



Esta obra está bajo una
[Licencia Creative Commons
Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)
Vea una copia de esta licencia en
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

Tesis

Seguridad turística y satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo

Autora:

Leydi Margoth Paredes Torres

<https://orcid.org/0000-0002-2364-6512>

Asesora:

Mg. Gisela del Pilar Medina Velásquez

<https://orcid.org/0000-0003-1533-0232>

Co Asesor:

Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán

<https://orcid.org/0000-0002-1396-5229>

Tarapoto, Perú

2024



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

Tesis

Seguridad turística y satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021

Para optar el título profesional de Licenciado Administración en Turismo

Autora:
Leydi Margoth Paredes Torres

Sustentado y aprobado el 16 de febrero del 2024, por los siguientes jurados:

Presidente de Jurado
Lic. Tur. Mag. Very Rengifo
Hidalgo

Secretario de Jurado
Lic. Ad. Tur. Mtra. Katty Álamo
Larrañaga

Vocal de Jurado
Dr. Rony Flores Ramírez

Asesor
Lic. Tur. Mg. Gisela del Pilar
Medina Velásquez

Co-Asesor
Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán

Tarapoto, Perú

2024



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO 047 3881251 EXT. 0000
E-MAIL: unsm@unsm.edu.pe / ciencias@unsm.edu.pe / secretaria@unsm.edu.pe

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS Nº 010

Jurado reconocido Resolución Nº 562-2023-UNSM/FCE-CF; Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Turismo/Programa de pregrado.

En el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, siendo las **8:00 horas** del día **Viernes 16 de febrero del año dos mil veinticuatro**, inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación denominado **"SEGURIDAD TURÍSTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES AL SUB DESTINO TURÍSTICO SAUCE, AÑO 2021"**, para optar el título profesional de **ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**, presentado por la bachiller: **LEYDI MARGOTH PAREDES TORRES**, con la asesoría de la **Lic. Mtra. GISELA DEL PILAR MEDINA VELASQUEZ**

Instalada la Mesa Directiva conformada por la **Lic. Mg. VERY RENGIFO HIDALGO** (presidente del jurado) **Lic. Mtra. KATTY ALAMO LARRAÑAGA** (secretaria), **Lic. Dr. RONY FLORES RAMIREZ** (vocal), **Lic. Mtra. GISELA DEL PILAR MEDINA VELASQUEZ** (asesora) y acompañado por el **Lic. Dr. Franz JHONN VARGAS GUZMAN** (co-asesor); el presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación la secretaria dio lectura a la **Resolución Nº 562-2023-UNSM/FCE-CF**

Seguidamente la tesista expuso su trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por la sustentante y eventualmente, con la venia del jurado, por la asesora.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con la participación de la asesora con voz, pero sin voto; sin la presencia de las sustentantes y otros participantes del acto público.

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO: 042 - 48034 (ANEXO 3100)
Dr. AMORARCA N° 334 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MOQUELLES

4.2 del RG – CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue, (**1/5**); tal como se deja constar.

De acuerdo con el Artículo 40° del RG – CTI, la nota obtenida es aprobatoria y correspondiente a la calificación de...**Quisiera**..... Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación, la secretaria dio lectura a las observaciones subsanables al informe final, la autora deberá corregir y alcanzar al jurado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001, de la Facultad de Ciencias Económicas.

Firman los integrantes del Jurado; la autora del trabajo de investigación, la asesora, en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las **9:00**.....horas, el mismo día.

Lic. Mg. VERY RENGIFO HIDALGO
Presidente

Lic. Mtra. KATTY ALAMO LARRAÑAGA
Secretaria

Lic Dr. Rony FLORES RAMIREZ
Vocal

Leydi Margoth PAREDES TORRES
Autor 1

Lic. Mtra. GISELA DEL PILAR MEDINA VELASQUEZ
Asesora

Lic. Dr. FRANZ JHONN VARGAS GUZMAN
Co-Asesor

Declaratoria de autenticidad

Leydi Margoth Paredes Torres, con DNI N° 70196383, bachiller de la Escuela Profesional de Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Seguridad turística y satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 16 de febrero de 2024



Leydi Margoth Paredes Torres
DNI N° 70196383

Ficha de identificación

Título del proyecto Seguridad turística y satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021	Área de investigación: Turismo Línea de investigación: Socio diversidad Sub línea de investigación: Valoración económica ecológica de la biodiversidad Tipo de investigación: Básica <input type="checkbox"/> , Aplicada <input checked="" type="checkbox"/> , Desarrollo experimental <input type="checkbox"/>
Autor: Leydi Margoth Paredes Torres	Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Turismo https://orcid.org/0000-0002-2364-6512
Asesora: Mg. Gisela del Pilar Medina Velásquez	Dependencia local de soporte: Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Turismo Unidad o Laboratorio Turismo https://orcid.org/0000-0003-1533-0232
Co Asesor: Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán	Dependencia local de soporte: Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Turismo Unidad o Laboratorio Turismo https://orcid.org/0000-0002-1396-5229

Dedicatoria

A mis padres, quienes son la guía para para seguir adelante en mis estudios, por cada consejo, por sacrificio efectuado, por todo el amor recibido, a ellos mi infinita gratitud.

Leydi Margoth

Agradecimiento

A los operadores turísticos de Sauce, por su apoyo para poder identificar a los visitantes que fueron quienes respondieron al cuestionario de la investigación, gracias por su colaboración desinteresada.

A cada uno de los visitantes al sub destino Sauce, por su respaldo recibido, sus apreciaciones dada al momento de aplicar el cuestionario, cuyos mensajes son inspiración para cuidar los atractivos del lugar.

A todas aquellos profesionales que, dado su apoyo académico científico, tanto en los temas metodológicos como estadísticos, en especial a la Mg. Gisela del Pilar Medina Velásquez y al, Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán, asesor y co asesor de la presente investigación.

Leydi Margoth

Índice general

Ficha de identificación.....	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimiento	8
Índice general.....	9
Índice de tablas.....	11
Índice de figuras.....	11
RESUMEN	13
ABSTRAC	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2. Fundamentos teóricos.....	22
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	30
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación	30
3.1.1. Ubicación política	30
3.1.2. Ubicación geográfica	30
3.1.3. Periodo de ejecución	30
3.1.4. Autorizaciones y permisos.....	30
3.1.5. Control ambiental y protocolos de bioseguridad	30
3.1.6. Aplicación de principios éticos internacionales	30
3.2. Sistema de variables.....	31
3.2.1. Variables principales.....	31
3.2.2. Variables secundarias	32
3.3. Procedimientos de la investigación	32
3.3.1. Objetivos específicos.....	32
3.3.2. Objetivo general	35
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36

	10
4.1 Objetivo específico 1.....	36
4.2 Objetivo específico 2.....	40
4.3 Objetivo específico 3.....	43
4.4 Objetivo general.....	45
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Descripción de variable del objetivo N°1</i>	31
Tabla 2 <i>Descripción de variable del objetivo N°2</i>	31
Tabla 3 <i>Descripción de variable del objetivo N°3</i>	31
Tabla 4 <i>Distribución de la muestra</i>	34
Tabla 5 <i>Nivel de la percepción de la seguridad turística de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021</i>	36
Tabla 6 <i>Descripción de variable del objetivo N°2 Nivel de la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021</i>	40
Tabla 7 <i>Prueba de Normalidad de las variables y dimensiones en estudio</i>	43
Tabla 8 <i>Relación entre las dimensiones de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021</i>	44
Tabla 9 <i>Relación de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021</i>	45

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de la percepción de la seguridad turística de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021.....	36
Figura 2 Nivel de la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021.	40

RESUMEN

La investigación denominada “Seguridad turística y satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021”, estableció como objetivo, determinar la relación de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021, así como valorar el nivel de ocurrencia de las variables desde la percepción de los visitantes, siendo una investigación básica, de nivel descriptiva correlacional, con diseño transversal no experimental, teniendo una población de 45,789 visitantes y la muestra de 138 visitantes, donde se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados indican que, el nivel de la percepción de la seguridad turística de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021 es regular para el 64.5% de los visitantes, malo con 23.9% y 11.6% bueno, demostrando que los factores de la calidad de la información que se proporciona, los elementos del entorno en cuanto a la seguridad y los componentes de protección y seguridad no se vienen implementando de manera eficiente; y el nivel de la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021 es regular para el 66.7% de los visitantes, bueno para un 21.0% y 12.3% para malo, demostrando que, las condiciones de la imagen destino, el desempeño de los atributos del destino, la intencionalidad de volver a visitar el lugar o recomendar a otro visitarla y la capacidad de las comunicaciones, no muestran valores buenos. Se determina que, la correlación de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021 es bajo moderado positivo, donde la significancia asintótica fue de 0.00 y el valor del Rho de Spearman de 0.671.

Palabras clave: Seguridad turística, visitante, satisfacción, sub destino turístico

ABSTRAC

The research entitled "Tourist safety and visitor satisfaction at the Sauce tourist sub-destination, year 2021", set the objective of determining the relationship between tourist safety and visitor satisfaction at the Sauce tourist sub-destination, year 2021, as well as assessing the level of occurrence of the variables from the perception of visitors. It is a basic research, with a descriptive correlational level, with a transversal non-experimental design, having a population of 45,789 visitors and a sample of 138 visitors, to which the survey technique was applied and the questionnaire was used as instrument. The results indicate that, the level of perception of tourist safety of visitors to the tourist sub destination Sauce, year 2021 is regular for 64.5% of visitors, bad with 23.9% and 11.6% good, demonstrating that the factors of the quality of the information provided, the elements of the environment in terms of safety and the components of protection and security are not being implemented efficiently; on the other hand, the level of satisfaction of visitors to the tourist sub-destination Sauce, year 2021 is regular for 66.7% of visitors, good for 21.0% and bad for 12.3%. This demonstrates that, the conditions of the destination image, the performance of the destination attributes, the intention to visit the place again or to recommend someone else to visit it and the capacity of communications, do not show good values. It is concluded that, the relationship of tourism safety with the satisfaction of visitors to the tourist sub destination Sauce, year 2021 is positive moderate low, where the asymptotic significance was 0.00 and the value of Spearman`s Rho was 0.671.

Keywords: Tourist safety, visitor, satisfaction, tourist sub-destination



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

La actividad turística está muy ligada con la seguridad turística, que en los tiempos actuales no sólo está relacionada al cumplimiento de los aspectos de seguridad física de los destinos y atractivos turísticos, sino también al cumplimiento de condiciones sanitarias, pues la seguridad es interiorizada por los turistas en la cual la condición afecta su desempeño en las actividades que lleva a cabo en el destino turístico; y según Handszuh (2017) es el segundo elemento que condiciona que un turista elija un destino para visitarlo.

Es por ello que en todas las latitudes del mundo los países han comenzado a implementar protocolos de seguridad turística asociados a los condicionantes que se ha ido generando a medida de las necesidades; sin que ello implique descuidar los otros elementos de la seguridad, en tanto Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020, p.4) señala lo siguiente: “se debe empezar a implementar acciones para un turismo sostenible, donde los protocolos de seguridad se constituyan en la pilar básico de cualquier acción, debido a que anteriormente no existía normativa nacional e internacional alguna, a medida que las necesidades del turista crezca estas deben irse implementando, y para ello se necesita adaptar la actividad a esta nueva realidad”.

La seguridad turística en nuestro país es abordada desde dos perspectivas diferentes pero a la vez complementarias, la primera las que corresponden a las autoridades, como es la implementación de políticas orientadas a la seguridad turística, las que pueden ser aquellas relacionadas a la seguridad ciudadana, seguridad de rutas de acceso, salubridad del destino, entre otros, y la segunda que corresponde a los propios operadores turísticos, quien dentro de su espacio asumen su responsabilidad de cumplir con las normas de seguridad que establece la autoridad, sin embargo, esta condición no siempre se cumple, pues en el año 2018 se registraron 3125 denuncias por incumplimiento de normas de seguridad de los operadores turísticos, Instituto Nacional de Defensa para la Competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI, 2019) y el total de 3019 denuncias ante la Policía Nacional del Perú (PNP) por robo sufrido por turistas, Ministerio del Interior (MININTER, 2019).

El bienestar de los turistas optan por visitar el país es un factor que necesita seguir mejorando, así, Comité de Comercio Exterior COMEX (2020) indica que el Informe de Competitividad de Turismo y Viajes 2019, elaborado por el Foro Económico Mundial, el Perú está ubicado en el puesto 118 de un total de 140 países para considerando de protección y seguridad al turista, desalentando a los extranjeros a que visiten nuestro

país; donde la informalidad de los servicios es la causa principal de esa condición, así en Arequipa existe un 75% de informalidad del sector turístico y en Cusco, un 55%.

En cuestión, el escenario nacional para el año 2019 la actividad del turismo ha aportado el 3,9% del PBI, valor que representa poco más de 248 mil puestos laborales (INEI, 2020) y en tanto lo mencionado por McKensey Company (2020) se calcula que el sector peruano turístico se ha visto afectado en hasta un 89% en sus niveles productivos, cuya recuperación tendrá un largo caminar, pues el arribo de turistas internacionales tendrá un aminoramiento grande, y los patrones de seguridad para que las fronteras puedan volver a ser latentes para acoger a los visitantes tienen exigencias cada vez más rigurosas.

En ese sentido, el Ministerio de Turismo de Comercio Exterior y Turismo –MINCETUR implementó algunas “políticas públicas” orientadas a reactivar el sector turístico, que adoptó la denominación de Ruta de la Competitividad Turística, que buscó sean fomentadas capacidades para la micro, pequeña o mediana empresa (mipymes) turística, ofertando instrumentos para afrontar las dificultades provenientes y así puedan ser partícipes del Plan de Promoción Interna del Turismo, pues se tiene como premisa, que el turismo interior, es el que con mayor rapidez será reactivado (MINCETUR, 2020, p.3), a la que se adicionan las intervenciones para estructurar el Protocolo de Operaciones Sanitarias ante el SARS-Covid-19 para lugares turísticos de naturaleza, y otros vinculados con el sector (Vásquez, 2020; p.67), los que habiendo sido una acción nueva, los protocolos definidos deben ser insertados como parte del desarrollo local; y si bien fueron implementados en su momento, estas políticas deberían ser ya una constante en todo el sector turismo correspondiente al gobierno central y a las dependencias regionales o locales, condiciones sobre el cual aún persisten brechas para llegar a tener estándares adecuados de seguridad

A nivel regional, Tarapoto continúa siendo el principal destino turístico, desde donde se trasladan a los diferentes atractivos de la región, sin embargo las condiciones de seguridad ofertada al turista antes de la pandemia eran deficientes, donde un estudio sobre la seguridad turística en el atractivo Cataratas de Ahuashiyacu, desarrollado por Vargas (2018; p.45) menciona que estas se cumplen en sólo el 64% del total de requisitos establecidos, lo que nos demuestra que se hace necesario desarrollar acciones de mejora de los indicadores de seguridad hacia el turista.

En lo específico al sub destino turístico Sauce, donde el principal atractivo representa la Laguna Sauce, el cual durante el año 2019 según la DIRCETUR ha recibido un total de 45789 visitantes, condición que durante el año 2020 se ha visto disminuido por las

restricciones impuestas por el gobierno fruto de la pandemia de la Covid - 19; los que para los años subsiguientes si bien la morbilidad por esta enfermedad prácticamente ya no representa un problema, sin embargo prevalecen otros tipos de riesgos asociados a la seguridad en el transporte, del entorno de la visita, de la seguridad ciudadana, que de una u otra forma inciden en el valor percibido del lugar visitado y en la satisfacción de los usuarios.

Teniendo esta realidad del problema se definió como problema general: ¿De qué manera existe relación entre la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021?; y como problemas específicos, a) ¿Cuál es el nivel de la percepción de la seguridad turística de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021?; b).¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021? c)De qué manera se relacionan las dimensiones de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021?;

Las hipótesis fueron definidas para la hipótesis general: Hi: La relación de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021, es directa y significativa., y como hipótesis específicas, a) El nivel de la percepción de la seguridad turística de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021, es bueno; b).El nivel de la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021, es bueno; c) La relación entre las dimensiones de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021, es directa y significativa

Los objetivos que se plantearon fueron, para el objetivo general: Determinar la relación de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021; y para los objetivos específicos, a).Identificar el nivel de la percepción de la seguridad turística de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021; b).Identificar el nivel de la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021; c).Establecer la relación entre las dimensiones de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A continuación, se presentan las siguientes investigaciones:

A nivel internacional

Chao e Yang (2021) en su artículo científico “Un estudio sobre el impacto del factor de seguridad turística de la intención de viajar del viajero independiente”, desarrollado en la Universidad de Zhaoqing, China, en sus conclusiones detalla que, la percepción de seguridad turística juega un papel intermediario en la relación entre el factor de seguridad turística y la intención de viajar, los que están delimitados por cuatro factores, el entorno de gestión de la seguridad, el entorno turístico, los propios viajeros independientes, y gestión de personal. El factor de seguridad turística tiene una influencia negativa sobre la intención de viajar. El factor de seguridad turística tiene un impacto positivo en la percepción de seguridad turística. La percepción de seguridad turística tiene un impacto negativo en las intenciones de viajar.

Otra investigación es la ejecutada por Mero (2019) titulada “Estructuración de un Plan de Seguridad para las zonas de turismo del destino Manta2” (tesis de pregrado) por la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Ecuador; define como conclusiones que; Aun cuando corresponde a la municipalidad la responsabilidad de generación de seguridad turística, este viene siendo asumido como un tema aislado, sin que exista intervenciones transversales entre todos los agentes del sector y con otros municipios. Existe rigurosidad débil de las ordenanzas motivado al poco conocimiento e interés de las autoridades. No existe un plan base para la seguridad turística, aun cuando se encuentra ya definidos los diversos riesgos expuestos de la ciudad detallados en el mapa Hot Spot. Viene siendo implementando el Plan de Turismo desde la Policía Turística y de la Unidad Especializada de Rescate y Riesgo, pero esta se desarrolla de manera desarticulada. La inseguridad no es percibida como alta dentro del destino Manta en comparación a lo que inicialmente fue planteado en el trabajo de investigación, donde los mayores temores que tienen los turistas es vivenciar riesgos naturales, entre los que lidera el tsunami. La conciencia valorativa de los ciudadanos en lo referido a la seguridad en general está ausente.

Se detalla también a Sánchez y Barbosa (2017) en su artículo científico “Seguridad turística en los pueblos mágicos: El Fuerte y El Rosario, Sinaloa y Topofilia” presentado

por la Revista de Arquitectura, Territorios y Urbanismo del Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades "Alonso Vález Pliego de México, en sus conclusiones detalla que: Los pueblos mágicos de El Fuerte y El Rosario necesitan mejorar su imagen turística y ofrecer sitios turísticos seguros para la mirada o la percepción de los turistas potenciales o reales a través de medios de comunicación o de sus experiencias suscitadas en los destinos mencionados, dado a que la marca Sinaloa está relacionada con la violencia, cárteles de las drogas, inseguridad o asesinatos esto ha provocado que Culiacán y Mazatlán hayan sido consideradas como unas de las ciudades más peligrosas del mundo en 2011 y haya generado emisiones de boletines de alertas de viaje por lo inseguro del estado de Sinaloa. La integración de los todos los actores (empresarios y prestadores turísticos, instituciones públicas encargadas del fomentar el turismo, los medios de comunicación entre otros) involucrados en el desarrollo de las actividades turísticas en estos dos pueblos mágicos citados es de suma importancia dado a que conjuntará objetivos, metas, esfuerzos y resultados comunes para el crecimiento de los destinos, así como de su imagen y seguridad turística

A nivel nacional

En esta esfera se ubica la investigación de, Cruz y Ordinola, (2019) titulada "Nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística en el distrito de Tumbes" (tesis de pregrado) por la Universidad Nacional de Tumbes El nivel de satisfacción que tienen los turistas ecuatorianos que visitan el distrito de Tumbes, respecto de la seguridad turística, acorde a la medición de la satisfacción de Kotler y Keller, es de insatisfacción 71% y 29% de satisfacción. Con relación a la percepción de la seguridad turística que tienen los turistas ecuatorianos que visitan el distrito de Tumbes, tomando el modelo de Kotler y Keller, los indicadores de percepción del nivel muy satisfecho son: el trato con amabilidad y respeto de ciudadanos peruanos, así como el buen servicio y cobro justo. Los indicadores de percepción del nivel de insatisfecho que son: información escrita y gráfica en carretera y ciudad; señalética en vías de acceso y en lugares turísticos; personal especializado en orientación turística; instalaciones seguras en terminales, entorno de visita agradable por limpieza y ornato; seguridad y vigilancia policial en carreteras; vigilancia policial en calles; confiabilidad de agentes de seguridad en Tumbes; denuncias de robos ante las autoridades peruanas; así como, trabajo de autoridades peruanas sobre control de la criminalidad contra turistas.

Una segunda investigación a nivel nacional es la ejecutada por Segundo (2017) titulada "La Seguridad Ciudadana y su Incidencia en las Empresas Turísticas del Barrio Típico de San Blas – Cusco 2017" (artículo científico) por la Universidad Andina del Cuzco, en sus conclusiones determina que el nivel seguridad es bajo con una valoración de 70.7%,

debido a que la cantidad de instrumentos electrónicos utilizados a fin de garantizar el establecimiento turístico no son suficientes y en algunos casos no son utilizados adecuadamente y el grado de protección que brinda la municipalidad mediante cuatro cámaras de seguridad no son suficientes y se pudo determinar que la percepción de seguridad ciudadana en las empresas turísticas es negativa ya que en el barrio típico de San Blas se presenta mayormente el alcoholismo, teniendo una valoración negativa para 46.3% de los encuestados y la comercialización de estupefacientes con 36.6%.

Así también, otro estudio es el ejecutado por Guerra (2019) titulado “Seguridad turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos-2018” (tesis de pregrado) Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos; en sus conclusiones detalla que: se determina que la seguridad turística en el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos es regular (64%), esto debido a las deficiencias observadas en el desarrollo de la seguridad pública, medica, de información, en la seguridad de recreación, seguridad vial, del transporte y la seguridad ambiental. Por otro lado, se ha logrado determinar que la satisfacción del turista que visita el complejo turístico Quistococha, muestra un nivel medio (52%), es decir los turistas muestran cierta insatisfacción tras los servicios percibido, debido a la baja calidad humana, a la poca información turística, al bajo cuidado ambiental y deficiencias en la presentación de la infraestructura. Finalmente se concluye que existe relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos en el año 2018, hipótesis que es reforzada por el coeficiente de correlación de 0,823 y por el grado de significancia (bilateral) de 0,000 lo que ha llevado a la aceptación de la hipótesis alterna (H₁).

En el ámbito regional y local

En este ámbito se ubica la investigación de Zamora (2018) titulada “La inseguridad ciudadana y su influencia en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto” (tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto; en sus conclusiones detalla que: Al analizar la seguridad vial y de transporte en la ciudad de Tarapoto, se determinó que las calles de la ciudad casi nunca tienen las correspondientes señalizaciones, así mismo las condiciones de las vías de tránsito no son adecuadas para el desplazamiento de las personas y vehículos, además los efectivos policiales o fiscalizadores casi nunca controlan y supervisan la documentación de los vehículos y de los transportistas. El nivel de satisfacción de los visitantes ante los componentes de seguridad en la ciudad es bajo, pues hay escasa presencia de seguridad policial en diferentes puntos estratégicos de la ciudad, escasas cámaras de seguridad en puntos estratégicos de la ciudad. Se ha logrado determinar que la

inseguridad ciudadana influye de manera negativa en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto, en el año 2017, lo cual es corroborado por el coeficiente de correlación, 0,871 índice que demuestra un alto nivel de relación entre las variables estudiadas; pues se observa un alto índice de inseguridad en la ciudad por lo que crea insatisfacción en su persona.

Por otro lado, se encuentra a Vargas (2017) con su tesis titulada “Gestión de la seguridad turística y nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – Banda de Shilcayo, 2017” por la Universidad César Vallejo. Tarapoto; en sus conclusiones detalla que; Existe relación significativa entre la gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017, donde la significancia asintótica de 2 caras de la prueba de Chi Cuadrado es igual a cero y el valor de chi cuadrado calculado es mayor al chi cuadrado tabulado. La valoración de la Gestión de Seguridad Turística en relación a las cascadas de Ahuashiyacu, es buena, donde en promedio los visitantes indican estar Satisfecho en 69.0%, Poco satisfecho y Muy Satisfecho con 10.8%, Nada Satisfecho con 5.3% y Extremadamente satisfecho con 4.3%. La valoración de la satisfacción de los visitantes a las Cascadas de Ahuashiyacu en relación con la seguridad turística es buena, donde en promedio a nivel de Satisfecha es de 66%, 18.5% Muy satisfecho, 6.5% tanto para extremadamente satisfecho y Poco Satisfecho y Nada Satisfecho con 2.5%.

Finalmente se presenta a Luna (2019) Satisfacción del turista y su relación con las buenas prácticas en turismo en clientes de IKARO EIRL, Tarapoto, 2018 (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto; en sus conclusiones detalla que; Existe relación entre la satisfacción y las buenas prácticas en turismo en la empresa IKARO EIRL, en el año 2018. Las variables están relacionadas según la prueba Chi – cuadrado de Pearson (X^2), cuyo resultado indica que X^2 calculado (12.63) > X^2 tabulado (9.49), ubicándose en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0). Este resultado evidencia el vínculo entre ambas variables las mismas que deben ser gestionadas por la empresa de manera conjunta. El nivel satisfacción del turista en clientes de la empresa IKARO EIRL, fue de 7% “bajo”, el 60% “medio” y el 33% “alto”. Resultado que evidencia un nivel de satisfacción aceptable, además un nivel de insatisfacción de un dígito que también es manejable por la empresa. El nivel de buenas prácticas en turismo en la empresa IKARO EIRL., en el año 2018, fue de 10% bajo, el 63% que es medio y el 27% que es alto.

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. Seguridad turística

La Seguridad Turística como concepto

La seguridad en general y en la actividad turística principalmente en la ausencia de amenazas a valores que la sociedad ha adquirido y acepta como propios para la convivencia y, a la ausencia del miedo que estos valores sean atacados (Martínez, 2015, p.23).

Organización Mundial del Turismo (2015, p.11) menciona que, la seguridad turística es una valoración que realiza el turista para elegir un destino turístico y debe ser interpretada como un estado objetivo y subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales, por tanto implica acciones como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”.

Un bien indefectible debe ser conseguido a través de adoptar una serie de intervenciones o medidas para proteger al turista, evitando riesgos, o minimizándolos, de forma que los daños que puedan generarse por los riesgos que amenazan al destino, como correlato de las intervenciones de los diferentes agentes, de forma tal que sean lo menos agresivos. (MINCETUR, 2010, p.19)

Corresponde a proteger la vida, las consideraciones de salud, de la integridad física, emocional, psicológica y de índole económico de los visitantes, de los agentes prestadores de servicios y quienes viven en las comunidades receptoras (Grünwald; 2015; p.2)

La seguridad no solo es obtenida al adoptar medidas orientadas a evitar ocurran daños personales o sobre el bien protegido a través de intervenciones de respuesta, sino también incluyen aquellas otras que tienen por propósito sean evitados que los peligros o riesgos llegue a ponerse de manifiesto, a través adoptar acciones de naturaleza preventiva (MINCETUR, 2010, p.19).

Teorías de la Seguridad Turística

Entre las teorías sobre la seguridad turística tenemos:

Teoría de la Percepción de la demanda define la seguridad: Martínez (2015, p.67), señala que esta teoría fundamenta que las intervenciones de la seguridad tiene que

tener una interpretación como una acción subjetiva que permita contar con la percepción que los desplazamientos están ocurriendo en espacios libres de riesgos potenciales o reales, debido a que ante la ausencia de seguridad se provoca conflictos, una lucha o contraposición de valores y derechos que pueden ocasionar afectaciones a las necesidades fisiológicas, las relaciones seguridad-riesgo, las relaciones interpersonales notoriedad y de estima, así como las aspiraciones de autorrealización. Es así, bajo esta teoría, lo que importa son las percepciones de los atributos turísticos en relación con la seguridad que el turista espera.

Teoría de la Percepción de la oferta: Martínez (2015, p.68) determina que está establecida por criterios de disponibilidad de quienes operan los destinos turísticos para otorgar los componentes de seguridad al visitante. Es decir, se tiene como elemento de partida que las situaciones de seguridad son asumidas a priori, de forma independiente que sean del agrado o no del turista. Un ejemplo de ello es la norma de empleo de arnés al caminar por lugares próximos a precipicios, que en muchas ocasiones no es aceptada por el turista y es renuente a su uso.

Teoría de la tolerancia al riesgo, donde Araujo (2018, p.39) explica que la seguridad turística se fundamenta en discursos relacionados con la adaptación de los ciudadanos al escenario de riesgo o las incertidumbres, así como los elementos de formación de representaciones y actitudes, que al interiorizadas reconfiguran los escenarios sociopolítico de los lugares a ser visitados, sobre los cuales estructura sus preferencias o decisiones de visitar un lugar; por tanto la seguridad se adapta a las condiciones de aceptar un riesgo por el turista.

La teoría del valor económico de la seguridad, planteado por Edgell y Swanson (2013, p.78) que indica que la seguridad en el turismo se enmarca en el componente económico que implica la actividad, es decir su concreción tiene de garantizar los ingresos a la actividad de forma sostenida, sobre la base de brindar garantías al turista de su integridad, si el valor económico para brindar la seguridad cumple con cubrir el punto de equilibrio de la actividad, esta actividad se desarrolla, caso contrario el atractivo por más valioso que no puede ser promocionado.

La teoría del rol de promoción del Estado, el mismo que plantea que la acción gubernamental debe responder a promover actividades generadoras de impacto económico y social de los ciudadanos, y la aplicación de la seguridad se convierte en la mejor manera articular la acción del Estado, como un ente unitario, pues si alguna zona turística se ve afectada por razones de seguridad, afectara en un todo a la actividad en todo el país, sobre todo cuando se trata de la promoción del turismo externo. Las

políticas públicas dentro de los criterios de la seguridad son “el conglomerado sucesivo de respuestas que el Estado otorga en sus distintos niveles de actuación, frente a escenarios considerados socialmente como problemas, como ocurre con la inseguridad. (Araujo;2018, p.43).

Dimensiones de la Seguridad Turística

La seguridad turística como dimensiones debe considerar la seguridad explícitamente dicha para el visitante, es decir tendientes a la resolución de los problemas que este tiene en los tres momentos de su viaje: antes que este ocurra, al inicio y al ocurrir el viaje y por último las condiciones del destino a contribuir a posicionarlo en el mercado con una imagen perceptible desde todos los ángulos de seguridad. (Torre, 2018, p.32).

Para obtener una adecuada seguridad turística se debe difundirse información que genere confianza, con oportunidad y con consistencia para dar asistencia al turista; así también deben ser fortalecidas progresivamente el servicio de asistencia e información al turista, incorporando al sector privado vinculado a las tecnologías de la información y comunicación - TIC, para que sean capaces de proveer de herramientas accesibles y seguras para la comunicación, que faciliten que se interactúe con rapidez y eficacia ante escenarios de riesgo y transmitidas al turista durante su desplazamiento por el territorio que visita, a la vez de tener actualizado y con constante mejora el contenido de la Información vinculada con la seguridad turística en los portales informáticos tanto públicos y privados. (Torre, 2018, p.32).

Además de lo descrito, es fundamental considerar, que, la seguridad tiene una connotación pública, pues es parte adjunta de la cotidiana y la convivencia de los ciudadanos en un marco de salvaguarda de sus derechos y su integridad personales, siendo de importancia vital optar el concepto de espacio público. La seguridad se configura como bien común o público; siendo indivisible y debe de provisionarse con imparcialidad, y al ser una situación de interés social su cumplimiento y aplicación tiene carácter universal para todo el territorio de la nación (Torre, 2018; p.32).

Grünewald (2015, p.2) indica que la seguridad turística se compone de seis componentes que son:

a. Seguridad Pública, que involucra el sistema que facilite que se traslade de forma libre el turista por el destino, aminorando la probabilidad de situaciones de conflictividad, de forma especial de hechos delincuenciales como robos y hurtos; así como de accidentes. (Grünewald, 2015, p.2)

b. Seguridad social, que involucra el sistema que facilite se desplace de forma libre del turista por el destino ante la existencia de conflictos sociales como movilizaciones, huelgas, etc. (Grünewald, 2015; p.2)

c. Seguridad médica; que involucra el sistema para prevenir emergencias y brindar protección, que involucra la existencia de prestaciones del servicio médico al visitante antes de su viaje o durante sus desplazamientos en el destino turístico. (Grünewald; 2015; p.2)

d. Seguridad informativa; que involucra el sistema de comunicación que contribuye que se conozca la oferta que tiene el destino. (Grünewald, 2015, p.2)

e. Seguridad económica; que involucra el sistema de seguros de protección de salud y vida del viajero con el objeto de prevenir riesgos desde la perspectiva económica. (Grünewald; 2015, p.2)

f. Seguridad de los servicios turísticos; que involucra los procedimientos que facilite el amparo del turista cuando esté desplazándose por los diferentes empresas de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico. (Grünewald; 2015, p.2)

g. Seguridad en eventos, que involucra el sistema que contribuya a proteger al turista durante la ejecución o intervención de un evento de naturaleza deportiva, musical, recreativa, etc. del visitante em el destino. (Grünewald; 2015, p.2)

Cruz y Ordinola (2019, p.31) por su parte determinan que las dimensiones de la Seguridad turística son:

a. Información fidedigna, que se caracteriza porque el destino turístico brinda información confiable y si sobre elaborar un juicio valorativo de fiabilidad o credibilidad. Esto incluye la posibilidad irrestricta de acceso a la información turística en la totalidad de los lugares que visitará; la existencia de lugares fijos de asistencia e información ante situaciones de emergencias, la existencia de información de forma gráfica y escrita en las vías carreteras y el destino; existencia en las vías de acceso de señalética de acceso y en los lugares turísticos. (Cruz y Ordinola, 2019, p.31)

b. Entorno de visita y tránsito

Está configurado a las condiciones del entorno relacionados con la confiabilidad de la infraestructura de transporte y movilidad, las condiciones de salubridad y el ornato del sitio a visitar y el ornato. Los indicadores que lo conforman son la existencia de infraestructura segura en terminales y los lugares turísticos; el acceso a servicios de

energía, agua potable, saneamiento básico, telecomunicación y servicios de salud; las condiciones de limpieza y ornato del destino turístico. (Cruz y Ordinola, 2019, p.31)

c. Protección y seguridad

Conjunto de elementos que permiten minimizar los riesgos de ocurrencias de actos delictivos como robos y asaltos; y que cuando esto ocurra existan procedimientos celeres para su resolución. Los indicadores que lo conforman son la vigilancia policial en vías de comunicación terrestre, la seguridad y vigilancia de la policía en dentro del ámbito urbano del destino turístico, la vigilancia y seguridad policial en los terminales, la seguridad y vigilancia policial en los sitios turísticos, la existencia de lugares de atención de denuncias y de respuesta rápida accesibles a turistas. (Cruz y Ordinola, 2019, p.31)

Además, se incluye la presencia de dotación de personal de seguridad y expectativas de dar solución a los problemas; dotación de elementos de seguridad y vías de evacuación; existencia de equipos de seguridad; existencia de inspectores para la seguridad turística en el atractivo; existencia de libro de reclamaciones y buzón de sugerencias en los atractivos. (Vargas, 2017, p. 33)

2.2.2. Satisfacción del visitante

La Satisfacción en el campo del turismo

Denton (2015, p.9) determina que satisfacción “al conjunto de atributos que adopta un individuo en función del cumplimiento de sus deseos o gustos cuando se enfrenta a una acción, bien o servicio que se le presenta, por tanto, corresponde a un estado mental que ocurre por la optimización de la retroalimentación del cerebro”

Manzanares (2015, p.76), Indica que la satisfacción del usuario es un término utilizado en marketing. Esta es una medida en la que los productos y servicios proporcionados por la empresa usan o exceden las expectativas del cliente. La satisfacción del cliente se define como el número de clientes o el porcentaje del número total de clientes que informan sobre su experiencia a la empresa, sus productos o sus servicios (el índice de nivel) que excede el nivel de reconocimiento.

Es aquella donde se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real del servicio, como puede ser el atractivo, el destino en su conjunto o la totalidad de actores y condiciones que participan de ella (Hoffman y Bateson, 2012, p.98)

Existe la idea satisfacción del turista se relaciona con la calidad objetiva de los servicios turísticos, la cual puede medirse en aspectos tangibles de los mismos, éstos pueden tener escaso valor si no se relacionan con la percepción de calidad que de los mismos

Tienen turistas. Teniendo en cuenta esta consideración, no podemos hablar sobre la satisfacción o la calidad del servicio sin información externa proporcionada por los turistas. La diferencia entre las expectativas de los turistas y lo que se percibe en Aposter, decidiendo significativamente el nivel de satisfacción. (Olague y Treviño, 2020, p.129)

La calidad no explica completamente la satisfacción de los turistas, por lo que otras variables pueden participar en el modelo de medición. Distinguir entre variables literarias como dinámica, imágenes del destino, registros de viajes o cultura (Olague y Treviño, 2020, p.129)

Teorías de la Satisfacción del turista

Las teorías que buscan explicar la satisfacción del turista son diversas, entre ellas se tienen

Teoría del Paradigma de la Disconformidad, Es por eso que los turistas tienen expectativas previas antes de recibir el servicio y comparar estas expectativas con los resultados del servicio cognitivo. (Bigné & Andreu; 2004; citado por Portillo; 2013, p.53)

La “Teoría de la Equidad, que afirma que la satisfacción turística puede ser analizada como la relación entre los sacrificios y recompensas que el turista espera en términos de tiempo, coste o esfuerzo y valor recibido (Oliver y Swan, 1989; citado por Portillo, 2013, p.53).

La Teoría Normativa, que destaca la necesidad de establecer un punto de referencia en relación con la cual puede medirse la opinión individual. Además, los turistas necesitan hacer comparativos de su destino actual con otras experiencias vividas con anterioridad u otras alternativas (Yoon & Uysal, 2005; citado por Portillo, 2013, p.53).

Teoría del Desempeño o Resultado: presupone que la satisfacción de un cliente está directamente vinculada con el desempeño de cada uno de los atributos del producto o los servicios percibidos por quien los recibe (Manzanares, 2015, p.91). desempeño está definido como el nivel que alcanza la calidad del producto al ser comparado con el valor de pago que se efectúa desde la percepción del cliente. La satisfacción, es por consiguiente, una condición equiparada al valor, donde este valor es la calidad desde las percepciones en comparación al precio que sido pagado por el producto y/o servicio (León, 2013, p. 78).

Características de los servicios turísticos

Las características de los servicios turísticos las siguientes características

- **Intangibilidad**, pues con frecuencia no es posible gustar, sentir, ver, oír u oler los servicios antes de comprarlos. Aun cuando en muchos casos se puede visualizarlos

por medio de imágenes como fotos o videos, no puede ser sentido de forma directa sino hasta que ocurra la compra del servicio (Pontifes, 2012, p.67).

- **Inseparabilidad**, con cierta regularidad los servicios son inseparables del vendedor como persona, debido a que el servicio tiende a vincularse con las emociones que tienen las personas y por las percepciones que estos generen, independientemente que estas sean malas o buenas, donde el cliente tiene la facultad de recomendarlo o no. También ocurre que el atractivo puede generar diferentes emociones en los visitantes y esta condición es única para cada persona (Pontifes, 2012, p.67).
- **Heterogeneidad**, es dificultoso el logro de una estandarización de la producción en los servicios, así como en sentido inverso, desde el enfoque de los clientes es también dificultoso juzgar la calidad con anticipación, aun cuando puedan existir ciertos estándares de medición, muchos de estos son subjetivos en su valoración, pues emplean categorías como malo, regular, bueno. (Pontifes, 2012, p.67).
- **Carácter perecedero**; donde los servicios tienen la condición de caducar o perecer y siendo posible su almacenamiento. Por otro lado, para algunos servicios existe demandas fluctuantes que pueden aun acelerar la característica de perecedero. (Pontifes, 2012, p.67).
- **Propiedad**, un servicio no posee el atributo de propiedad, debido a que el cliente solo puede acceder o hacer uso con facilidad el bien o servicio que ha solicitado. (Pontifes, 2012, p.67).

Dimensiones de la satisfacción del visitante

Son diferentes los criterios o dimensiones para que se determine la satisfacción de los visitantes, así se tiene:

a. El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

Basado en un enfoque evaluativo del comprador sobre la calidad de servicio teniendo como base 05 parámetros que son la fiabilidad, como habilidad en la ejecución del servicio de forma cuidadosa y con fiabilidad; la capacidad de Respuesta, como la disponibilidad y voluntad para dar ayuda a los clientes y dar un servicio con rapidez; la seguridad, como los aspectos del conocimiento y la atención que son mostrados por los colaboradores y sus habilidades para generar confianza y credibilidad; la empatía, como la personalización de la atención que oferta la empresa a sus clientes y los elementos tangibles, como son los aspecto aparentes de la infraestructura e instalaciones físicas, los equipos, el personal y los instrumentos de comunicación. (Colmenare y Saavedra, 2007, p.67).

b. Valoración de expectativas turísticas

Planteado por Olague. y Treviño (2018, p.124) que indica que la satisfacción de los clientes se analiza sobre la valoración de las expectativas del turista en relación al destino turístico o los atractivos visitados y los servicios recibidos durante la visita efectuada.

En relación al destino turístico o los atractivos visitados, este puede ser medido en función de la imagen del destino, el cumplimiento del propósito de la visita, la intencionalidad de volver a visitar, la recomendación del destino, el desempeño o atributos del destino, el monto destinado para disfrutar el destino; la capacidad de las comunicaciones. (Olague. y Treviño, 2018; p.125).

La satisfacción de forma total del turista es el correlato de las influencias que logra la imagen del destino y la satisfacción con las características del destino. La satisfacción con las características tiene una condición directamente influida por la imagen del destino, donde la lealtad hacia destino tiene a su vez influencia en la satisfacción total (Olague. y Treviño, 2018; p.125).

En función de los servicios recibidos, este puede ser medido por la calidad del servicio recibido, el valor percibido del servicio; la calidad del ambiente, la hospitalidad y empatía en la cuidado, la familiaridad en los valores recibidos. . (Olague. y Treviño; 2018, p.125).

Los servicios que recibe el turista están relacionados a los servicios de transporte para llegar al sitio, la alimentación y el hospedaje, los servicios internos como el guiado, servicios de juegos o diversiones, y todo aquello que el turista necesita para hacer placentera su visita. (León, 2013; p.83).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

3.1.1. Ubicación política

La investigación se desarrolló en el ámbito del distrito de Sauce, perteneciente a la provincia y región San Martín.

3.1.2. Ubicación geográfica

Geográficamente el distrito de Sauce, tiene como capital al poblado de Sauce el que se ubica aproximadamente a 72 km de la ciudad de Tarapoto, conectado por una vía carrozable que parte desde el desvío Yacutatina – Utcucarca - Sauce.

3.1.3. Periodo de ejecución

El estudio comprende el periodo 2021, por consiguiente, la información corresponde únicamente a este periodo.

3.1.4. Autorizaciones y permisos

Siendo una investigación que no involucró a ninguna entidad en particular, no se solicitaron autorizaciones. Sin embargo, por razones de seguridad, se informó de las acciones a ser realizadas a las autoridades locales de Sauce como son la Policía Nacional del Perú y las Rondas Campesinas.

3.1.5. Control ambiental y protocolos de bioseguridad

No habiéndose definido ninguna acción donde se interactúe con el medio ambiente o se tenga que manipular las variables, no se determinó sistemas de control ambiental en la presente investigación.

3.1.6. Aplicación de principios éticos internacionales

En primer lugar, correspondió aplicar el principio de autonomía, debido a que quienes participaron de las encuestas, tuvieron con antelación la información necesaria para aceptar de forma libre su participación. El principio de justicia, estuvo configurado en la medida que no se discriminó a ningún participante por razones de origen, sexo u otra condición, respetando irrestrictamente sus derechos. El principio de beneficencia, que estuvo dado que el estudio no planteó acciones y elementos del diseño para generar daño alguno a ninguna persona.

3.2. Sistema de variables

3.2.1. Variables principales

Las variables corresponden a:

V1: Seguridad turística

V2: Satisfacción del visitante

Tabla 1

Descripción de variable del objetivo N°1

Objetivo específico N° 1: Establecer la relación entre las dimensiones de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Dimensiones de la seguridad turística y satisfacción de los visitantes	Estadístico inferencial entre las dimensiones de la seguridad turística y la satisfacción de los visitantes	Prueba de correlación entre las variables evaluado mediante el software SPSS V.25	Índice de la relación

Tabla 2

Descripción de variable del objetivo N°2

Objetivo específico N°2: Identificar el nivel de la percepción de la seguridad turística de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Seguridad turística	Nivel de percepción de la seguridad turística evaluada mediante un cuestionario a los visitantes al sub destino turístico Sauce	Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta	Ordinal

Tabla 3

Descripción de variable del objetivo N°3

Objetivo específico N°3: Identificar el nivel de la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021.			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida

Satisfacción de los visitantes	Nivel de percepción de la satisfacción del visitante evaluado mediante un cuestionario a los visitantes al sub destino turístico Sauce	Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta	Ordinal
--------------------------------	--	--	---------

3.2.2. Variables secundarias

No han sido identificadas este tipo de variables.

3.3. Procedimientos de la investigación

3.3.1. Objetivos específicos

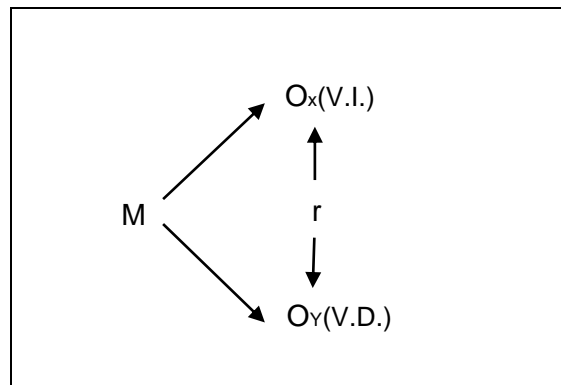
De los Objetivos específico 1

El estudio se ejecutó teniendo como escenario una población definida y con dos variables, y sobre estas consideraciones se definieron en primer lugar algunos aspectos metodológicos, como el tipo de investigación, que según su tipología fue Investigación básica, porque el objetivo de la investigación fue acrecentar o corroborar conocimiento ya existente a partir de contrastarlo con una realidad específica (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – CONCYTEC, 2017, p.5); en nuestro caso el sub destino turístico Sauce sobre las variables de seguridad turística y satisfacción del visitante.

El nivel de investigación fue descriptiva correlacional; donde el objetivo de la investigación fue describir los elementos constitutivos de cada variable y a la vez valorando el nivel en que estas se encuentra frente a un escenario específico, y a partir de ello se buscó determinar las relaciones inferenciales que existan entre ellas, para lo cual se empleó un estadístico de prueba de correlación. (Zárate, et al; 2019, p.78)

Por su diseño la investigación fue no experimental transversal, donde el objetivo de la investigación fue obtener la información necesaria para lograr los propósitos que se proponen sin que se desarrolle modificaciones o se manipule deliberadamente las variables mediante algún experimento, es decir la data recolectada corresponde a la realidad objetiva verificada en campo al aplicar los instrumentos de la investigación; además que esta información fue obtenida en un solo momento, teniendo como referencia el periodo que se detalla en el cronograma de la investigación.

En ese sentido el diseño presentó la siguiente explicación gráfica:



Dónde:

M: Muestra de la investigación

OX (V.I): Seguridad turística

OY (V.D): Satisfacción del visitante

r: Relación de las variables.

La población lo constituyeron los visitantes al sub destino turístico Sauce, el mismo que en el 2019 según la DIRCETUR ascendió a un total de 45789 visitantes.

La muestra se determinó mediante la aplicación de la fórmula de tamaño muestral tal como se aprecia a continuación

Dónde:

n : N° de la muestra

Z_{0.025} : Valor de confianza.....1.96

p : Posibilidad de conseguir éxito..... 0.9

q : Posibilidad de fracasar (1-p)..... 0.1

N : Población 45789

E : desviación del error..... 0.05

$$n = \frac{(1.96^2)(0.90)(0.10)(45789)}{(0.05)^2(45789) + (0.90)(0.10)(1.96)^2}$$

$$n=137.88 \text{ visitantes}=137.88$$

Donde aplicando el redondeo estadístico la muestra estuvo conformada por 138 visitantes, los cuales serán distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 4
Distribución de la muestra

Grupo etáreo	Sexo		Total
	Hombres	Mujeres	
18 a 29 años	23	23	46
30 a 50 años	23	23	46
Mayores de 50 años	23	23	46
Total	69	69	138

Nota: Elaboración propia

En función de esta distribución se tuvo como criterio de inclusión a aquellos visitantes al sub destino Sauce que mostraban voluntad de ser partícipes de la investigación. Los criterios de exclusión por consiguiente correspondieron a aquellos no rechazaron participar de la investigación o que tuvieron alguna limitación para expresar voluntariamente sus ideas

Teniendo estas premisas metodológicas se definió la técnica para recolectar los datos, correspondiendo a la encuesta, la misma que según Zárate; et al (2019, p.89) se aplica cuando se quiere conocer percepciones, opiniones o valoraciones de un conjunto de atributos de una población determinada, que en nuestro caso la población lo constituyen los visitantes al sub destino turístico Sauce y los atributos a conocer corresponden a las variables seguridad ciudadana y satisfacción del visitante.

El instrumento utilizado correspondió al Cuestionario, lo que se estructuró tomando como referencia los indicadores y dimensiones que conforman las variables y que se hallan descritos en el cuadro de operacionalización de variables. Las preguntas que se plantearon en forma cerrada, de forma tal que las respuestas sean una sola sobre la base de la escala valorativa de siguiente: 1=Muy malo; 2=Malo, 3=Regular; 4=Bueno, 5=Muy bueno.

Luego se procedió a identificar cada uno de los integrantes que conformaron la encuesta, la misma que tuvo un criterio probabilístico, hasta completar el número máximo de la muestra según la segmentación establecida. Para ello se diseñó una identificación que permita al encuestado saber de forma plena que está frente al encuestador. Se informó de los alcances del proyecto y las consideraciones para proceder a sus respuestas, teniendo en consideración los principios de la autonomía, justicia y beneficencia.

Las técnicas empleadas correspondieron a los criterios de la estadística inferencial, donde la data que procedió de la aplicación del cuestionario fueron previamente

tabulados, y sobre ello determinado si estos datos corresponden a una curva de normalidad, condición que determinó cuál estadístico de correlación correspondía ser aplicado, estimándose que la data no era normal, por tanto se debió aplicar el Rho de Spearman para determinar las relaciones entre las dimensiones de la variable 1 con la variable 2.

Luego se aplicó el estadístico de correlación, el mismo que nos determinó en primer lugar la significancia o existencia de correlación, y posterior a ello establecer el nivel o grado de correlación existente, condiciones que fueron los factores clave para rechazar a aceptar la hipótesis

Actividades de los objetivos específicos 2 y 3

Correspondió seguir los mismos pasos establecidos para el objetivo específico 1, difiriendo en las técnicas para procesar los datos. Las técnicas fueron aquellas definidas por la estadística descriptiva, en lo específico para medidas de tendencia central, como son los promedios, los valores porcentuales y las frecuencias, es decir la data de campo fue analizada de forma tal que para cada dimensión de las variables y la variable misma se establezcan frecuencias de ocurrencia de cada nivel de ocurrencia, las cuales se esquematizaron en tablas y gráficos donde se resaltan los valores porcentuales para cada escala de medición propuesto en el cuestionario.

Es preciso indicar que las escalas de medición de 5 escalas establecidas en el cuestionario fueron transformadas mediante la técnica del baremo a 3 escalas, por tanto, las tablas y gráficos se representan de esta forma.

3.3.2. Objetivo general

Estos fueron las mismas acciones que aquellas definidas para el objetivo 1, tanto para las tareas como para las técnicas de procesamiento y análisis de datos, con la variante que la data a ser analizada corresponderá a toda la información contenida para ambas variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Objetivo específico 1

Tabla 5

Nivel de la percepción de la seguridad turística de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021.

Dimensiones / Variable	Niveles	Intervalo	N°	%
D1: Información fidedigna	Malo	3 - 6	46	33.3%
	Regular	7 - 11	79	57.2%
	Bueno	12 - 15	13	9.4%
	Total		138	100.0%
D2: Entorno de visita y tránsito	Malo	5 - 11	33	23.9%
	Regular	12 -18	87	63.0%
	Bueno	19 -25	18	13.0%
	Total		138	100.0%
D3: Protección y seguridad	Malo	6 - 13	49	35.5%
	Regular	14- 21	80	58.0%
	Bueno	22 - 30	9	6.5%
	Total		138	100.0%
V1: Seguridad turística	Malo	14 - 32	33	23.9%
	Regular	33 - 51	89	64.5%
	Bueno	52 - 70	16	11.6%
	Total		138	100.0%

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los visitantes al sub destino turístico Sauce.

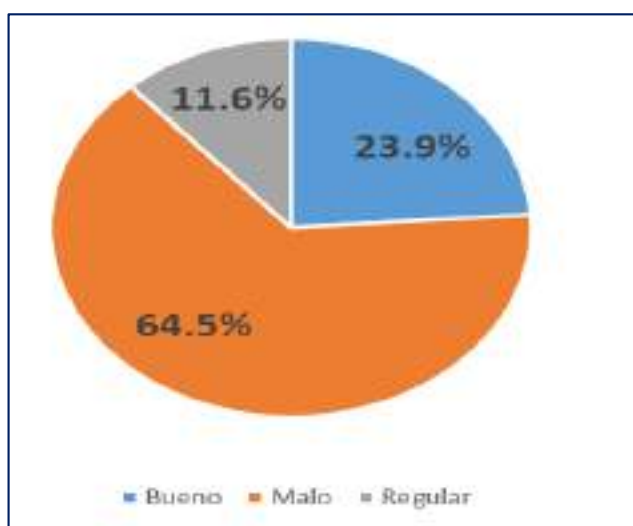


Figura 1

Nivel de la percepción de la seguridad turística de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021.

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los visitantes al sub destino turístico Sauce.

Interpretación

Los valores que se expresan en la tabla 1 y la figura 1, explicitan el nivel de la percepción de la seguridad turística de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021, donde para el 64.5% de los visitantes se encuentra en nivel Regular, un 23.9% indica que es Malo y 11.6% que es Bueno.

Los valores que logran las dimensiones de la variable Seguridad turística, muestran la misma tendencia que la variable en su conjunto, así la D1: Información fidedigna la mayor puntuación logra Regular con 57.2%, luego le sigue Malo con 33.3% y Bueno con 9.4%. La D2: Entorno de la visita y tránsito, la puntuación logra Regular con 63.0%, luego le sigue Malo con 23.9% y Bueno con 13.0%. La D3: Protección y seguridad la mayor puntuación logra Regular con 58.0%, luego le sigue Malo con 35.5% y Bueno con 6.5%.

Discusión objetivo específico 1

Tener valores de la seguridad ciudadana desde la perspectiva de los visitantes al sub destino turístico Sauce en un nivel bueno de tan solo el 11.0%, y para el 64.5% se ubica en un nivel regular y un 23.9% malo, implica que existen factores de la calidad de la información que se proporciona, los elementos del entorno en cuanto a la seguridad y los componentes de protección y seguridad no se vienen implementando de manera eficiente que permita dar una autentica garantía a los visitantes durante su estadía en los atractivos o durante su movilidad para poder llegar al destino.

Estos valores donde para cerca de 1/4 de los visitantes se encuentra la seguridad turística en una condición de malo, y cerca de 1 de cada 6 visitantes los valoran como regular, implica urgentemente que las autoridades del sector turismo, las autoridades locales y los operadores del turismo deben abordarlo dentro de sus planes de gestión del sub destino, pues los turistas eligen un visitar un lugar tomando entre otros motivos las condiciones de seguridad que se ofrecen, y estos valores son totalmente disímiles de lo indicado por Vargas (2018, p.45) que sobre la seguridad turística en el atractivo Cataratas de Ahuashiyacu, menciona que estas se cumplen en sólo el 64% del total de requisitos establecidos.

Las dimensiones de esta variable, también muestran valores muy similares al promedio, así para la dimensión Información fidedigna, este logra solo un 9.4% en bueno, lo que implica que para el 93.6% de visitantes presenta elementos de mejora, lo que implica

que la accesibilidad a la información en los lugares de visita, la existencia de puntos de información escrita y gráfica en carreteras y destino y la señalética en las vías de acceso en los lugares turísticos no son los adecuados, Estos valores son similares a lo que se observa por Guerra (2019) Lo que indica es determinar que los turistas están en destino turístico de Quistococha de la ciudad de Iquitos valorada como regular por el 64% de los visitantes, esto motivado a las dificultades palpadas en las intervenciones de la seguridad pública, atenciones médicas, de información, en la seguridad recreativa, seguridad en las vías terrestres, del transporte y la seguridad de orden ambiental.

Si se tienen elementos de la vinculados a la información que debe tener el visitante durante su permanencia en los lugares que visita valorados como malo para 1/3 de los encuestados, estamos ante una condición que de plano representa un riesgo para la seguridad o la percepción de seguridad que se debe brindar, toda vez que en la medida que se tenga información de las características del acceso, o la existencia de punto de información al visitante, a la vez de tener señalética adecuada, son elementos que otorgaran mayor predictibilidad del riesgo durante la visita, siendo estos aspectos por mejorar por las autoridades turísticas locales y regionales, así como por los operadores turísticos, por tanto no se cumple lo indicado por Cruz y Ordinola (2019, p.31) que dice que la información fidedigna, se caracteriza porque el destino turístico brinda información confiable que permita al visitante elaborar un juicio valorativo de fiabilidad o credibilidad.

En cuanto a la dimensión Entorno de la visita y el tránsito, un 13% indica que es bueno, siendo la dimensión con mejor valoración positiva, sin embargo un 23.9% indica que es malo, condición que implica que, las condiciones de seguridad en los terminales, en las instalaciones de los lugares turísticos, el acceso a servicios de energía eléctrica y de salud, así como la limpieza y ornato del destino no son los apropiados, condiciones que debe ser superadas de forma conjunta entre todos los actores involucrados, pero a su vez estos resultados complementados con lo afirmado por Mero (2019) que dice que, la percepción de no seguridad del destino Manta-2 no es muy alta, siendo los temores mayores de los turistas experimentar riesgos de condición natural, seguido de los riesgos propios de la zona y las instalaciones de los servicios ofertados, donde la conciencia de valorar de la ciudadanía de la seguridad en general es la condición primigenia para tener condiciones de calidad de la seguridad.

Si los elementos del entorno de la visita y la transitabilidad se valoran como malo para cerca de 1 de cada 4 encuestados, se percibe entonces que los visitantes no se sienten seguros en las instalaciones de los terminales, en los propios lugares turísticos, así

como consideran que las condiciones de la ornamentación del lugar, incluyendo los elementos de la atención en salud y el acceso a servicios de energía eléctrica necesitan ser mejorados para dar condiciones de mayor seguridad a los visitantes, condiciones que se alejan de lo descrito por Cruz y Ordinola (2019, p.31) que dice que el entorno de visita y tránsito está configurado a las condiciones de la zona relacionados con la confiabilidad que estas deben dar al visitante para que tenga bienestar y goce placentero durante su visita.

Para el caso de la dimensión Protección y seguridad, es la dimensión que mayor puntuación en la escala malo tiene, con un valor de 35.5%, es decir poco más de un tercio de los visitantes lo cataloga como tal, lo que nos demuestra que la vigilancia policial en carreteras, la existencia de centros de atención de denuncias, la capacidad de respuesta rápida ante denuncias de turistas, la vigilancia ciudadana local de las juntas vecinales o similares no vienen cumpliendo su labor de forma eficiente, siendo estos valores concordantes con lo indicado por Zamora (2018) Al examinar la seguridad del tráfico y el transporte en la localidad de Tarapoto, se concluyó que las vías en la ciudad carecen en su mayoría de las señalizaciones necesarias. Asimismo, las condiciones de las calles no son apropiadas para el tránsito de personas y automóviles. Por otro lado, los agentes del orden o los supervisores rara vez revisan y verifican los documentos de los vehículos y de los conductores.

Estos valores de la seguridad turística, que presentan valores muy bajos en la condición de bueno, desde un enfoque teórico, no se cumple los preceptos de la teoría de la Percepción de la oferta, que Martínez (2015, p.68) establece que está establecida por criterios de disponibilidad de quienes operan los destinos turísticos para otorgar los componentes de seguridad al visitante. Es decir, se tiene como elemento de partida que las situaciones de seguridad son asumidas a priori, de forma independiente que sean del agrado o no del visitante. Un ejemplo de ello es la norma de empleo de arnés al caminar por lugares próximos a precipicios, que en muchas ocasiones no es aceptada por el turista y es renuente a su uso.

Así, mismo, podemos indicar que, los elementos de seguridad turística al no estar correctamente implementados en sus tres dimensiones que son la información fidedigna, el entorno de la visita y el tránsito; y la protección y seguridad, y al ser el sub destino turístico Sauce el principal lugar de visita por los turistas en la región San Martín, se infiere que si estas condiciones se mejoran se podría tener una mayor afluencia de turistas, toda vez que la seguridad turística es un factor clave para determinar la visita, recomendarla o simplemente decidir volver al lugar, tal como lo afirman Chao e Yang

(2021) que dicen, la percepción de seguridad turística tiene un impacto negativo en las intenciones de viajar.

4.2 Objetivo específico 2

Tabla 6

Descripción de variable del objetivo N°2 Nivel de la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021

Dimensiones / Variable	Niveles	Intervalo	N°	%
Del Sub Destino Turístico	Malo	6 - 13	21	15.2%
	Regular	14- 21	84	60.9%
	Bueno	22 - 30	33	23.9%
	Total		138	100.0%
De los Servicios Turísticos	Malo	11 -25	17	12.3%
	Regular	26 - 40	93	67.4%
	Bueno	41 - 55	28	20.3%
	Total		138	100.0%
Satisfacción del visitante	Malo	17 - 39	17	12.3%
	Regular	40 - 62	92	66.7%
	Bueno	63 - 85	29	21.0%
	Total		138	100.0%

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los visitantes al sub destino turístico Sauce.

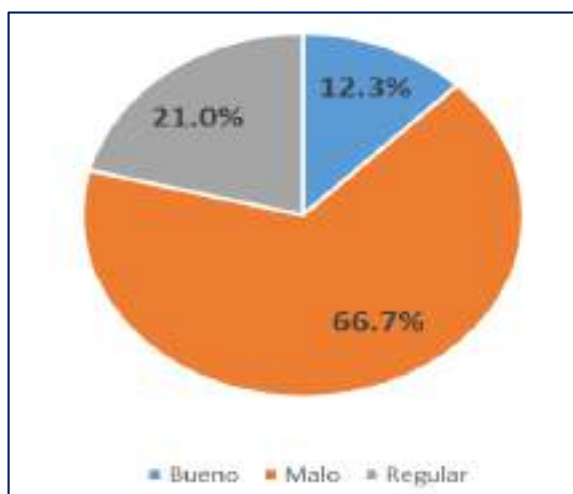


Figura 2

Nivel de la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021.

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los visitantes al sub destino turístico Sauce.

Interpretación

Los valores que se expresan en la tabla 2 y la figura 2, explicitan el nivel de la percepción de la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021, donde para el 66.7% de los visitantes se encuentra en nivel Regular, un 21.0% indica que es Bueno y 12.3% que es Malo.

Los valores que logran las dimensiones de la variable Satisfacción del visitante, muestran la misma tendencia que la variable en su conjunto, así la D1: Del Sub Destino Turístico los valores logrados son de 60.9% para Regular, 23.9% para Bueno y 15.2% para Malo. D2: De los Servicios Turísticos los valores logrados son de 67.7% para Regular, 21.0% para Bueno y 12.3% para Malo.

Discusión objetivo específico 2

Los resultados de la satisfacción del visitante al sub destino turístico Sauce, año 2021, muestran que aproximadamente 1 de 5 visitantes logran un nivel de satisfacción bueno, es decir en nivel tal como tenía previsto en sus expectativas previas al viaje, y un 66.7% indica que es regular, es decir alguna condición de sus expectativas no fue cumplida, y un 12.3% indica que es malo, es decir no cumplió sus expectativas, siendo estos valores ligeramente menores a lo indicado por Guerra (2019) se menciona que la felicidad del visitante en el complejo turístico Quistococha, presenta un grado medio (52%), lo que indica que los turistas experimentan un grado de descontento con respecto a los servicios recibidos, ocasionado por la escasa calidad en la atención al cliente, la limitada información turística, el bajo cuidado del entorno y problemas en la presentación de las instalaciones.

Los valores de la satisfacción sobre los atributos del sub destino turístico, al tener un 66.7% de satisfacción en regular, nos indica que las condiciones de la imagen destino, el desempeño de los atributos del destino, la intencionalidad de volver a visitar el lugar o recomendar a otro visitarla y la capacidad de las comunicaciones, valores que guardan relación con lo indicado por Cruz y Ordinola, (2019) que al analizar La percepción de los turistas de Ecuador sobre la seguridad en el turismo en la región de Tumbes señala que los factores que indican insatisfacción incluyen: material informativo escrito y visual disponible en carreteras y áreas urbanas; señalización en las vías de acceso y en sitios turísticos; personal capacitado para brindar orientación a los visitantes; terminales que ofrecen instalaciones seguras; un entorno limpio y bien cuidado para los visitantes; la presencia de seguridad y patrullaje policial en las carreteras; vigilancia de la policía en las calles; confianza en los agentes de seguridad en Tumbes; reportes de robos a las autoridades peruanas; y las acciones de las autoridades de Perú en el control del crimen relacionado con turistas.

Si la imagen del destino no ha contribuido al cumplimiento del propósito de la visita para aproximadamente 12 de cada 100 visitantes, indica que la intencionalidad de volver a visitar el destino o que recomiende su visita a otras personas es casi nula, condiciones

que se complementan porque similares valoraciones alcanzan el desempeño de los atributos del destino y la capacidad de las comunicaciones en el sub destino, por lo que se puede inferir que siendo estos elementos asociados a las propias condiciones naturales y de infraestructura del sub destino, se requiere que se implementen acciones concretas para su mejora, como puede ser actividades para la mejora del ornato, mejor ambientación de los lugares a visitar, mejor cuidado y manejo de la flora del lugar, condiciones de salubridad de las aguas del Lago Sauce y la ciudad en general.

En lo referido a la satisfacción por los servicios turísticos recibidos, que obtiene un valoración de Bueno de 20.3% y regular con 67.4%, nos indican que los servicios como la alimentación, el transporte, los alojamientos, los servicios internos como guiados y paseos, no son percibidos con un alto nivel de confianza según sus expectativas, lo que desde el enfoque de la teoría del Desempeño o Resultado planteado por Manzanares (2015, p.91) que propone que la satisfacción del cliente está directamente vinculada con el desempeño de cada uno de los atributos del producto o los servicios percibidos por quien los recibe.

En lo específico a los servicios recibidos en general para todos los indicadores no presenta el mismo nivel de satisfacción, así aquellos servicios donde la organización empresarial tiene mejores procesos de gestión como los alojamientos y los servicios que en ellos se brindan son percibidos de mejor manera que aquellos como el transporte y los servicios de los juegos o diversiones que se ofrecen, que por lo general no están bien organizados, lo que nos demuestra que la mejora de la satisfacción del visitante al sub destino turístico Sauce desde la perspectiva de los servicios recibidos, requiere mayores intervenciones para su mejora en estos últimos, por consiguiente se debe tomar como referencia lo descrito por Denton (2015, p.9) La satisfacción del visitante se refiere a un conjunto de características que una persona elige según el grado en que se cumplen sus deseos o preferencias al interactuar con un producto, servicio o acción que se le ofrece. Por lo tanto, se trata de un estado psicológico que se produce debido a la mejora de la respuesta del cerebro.

Para los atributos vinculados a la hospitalidad, empatía, confianza en los servicios recibidos, que corresponden más bien a atributos de las cualidades comunicativas y de expresión de los ofertantes de los servicios al visitante, estos logran valoración similares al promedio, es decir lo catalogan como regular, por consiguiente se requiere se implementen acciones para sensibilizar a la población para tener trato adecuado al visitante, mejorar los elementos comunicacionales, de forma tal que se cumpla lo señalado por Olague y Treviño (2020, p.129) que dicen que, la calidad no explica

totalmente la satisfacción del turista por lo que otras variables son susceptibles de incorporarse a un modelo de medición de la satisfacción, como son los elementos interpersonales de turista – ofertante del servicio y comunidad en general.

4.3 Objetivo específico 3

Tabla 7

Prueba de Normalidad de las variables y dimensiones en estudio

	Kolmogorov - Smirnov		Sig.
	Estadístico	gl	
D1: Información fidedigna	,889	138	,016
D2: Entorno de la visita y tránsito	,781	138	,012
D3: Protección y Seguridad	,802	138	,014
V1: Seguridad turística	,831	138	,011
V2: Satisfacción del visitante	,849	138	,018

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los visitantes al sub destino turístico Sauce

Interpretación

La tabla que precede explica los valores de la prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones, donde fue aplicado la prueba de Kolmogorov – Smirnov, por la condición de contar con un tamaño muestral que superior a 50 personas, siendo el valor de la significancia en todos los casos es menor a 0.05, así para la dimensión Información fidedigna con 0.016, Entorno de la visita y transito con 0.012, Protección y seguridad con 0.014, y para las variables Seguridad turística y Satisfacción del visitante con 0.011 y 0.018 respectivamente.

De acuerdo a los criterios establecidos para la prueba de normalidad, que estima que una data responde a una curva normal si y solo sí el valor $p > 0.05$, y en nuestro caso el valor de significancia es menor a dicho valor, por lo tanto, fue asumido que la prueba de inferencial de correlación que se aplicó fue la prueba de Rho de Spearman

Tabla 8

Relación entre las dimensiones de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021.

		Satisfacción del visitante
D1: Información fidedigna	Rho de Spearman	,546**
	Sig. Asintótica	,000
	N	50
D2: Entorno de la visita y tránsito	Rho de Spearman	,671**
	Sig. Asintótica	,000
	N	50
D3: Protección y seguridad	Rho de Spearman	,609**
	Sig. asintótica	,000
	N	50
V2: Satisfacción del visitante	Rho de Spearman	1.0**
	Sig. asintótica	1
	N	50

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

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los visitantes al sub destino turístico Sauce

Interpretación

Los valores de la correlación de entre las dimensiones de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021 expresada en la tabla que precede, para todos los casos la significancia asintótica es igual a 0.00, condición que explica la existencia de correlación, y los valores del Rho de Spearman, al comparar las dimensiones de la seguridad turística con la satisfacción del visitante, son de 0.546 para Información fidedigna, 0.671 para Entorno de la visita y tránsito y 0.609 para Protección y seguridad.

Discusión objetivo específico 3

Los valores de la correlación para todas las dimensiones de la seguridad turística y la satisfacción del visitante en el sub destino turístico Sauce, en todos los casos logra un valor de correlación positiva moderada baja, valores ligeramente similares a lo indicado por Zamora (2018) que indica que, Se ha establecido que la falta de seguridad en la ciudad afecta de manera adversa el grado de contento de los turistas en Tarapoto durante 2017. Esto se respalda con el coeficiente de correlación de Pearson, que muestra un índice de 0,871, indicando una fuerte conexión entre las variables analizadas.

Si se tiene una correlación positiva moderada baja, nos indican que los factores de la seguridad turística no están logrando criterios de eficiencia, y teniendo la información de Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de San Martín, que el sub destino turístico Sauce ha recibido en el año 2019 un total de 45,789 visitantes, cuyos valores

se estima que tuvieron un crecimiento en el año 2021, nos indica que las visitas más bien están ligadas a otros elementos del entorno y no necesariamente los criterios de la seguridad, afirmación que se complementa como con la Teoría de la tolerancia al riesgo, donde Araujo (2018, p.39) explica que la seguridad turística se fundamenta en discursos relativos a la adaptación de la ciudadanía al contexto de riesgo e incertidumbre así como la formación de actitudes y representaciones.

Lo afirmado en el párrafo precedente en relación a los resultados obtenidos en la presente investigación no indican que si bien la seguridad turística es un factor clave para la llegada de visitantes a un lugar en específico, el turista valora también otros factores que como afirma Martínez (2015, p.23) que afirma que la falta de peligros hacia principios que la comunidad ha obtenido y reconoce como suyos para la coexistencia y, la falta de temor a que estos principios sean agredidos, pueden ser contrarrestados con elementos como la calidad del atractivo sobre la premisa de la tolerancia al riesgo que asume el visitante.

4.4 Objetivo general

Tabla 9

Relación de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021.

	Seguridad turística	Satisfacción del visitante
Seguridad turística	Correlación de Pearson	,671**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	138
Satisfacción del visitante	Correlación de Pearson	,671**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	138

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

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los visitantes al sub destino turístico Sauce

Interpretación

Los valores de la correlación de entre las variables seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021 expresada en la tabla que precede, indican que la significancia asintótica es igual a 0.00, condición que explica la existencia de correlación, y los valores del Rho de Spearman de 0.671, lo que indica la existencia de una correlación positiva moderada baja.

Discusión objetivo general

Los valores de la correlación al tener un valor de 0.671, si bien se demuestra que las variables están vinculadas entre sí bajo criterios de dependencia, esta al ser moderada baja nos indica que existen criterios disímiles entre los valores de logro de cada variable, es así que los criterios de la seguridad turística es menor que la satisfacción del visitante, siendo esto valores mucho menores que lo observado por Guerra (2019) que indica, hay una conexión entre la protección al turista y la experiencia del viajero en el destino Quistococha, ubicado en Iquitos durante el año 2018. Esta afirmación se respalda por un coeficiente de correlación de 0,823 y un nivel de significancia bilateral de 0,000.

Siendo el sub destino turístico Sauce uno de los principales destinos de la región San Martín, cuyo nivel de crecimiento de los visitantes va en aumento año a año, se puede inferir que los visitantes sopesan los criterios de la seguridad a la calidad de los atractivos que ofrece el destino, lo que se complementa con lo afirmado por Zhang, Hou y Li (2020) que dice, la aversión al riesgo actúa como un mecanismo subyacente que impulsa el efecto hacia decidir un lugar a visitar, donde los turistas son más aversivos al riesgo bajo la amenaza de enfermedades, que por condiciones de servicios u otras condiciones de ofertados, que pueden ser menguadas por el criterio de tolerancia al riesgo.

CONCLUSIONES

La investigación presenta como conclusiones lo siguiente:

- a. La relación de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021 es positiva moderada baja, donde la significancia asintótica fue de 0.00 y el valor del Rho de Spearman de 0.671, es decir a mayor seguridad turística la probabilidad de satisfacción será mayor.
- b. El nivel de la percepción de la seguridad turística de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021 es regular para el 64.5% de los visitantes, malo con 23.9% y 11.6% bueno, demostrando que los factores de la calidad de la información que se proporciona, los elementos del entorno en cuanto a la seguridad y los componentes de protección y seguridad no se vienen implementando de manera eficiente.
- c. El nivel de la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021 es regular para el 66.7% de los visitantes, bueno para un 21.0% y 12.3% para malo, demostrando que, las condiciones de la imagen destino, el desempeño de los atributos del destino, la intencionalidad de volver a visitar el lugar o recomendar a otro visitarla y la capacidad de las comunicaciones, no muestran valores buenos.
- d. La relación entre las dimensiones de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021, los valores del Rho de Spearman, son de 0.546 para Información fidedigna, 0.671 para Entorno de la visita y tránsito y 0.609 para Protección y seguridad, y todos los casos la significancia asintótica es igual a 0.00.

RECOMENDACIONES

La investigación presenta como recomendaciones lo siguiente:

- a. A los funcionarios de la DIRCETUR - SM a implementar acciones dentro del Plan de Desarrollo Turístico Regional, intervenciones para la mejora de la seguridad turística y la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, con la finalidad de posicionar con mayor efectividad este sub destino.
- b. A las autoridades locales de la provincia de San Martín y del distrito de Sauce a incorporar dentro de los Planes Concertados de Desarrollo lineamientos de acción destinados tener mejores condiciones de seguridad en el sub destino Sauce, que minimicen los riesgos en pro de contar con elementos de seguridad plenos a favor de los visitantes.
- c. A los operadores turísticos del sub destino turístico Sauce, a generar espacios tendientes a demostrar condiciones óptimas de la imagen destino, el desempeño de los atributos del destino, la intencionalidad de volver a visitar el lugar o recomendar a otro visitarla y la capacidad de las comunicaciones, como factores de la satisfacción del visitante y así incrementar el número de visitantes a este sub destino.
- d. A los funcionarios de la DIRCETUR – SM, a desarrollar proyectos tendientes a contar con mejores elementos de seguridad turística, que contribuyan de forma concreta a tener lugares mucho más seguros, con información de relevancia, con el propósito de tener visitantes satisfechos al sub destino turístico Sauce.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, X. (2018). *Una revisión básica de los conceptos y teorías de gobernanza*. 2da. Edición. Ediciones de turismo y gobernanza
- Chao, W. & Yang, H. (2021) A Study on the Impact of Tourism Security Factor of Travelling Intention on FIT. *International Conference on Humanities Education and Social Sciences*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.211220.203>
- Colmenare, O. y Saavedra, J (2007) Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa*. Vol. 6 N° 32. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S0718305201900040066800012&lng=en
- COMEX (2020) *Seguridad Turística en el Perú*. Semanario Comex 1015 de fecha Enero 17, 2020. Recuperado de: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/seguridad-turistica-en-el-peru>
- Concytec (2017) *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt*. Lima. Perú.
- Cruz, P. y Ordinola, J. (2019) Nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística en el distrito de Tumbes. [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes. Perú. <https://core.ac.uk/download/pdf/354973007.pdf>
- Edgell, D y Swanson, J (2013) *Política y planificación: ayer, hoy y mañana*. Abingdon, Reino Unido: Routledge Editores
- Grünwald, L (2015) *Qué es la Seguridad Turística: La seguridad turística es una nueva especialidad de la Seguridad, necesaria en muchos de nuestros países*. Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. Recuperado de: http://www.gestiondelriesgo.com/artic/discipl/disc_4054.htm
- Guerra, G. (2019) Seguridad turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos-2018 [tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos. Perú] <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/6387>
- Handszuh, H (2017) *Destinos seguros en el marco del turismo mundial*. Argentina: Programa "Seguridad & Turismo de la Universidad de Quilmes.
- Hoffman, K. y Bateson, J. (2014). *Marketing de servicios. Conceptos estrategias y casos*. (2da. Edición) GENGAGE Learning.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2020) *Estadística Económica 2019*. Centro de Información del INEI.
- INDECOPI (2019) *Estadística de denuncias administrativas por actividades productivas año 2018*. Centro de Información del INEI.
- León, J. (2013) *La satisfacción del cliente del rubro turístico*. Editorial McGraw-Hill. México
- Luna, A (2019) *Satisfacción del turista y su relación con las buenas prácticas en turismo en clientes de IKARO EIRL, Tarapoto, 2018* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Tarapoto].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29612/Luna_RA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Manzanares, J. (2015) *Los elementos de satisfacción del turista*. Editorial Paidós.
- Martínez, Y (2015) *Municipios Turísticos y Seguridad*. Fundación Turismo para Todos
- McKinsey Company (2020) *A global view of how consumer behavior is changing amid COVID-19*. <https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/covid-19>
- Mero, D (2019) *Diseño de un Plan de Seguridad para las zonas turísticas del destino Manta* [tesis de pregrado, Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Ecuador].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12287/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-534.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (2016) *Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025*. MINCETUR.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (2010) *Plan de Protección al Turista*. Red de Protección al Turista.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (2020) *Ruta de la Competitividad Turística para el Fomento del Turismo Interno 2020*.
<https://www.promperu.gob.pe/ruta-competitividad-turistica.covid19/>
- Ministerio del Interior - MININTER (2019) *Estadística de Denuncias Policiales año 2018*. Dirección de Informática.
- Olague, J. y Treviño, E (2018) *La satisfacción del turista y los aspectos a consideraren la propuesta de un modelo para su medición en destinos de turismo urbano*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León

- Organización Mundial del Turismo (2010) *Recomendaciones Internacionales para Estadística en Turismo*. Madrid, España.
https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_83rev1s.pdf
- Organización Mundial del Turismo (2020) *Directrices globales para reabrir el turismo*. Madrid, Spain: Magazine of the International Tourism Organization.
<https://www.unwto.org/news/unwto-launches-global-guidelines-to-restart-tourism>
- Organización Mundial del Turismo (2015) *La actividad turística: Políticas, lineamientos y estrategias de acción*. OMT España
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Pontifes, A (2012) *La satisfacción del cliente de servicios*. Editorial Grupo Planeta.
- Portillo, E (2013) Satisfacción y motivación turísticas en la Costa del Sol [tesis de pregrado] Universidad de Málaga. España].
https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5875/TFG_ELISA%20PORTILLO%20CEBREROS.pdf?sequence=1
- Sánchez, V; y Barbosa, A (2017) Seguridad turística en los pueblos mágicos: El Fuerte y El Rosario, Sinaloa. *Topofilia, Revista de Arquitectura, Urbanismo y Territorios de Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades "Alfonso Vález Pliego" BUAP*. Año X, No.14 Abril–Septiembre 2017
- Segundo, N. (2017). La Seguridad Ciudadana y su Incidencia en las Empresas Turísticas del Barrio Típico de San Blas – Cusco 2017. *Revista El Antoniano* 5 (17) http://www.unsaac.edu.pe/index.php/elantoniano/bitstream/UAC/1033/3/Nomini_segundo.seguridad.empresaturismo._2017.pdf].
- Vásquez, E (2020) *Acciones realizadas en el marco del covid-19 por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Congreso de la República. Mayo 2020.
<https://hotelperunews.com/wp-content/uploads/2020/05/Presentacion-congreso-MINCETUR-19-mayo-2020.pdf>
- Vargas, F (2017) Gestión de la seguridad turística y nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – Banda de Shilcayo, 2017 [tesis de maestría] Universidad César Vallejo. Tarapoto].

Zamora, J (2018) La inseguridad ciudadana y su influencia en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto [tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto]. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2959>

Zárate, B., Llanados, C. E. C., Salazar, Y. M. C., & Rosa, V. (2019). *Metodología de la Investigación*. Lima. Perú: Universidad de San Martín De Porres

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de las variables

Variable 1: Seguridad turística

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Un bien necesario que se debe conseguir mediante la adopción de una serie de acciones o medidas de protección, tendentes a evitar, o en su caso, minimizar los daños que puedan provenir de los riesgos que amenazan a la sociedad, como consecuencia de las acciones de los diferentes agentes agresivos. (MINCETUR, 2010; p.19)	Determinación de las condiciones de la seguridad turística en el sub destino Sauce desde los elementos de la información fidedigna, el entorno de la visita y tránsito y la protección y seguridad, mediante una encuesta.	Información fidedigna	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad a la información turística en todos los lugares que visita • Existencia de puntos de información escrita y gráfica en carreteras y destino • Existencia de señalética en las vías de acceso y en los lugares turísticos 	Ordinal
			Entorno de visita y tránsito	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de instalaciones seguras en terminales • Existencia de instalaciones seguras en lugares turísticos • Acceso a servicios de energía eléctrica • Acceso a servicios de salud • Condiciones de limpieza y ornato del destino turístico
		Protección y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilancia policial en carreteras • Seguridad y vigilancia policial en los sitios turísticos • Existencia de centros de atención de denuncias • Capacidad de respuesta rápida y accesible ante denuncias de turistas • Vigilancia ciudadana de la comuna local • Vigilancia ciudadana organizada por juntas vecinal o similares 	


Fuente: Adaptado de Olague. y Treviño (2018)

Variable 2 = V₂: Satisfacción del visitante

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Es aquella donde se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real del servicio, como puede ser el atractivo, el destino en su conjunto o la totalidad de actores y condiciones que participan de ella (Hoffman y Bateson, 2012)	Determinación de la satisfacción del visitante al sub destino turístico Sauce desde los atributos del destino y los servicios recibidos, evaluados mediante una encuesta	<p>Del sub destino turístico</p> <p>De los servicios recibidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen del destino • Cumplimiento del propósito de la visita • Intencionalidad de volver a visitar el destino • Recomendación del destino • Desempeño o atributos del destino • Capacidad de las comunicaciones en el sub destino • Calidad del servicio recibido • Valor percibido de los servicios de alimentación • Valor percibido de los servicios de alojamiento • Valor percibido de los servicios de transporte • Valor percibido de los servicios internos (guiado, paseos, etc) • Valor percibido de los servicios de juegos o diversiones • Calidad de los ambientes en los servicios de alojamiento • Calidad de los ambientes en los servicios de alimentación • Calidad de los ambientes en los servicios de transporte • Hospitalidad y empatía en la atención • Confianza en los servicios recibidos 	Ordinal

Fuente: Adaptado de Olague. y Treviño (2018)

Anexo 2: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿De qué manera se relaciona la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021?</p> <p>Problemas específicos: a. ¿De qué manera se relacionan las dimensiones de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021? b. ¿Cuál es el nivel de la percepción de la seguridad turística de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021? c. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021</p> <p>Objetivos específicos a. Establecer la relación entre las dimensiones de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021 b. Identificar el nivel de la percepción de la seguridad turística de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021 c. Identificar el nivel de la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021</p>	<p>Hipótesis general Hi: La relación de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021, es directa y significativa</p> <p>Hipótesis específicas H1: La relación entre las dimensiones de la seguridad turística con la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021, es directa y significativa H2: El nivel de la percepción de la seguridad turística de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021, es bueno H3: El nivel de la satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021, es bueno</p>	<p>Técnica Encuesta y</p> <p>Instrumentos Cuestionario de encuesta</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
 <p>Dónde: M: Muestra de la investigación OX (V.I): Seguridad turística OY (V.D): Satisfacción del visitante r: Relación de las variables</p>	<p>Población 45789 visitantes.</p> <p>Muestra 137 visitantes</p>	Variables	Dimensiones
		Seguridad turística	Información fidedigna
			Entorno de visita y tránsito
			Protección y seguridad
Satisfacción del visitante	Del sub destino turístico		
	De los servicios recibidos		

Anexo 2 : Instrumentos de recojo de información

Cuestionario



Título
Seguridad turística y satisfacción de los visitantes al sub destino turístico
Sauce, año 2021

N° de Ficha: _____ Fecha de la encuesta: _____

Edad del encuestado:

Entre 18 y 29 años () - Entre 30 y 50 años () - Mayor a 50 años ()

Sexo: - Hombre () Mujer ()

INTRUCCIONES

El presente cuestionario, recaba información sobre Seguridad turística y satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021, el mismo que servirá para sugerir mejoras respecto del tema en cuestión. Su respuesta debe ser valorativa:

Muy malo (1) / Malo (2) / Regular (3) / Bueno (4) / Muy bueno (5).

Variable: Seguridad Turística

Item	Dimensiones / Indicadores	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Información fidedigna					
1	¿Cuál es su valoración de la accesibilidad a la información turística en todos los lugares que visitó en el sub destino Sauce?					
2	¿Cuál es su valoración de la existencia de puntos de información escrita y gráfica en carreteras en el sub destino Sauce?					
3	¿Cuál es su valoración de la existencia de señalética en las vías de acceso y en los lugares turísticos del sub destino Sauce?					
	Dimensión: Entorno de visita y tránsito					
4	¿Cuál es su valoración de la existencia de instalaciones seguras en terminales del sub destino Sauce?					
5	¿Cuál es su valoración de la existencia de instalaciones seguras en lugares turísticos del sub destino Sauce?					
6	¿Cuál es su valoración del acceso a servicios de					

	energía eléctrica en el sub destino Sauce?					
7	¿Cuál es su valoración del acceso a servicios de salud en el sub destino Sauce?					
8	¿Cuál es su valoración de las condiciones de limpieza y ornato del sub destino turístico Sauce?					
	Dimensión Protección y seguridad					
9	¿Cuál es su valoración de la vigilancia policial en carreteras hacia el destino Sauce?					
10	¿Cuál es su valoración de la seguridad y vigilancia policial en los sitios turísticos en el sub destino Sauce?					
11	¿Cuál es su valoración de la existencia de centros de atención de denuncias en el sub destino Sauce?					
12	¿Cuál es su valoración de la capacidad de respuesta rápida y accesible ante denuncias de turistas en el sub destino Sauce?					
13	¿Cuál es su valoración de la vigilancia ciudadana de la comuna local en el sub destino Sauce?					
14	¿Cuál es su valoración de la vigilancia ciudadana organizada por juntas vecinal o similares en el sub destino Sauce?					

Variable: Satisfacción del visitante

Item	Dimensiones / Indicadores	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Del Sub Destino turístico					
1	¿Cuál es su valoración de la imagen del sub destino Sauce?					
2	¿Cuál es su valoración del cumplimiento del propósito de la visita al sub destino Sauce?					
3	¿Cuál es su valoración de la intencionalidad de volver a visitar del sub destino Sauce?					

4	¿Cuál es su valoración de la recomendación del sub destino Sauce a otros visitantes?					
5	¿Cuál es su valoración del desempeño o atributos del sub destino Sauce?					
6	¿Cuál es su valoración de la capacidad de las comunicaciones en el sub destino Sauce?					
	Dimensión: De los servicios recibidos					
7	¿Cuál es su valoración de la calidad del servicio recibido?					
8	¿Cuál es su valoración del valor percibido de los servicios de alimentación en el sub destino Sauce?					
9	¿Cuál es su valoración del valor percibido de los servicios de alojamiento en el sub destino Sauce?					
10	¿Cuál es su valoración del valor percibido de los servicios de transporte en el destino Sauce?					
11	¿Cuál es el valor percibido de los servicios internos (guiado, paseos, etc) en el sub destino Sauce?					
12	¿Cuál es su valoración del valor percibido de los servicios de juegos o diversiones en el destino Sauce?					
13	¿Cuál es su valoración de la calidad de los ambientes en los servicios de alojamiento en el sub destino Sauce?					
14	¿Cuál es su valoración de la calidad de los ambientes en los servicios de alimentación en el sub destino Sauce?					
15	¿Cuál es su valoración de la calidad de los ambientes en los servicios de transporte en el sub destino Sauce?					
16	¿Cuál es su valoración de la hospitalidad y empatía en la atención en el sub destino Sauce?					
17	¿Cuál es su valoración de la confianza en los servicios recibidos en el sub destino Sauce?					

Muchas gracias

Anexo 3: Data de las encuestas aplicadas

Encuestado	Seguridad turística													
	Infor. Fidedig.			Entorno de visita y tránsito					Protección y seguridad					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	2	3	3
2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	4	4
5	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3
6	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
7	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
8	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
12	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
13	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
15	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
16	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
17	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
18	1	1	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
21	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5
25	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
27	4	3	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	5	5
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4
32	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
36	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
37	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
38	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
39	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3

41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
48	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2
54	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
55	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4
56	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2
57	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
60	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
63	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
64	4	3	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	5	5	5
65	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
66	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
73	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2
78	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
83	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
88	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2
89	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
90	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3

91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
95	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
96	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
103	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5
106	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
107	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
108	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
112	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
116	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
117	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
118	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
127	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
131	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
132	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5
138	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4

Seguridad turística y satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021

por LEYDI MARGOTH PAREDES TORRES

Fecha de entrega: 07-abr-2025 01:25p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2638361055

Nombre del archivo: TESIS_LEYDI_MARGOTH_PAREDES.docx (701.8K)

Total de palabras: 15673

Total de caracteres: 85067

Seguridad turística y satisfacción de los visitantes al sub destino turístico Sauce, año 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

tesis.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

10%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

www.polodelconocimiento.com

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

core.ac.uk

Fuente de Internet

1%

7

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

8

1library.co

Fuente de Internet

1%

repositorio.unapiquitos.edu.pe