayaquil. 131p. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Bautista, M. y Villanueva, M. (2019). "Perfil del Tanatoturista en Lima, 2019". [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo.
- Casazola, L. (2020). Motivación en turismo oscuro en el tour nocturno del Cementerio Matías Presbítero Maestro, Lima, 2020. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo
- Cordova, M. (2019). Análisis del sistema del Tanatoturismo en el Centro Histórico de Quito y diseño de una estrategia de posicionamiento en el mercado nacional o internacional. [Tesis para optar el título profesional de ingeniera en Ecoturismo y Guía de Turismo Nacional]. Repositorio Digital Institucional Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Dejan, I. (2021). Consumption, motivation and experience in dark tourism: a conceptual and critical analysis. Tourism Geographies, vol. 22(numero 1), 963 - 984. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1722215>
- Dyar, K. (2021). Qualitative inquiry in nursing: Creating rigor. Nursing Forum, 57(1), 187-200. <https://doi.org/10.1111/nuf.12661>
- Escudero, C. y Cortez, L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1->

[Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf](#)

Espinoza, E. (2020). La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Conrado*, Vol.16 (número 75), 103 - 110.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000400103&script=sci_arttext

Feria, H., Matilla, M. y Mantecón, S. (2020) La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia*, XI (3), 62-79

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>

Fernández, K. y Yauqui, M. (2020). Tanatoturismo como estrategia de desarrollo local en el barrio de San Roque del Distrito Metropolitano de Quito. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Turismo Histórico Cultural, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Digital Universidad Central del Ecuador

Flores, P., Medrano, L. (2019). Núcleo básico en el análisis de datos cualitativos: pasos, técnicas de identificación de temas y formas de presentación de resultados. *Interdisciplinaria*, Vol. 36 (número 2), 203 - 215.

<http://dx.doi.org/10.16888/interd.2019.36.2.13>.

Godarzi-Mehdikhani, S. (2020-2021). El turismo oscuro: una nueva estrategia para diversificar la oferta turística de los destinos. [Tesis de licenciatura en Turismo y Comercio, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Complutense de Madrid.

Güleç, S. (2020). The Analysis of the Concept of Empathy Skill in Postgraduate Social Studies Theses. *Eric*, 13(5), 24-34. [10.5539/ies.v13n5p24](https://doi.org/10.5539/ies.v13n5p24)

Greening, N. (2019). Phenomenological Research Methodology. *Scientific Research Journal*, Vol. 7(5), 88-92.

<http://dx.doi.org/10.31364/SCIRJ/v7.i5.2019.P0519656>

Haarhoff, R. (2018). Tourist perceptions of factors influencing destination image: a case study of selected Kimberley resorts. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, Vol.7 (4), 1-21. <https://www.ajhtl.com/2018.html>

- Hassan, Mohamed. (04 de noviembre de 2023). Basic Research. ResearchMethod.net. <https://researchmethod.net/>
- Hernández, J. (2019). "GESTIÓN TURÍSTICA DE LOS RECURSOS POTENCIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TANATOTURISMO EN EL CANTÓN IBARRA". [Tesis para optar el título profesional de Ingeniera en Turismo, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte
- Hernández, R., Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p
- Hurtado, F., Laureano, E. (2020). Identificación de los factores que evitan la realización el turismo oscuro desde la perspectiva del visitante local en Lima Metropolitana. [Tesis para optar el grado de Licenciado de Administración en Turismo, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola.
- Kennell, J., Powell, R. (2020). Dark tourism and World Heritage Sites: a Delphi study of stakeholder perceptions of the development of dark tourism products. *Journal of Heritage Tourism*, 16(5), 1-15. <http://dx.doi.org/10.1080/1743873X.2020.1782924>
- Laylo, K., Isheryakova, J. (2022). Dark Tourism: Understanding the concept and the demand of new experiences. *Asia Pacific journal of marketing & management review*, Vol. 11 (numero 1), 59 - 63. <https://doi.org/10.3126/japfcsc.v2i1.26731>
- Mandić, A., Mrnjavac, Z. y Kordić, L. (2018). Tourism infrastructure, recreational facilities and tourism development. *Hrčak*, 24(1), 41-62. <https://doi.org/10.20867/thm.24.1.12>
- Mayans, P. (2022). Tanatoturismo en España, una tendencia turística en auge [Tesis de Grado, Universidad Politécnica de Valencia]. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Molina, S. (2020). El magnetismo del turismo Oscuro, identificación de destinos dark en la provincia de Alicante [Tesis de Grado, Universidad de Alicante, España]. Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante.

- Mora, J., Martín, R., Salgado, A. & Sánchez, A. (2023). Turismo oscuro en Armero: Una aproximación desde las comunidades. *Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas*, 57, 221 - 230.
- Mora, J., Dominiccini, L., Navea, L. (2022). Percepción de la demanda del turismo oscuro en el Salto del Tequendama, Cundinamarca. *Sosquua*, 4(2), 25-39. <https://doi.org/10.52948/sosquua.v4i2.785>
- Quincha, A., Cárdenas, L. (2022). Fortalecimiento para el desarrollo de tanatoturismo a partir de las momias en el municipio de San Bernardo, Cundinamarca. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Hotelería y Turismo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Agustiniana.
- Reyes, L. (2018). Percepción sociocultural de los pobladores sobre el turismo negro en la Provincia de Oxapampa - Región Pasco. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestría en Ecoturismo, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Rodríguez, E. (2020). Potencial para el desarrollo del turismo oscuro con participación comunitaria en la zona del antiguo Bronx de la ciudad de Bogotá. [Tesis para optar el título profesional de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO]. Repositorio Institucional UNIMINUTO
- Roberts, R. E. (2020). Qualitative Interview Questions: Guidance for Novice Researchers. *The Qualitative Report*, 25(9), 3185-3203. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2020.4640>
- Ruiz, A. (2021). El contenido y su análisis: Enfoque y proceso. Repositorio Digital de la Universidad de Barcelona. <http://hdl.handle.net/2445/179232>
- Sepúlveda, D. (2020). Impacto del Turismo Oscuro en la Transformación de la ciudad de Medellín. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración Turística, Universidad de San Buenaventura Colombia]. Repositorio Digital Institucional Universidad de San Buenaventura Colombia.
- Yara, K., Chicaiza, D. (2018). Medición de los beneficios de la actividad turística en la provincia de Tungurahua. [Tesis de ingeniería empresarial, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional Universidad Técnica de Ambato.

Yépez, H. (2018). Las teorías de la seguridad. Revista de la Academia de Guerra del Ejército Ecuatoriano, 11(1), 29-34. <https://doi.org/10.24133/age.n13.2020.03>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Categorización

CATEGORIA DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CODIGOS
Percepción del turista	Armijos et al. (2019) nos dicen que la percepción del turista tiene un vínculo directo con la calidad de servicio que brindan los prestadores de servicios turísticos, esto implica al aumento o mejora de la vida de las personas dentro del sector, así mismo la zona se convertirá en un potencial turístico para muchos turistas nacionales e internacionales.	Percepción del turista	Accesibilidad	ACC
			Infraestructura Turística	INT
			Seguridad	SEG
			Empatía	EMP

Fuente: *Elaboración propia*

Anexo 2: Matriz de Consistencia

TITULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORIA	SUB CATEGORIA	METODOLOGIA
Percepción del Turista que practica el Turismo Negro en Lima, 2024	Problema general:	Analizar la percepción del turismo que practica el turismo negro en Lima, 2024.	Percepción del Turista	Accesibilidad	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de Entrevista
	¿Cuál es la percepción del turista que practica el turismo negro en Lima, 2024?			Infraestructura Turística	
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos		Seguridad	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la percepción del turista sobre la accesibilidad en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024? <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la percepción del turista sobre la infraestructura en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024? ¿Cuál es la percepción del turista sobre la seguridad en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024? ¿Cuál es la percepción del turista sobre la empatía en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024? 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la percepción del turista sobre la accesibilidad en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024. <ul style="list-style-type: none"> Analizar la percepción del turista sobre la infraestructura turística en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024. Analizar la percepción del turista sobre la seguridad en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024. Analizar la percepción del turista sobre la empatía en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024. 		Empatía	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Instrumento de recolección de información

Instrumento de recolección de información

Guía de entrevista

Percepción del Turista que practica el Turismo Negro en Lima, 2024.

Objetivo: Analizar la percepción del turista que practica el turismo negro en Lima, 2024.

DATOS DE INFORMACIÓN DE LOS TURISTAS	
Nombre del entrevistado:	
Fecha y hora de entrevista:	

CATEGORÍA: PERCEPCIÓN DEL TURISTA

Accesibilidad

1. Referente a la llegada, ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

2. Referente al atractivo turístico, ¿observo si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacia el recorrido?

Infraestructura Turística

1. Respecto a la movilidad, ¿El transporte que lo traslado hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

2. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Seguridad

1. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

2. Ya que los alrededores del destino son un poco peligrosos. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Empatía

1. ¿Como sintió que fue el servicio que le brindo el guía?, cuéntenos su experiencia.

2. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

Anexo 4: Resultado de reporte de similitud de Turnitin.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

TÍTULO DE TESIS:
Percepción del Turista que practica el Turismo Negro en
Lima, 2024

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

AUTORES:
Chavez Cotrina, Jenifer Andrea (0000-0003-4240-8322)

Resumen de coincidencias

12 %

#	Fuente de Internet	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
2	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.uarm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
6	biblioteca digital.usbcal... Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

Anexo 5: Evaluación por juicios de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Percepción del Turista que practica el Turismo Negro en Lima, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	EDIL RAMOS ZAMORA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
	Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Percepción del Turista que practica el Turismo Negro en Lima, 2024
Autora:	<ul style="list-style-type: none"> Chavez Cotrina, Jenifer Andrea Monzón Martínez, Alexandra Michelle
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	18 minutos

Ámbito de aplicación:	El museo Cementerio Presbítero Matías Maestro (Barrios Altos), Lugar de la Memoria, la Tolerancia y la Inclusión Social (Miraflores), Catacumbas del convento de San Francisco (Lima Metropolitana) y La Fortaleza del Real Felipe (Callao).
Significación:	Las preguntas de la presente guía de entrevista están a base de la categoría Percepción del Turista y subcategorías (Accesibilidad, Infraestructura Turística, Seguridad y Empatía), se realizaron 2 preguntas por cada subcategoría. El objetivo es Analizar la percepción del turista que practica el turismo negro en Lima.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Percepción del Turista	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Infraestructura Turística • Seguridad • Empatía 	Armijos et al. (2019) nos dicen que la percepción del turista tiene un vínculo directo con la calidad de servicio que brindan los prestadores de servicios turísticos, esto implica al aumento o mejora de la vida de las personas dentro del sector, así mismo la zona se convertirá en un potencial turístico para muchos turistas nacionales e internacionales.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para los turistas elaborado por las alumnas Chavez Cotrina Jenifer Andrea y Monzón Martinez Alexandra Michelle en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
		Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Categoría del instrumento: Percepción del Turista

Subcategoría: Accesibilidad

Objetivo: Analizar la percepción del turista sobre la accesibilidad en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024

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

Accesibilidad	Referente a la llegada, ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?	3	3	3	
	Referente al atractivo turístico, ¿observo si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacia el recorrido?	3	3	3	

Subcategoría: Infraestructura Turística

Objetivo: Analizar la percepción del turista sobre la infraestructura turística en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024

Subcategorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura Turística	Respecto a la movilidad, ¿El transporte que lo traslado hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente	3	3	3	

	durante el trayecto?				
	Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?	3	3	3	

Subcategoría: Seguridad

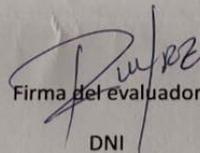
Objetivo: Analizar la percepción del turista sobre la seguridad en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024

Subcategorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?	4	3	4	
	Ya que los alrededores del destino son un poco peligrosos. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.	4	4	3	

Subcategoría: Empatía

Objetivo: Analizar la percepción del turista sobre la empatía en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024

Subcategorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindo el guía?, cuéntenos su experiencia.	3	4	3	
	¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?	3	3	3	


Firma del evaluador
DNI

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Percepción del Turista que practica el Turismo Negro en Lima, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CAROLINA GONZALES JARA	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Percepción del Turista que practica el Turismo Negro en Lima, 2024
Autora:	<ul style="list-style-type: none"> • Chavez Cotrina, Jenifer Andrea • Monzón Martinez, Alexandra Michelle
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	18 minutos

Ámbito de aplicación:	El museo Cementerio Presbítero Matías Maestro (Barrios Altos), Lugar de la Memoria, la Tolerancia y la Inclusión Social (Miraflores), Catacumbas del convento de San Francisco (Lima Metropolitana) y La Fortaleza del Real Felipe (Callao).
Significación:	Las preguntas de la presente guía de entrevista están a base de la categoría Percepción del Turista y subcategorías (Accesibilidad, Infraestructura Turística, Seguridad y Empatía), se realizaron 2 preguntas por cada subcategoría. El objetivo es Analizar la percepción del turista que practica el turismo negro en Lima.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Percepción del Turista	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Infraestructura Turística • Seguridad • Empatía 	Armijos et al. (2019) nos dicen que la percepción del turista tiene un vínculo directo con la calidad de servicio que brindan los prestadores de servicios turísticos, esto implica al aumento o mejora de la vida de las personas dentro del sector, así mismo la zona se convertirá en un potencial turístico para muchos turistas nacionales e internacionales.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para los turistas elaborado por las alumnas Chavez Cotrina Jenifer Andrea y Monzón Martínez Alexandra Michelle en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
		Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Categoría del instrumento: Percepción del Turista

Subcategoría: Accesibilidad

Objetivo: Analizar la percepción del turista sobre la accesibilidad en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024

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

Accesibilidad	Referente a la llegada, ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?	4	4	4	
	Referente al atractivo turístico, ¿observo si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacia el recorrido?	4	4	4	

Subcategoría: Infraestructura Turística

Objetivo: Analizar la percepción del turista sobre la infraestructura turística en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024

Subcategorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura Turística	Respecto a la movilidad, ¿El transporte que lo traslado hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente	4	4	4	

	durante el trayecto?				
	Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?	4	4	4	

Subcategoría: Seguridad

Objetivo: Analizar la percepción del turista sobre la seguridad en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024

Subcategorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?	4	4	4	
	Ya que los alrededores del destino son un poco peligrosos. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.	4	4	4	

Subcategoría: Empatía

Objetivo: Analizar la percepción del turista sobre la empatía en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024

Subcategorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿Como sintió que fue el servicio que le brindo el guía?, cuéntenos su experiencia.	4	4	4	
	¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?	4	4	4	


Firma del evaluador

DNI 40409496

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Ámbito de aplicación:	El museo Cementerio Presbítero Matías Maestro (Barrios Altos), Lugar de la Memoria, la Tolerancia y la Inclusión Social (Miraflores), Catacumbas del convento de San Francisco (Lima Metropolitana) y La Fortaleza del Real Felipe (Callao).
Significación:	Las preguntas de la presente guía de entrevista están a base de la categoría Percepción del Turista y subcategorías (Accesibilidad, Infraestructura Turística, Seguridad y Empatía), se realizaron 2 preguntas por cada subcategoría. El objetivo es Analizar la percepción del turista que practica el turismo negro en Lima.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Percepción del Turista	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Infraestructura Turística • Seguridad • Empatía 	Armijos et al. (2019) nos dicen que la percepción del turista tiene un vínculo directo con la calidad de servicio que brindan los prestadores de servicios turísticos, esto implica al aumento o mejora de la vida de las personas dentro del sector, así mismo la zona se convertirá en un potencial turístico para muchos turistas nacionales e internacionales.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para los turistas elaborado por las alumnas Chavez Cotrina Jenifer Andrea y Monzón Martínez Alexandra Michelle en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Categoría del instrumento: Percepción del Turista

Subcategoría: Accesibilidad

Objetivo: Analizar la percepción del turista sobre la accesibilidad en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024

Subcategorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos	3	3	4	

Accesibilidad	turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?				
	¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacia el recorrido?	3	3	3	

Subcategoría: Infraestructura Turística

Objetivo: Analizar la percepción del turista sobre la infraestructura turística en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024

Subcategorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura Turística	¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?	3	3	3	
	Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e	4	4	4	

	higiénicos para su comodidad?				
--	-------------------------------	--	--	--	--

Subcategoría: Seguridad

Objetivo: Analizar la percepción del turista sobre la seguridad en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024

Subcategorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?	3	4	4	
	¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.	3	4	4	

Subcategoría: Empatía

Objetivo: Analizar la percepción del turista sobre la empatía en la práctica del turismo oscuro en Lima, 2024

Subcategorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿Como sintió que fue el servicio	4	4	4	

Empatía	que le brindo el guía?, cuéntenos su experiencia.				
	¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 41726975

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6: Transcripción de entrevistas

N° de entrevista: E1 - Catacumbas del Convento de San Francisco

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

Si vine por mi propia cuenta, más que ahora que la iglesia está como construyéndose afuera porque en realidad no me demore en llegar, vine en el metropolitano que fue rápido, entonces vine por la plaza central entonces no fue algo feo, fue más directo. Lo único que estuvo en mal estado fue la propia iglesia, la plaza de la iglesia.

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

Si, justo de eso estábamos hablando, de que la guía para mi es un poco raro que nos guíen, en otros lugares o en otros países cuando tú vas a hacer un tour te vas por tu cuenta, pero claro se entiende que la guía es más para que no te pierdas, como me dijiste en las catacumbas te puedes perder, pero mi sorpresa fue que al ingresar a las catacumbas ósea me perdía si no sabía leer o era ciega porque estaba todo bien señalizado ósea todo muy bien ahí.

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

El metropolitano si, milagrosamente vacío, nos dieron una charla sobre el acoso sexual

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Dentro sí muy bien, los alrededores si está desorganizado porque están haciendo trabajos de construcción y mejoramiento supongo, tampoco es que la iglesia este recién barrida no

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

Un 6 de 10, fuimos un grupo chico y si un 6 de 10, tampoco fue muy excelente

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Si, el muchacho estaba más atento

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

6 de 10 si es que para ser honesta, soy de Lima, pero es mi primera vez en las catacumbas y obviamente no esperaba emoción porque me están haciendo ver muertos no, pero esperaba un poco más de firmeza en la voz, más seguridad al momento de explicar, un poco más de detalle. Tuve la oportunidad de escuchar un poquito más de la charla que estaban dando en inglés y me quería quedar con la de ingles porque daban algunos mas detallitos mas extras que no se dio en español, eso me pareció un poquito triste porque por más que hablemos el idioma, entonces en otro idioma explicaban otras cosas que te pegaban un poco más a la narración del guía, eso es más importante ósea la narración del guía que te pegaba para seguirlo.

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

No hicieron muchas preguntas que yo haya visto pero ella estuvo atenta preguntando si habían preguntas, pero no escuche preguntas y no las hice es que como te digo no estaba pegada tanto al guía porque quería ver más con mis propios ojos más detalles como lo que decían los cuadros porque no encontré mucha riqueza de información en lo que me estuvo preguntando.

N° de entrevista: E2 - Catacumbas del Convento de San Francisco

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

La verdad que sí, el metropolitano no se demoró en llegar hasta acá y de la estación para acá fue rápido y directo.

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

Si estaba muy señalizado es más hasta no tomar fotos decía en cada cierto lugar. Y bueno muy aparte que la guía por un lado es bueno y por otro no, porque no dio mucha información sobre el sitio.

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

Si estuvo en buenas condiciones el metropolitano y nos dieron una charla. Me sorprendí mucho porque eso normalmente no pasa.

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Adentro si, afuera no tanto por lo mismo que están en construcción.

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

Si, pero este grupo fue chiquito, lo único que no me agrado era que la guía no fue muy carismática

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Si, estuvo atento en todo momento.

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

4 de 5 le faltaba más fuerza en la voz, creo que cuando vine con la escuela aprendí más que ahora.

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

No escuché muchas preguntas sobre el sitio, pero ella consultaba a cada rato si teníamos alguna duda o algo por decir para que ella nos pueda aclarar o explicar mejor.

N° de entrevista: E3 - Catacumbas del Convento de San Francisco

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

Yo vine en transporte público y bueno no estuvo en tan buenas condiciones por lo mismo que no son carros nuevos, el recorrido hasta aquí fue tranquilo ya que hay seguridad en las calles más en la plaza.

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

Si, las señalizaciones estaban muy notorias como deben de ser. Sería muy difícil perderse adentro ya que cada cierto tramo veía la palabra salida, entonces si.

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

Bueno como le comente el carro no estaba en buenas condiciones, el único detalle fue el tráfico que había en el trayecto en ciertos lugares, imagino que era por la hora.

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Esta es la segunda vez que vengo después de años. La primera vez todo si estaba ordenado y limpio, pero esta vez no estuvo tan higiénico por lo mismo que están en remodelación a las afueras de la iglesia.

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

La guía que me tocó la sentí un poco con temor, no hablaba tan fuerte y cuando pasabamos por otros grupos su voz un poco se perdía. Yo esperé a que fuera más dinámica con nosotros y la forma en que contó la historia prefería que hubiera sido más emocionante.

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Si, yo llegué un poco antes y para no esperar a que empiece el tour él empezó a recomendar que visitemos la iglesia o tal vez si queríamos comprar algo podíamos ir.

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

Para mí no fue tan bueno, me hubiera gustado mucho que interactúe más con nosotros, la historia hubiera sido relatada más interesante o con más impacto. La guía que me tocó la primera vez fue muy diferente a ella, con todo y como lo contaba una se quedaba más atenta.

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

Bueno si, las pocas preguntas que le hacían si las respondía, o aveces nos preguntaba si teníamos alguna consulta o duda.

N° de entrevista: E4 - Catacumbas del Convento de San Francisco

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

SI fue fácil llegar hasta aquí, porque nosotros ya conocíamos los alrededores. Fue un recorrido tranquilo, hasta que llegué a la puerta de la iglesia.

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

Si, estaba muy bien señalizado, con las indicaciones de salidas, entradas, las barandillas que separaban los restos de las personas que pasaban.

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

Bueno nosotros vinimos por cuenta propia y el microbús estaba en buen estado, no tuve ningún inconveniente ya que a estas horas no había mucho tráfico.

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

El lugar si está bien conservado, ordenado e higiénico; lo único malo que yo observé fue la parte delantera de la entrada, ya que ahí están construyendo y hay polvo, pedazos de pista y tierra regados.

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

Ummm la señorita si me transmitió seguridad ya que sabia como explicar y relatarnos sobre cada sala que pasamos. La única acción que me incomodo fue que tenía muy poco volumen de voz, se sentía muy cohibida.

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Si estuvo presente el personal de seguridad e incluso se encontraban los policías cerca a la iglesia. Me sentí seguro, ya que no tenía ese miedo de que me robaran o algo.

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

Fue un buen servicio pero como le comente lo único que no me gustó fue que no elevará el volumen de su voz.

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

Si estuvo atento a todo, porque algunos de los que estaban en el grupo le hacían preguntas y ella les respondía

N° de entrevista: E5 - Catacumbas del Convento de San Francisco

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

Si fue fácil llegar porque el convento se encuentra en una muy buena zona estratégica, ya que está cerca de la catedral de Lima y la plaza mayor. Fue un recorrido muy tranquilo.

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

Si contaba con señalizaciones como las salidas, zonas seguras, entradas y los nombres de los lugares donde estábamos.

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

Vinimos en transporte privado así que si estuvo en óptimas condiciones, no tuve ningún inconveniente en el trayecto hasta aquí, ya que conocíamos el lugar.

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Dentro del convento todo se veía muy bien ordenado e higiénico, pero en parte externa que vendría a ser la entrada había mucha tierra y polvo, además se visualizaba una construcción para el convento y habían cercado ese espacio.

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

Sí me transmitió seguridad, ya que conocía las salas y nos mencionaba que no nos apartemos de las barandillas para poder que no nos pase nada.

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Si vi a las personas de seguridad y estaban presentes en la entrada, además como la iglesia está cerca a la plaza mayor se podía ver policías en los alrededores.

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

Un buen servicio, se notaba pasión por la historia que nos estaba relatando, excelente.

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

Si fue muy atento, porque yo tuve una duda y él pudo resolverla, bueno tampoco fui el único que preguntó, con el resto tuvo el mismo accionar.

N° de entrevista: E6 - Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

Si, la verdad que si con el tren vine directo y rápido.

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

Si creo que sí, no me di mucha cuenta de eso.

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

Si la verdad que sí estuvo en buenas condiciones y no tuve ningún inconveniente en el camino.

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Literalmente si, son bien ordenados con el guía.

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

Si la verdad que si, no hubo algo desagradable. Al contrario todo tranquilo

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Si lo vi en la entrada y en la salida al tour.

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

Lo sentí la verdad bien, explica bien, da confianza para compartir y preguntar.

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

Si estuvo muy atento y más porque nos podíamos perder, entonces andaba pendiente de nosotros.

N° de entrevista: E7 - Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

Creo que no, fue un poco complicado ubicarlo, pero si fue algo relativamente difícil

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

Aquí adentro no, la verdad que no, no he visto

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

Llegamos en carro particular, solo un poco de tráfico al venir, pero de ahí todo bien.

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Si, todo estuvo limpio y ordenado. Adentro tenía partes que no estaban tan limpias

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

Sí porque más o menos nos guió por donde teníamos que ir o porque pabellón debíamos de ir, todo fue muy bueno.

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Si, en este caso el señor vigilante y adentro también el personal que nos guió

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

Creo que fue bueno, porque desde un inicio nos estuvo esperando, estuvo viendo si todo estaba okey

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

Creo que no le hicimos muchas preguntas pero si estuvo presto a aclarar cualquier cosa, algún detalle y todo lo demás

N° de entrevista: E8 - Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

No, no sabíamos exactamente la puerta de ingreso, fue difícil ubicarnos ya que no conocíamos mucho por acá

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

Muy poco había, más que todo en la entrada, pero adentro no vi.

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

Vinimos en transporte privado, carro particular. Entonces bueno todo estuvo bien y cómodos. El único inconveniente, el tráfico

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Bueno si, todo estaba en buenas condiciones para todos los grupos que estábamos adentro.

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

Si, nos dio mucha seguridad en todo el guiado. No hubo algo que me desagrade.

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Si, no solo estuvo pendiente de nosotros, sino también de los vehículos que estaban estacionados.

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

Fue muy bueno desde que llegamos, estuvo muy atento a todos nosotros.

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

No le preguntamos tanto respecto al recorrido, pero estuvo dispuesto por si teníamos algunas consultas.

N° de entrevista: E9 - Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

Para mi no, no conozco mucho por acá por ende se me complicó un poco el venir. El recorrido hasta acá fue tranquilo, pensé encontrar tráfico pero el taxista pudo evitar eso.

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

Estábamos de noche, pero pese a eso no vi señalizaciones en el recorrido. Solo en el ingreso, pero de ahí no vi más.

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

Si, el taxi estuvo en buenas condiciones, sin ningún problema en sí. Todo tranquilo.

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Si, desde el ingreso todo estuvo ordenado e higiénico, pero mientras estábamos adentro, había zonas donde si necesitaban alguna limpieza.

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

Si, era mi primera vez en un cementerio y más en la noche. Pero la seguridad estuvo de inicio a fin. No hubo algo exactamente que me desagrade del cementerio.

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Dentro del recorrido, solo estábamos con el guía y no con el de seguridad. El se quedó a las afueras. Pero cuando llegué me recibió bien y en la salida espero a que todos

salgamos.

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

Muy bueno, tenía mucho miedo pero el guía nos dio bastante confianza, incluso nos tomó algunas fotografías para que vea que estemos completos y nadie se pierda.

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

Si, no le preguntamos muchas cosas en sí pero siempre estaba atento hacia nosotros.

N° de entrevista: E10 - Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

Si fue fácil saber cómo y con qué llegar, ya que cuando reservamos las entradas, nos mencionaron que podíamos llegar en tren. Fue un recorrido más o menos tranquilo, ya que lo único malo fue que no sabíamos que línea nos dejaba cerca al cementerio.

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

Durante todo el trayecto no encontré ninguna señalización, no había carteles ni nada, solo en la parte del mausoleo de los héroes se podía visualizar, ya que estaba el nombre muy grande.

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

Si estuvo en óptimas condiciones ya que llegue hasta este lugar en tren. La única dificultad que tuve fue referente con el tren ya que no sabía exactamente cual me traía hasta aquí.

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Considero que estuvo limpio y ordenado hasta cierta parte que fue la entrada al cementerio y el lugar donde esperaban para poder pasar al tour. Después de eso la parte de dentro donde están las personas enterradas todo estaba hecho un desastre, cosas tiradas por todos lados, los senderos en mal estado, algunos pabellones llenos de tierra y basura, horrible.

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

Me sentí totalmente segura, ya que se notaba que el señor conocía muy bien el lugar y daba indicaciones para que no nos pasara nada. No sentí ninguna incomodidad o acción negativa referente al guía.

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Si, el señor fue muy amable en quedarse hasta que todos salgan y si se quedaba alguien, iban a buscarlos.

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

Un muy buen servicio, creo que una persona que ama su profesión y lo que hace siempre pone todo de sí para que cada cosa o en este caso cada recorrido salga bien, un profesional. Lo mejor fue que nos daba tips como para no hacerle daño a las almas que se encontraban ahí o que nos siguieran a casa.

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

Estuvo super atento a todo, eran muy pocas las preguntas que hacíamos pero aún así las respondía.

N° de entrevista: E11 - Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

Si, porque estaba cerca del lugar donde vivo y conozco algunas calles que dan al cementerio. Fue un recorrido masomenos tranquilo, ya que algunas de las calles si eran un poco peligrosas, fuera de eso todo en orden.

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

No observe ninguna señalización ni carteles o posters que muestren los lugares donde estabamos o las salidas.

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

Si estuvo en óptimas condiciones, ya que vine hasta el lugar en carro propio con mi pareja. Hasta el momento no hemos tenido ningún inconveniente, pero no se como será el retorno a casa.

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Bueno con respecto a la entrada si estaba limpio y ordenado, pero en el lado donde se encuentran los nichos y demás cosas todo es un desorden, el piso está destruido, mangueras regadas por todos lados, construcciones paradas y muchas cosas más.

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

Si, demostró que conocía el lugar como la palma de su mano, también nos dio consejos para estar seguros y que ningún almita se enojara o nos siguiera. Con respecto al Guia no, a otras cosas sí.

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Si estuvo presente, incluso antes de entrar al cementerio nos preguntó si íbamos por el tour, fue una persona atenta.

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

Un excelente servicio, siempre nos dijo lo que teníamos que hacer y lo que no, nos tuvo paciencia, estuvo atento a todas las preguntas, entre otras cosas, un servicio a uno.

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

Si estuvo muy atento a todo, ya que nos preguntaba si queríamos saber más del tema o si teníamos alguna duda.

N° de entrevista: E12 - Fortaleza del Real Felipe

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

Si, no hubo problemas. El recorrido hasta acá a la hora que hemos venido no hubo mucho tráfico, vivimos cerca no fue difícil.

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

No tan bueno, porque como ahora es de noche no se nota nada y no hay luces en los museos para poder ver.

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

Si, uso particular y no tuve ningún inconveniente

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Si, si he venido a comer por acá, pero de acá a 2 cuadras no sabría decirte.

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

Si, para que todo bien. Algo que no me agrado fue el tema de las luces de los museos que no había mucha iluminación para ver los atractivos, más que todo con nosotros que venimos de noche

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Si, los cachaquitos estuvieron presentes

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

Muy bueno

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

Si, la verdad que si

N° de entrevista: E13 - Fortaleza del Real Felipe

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

Si fue fácil y el recorrido hasta aquí fue bueno

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

Buena señalización no se veía en sí

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

Si, vine en taxi hasta acá, no tuve ningún inconveniente. Pero de regreso a mi casa recién vere

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Si estuvo todo ordenado mientras hacíamos nuestra cola para ingresar

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

Si, no sentí algo exactamente que me haya desagradado

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Si, estuvo cuidando por fuera y por dentro

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

Bueno, la guía estuvo atenta

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

Si, siempre estuvo atenta con nosotros

N° de entrevista: E14 - Fortaleza del Real Felipe

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

Si, sin contar el tráfico pero fue bueno el trayecto

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

Estaba oscuro la verdad y no pude apreciar bien

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

Vine defrente aca en taxi y todavía no he tenido inconveniente, en la ida nose aun

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Si, están limpios y ordenados

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

Si estuve seguro adentro, todo bien sin algún desagrado

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Si, los vi en todo momento

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

Fue muy bueno, incluso hacia dinámicas mientras contaba historias del lugar

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

Si, estuvo dispuesta para alguna duda. Hasta nos preguntaba si teníamos alguna experiencia por contar

N° de entrevista: E15 - Fortaleza del Real Felipe

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

Si se me hizo fácil llegar hasta aquí porque nosotros contactamos con una agencia que

nos indico el punto de partida que nos trajo hasta aquí y con la misma estamos regresando. Sinceramente no conozco las calles pero pasamos por la plaza del Callao y el recorrido me pareció tranquilo.

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

Sí observe señalizaciones, vi letreros de salida y entrada, también dentro de las torres había señalizaciones, además observe cartelitos que nos indicaban el lugar donde estábamos.

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

Si, la minivan estuvo en óptimas condiciones y fue cómodo. No, todo fue muy tranquilo y no pasó nada raro e incómodo.

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Si, tanto en la parte de la entrada cómo y adentro todo se encontraba limpio y había tachos de basura.

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

Si, porque siempre estaba atenta a que todos estemos juntos y no nos perdiéramos, además desde el inicio hasta el final nos decía que estuviéramos tranquilos. No, porque la guía fue muy respetuosa con todos y hacía que interactuemos entre nosotros.

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Si, desde que llegamos observamos a los soldados afuera de la fortaleza, tenían un listado de las personas que iban a entrar, dentro también había soldados en cada torre y en la casa del general, además algunos soldados nos acompañaron en el recorrido.

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

Fue un buen servicio, siento que valió la pena haber pagado lo que pedían ya que la señorita nos explico todo muy bien y no nos dejaba ninguna duda, nos dejó con una expectativa alta.

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

Si, porque siempre nos preguntaba si teníamos alguna duda y si queríamos tener mayor información ella nos respondía, no todos preguntaban pero uno que otro si, pero ella fue muy amable y trataba de responder a todos.

N° de entrevista: E16 - Fortaleza del Real Felipe

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

Si, porque el grupo con el que vine contactó a una agencia de viajes que estaba en el centro lima para poder llegar hasta aquí. Bueno desde el centro de lima hasta aquí hubo un poco de tráfico, pensamos que no llegaríamos pero a las finales todo salió bien y llegamos a tiempo. en pocas palabras todo tranquilo.

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

Si note uno que otro letrero de salida, pero no se veía mucho por lo que el recorrido mayormente era sin luz, pero cuando entramos a la fortaleza si estaba el cuadro de salida y entrada, ademas tambien habia un cuadro grande donde muestra todas las torres a las que entramos.

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

El bus en el que vinimos estaba en buen estado, se veía limpio y conservado. Durante todo el trayecto no tuvimos ningún inconveniente con el carro, solo un poco de tráfico que fue lo único, de ahí todo estuvo bien.

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Siento que los que están viviendo dentro de la fortaleza o los encargados están haciendo un buen trabajo con el lugar ya que si se ve super ordenado y limpio todo, también pude observar tachos de basura.

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

El guía si estaba muy atento a lo que nos pudiera pasar o cualquier adversidad que tengamos durante el recorrido, además el señor hablaba con mucha seguridad que me hacía sentir tranquilo y a salvo. Respecto a eso no tuve ninguna incomodidad o algo parecido.

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Si, los cachaquitos estuvieron en muchos de los lugares en los que entramos, pero principalmente había como tres de los dentro de la casa del general que era donde se

encontraban las estatuas, medallas entre otras cosas sagradas. También fueron muy respetuosos y algunos de ellos nos indicaban las salidas.

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

Fue un servicio totalmente bueno, desde que llegamos hasta que nos fuimos el señor estuvo atento a todo, tanto desde las dudas hasta los comentarios o anécdotas que teníamos sobre ciertas cosas. Yo en lo personal recomendaría mucho a esta agencia.

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

Si, siempre estuvo atento a todo, como le comentaba siempre nos preguntaba si nos sentíamos bien, si habíamos entendido o escuchado lo que decía.

N° de entrevista: E17 - Fortaleza del Real Felipe

Subcategoría: Accesibilidad

1. ¿Fue de fácil acceso llegar a los atractivos turísticos que forman parte del turismo negro?, ¿Por qué?, ¿Cómo fue el recorrido hasta el lugar?

Si, porque el grupo con el que vine se puso en contacto con una agencia de viajes en el centro de Lima para poder llegar aquí. Hubo un poco de tráfico desde el centro de Lima hasta aquí, y pensamos que no llegaríamos, pero al final todo salió bien y llegamos a tiempo.

2. ¿Observó si el atractivo turístico contaba con una buena señalización mientras se hacía el recorrido?

Cuando entramos a la fortaleza, había un letrero de entrada y salida, pero no se veía mucho, por lo que el recorrido generalmente era sin luz. Además, había un gran cuadro que mostraba todas las torres a las que entramos.

Subcategoría: Infraestructura Turística

3. ¿El transporte que lo trasladó hasta el atractivo turístico estuvo en óptimas condiciones?, ¿tuvo algún inconveniente durante el trayecto?

El bus en el que vinimos estaba limpio y mantenido en óptimas condiciones. No tuvimos ningún problema con el carro durante todo el viaje, solo un poco de tráfico. Por lo tanto, todo nos fue bien.

4. Con respecto a los alrededores del circuito, ¿Considera que son ordenados e higiénicos para su comodidad?

Si todo se ve tan ordenado y limpio, también se pueden ver los tachos de basura, creo que las personas que viven dentro de la fortaleza o los encargados están haciendo un buen trabajo con el lugar.

Subcategoría: Seguridad

5. Con respecto al guía. ¿Le transmitieron seguridad al momento de estar dentro del atractivo? ¿Sintieron alguna acción que no les agrado en el transcurso del recorrido?

El guía estaba muy atento a lo que pudiera pasar o cualquier adversidad que pudiera surgir durante el viaje, y la señora hablaba con mucha seguridad, lo que me hacía sentir tranquilo y a salvo. No sentí incomodidad alguna con eso.

6. ¿El personal de seguridad del atractivo turístico estuvo presente desde la hora de llegada hasta la salida del recorrido?, cuéntenos su experiencia.

Sí, había soldados en muchos de los lugares a los que entramos, pero en su mayoría habían varios soldados dentro de la casa del general, que es donde estaban las medallas y otros objetos sagrados. También fueron muy respetuosos.

Subcategoría: Empatía

7. ¿Cómo sintió que fue el servicio que le brindó el guía?, cuéntenos su experiencia.

Fue un servicio totalmente bueno. Desde nuestra llegada hasta nuestra salida, el señor estuvo atento a todas nuestras preguntas y anécdotas sobre ciertos temas. En mi opinión personal, recomendaría encarecidamente a esta agencia.

8. ¿El guía estuvo atento a todas las preguntas y solicitudes del grupo?, ¿Por qué?

Si, siempre estaba atento a todo lo que se presentaba en el recorrido de la fortaleza.

Anexo 7: Fotografías del recorrido en el Atractivo turístico Ubicado en el Centro de Lima



Anexo 8: Fotografías del recorrido en el Atractivo Turístico ubicado en el distrito de Cercado de Lima



Anexo 9: Fotografías del recorrido en el Atractivo Turístico ubicado en la Provincia Constitucional del Callao

