



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES Y  
TURISMO**

**TESIS**

**“SEGURIDAD DEL TRANSPORTE Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN  
EL BALNEARIO BELLAVISTA NANAY IQUITOS 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO**

**PRESENTADO POR:**

**JUANA MILAGROS ALVES TORRES**

**ANA ISABEL PANDURO MARQUEZ**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2024**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



**UNAP**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
FACEN  
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°146-CCGT-FACEN-UNAP-2024

En la ciudad de Iquitos, a los 30 días del mes de julio del año 2024, a horas: 04:00 p.m. se dio inicio haciendo uso de la Plataforma Google Meet, la sustentación pública de la Tesis titulada: "SEGURIDAD DEL TRANSPORTE Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL BALNEARIO BELLAVISTA NANAY, IQUITOS, 2023", autorizado mediante Resolución Decanal N°1473-2024-FACEN-UNAP, presentado por las Bachilleres en Negocios Internacionales y Turismo JUANA MILAGROS ALVES TORRES y ANA ISABEL PANDURO MARQUEZ, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO, que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Dr. (Presidente)  
Lic. Nit. CYNTHIA LUDY SÁNCHEZ ELALUFF, Mag. (Miembro)  
Abog. FRANCISCO JEFFERSON RUIZ CALSIN, Mag. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA ( 14 )**.

Estando las Bachilleres aptas para obtener el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales y Turismo.

Siendo las 05:20 p.m. del 30 de julio del 2024, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Dr.  
Presidente

Lic. Nit. CYNTHIA LUDY SÁNCHEZ ELALUFF, Mag.  
Miembro

Abog. FRANCISCO JEFFERSON RUIZ CALSIN, Mag.  
Miembro

Lic. Adm. VICTOR RAUL REATEGUI PAREDES, Dr.  
Asesor

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación*

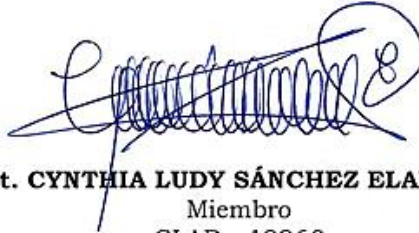
Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto  
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: [facen@unapiquitos.edu.pe](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe)  
Teléfonos: #065-234364 / 065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



**JURADO Y ASESOR**



**Lic. Adm. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Dr.**  
Presidente  
CLAD- 01950



**Lic. Nit. CYNTHIA LUDY SÁNCHEZ ELALUFF, Mag.**  
Miembro  
CLAD - 19960



**Abog. FRANCISCO JEFFERSON RUIZ CALSIN, Mag.**  
Miembro  
CAL - 932



**Lic. Adm. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.**  
Asesor  
CLAD - 01966

## RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**FACEN\_TESIS\_ALVES TORRES\_PANDUR  
O MARQUEZ.pdf**

AUTOR

**ALVES TORRES / PANDURO MARQUEZ**

RECuento de palabras

**8804 Words**

RECuento de caracteres

**45753 Characters**

RECuento de páginas

**43 Pages**

Tamaño del archivo

**1.2MB**

Fecha de entrega

**Mar 30, 2024 7:59 PM GMT-5**

Fecha del informe

**Mar 30, 2024 8:00 PM GMT-5**

### ● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## **DEDICATORIA**

Todos los logros obtenidos, fue producto del esfuerzo y apoyo de mis padres quienes me formaron con valores y principios, a quienes les estaré eternamente agradecida. A mis hermanos por siempre estar apoyándome, a mi tía Pilar y abuelita Susana quienes son indispensables en mi vida.

### **JUANA MILAGROS ALVES TORRES**

A mis queridos padres Susana y Alfonso, por acompañarme en cada paso de mi búsqueda de superación personal y profesional, a mis hermanos por su apoyo emocional, a mis maestros quienes han guiado mis pasos hacia el conocimiento y a todos aquellos que fueron pilares en mi desarrollo.

### **ANA ISABEL PANDURO MARQUEZ**

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la culminación de esta tesis de titulación. A nuestro asesor quien con su conocimiento, paciencia y dedicación guio este trabajo académico.

A Dios por habernos concedido la fuerza, la perseverancia y la determinación necesaria para la culminación de esta etapa en nuestras vidas.

Este logro no sería posible sin la Universidad Nacional de La Amazonia Peruana, de la que estaremos eternamente agradecidas, por proporcionar espacios de aprendizaje, donde pudimos desarrollar nuestras habilidades, ampliar nuestros horizontes y crecer de manera académica y personal.

Por último, a nuestras familias, especialmente padres, hermanos y seres queridos. Agradecemos sus amor incondicional, comprensión y constante apoyo, para alcanzar este logro.

**JUANA ALVES Y ANA PANDURO**

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	12
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	14
2.1 Formulación de la hipótesis	14
2.2 Variables y su operacionalización	14
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño	17

3.2. Diseño muestral	18
3.3. Procedimientos de recolección de datos	19
3.4. Procesamiento y análisis de datos	20
3.5. Aspectos éticos	20
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	22
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	36
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	40
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	41
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	42
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Estadística complementaria	
4. Consentimiento informado	



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Seguridad del transporte	22
Tabla 2 Protocolos sanitarios	23
Tabla 3 Requisitos legales para operar	24
Tabla 4 Elementos de seguridad	25
Tabla 5 Medidas de seguridad durante el viaje	27
Tabla 6 Satisfacción del turista	28
Tabla 7 Atributos del servicio	30
Tabla 8 Competitividad	31
Tabla 9 Sustentabilidad	33
Tabla 10 Prueba de normalidad	34
Tabla 11 Relación entre la seguridad del transporte y la satisfacción del turista	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Seguridad del transporte	22
Figura 2 Protocolos sanitarios	23
Figura 3 Requisitos legales para operar	25
Figura 4 Elementos de seguridad	26
Figura 5 Medidas de seguridad durante el viaje	27
Figura 6 Satisfacción del turista	29
Figura 7 Atributos del servicio	30
Figura 8 Competitividad	32
Figura 9 Sustentabilidad	33

## RESUMEN

El presente informe de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la seguridad del transporte y la satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023. Donde se optó por un estudio tipo aplicada, nivel correlacional y descriptivo con un diseño no experimental, cuya población de estudio fue 1500 turistas tomando como muestra a 375, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario. En tanto se concluyó que, el transporte tiene un nivel de seguridad medio (26%), pues existe una falta de variedad de productos de limpieza y los permisos adecuados no siempre han sido visibilizados. Tampoco se han visto botiquines de primeros auxilios con frecuencia, pero se ha observado una atención preferencial para niños, adultos mayores y personas con discapacidad. Por su parte la satisfacción del turista se encuentra en un nivel medio (28%), principalmente debido a que el servicio de restaurante es considerado regular. Además, la calidad de los atractivos turísticos también es percibida como mala. No obstante, destaca el excelente cuidado y conservación de los atractivos culturales. Finalmente, se determinó que existe una correlación significativa entre las variables, siendo demostrado por un coeficiente de 0,870 y una significancia de 0.000 siendo estadísticamente significativa.

Palabras clave: Seguridad del transporte; Satisfacción del turista.

## **ABSTRACT**

The objective of this research report was to determine the relationship between transportation safety and tourist satisfaction at the Bellavista Nanay Spa, Iquitos 2023. Where an applied type study was chosen, correlational and descriptive level with a non-experimental design, whose the study population was 1,500 tourists, taking 375 as a sample. A questionnaire was used to collect data. Meanwhile, it was concluded that transportation has a medium level of safety (26%), since there is a lack of variety of cleaning products and the appropriate permits have not always been made visible. First aid kits have also not been seen frequently, but preferential attention has been observed for children, older adults and people with disabilities. For its part, tourist satisfaction is at a medium level (28%), mainly because the restaurant service is considered average. Furthermore, the quality of tourist attractions is also perceived as poor. However, the excellent care and conservation of cultural attractions stands out. Finally, it was determined that there is a significant correlation between the variables, being demonstrated by a coefficient of 0.870 and a significance of 0.000 being statistically significant.

Keywords: Transportation security; Tourist satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Los medios de transporte han favorecido el progreso y crecimiento del sector turístico, debido a que los visitantes buscan desplazarse de forma más fácil de un lugar a otro. Sin embargo, la seguridad del transporte es una preocupación cada vez mayor, especialmente a medida que se aventuran a explorar territorios desconocidos. Los gobiernos y las empresas de transporte se enfrentan a la ardua tarea de garantizar que los pasajeros viajen de forma segura, sin perder de vista la satisfacción del turista (Herrera et al., 2019).

Por lo tanto, para asegurar los viajes, el gobierno y las empresas del sector deben comprometerse a implementar normas estrictas para todos los medios de transporte, esto incluye el uso de equipos de seguridad adecuados, así como procedimientos de seguridad para el personal de transporte, como capacitación en primeros auxilios y técnicas de seguridad (Matiza & Slabbert, 2021).

A nivel nacional la actividad turística ha aportado el 3.9% del Producto Bruto Interno – PBI, generando cerca de 248 mil empleos, sin embargo, este crecimiento se ve afectado por los problemas presentes en la seguridad del transporte turístico, el cual representa una preocupación para el gobierno y la industria turística, entre las deficiencias encontradas está la falta de reglamentación e información sobre los transportes; la inseguridad en los vehículos; el transporte no controlado; el transporte turístico no autorizado; y el transporte inseguro. Sumado a la falta de equipamiento adecuado, la falta de capacitación, la falta de control y la falta de un sistema de seguridad eficaz.

Además, muchas embarcaciones no cuentan con los equipos de salvamento necesarios para garantizar la seguridad de los pasajeros (Vargas et al., 2021).

En el ámbito local, el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos, no es ajeno a la problemática, pues la seguridad representa un problema para los turistas, que, debido a la falta de control de la calidad del transporte se enfrentan a riesgos innecesarios, esto incluye el uso de vehículos en mal estado, con problemas mecánicos o con una capacidad insuficiente para llevar a todos los pasajeros. Además, los conductores a menudo no tienen el conocimiento adecuado de la zona para llevar a los turistas a sus destinos de forma segura. También está la falta de equipamiento de seguridad adecuado, como chalecos salvavidas, botiquín, extintores, comunicación, falta de regulación para asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad, difícilmente se visibilizan los permisos, no se informa sobre las medidas de seguridad al turista, muchas veces se sobrepasa el aforo permitido, no se brinda instrucciones a los turistas sobre los peligros y carecen de coordinación sobre el embarque y desembarque ordenado.

Ante esta problemática se formuló como problema general: ¿Cuál es la relación entre seguridad del transporte y la satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023? Así como problemas específicas; 1. ¿Cuál es el nivel de seguridad del transporte en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023? 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023?

Al mismo tiempo se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la seguridad del transporte y la satisfacción del turista en el Balneario

Bellavista Nanay, Iquitos 2023. Al igual que objetivos específicos: 1. Conocer el nivel de seguridad del transporte en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023. 2. Conocer el nivel de satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023.

La presente investigación aportó nuevos conocimientos en el ámbito turístico en relación con la seguridad del transporte y la satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos. En este contexto, se justificó teóricamente al identificar numerosas lagunas de conocimiento sobre cómo asegurar un transporte seguro y satisfactorio, buscando reducir estas brechas para mejorar la seguridad del transporte y la satisfacción del turista.

Además, la justificación práctica se centró en demostrar que los resultados obtenidos podrían abordar deficiencias existentes en el lugar. El propósito primordial era mejorar los servicios de transporte para fomentar la seguridad y satisfacción de los turistas. Los hallazgos de esta investigación brindarían la base para la toma de decisiones, la identificación y el abordaje de problemas críticos relacionados con la seguridad del transporte y la satisfacción del turista, contribuyendo así a mejorar la eficiencia de los servicios de transporte y aumentar la satisfacción de los turistas.

La justificación metodológica se sustentó en la combinación de técnicas cuantitativas. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la técnica de encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario de preguntas. Estas estrategias permitieron recopilar una amplia gama de información sobre la seguridad del transporte y la satisfacción del turista, proporcionando una visión más clara y completa del tema.

La viabilidad de la investigación dependió de la disponibilidad de recursos materiales, humanos y económicos necesarios. La presencia de estos recursos favorecería el éxito del proyecto, contando con un grupo de personas con habilidades especializadas y conocimientos específicos, así como líderes y coordinadores necesarios para llevar a cabo el proyecto. Asimismo, se garantizó la disposición de recursos económicos para cubrir los gastos desde el inicio hasta el final del proyecto, incluyendo la remuneración del personal de apoyo y la adquisición de materiales necesarios para la aplicación del cuestionario.

A lo largo del desarrollo del proyecto de investigación, se enfrentaron diversas limitaciones, como la disponibilidad limitada de información a nivel correlacional y el acceso restringido a datos e información relacionados con el tema. Para superar estas limitaciones, se abordó la desconfianza por parte de los turistas explicándoles brevemente la naturaleza del estudio y cómo beneficiaría tanto a ellos como a la comunidad del Balneario.



## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes

En el 2020, se realizó una investigación de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 384 turistas; la investigación tuvo como objetivo evaluar la el nivel de satisfacción del uso de servicios turísticos. Concluyó que, el 31.8% de los turistas señalan que no se sienten satisfechos con el servicio de transporte turísticos que brinda la ciudad de Cusco, el 27.3% se siente satisfechos y el 22.1% no se encuentra para nada satisfecho. Por su parte, el nivel de satisfacción del turista extranjero es bueno (33.07%), el 27.86% se siente completamente satisfecho y el 27.34% no se siente ni insatisfecho ni satisfecho. Por tanto, se determinó que existe relación significativa entre servicio de transporte y satisfacción del turista corroborado por la prueba Keiser Meyer Olkin  $KMO=0.847$  (positiva considerable) (Huillca, 2020).

En el 2020, se desplegó una investigación aplicada nivel descriptivo y de diseño no experimental, conformada por una población de 35 turistas; en el que la investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del turista receptivo en el servicio de transporte. Llegando a la conclusión que, el nivel de satisfacción de los turistas en el servicio de transporte es calificado como medio por un 60%, debido a que algunos factores son de baja calidad y otros favorables, el cual no aportan mucho al desplazamiento de transporte de servicio, el 43% califica como media al servicio que brindan en las unidades no son del todo favorables y que

el único valor que rescatan es el tiempo de llegada, el 58% califica como bajo a los entes encargados de dirigir y mantener un orden en los servicios de transporte, pues brindando una mayor seguridad siendo los principales afectados los turistas (Quispe, 2020).

En el 2019, se desarrolló una investigación de tipo aplicada con diseño no experimental, conformada por una población de 350 turistas; donde la investigación tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción del usuario del servicio de transporte turístico. En conclusión, el 72.9% de los turistas son jóvenes por lo que la compra es frecuentada por ellos; mientras que a mayor edad del turista la compra de servicio es menor. Por tanto, el nivel de satisfacción del turista es calificado positivamente (>3.0), además la empresa debe implementar tanto a nivel global como específico (Romero y Quintero, 2019).

En el 2019, se ejecutó una investigación básica - descriptiva con un diseño no experimental, constituida por una población de estudio de 138 492 visitantes; en el cual la investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción que tienen los turistas en cuanto a la seguridad turística en el distrito de Tumbes. Los autores concluyeron que, el nivel de satisfacción de los turistas es bajo (71%) y el 29% indica que es bueno, debido a que los servicios de transportes no brindan la seguridad necesaria, ya que en las instalaciones de los servicios de transporte no brindan orientación, no cuentan con los servicios básicos, no tienen vigilancia policial ante cualquier acto de hurto (Cruz y Ordinola, 2019).

En el 2019, se efectuó una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo y con diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 100 personas; en donde la investigación tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción del cliente al usar el transporte terrestre turístico que opera el Consorcio de Empresas de Transporte Turístico. En conclusión, el 36% de los turistas encuestados se sienten satisfechos luego de haber utilizado el servicio de transporte, el cual le ha brindado seguridad y comodidad al momento de adquirirlo, solo el 35% indica que se sintió insatisfecho. En cuanto a la unidad de transporte, el 62% lo califica como regular, el 28% como buena, deduciendo que la gran mayoría de turistas no se sintieron cómodos en el viaje debido a varios factores que debe mejorar las unidades de transporte para mayor seguridad de los turistas (Galindo y Galindo, 2019).

## **1.2. Bases teóricas**

### **Variable I: Seguridad del transporte**

Según el Ministerio de Transporte en el Decreto Supremo N.º 001 en el año (2023) es el encargado de liderar a nivel nacional en cuanto a transporte y tránsito terrestre, con autoridad para emitir Reglamentos Nacionales acordes a lo estipulado por la Ley, así como aquellos que sean requeridos para impulsar el desarrollo de transporte y de manera ordenada el tránsito, el cual tiene por objeto: i) Establecer disposiciones que regulan la gestión integrada. ii) Regular el proceso de otorgamiento de licencias de conducir. iii) Establecer las condiciones de acceso y

funcionamiento de las entidades encargadas de: la evaluación médica y psicológica.

La seguridad del transporte en el servicio turístico es la responsabilidad del operador, quien debe diseñar y aplicar procedimientos y protocolos de seguridad para proteger a los pasajeros, el equipo y el medio ambiente (Quintero et al., 2021; Valles, 2021). Como también la seguridad del transporte en el servicio turístico es una medida para garantizar la protección de los pasajeros durante los viajes, evitando así accidentes, incidentes y demás situaciones indeseadas (Gamboa et al., 2021).

La seguridad del transporte fluvial es importante para el servicio turístico, en la cual deben cumplir con estándares de seguridad estrictos para asegurar la tranquilidad y seguridad de los pasajeros. Además, la seguridad del transporte fluvial es importante para proteger los ecosistemas de los ríos. Los servicios de transporte fluvial pueden dañar los ecosistemas al contaminar el agua con combustible, basura y desechos de los pasajeros, esto puede afectar la vida silvestre y los ecosistemas acuáticos. Por esta razón, es importante que los medios de transporte fluviales turísticas cumplan con los estándares de seguridad para evitar la contaminación del agua (Aguirre, 2022).

Las características básicas de seguridad del transporte turístico incluyen: 1) Establecer un plan de seguridad para el transporte que incluya protocolos específicos para la seguridad de los viajeros. 2) Garantizar que los vehículos cuenten con los equipos de seguridad

adecuados, luces de advertencia, etc. 3) Revisar los vehículos regularmente para garantizar que estén en buenas condiciones. 4) Tomar medidas para garantizar la seguridad de los pasajeros durante el viaje, como informarles sobre las normas de seguridad. 5) Realizar simulacros de seguridad para preparar a los pasajeros y al personal para situaciones de emergencia (Carvajal et al., 2021).

La seguridad en el transporte turístico es muy importante, ya que los pasajeros necesitan sentirse seguros mientras viajan. Existen varias formas de evaluar la seguridad en el transporte turístico, como el cumplimiento de las normas establecidas por el gobierno y la disponibilidad de equipos de seguridad adecuados. Desde esa perspectiva el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2019), menciona que la seguridad del transporte se evalúa en base a los protocolos sanitarios, requisitos legales, elementos y medidas de seguridad.

Por su parte el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2019), señala que los protocolos sanitarios en el transporte se refieren a los procedimientos que se deben seguir para garantizar la salud y seguridad de los pasajeros y el personal de transporte. Estos protocolos incluyen materiales de prevención del contagio, limpieza y desinfección del medio de transporte, disposición de productos de limpieza y clasificación de desechos sólidos. Asimismo, los requisitos legales para el transporte establecen los estándares de seguridad a seguir, y permiten que los conductores cumplan con las leyes y regulaciones estatales, dentro de

los cuales se consideran el registro de datos de los usuarios, documentación en regla y visibilidad de permisos.

Por otro lado, están los elementos de seguridad, fundamentales para garantizar la seguridad de los pasajeros y tripulantes en el transporte fluvial, los cuales incluyen dispositivos de seguridad como chalecos salvavidas en buen estado, botiquín de primeros auxilios y extintor vigente. Por último, están las medidas de seguridad, pues resulta importante tomar medidas de seguridad para garantizar la seguridad de todos los usuarios, las cuales se centran en informar sobre medidas de seguridad, asegurar el cumplimiento del aforo permitido, dar a conocer la instrucción a los turistas sobre los peligros, realizar una coordinación previa sobre el embarque y desembarque ordenado, y brindar una atención preferencial (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2019).

## **Variable II: Satisfacción del turista**

De acuerdo con Pedroza y Reyes en el 2017 en su teoría “la percepción del turista” nuestros sentidos son el medio a través del cual percibimos el mundo objetual. Esto incluye la orientación óptica, el gusto, el tacto, el olfato y la kinestesia. El satisfactor es aquel que realiza esta tarea, en este caso el turista, el cual busca captar los productos culturales de una comunidad turística, los cuales pueden ser utilitarios, funcionales, estéticos y simbólicos (Yanarico, 2022).

La satisfacción del turista se entiende como la medida de la felicidad y el bienestar que un turista experimenta durante un viaje. Refleja el nivel de disfrute, experiencia positiva y satisfacción con la que el turista se lleva

de su viaje (Reyes, 2021; Huete & López, 2019). Además, es esencial para el sector turístico que se tenga en cuenta la satisfacción del turista con los servicios que ha utilizado o pedido; puesto que el concepto se centra en la impresión del turista acerca de la calidad del bien o servicio recibido (Almendarez et al., 2020; Alarcón, 2022).

La satisfacción del turista es tan importante porque es la principal medida para determinar el éxito de un destino turístico; los clientes satisfechos son más propensos a recomendar el destino a otros, lo que a su vez puede generar mayor demanda y más ingresos. Por lo tanto, los destinos turísticos deben hacer todo lo posible para garantizar que los turistas estén satisfechos con su experiencia, es decir, una alta satisfacción del turista también mejora la reputación del destino, lo que puede ayudar a atraer a nuevos turistas (Gangwei et al., 2020; Musallam t al., 2019).

Por lo tanto, Gómez-Carreto et al. (2022) expresan que la satisfacción del turista se refiere a la percepción de los viajeros sobre la calidad de la experiencia de viaje que reciben, desde el momento en que planifican el viaje hasta el momento en que regresan a casa. Poniendo de ello, los autores consideran tomar en cuenta tres dimensiones para la medición de la satisfacción de acuerdo a las experiencias vividas por el visitante en un destino turístico.

La satisfacción del turista respecto a los atributos del servicio dependerá de diversos factores, como el precio, la calidad, la variedad y los aspectos relacionados con la seguridad y la comodidad (Gómez-Carreto et al., 2022). También se tendrá en cuenta el nivel de atención personal,

el alojamiento, el transporte, los restaurantes, los museos, los parques, la cultura local y la vida nocturna. El turista también esperará encontrar una buena infraestructura y conexiones de transporte, así como una amplia oferta de actividades y experiencias de ocio.

En cuanto a la percepción sobre la competitividad, la satisfacción del turismo toma como factor determinante la seguridad ciudadana, así como la calidad de los atractivos y servicios turísticos. Respecto a la sustentabilidad, el turista mostrará un grado de satisfacción de acuerdo a la percepción sobre el cuidado y conservación de los atractivos naturales y culturales (Gómez-Carretero et al., 2022).

### **1.3. Definición de términos básicos**

**Atractivos naturales.** Son los lugares, paisajes o monumentos naturales que constituyen los principales atractivos turísticos de un lugar (Aguirre, 2022).

**Competitividad.** Es la capacidad de un destino turístico para competir con otros destinos en términos de precio, calidad y experiencia de los viajes (Alarcon, 2022).

**Protocolos de seguridad.** Son un conjunto de procedimientos y normas destinados a garantizar la seguridad de los turistas y el personal involucrado en la industria del turismo (Almendarez et al., 2020).

**Satisfacción del turista.** Es el grado de satisfacción que los turistas experimentan durante y después de su visita a un destino turístico (Carvajal et al., 2021).



**Seguridad del transporte.** Estas medidas garantizan la seguridad de los pasajeros durante sus desplazamientos (Galindo y Galindo, 2019).

**Servicio de transporte turístico.** Se refiere al transporte de los turistas desde el lugar de origen hasta el lugar de destino (Gamboa et al., 2021).

**Servicios básicos.** Se refiere a los servicios básicos como alojamiento, comida, transporte, entretenimiento, entre otros, que un destino turístico debe ofrecer para satisfacer las necesidades de los turistas (Huete y López, 2019).

**Situaciones indeseadas.** Son aquellas situaciones que pueden afectar la experiencia turística de los viajeros, como atrasos en los vuelos, cancelaciones, mal servicio al cliente, entre otros (Reyes, 2021).

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de la hipótesis**

#### **Hipótesis general**

**Hi:** La seguridad del transporte se relaciona significativamente con la satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023.

#### **Hipótesis específicas**

**Hi<sub>1</sub>:** La seguridad del transporte en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023, es bajo.

**Hi<sub>2</sub>:** El nivel de satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023, es bajo.

### **2.2 Variables y su operacionalización**

Variables

V1. Seguridad del transporte.

V2. Satisfacción del turista

## Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación							
Seguridad del Transporte	La seguridad del transporte se refiere al conjunto de acciones orientadas a mejorar la seguridad en el transporte terrestre, marítimo, aéreo y ferroviario. Estas medidas se basan en la prevención de accidentes, la reducción de sus consecuencias, así como el mejoramiento de la seguridad de los vehículos, infraestructura, y la protección de los usuarios del sistema de transporte.	Cuantitativa	Protocolos sanitarios	Visibilidad de los protocolos del ministerio de salud	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Encuesta a los turistas							
				Materiales de prevención del contagio											
				Limpieza y desinfección del medio de transporte											
				Disposición de productos de limpieza											
				Clasificación de desechos sólidos											
			Requisitos legales para operar	Registro de datos de los usuarios											
				Documentación en regla											
				Visibilidad de permisos											
			Elementos de seguridad	Chalecos salvavidas en buen estado											
				Botiquín de primeros auxilios											
				Extintor vigente											
			Medidas de seguridad durante el viaje	Informar sobre medidas de seguridad											
				Cumplimiento del aforo permitido											
				Instrucción a los turistas sobre los peligros											
				Coordinación del embarque y desembarque ordenado											
				Atención preferencial											
									Cuantitativa		Servicio de restaurantes	Ordinal			

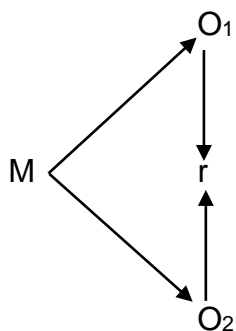
Satisfacción del turista	La satisfacción del turista se refiere a la percepción de los viajeros sobre la calidad de la experiencia de viaje que reciben, desde el momento en que planifican el viaje hasta el momento en que regresan a casa (Gómez-Carretero et al., 2022).		Atributos del servicio	Servicio de hospedaje		Pésimo Malo Regular Bueno Excelente	1 2 3 4 5	Encuesta a los turistas
				Atención turística en general				
				Conservación de áreas públicas				
				Relación precio-servicio				
				Diversidad de actividades en general				
				Limpieza de calles y área públicas				
				Transporte				
				Actividades culturales				
				Actividades recreativas y de esparcimiento				
			Servicios de excursión					
			Competitividad	Seguridad ciudadana				
				Calidad de los atractivos turísticos				
			Sustentabilidad	Calidad de los servicios turísticos				
				Cuidado y conservación de los atractivos naturales				
Cuidado y conservación de los atractivos culturales								

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño

La investigación fue de tipo aplicada, centrándose en la aplicación de conocimientos para resolver algún tipo de problema y obtener resultados útiles para la comunidad educativa (Arias y Covinos, 2021). Asimismo, el estudio adoptó un enfoque descriptivo-correlacional, con el propósito de recopilar información sobre una o más variables y analizar los datos para descubrir patrones y relaciones entre ellas. Además, se caracterizó por tener un diseño no experimental, ya que buscaba estudiar el comportamiento de la población en situaciones naturales, sin manipulación de las variables de estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Esquema del diseño:



Donde:

M: turistas que visitan el balneario

O<sub>1</sub>: Seguridad del transporte

O<sub>2</sub>: Satisfacción del turista

r: relación entre las variables

### 3.2. Diseño muestral

**Población:** Con base en los registros de asistentes al carnaval en la ciudad de Iquitos, la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Loreto evaluó la presencia de aproximadamente 15,000 turistas.

**Muestra:** Dada la amplitud de la población identificada, se consideró pertinente calcular un subconjunto representativo de la misma. Por lo tanto, se aplicó la fórmula de muestra finita:

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

Por lo tanto, la muestra se calculó de la siguiente manera:

<b>95%</b>			
<b>Z =</b>	<b>1,96</b>		
<b>E =</b>	<b>0,05</b>		
<b>p =</b>	<b>0,5</b>		
<b>q =</b>	<b>0,5</b>		
<b>N =</b>	<b>15000</b>		
<b>n =</b>	$\frac{3,8416}{0,0025}$	$\ast \frac{0,25}{14999}$	$\ast \frac{15000}{0,9604}$
<b>n =</b>	$\frac{14406}{38,46}$		<b>375</b>

Por lo tanto, fue pertinente considerar como muestra a 375 turistas que visitaron el Balneario Bellavista Nanay de Iquitos durante el segundo trimestre del 2023.

**Muestreo:** Se aplicó el muestreo censal para la selección de datos, ya que toda la población tenía la misma condición para participar en el estudio. Sin embargo, resultó importante incluir a todos los turistas que habían visitado el Balneario Bellavista, excluyendo únicamente a

aquellos que, por razones personales, no permitieron su consentimiento para participar en el estudio.

### **3.3. Procedimientos de recolección de datos**

La recolección de datos se llevó a cabo mediante una encuesta, que permitió explorar la percepción de los turistas. Estos participantes debieron aceptar el consentimiento informado antes de proceder al llenado del instrumento. La técnica se implementó en los alrededores del Balneario Bellavista, contando con la colaboración de cinco personas que contribuyeron a agilizar el proceso de encuesta.

Este procedimiento implicó la creación de un cuestionario diseñado como instrumento de recopilación de datos. El cuestionario se estructuró en base a las dimensiones e indicadores de cada variable. Cada instrumento constó de 16 ítems, y para su calificación, se proporcionaron cinco respuestas, debiendo seleccionar únicamente una.

Además, se reconoció la importancia de validar los cuestionarios elaborados. Para ello, se buscó la opinión de tres expertos, quienes asumieron la responsabilidad de evaluar la idoneidad de los instrumentos propuestos.

Simultáneamente, se consideró prudente llevar a cabo una prueba piloto. Esta fase consistió en aplicar los cuestionarios a un grupo accesible conformado por el 20% de la muestra. Los datos recopilados durante esta prueba fueron fundamentales para garantizar la confiabilidad de la información. La evaluación de la confiabilidad se llevó a cabo mediante la prueba Alfa de Cronbach, siendo considerado óptimo un valor de 0.7

en adelante, según las pautas establecidas por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). De acuerdo a las pruebas del Alfa de Cronbach se obtuvo un índice de 0.924 para la variable seguridad del transporte y un índice de 0.863 para la variable satisfacción del turista.

### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

Cabe destacar que los resultados se presentaron en dos grupos. En primer lugar, se agruparon los resultados descriptivos, generados mediante el programa Excel. Este software permitió tabular los datos, considerando las respuestas proporcionadas por cada encuestado y los ítems aplicados en cada cuestionario. En este proceso, se crearon tablas de frecuencias y figuras que ilustraron el comportamiento de cada indicador evaluado. Estas tablas y figuras se analizaron por dimensión y variable, respectivamente.

Simultáneamente, los datos se tabularon en el programa SPSS v.26, desempeñando un papel fundamental en el análisis de la fiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach. Además, se empleó la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov para examinar la significancia de la distribución de los datos, junto con la prueba correlativa, que cumplió con el objetivo de la investigación.

### **3.5. Aspectos éticos**

Para la realización de este estudio, se adoptó el método de las normas APA 7ª edición. Esta elección se hizo con el propósito de garantizar que las fuentes bibliográficas fueran debidamente citadas, evitando cualquier posibilidad de plagio. En consecuencia, se veló por el respeto a la



privacidad de las personas encuestadas en el transcurso de la investigación. Se implementaron medidas para salvaguardar la integridad de aquellos que proporcionaron información, asegurando la responsabilidad en el manejo confidencial de los datos recolectados.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### RESULTADOS DESCRIPTIVOS

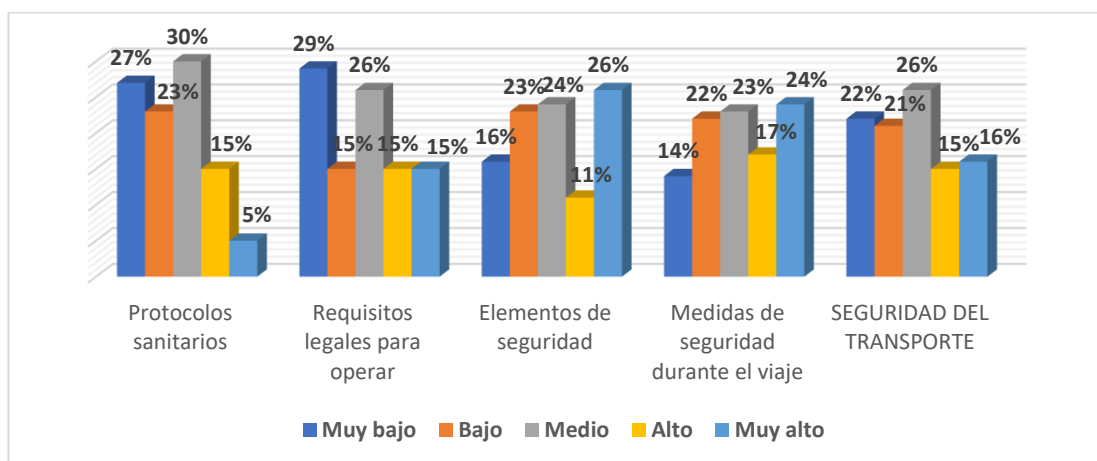
#### Conocer el nivel de seguridad del transporte en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023

**Tabla 1: Seguridad del transporte**

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	N	%	N	%	N	%	N	%	n	%
Protocolos sanitarios	101	27%	85	23%	112	30%	58	15%	19	5%
Requisitos legales para operar	109	29%	57	15%	97	26%	58	15%	54	15%
Elementos de seguridad	61	16%	86	23%	90	24%	43	11%	95	26%
Medidas de seguridad durante el viaje	54	14%	83	22%	85	23%	65	17%	88	24%
<b>SEGURIDAD DEL TRANSPORTE</b>	<b>81</b>	<b>22%</b>	<b>78</b>	<b>21%</b>	<b>96</b>	<b>26%</b>	<b>56</b>	<b>15%</b>	<b>64</b>	<b>16%</b>

Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

**Figura 1: Seguridad del transporte**



Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

Según los resultados de la encuesta aplicada a los turistas que visitan el Balneario Bellavista Nanay, el nivel de seguridad del transporte en el lugar presenta una distribución relativamente equilibrada, con un 26% de los

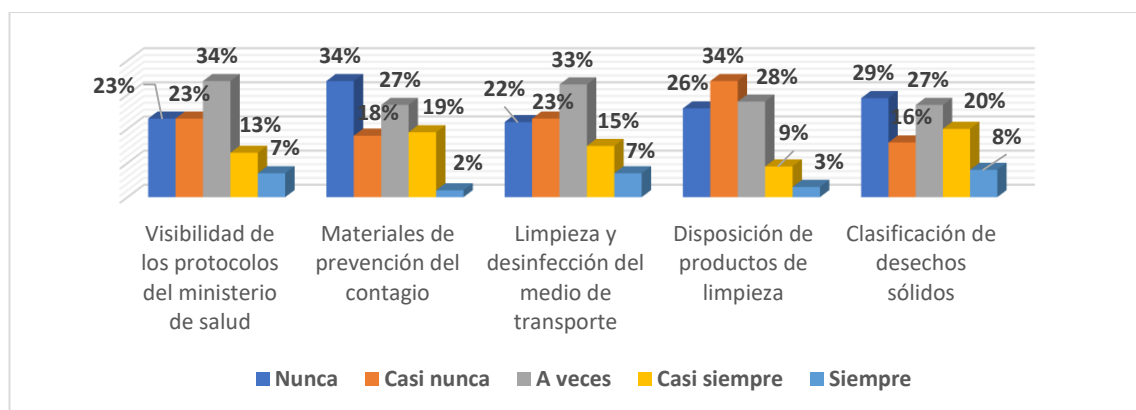
encuestados considerando que el nivel de seguridad es medio y un 22% que lo considera muy bajo. Sin embargo, es importante seguir trabajando en mejorar este aspecto para garantizar la satisfacción y tranquilidad de los visitantes.

**Tabla 2: Protocolos sanitarios**

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Visibilidad de los protocolos del ministerio de salud	86	23%	86	23%	128	34%	50	13%	25	7%
Materiales de prevención del contagio	126	34%	67	18%	102	27%	71	19%	9	2%
Limpieza y desinfección del medio de transporte	83	22%	87	23%	123	33%	58	15%	24	7%
Disposición de productos de limpieza	99	26%	126	34%	105	28%	33	9%	12	3%
Clasificación de desechos sólidos	109	29%	60	16%	103	27%	76	20%	27	8%

Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

**Figura 2: Protocolos sanitarios**



Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

Según la tabla 2, se puede observar que un 34% de los encuestados afirman que casi siempre se les ha visibilizado señalizaciones sobre los protocolos de bioseguridad, mientras que un 23% afirman que casi nunca se les ha visibilizado. En cuanto a los materiales para la prevención del contagio del

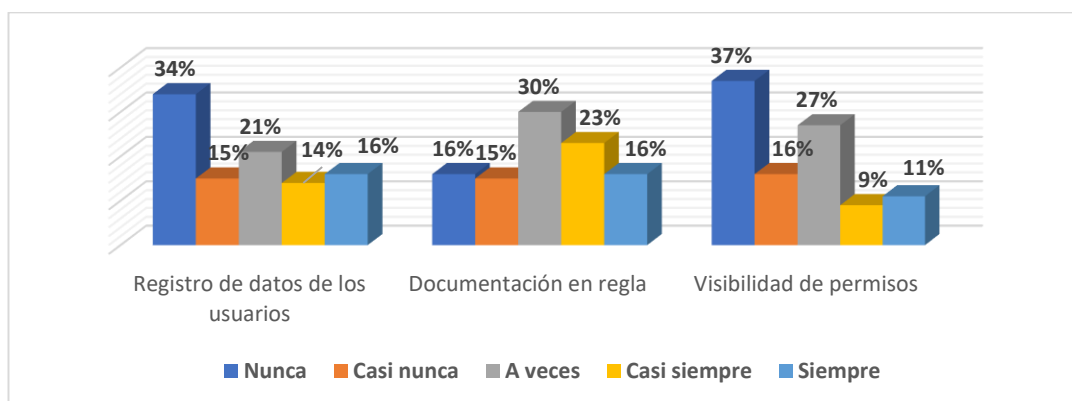
covid-19, el 34% de los turistas afirmaron nunca haberlos visto, mientras que el 27% indico solo a veces. Por otro lado, el 33% afirmó que a veces se limpia el medio de transporte antes y después de cada viaje, el 23% indico casi nunca. El 34% de los participantes indica que casi nunca ha observado una gran variedad de estos productos, mientras que un 28% menciona que a veces los ha visualizado. Respecto a la presencia de recipientes para la recolección de desechos, el 29% de los encuestados señala que nunca ha observado estos recipientes, en contraste con el 27% que afirma verlos a veces.

**Tabla 3:** *Requisitos legales para operar*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Registro de datos de los usuarios	127	34%	58	15%	77	21%	53	14%	60	16%
Documentación en regla	61	16%	55	15%	113	30%	86	23%	60	16%
Visibilidad de permisos	140	37%	59	16%	101	27%	34	9%	41	11%

Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

**Figura 3: Requisitos legales para operar**



Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

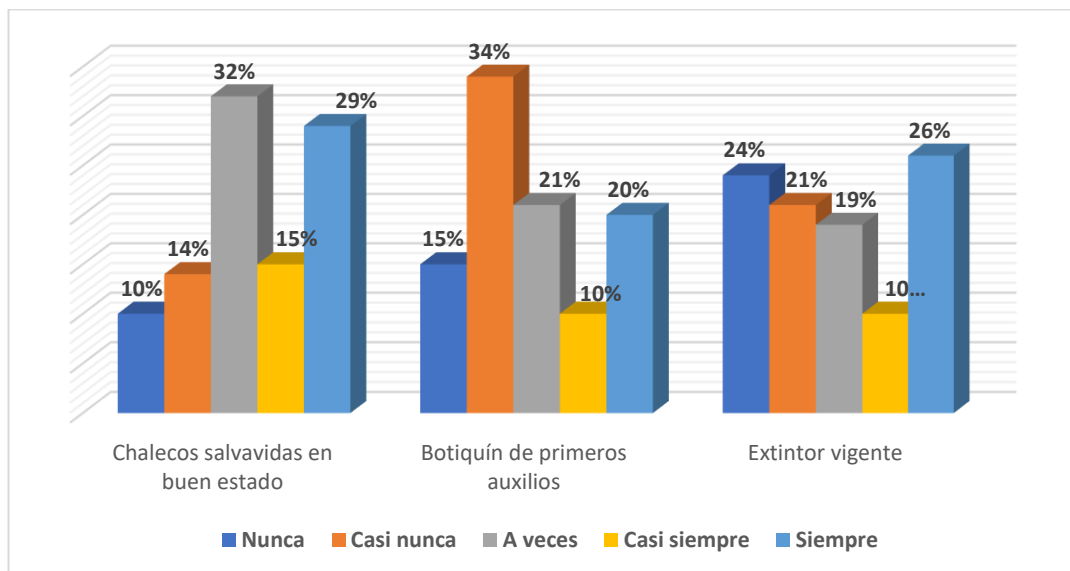
se destaca que el 34% de los encuestados afirma que antes de viajar, nunca se solicita a los usuarios llenar un documento con datos personales, mientras que el 21% indica que esta práctica se lleva a cabo a veces. En cuanto a la consideración sobre si el transporte cuenta con documentación en regla, el 30% de los participantes señala que a veces lo percibe así, y un 23% sostiene que casi siempre es el caso. Respecto a la visibilidad de los permisos necesarios para operar, el 37% de los encuestados menciona que nunca ha observado estos permisos, en contraste con el 27% que indica que a veces son visibles.

**Tabla 4: Elementos de seguridad**

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Chalecos salvavidas en buen estado	36	10%	51	14%	120	32%	55	15%	113	29%
Botiquín de primeros auxilios	55	15%	127	34%	80	21%	38	10%	75	20%
Extintor vigente	91	24%	80	21%	71	19%	36	10%	97	26%

Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

**Figura 4: Elementos de seguridad**



Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

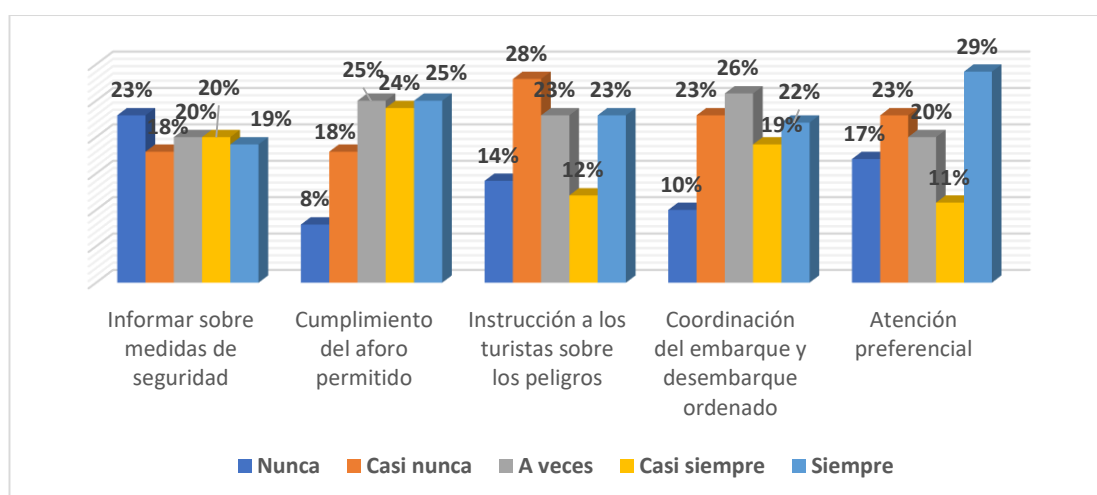
De acuerdo con los resultados de la tabla 4, se evidencia que el 32% de los encuestados afirma que a veces ha observado chalecos salvavidas en buen estado para brindar protección al usuario, mientras que el 29% señala que esto ocurre siempre. En cuanto a la presencia de un botiquín de primeros auxilios, el 34% menciona que a veces lo ha observado, y un 21% indica que casi siempre está presente. En relación con la visualización de un extintor vigente, el 26% de los participantes sostiene que siempre lo ha observado, contrastando con el 24% que indica que nunca ha percibido esta medida de seguridad.

**Tabla 5: Medidas de seguridad durante el viaje**

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Informar sobre medidas de seguridad	86	23%	69	18%	75	20%	75	20%	70	19%
Cumplimiento del aforo permitido	31	8%	66	18%	94	25%	91	24%	93	25%
Instrucción a los turistas sobre los peligros	52	14%	106	28%	85	23%	44	12%	88	23%
Coordinación del embarque y desembarque ordenado	37	10%	88	23%	99	26%	73	19%	78	22%
Atención preferencial	62	17%	85	23%	74	20%	42	11%	112	29%

Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

**Figura 5: Medidas de seguridad durante el viaje**



Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

Los resultados de la tabla 5 reflejan que, en cuanto a la información previa sobre medidas de seguridad, el 23% de los encuestados indica que nunca se le ha informado antes de realizar el viaje, mientras que un 20% afirma que a veces se proporciona esta información. En relación con el respeto al aforo permitido en el medio de transporte, el 25% menciona que siempre se respeta, en contraste con el 8% que sostiene que nunca sucede. Respecto a la instrucción por parte de los operadores sobre los peligros, el 28% de los

participantes casi nunca ha recibido esta información, y el 23% indica que a veces ocurre. En cuanto a la coordinación previa al viaje sobre el embarque y desembarque de pasajeros, el 26% afirma que a veces se realiza, mientras que el 23% sostiene que casi nunca ocurre. Por último, en lo que respecta a la atención preferencial a niños, adultos mayores y personas con discapacidad, el 29% de los encuestados indica que siempre se observa, y el 23% señala que casi nunca se ha percibido esta atención.

### **Conocer el nivel de satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023**

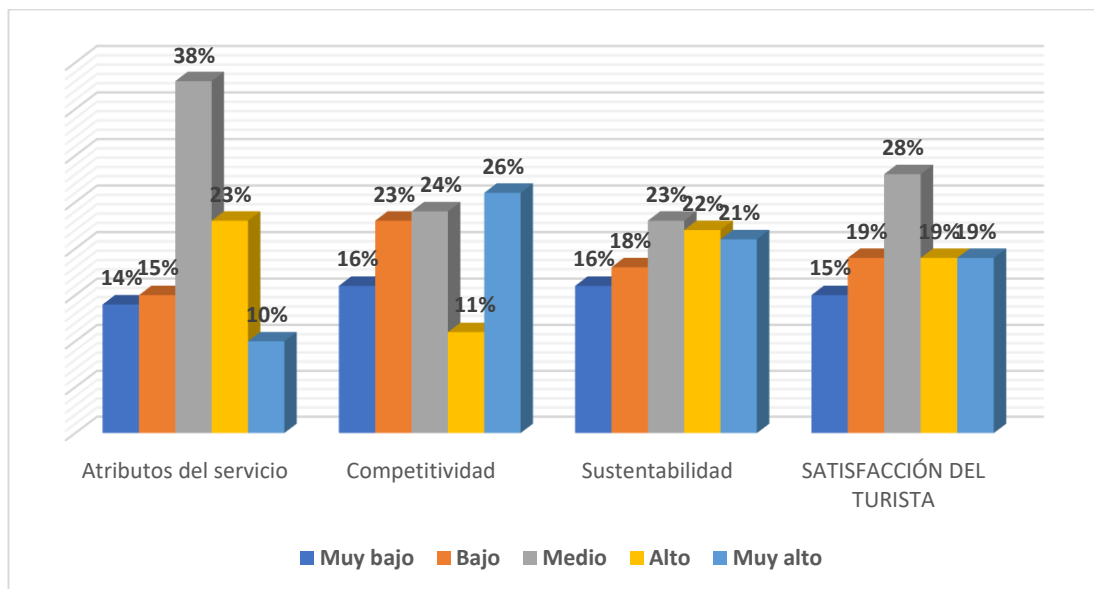
**Tabla 6:** *Satisfacción del turista*

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Atributos del servicio	52	14%	57	15%	141	38%	85	23%	40	10%
Competitividad	61	16%	86	23%	90	24%	43	11%	95	26%
Sustentabilidad	59	16%	67	18%	85	23%	83	22%	81	21%
<b>SATISFACCIÓN DEL TURISTA</b>	<b>57</b>	<b>15%</b>	<b>70</b>	<b>19%</b>	<b>105</b>	<b>28%</b>	<b>71</b>	<b>19%</b>	<b>72</b>	<b>19%</b>

Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.



**Figura 6: Satisfacción del turista**



Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

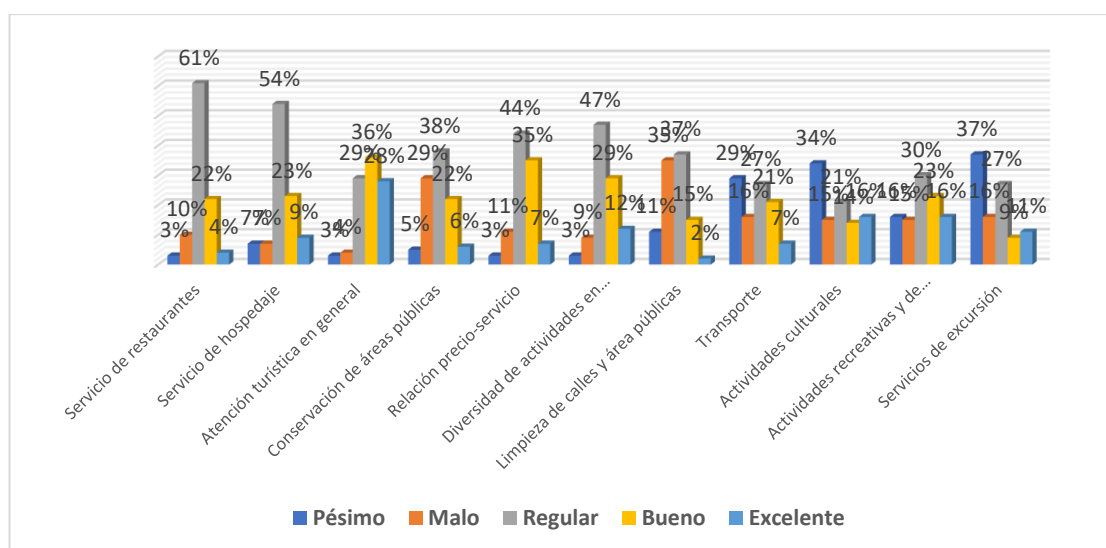
Según los datos de la tabla 6, se observa que el nivel de satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos es mayoritariamente medio, con un 28% de los encuestados. Le sigue el nivel alto con un 19% y el muy alto con igual porcentaje. En tercer lugar, se encuentra el nivel bajo con un 19%, mientras que el porcentaje más bajo corresponde al nivel muy bajo con un 15%. Por lo tanto, la mayoría de los turistas encuestados se muestran satisfechos con su experiencia en este balneario. Estos datos se obtuvieron a través de una encuesta aplicada a los turistas que acudieron al Balneario.

**Tabla 7: Atributos del servicio**

	P		M		R		B		E	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Servicio de restaurantes	13	3%	38	10%	227	61%	81	22%	16	4%
Servicio de hospedaje	25	7%	27	7%	203	54%	88	23%	32	9%
Atención turística en general	10	3%	16	4%	109	29%	136	36%	104	28%
Conservación de áreas públicas	19	5%	110	29%	141	38%	83	22%	22	6%
Relación precio-servicio	10	3%	40	11%	165	44%	130	35%	30	7%
Diversidad de actividades en general	10	3%	32	9%	176	47%	109	29%	48	12%
Limpieza de calles y área públicas	43	11%	132	35%	139	37%	57	15%	4	2%
Transporte	109	29%	60	16%	103	27%	76	21%	27	7%
Actividades culturales	127	34%	58	15%	77	21%	53	14%	60	16%
Actividades recreativas y de esparcimiento	61	16%	55	15%	113	30%	86	23%	60	16%
Servicios de excursión	140	37%	59	16%	101	27%	34	9%	41	11%

Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

**Figura 7: Atributos del servicio**



Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

De acuerdo a la tabla 7, se puede observar que el servicio de restaurantes es considerado regular por el 61% de los encuestados y bueno por el 22%, mientras que el servicio de hospedaje es considerado regular por el 54% y bueno por el 23%. La atención turística en general obtuvo un 36% de

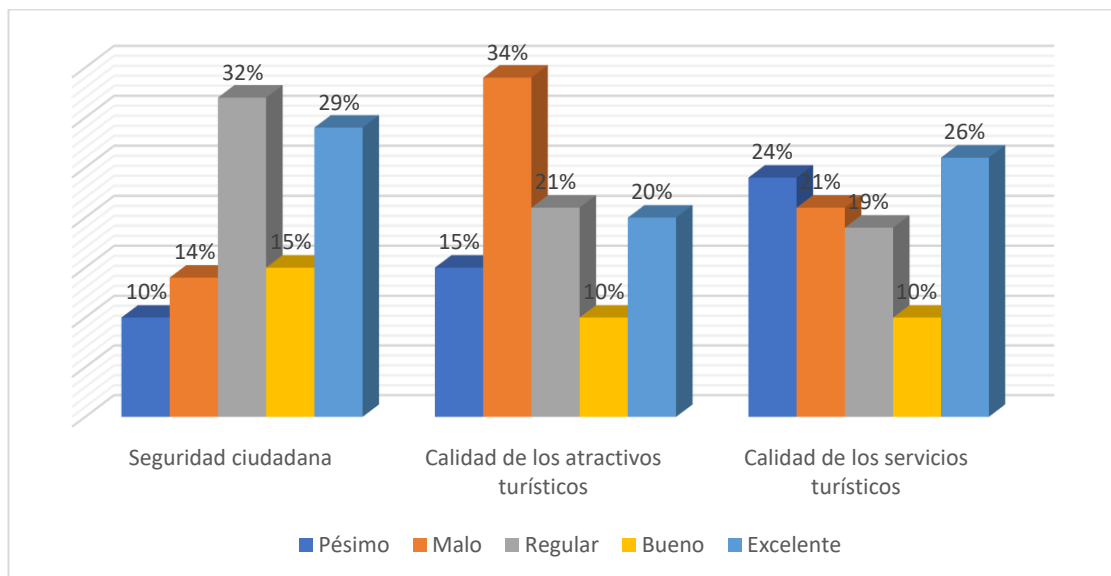
consideración como bueno y un 29% como mala. En cuanto a la conservación de áreas públicas, el 38% la consideró como regular y el 29% como malo. En cuanto a la relación precio-servicio, el 44% la calificó como regular y el 35% como buena. La diversidad de actividades en general obtuvo un 47% de consideración como regular y un 29% como buena. La limpieza de calles y áreas públicas fue vista como regular por el 37% y como malo por el 35%. En cuanto al transporte, el 29% lo consideró como pésimo y el 27% como regular. Las actividades culturales obtuvieron un 34% de consideración como pésimo y un 21% como regular. Las actividades recreativas y de esparcimiento tuvieron un 30% de consideración como regular y un 23% como bueno. Los servicios de excursión obtuvieron un 37% de consideración como pésimo y un 27% como regular. Estos datos demuestran que aún hay aspectos a mejorar en los servicios turísticos en Balneario B.N.I, pero también hay áreas en donde se destaca y hay satisfacción por parte de los turistas.

**Tabla 8: Competitividad**

	P		M		R		B		E	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Seguridad ciudadana	36	10%	51	14%	120	32%	55	15%	113	29%
Calidad de los atractivos turísticos	55	15%	127	34%	80	21%	38	10%	75	20%
Calidad de los servicios turísticos	91	24%	80	21%	71	19%	36	10%	97	26%

Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

**Figura 8: Competitividad**



Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

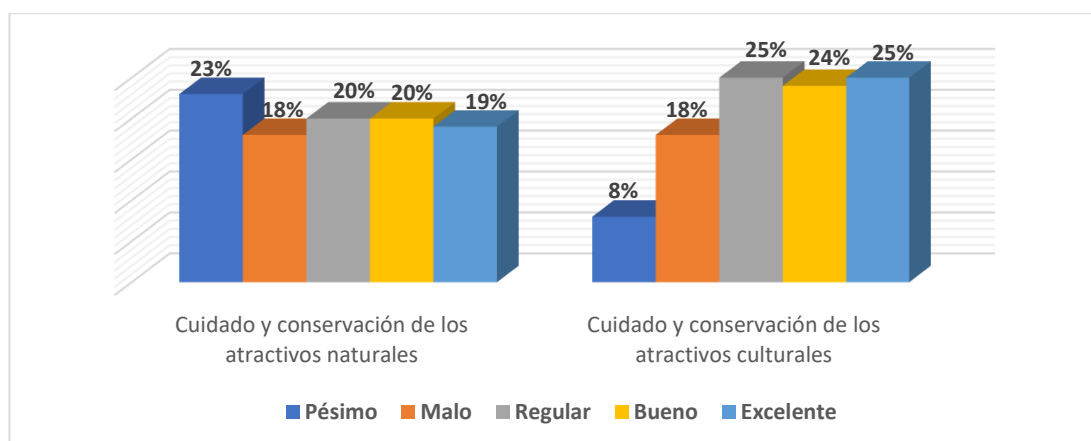
La tabla 8 presenta los resultados de una encuesta realizada a turistas que visitaron el Balneario B. N. I. en relación a la competitividad del lugar. En cuanto a seguridad ciudadana, un 32% de los encuestados calificó como regular, seguido por un 29% que lo consideró excelente. En lo que respecta a calidad de atractivos turísticos, un 34% la calificó como malo, un 21% como regular. Respecto a la calidad de los servicios turísticos, un 26% los consideró como excelentes, un 24% como pésimo.

**Tabla 9: Sustentabilidad**

	P		M		R		B		E	
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Cuidado y conservación de los atractivos naturales	86	23%	69	18%	75	20%	75	20%	70	19%
Cuidado y conservación de los atractivos culturales	31	8%	66	18%	94	25%	91	24%	93	25%

Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

**Figura 9: Sustentabilidad**



Fuente: Encuesta aplicado a los turistas que acuden al Balneario B. N. I.

Según la tabla 9, se puede observar que el cuidado y conservación de los atractivos naturales en el Balneario B. N. I. es considerado pésimo (23%), seguido por un 20% que lo califica como regular. Por otro lado, en cuanto al cuidado y conservación de los atractivos culturales, la mayoría de los turistas lo considera excelente (25%), seguido por un 25% que lo califica de regular.

## RESULTADOS INFERENCIALES

**Tabla 10** *Prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad del transporte	,070	375	,000
Satisfacción del turista	,059	375	,003

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En base a los resultados de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, podemos concluir que la variable seguridad del transporte no sigue una distribución normal, ya que su significancia es igual a 0,000, que es menor a 0,05. Por otro lado, la variable satisfacción del turista también presenta una significancia menor a 0,05, con un valor de 0,003. Esto indica que la distribución de los datos no sigue una distribución normal, por lo que también se debe utilizar una prueba no paramétrica al analizar esta variable.

**Tabla 11** *Relación entre la seguridad del transporte y la satisfacción del turista*

		Rho de Spearman
Seguridad del transporte	Coefficiente de correlación	,870**
Satisfacción del turista	Sig. (bilateral)	,000
N		375

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En este caso, los resultados de la prueba de Rho de Spearman indican que hay una correlación significativa entre las variables estudiadas. El coeficiente de correlación de 0,870 indica que hay una fuerte relación positiva entre estas dos variables. Dado que el valor p es 0,000, que es significativamente menor

que el nivel de significancia de 0,05, podemos concluir que los resultados no se deben al azar y que la correlación encontrada es estadísticamente significativa. En consecuencia, podemos afirmar que la seguridad del transporte está significativamente relacionada con la satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023, respaldando la hipótesis de investigación.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La seguridad del transporte y la satisfacción del turista son aspectos fundamentales para el éxito y desarrollo sostenible de cualquier destino turístico. En el caso específico del Balneario Bellavista Nanay en Iquitos, estos elementos adquieren una relevancia aún mayor debido a la singularidad y atractivo natural de la región amazónica. La interconexión entre la seguridad del transporte y la experiencia del turista crea un entorno propicio para el análisis integral de la calidad del servicio turístico. En este contexto, la presente discusión de resultados se enfoca en examinar detalladamente la relación entre la seguridad del transporte y la satisfacción del turista en el balneario Bellavista Nanay.

De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta aplicada a los turistas que acuden al Balneario Bellavista Nanay, se puede apreciar que el nivel de seguridad del transporte en este lugar es considerado medio, ya que un 26% de los encuestados calificaron como tal, seguido de un 22% que lo consideraron muy bajo y un 16% como muy alto. Al examinar las distintas dimensiones e indicadores, se evidencian algunas deficiencias. Los participantes reportan que, en ocasiones, han visualizado señalizaciones sobre los protocolos de bioseguridad en el balneario, aunque nunca han observado materiales para la prevención del contagio de COVID-19, como alcohol, mascarillas o equipos para el control de la temperatura. También indican que casi nunca han notado una amplia variedad de productos para la limpieza del transporte, nunca han visto los permisos necesarios para operar y casi nunca han identificado un botiquín de primeros auxilios. Sin embargo, en ciertos aspectos, como el respeto al aforo permitido en el medio de



transporte o la coordinación previa al viaje sobre el embarque y desembarque de pasajeros, se registran percepciones variables. Estos resultados subrayan la urgencia de abordar y mejorar los elementos que afectan la percepción de seguridad, con el objetivo de fortalecer la confianza de los visitantes y, en consecuencia, mejorar su experiencia en este atractivo destino turístico. Al comparar estos hallazgos con la investigación previa de Cruz y Ordinola (2019), que indicó que los servicios de transporte carecen de la seguridad necesaria, se evidencia una coherencia en las preocupaciones sobre la seguridad. La falta de orientación en las instalaciones, la carencia de servicios básicos y la ausencia de vigilancia policial ante posibles actos de hurto son aspectos que han sido señalados tanto por los encuestados en este estudio como por la investigación previa. Esto resalta la importancia de abordar estos problemas de seguridad para mejorar la experiencia turística y fortalecer la confianza de los visitantes en el Balneario Bellavista Nanay. La combinación de datos actuales y estudios previos proporciona una base sólida para la implementación de medidas correctivas y la mejora de la seguridad del transporte en el destino turístico.

La evaluación de la satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, según los resultados de la encuesta aplicada, revela que el nivel de satisfacción medio es el más destacado, alcanzando un 28% de los encuestados y un nivel de satisfacción bajo por un 19%. Es relevante destacar que la mayoría de los encuestados percibe la variedad de alojamiento en el balneario como regular, aunque la hospitalidad de los ciudadanos en el lugar es mayormente evaluada como buena. La relación calidad-precio también es percibida positivamente. Sin embargo, la oferta de servicios de excursión

mediante los medios de transporte fluvial se clasifica mayormente como regular. En términos de seguridad ciudadana, se observa una percepción regular. De igual manera, la calidad de los atractivos turísticos es evaluada como regular por los participantes, y el cuidado y conservación de los atractivos naturales y culturales reciben la misma calificación. Estos resultados subrayan la necesidad de abordar aspectos específicos para mejorar la satisfacción global de los turistas en el Balneario Bellavista Nanay, especialmente enfocándose en la calidad y conservación de los atractivos turísticos. La información se basa en los datos recopilados a través de la encuesta aplicada a los visitantes durante el periodo correspondiente. Al comparar estos resultados con investigaciones previas, como la de Quispe (2020), se observa que el nivel de satisfacción de los turistas en el servicio de transporte se clasifica como medio en un 60%, evidenciando una percepción mixta debido a la presencia de factores tanto favorables como desfavorables en la calidad del servicio de transporte. Específicamente, el 43% señala que los servicios en las unidades no son totalmente favorables, destacando únicamente el tiempo de llegada como un aspecto positivo.

Además, la investigación de Huillca (2020) corrobora estos hallazgos al revelar que un significativo 31.8% de los turistas en la ciudad de Cusco no se sienten satisfechos con el servicio de transporte turístico. Estas comparaciones subrayan la importancia de abordar áreas específicas para mejorar la satisfacción de los turistas en el Balneario Bellavista Nanay, especialmente en lo que respecta a la calidad y eficiencia del servicio de transporte, a fin de optimizar la experiencia global de los visitantes en este destino turístico.

En base a los resultados obtenidos de la prueba de correlación de Rho de Spearman, podemos determinar que existe una correlación significativa entre las variables estudiadas. El coeficiente de correlación obtenido es de 0,870, lo cual indica una relación positiva y fuerte entre las dos variables. Esto significa que a medida que aumenta la seguridad del transporte, también aumenta la satisfacción del turista en el balneario o viceversas, como se demuestra en los resultados de la presente investigación. Además, el valor de p obtenido es de 0,000, lo cual indica que esta correlación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se logró aceptar la hipótesis de investigación de que la seguridad del transporte se relaciona significativamente con la satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay de Iquitos en el 2023. Respecto a este contexto, se evidencia una situación similar en la investigación de Huillca (2020) pues determinó que existe relación significativa entre servicio de transporte y satisfacción del turista corroborado por la prueba Keiser Meyer Olkin  $KMO=0.847$  (positiva considerable).

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES**

Los resultados indican que el nivel de seguridad del transporte es calificado como medio (26%), pues casi nunca se ha visibilizado gran variedad de productos para la limpieza del transporte; no obstante, nunca se ha visibilizado los permisos que corresponden para operar; además, casi nunca se ha observado un botiquín de primeros auxilios; sin embargo, siempre han observado una atención preferencial en niños, adultos mayores y personas con discapacidad.

Tras la evaluación de los resultados se determinó que la satisfacción del turista es medio (28%), esto se debe a que el servicio de restaurante es considerado regular; sin embargo, la calidad de los atractivos turísticos es regular; al igual que el cuidado y conservación de los atractivos culturales.

Podemos concluir que existe una correlación significativa entre la seguridad del transporte y la satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos en el 2023. El coeficiente de correlación obtenido es de 0,870, lo cual indica una relación positiva y fuerte entre las dos variables. Además, el valor de  $p$  obtenido es de 0,000, lo cual indica que esta correlación es estadísticamente significativa.

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

Se sugiere a las autoridades encargadas de la gestión del Balneario Bellavista Nanay en Iquitos, trabajar en conjunto con las asociaciones y mypes para proporcionar capacitaciones al personal que brindan los servicios en esta área turística en temas de seguridad, tales como primeros auxilios, gestión de emergencias y prevención de accidentes. De esta forma, podrán actuar con eficacia y agilidad ante cualquier situación de riesgo, lo que contribuirá a brindar una mayor sensación de seguridad a los turistas que visitan el lugar. Asimismo, esta medida ayudará a que los turistas se sientan más satisfechos con el servicio recibido.

Se sugiere a las autoridades encargadas de la gestión del Balneario Bellavista Nanay en Iquitos que junto con las asociaciones y mypes, la creación planes de prevención y contar con elementos y personal de seguridad encargado de vigilar todas las zonas centrales y aledañas al balneario para brindar protección en caso el usuario lo requiera.

Se recomienda a las autoridades encargadas de la gestión del Balneario Bellavista Nanay Iquitos, mantener en todo momento las instalaciones de establecimiento público en óptimas condiciones, así como las calles y áreas públicas circundantes, con el fin de ofrecer una experiencia agradable a los turistas y lograr la satisfacción con el servicio y el entorno.

## CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguirre, J. (2022). *Guianza turística su influencia en las travesía fluviales ofertadas en la ruta del Rio, año 2022*. Tesis de pregrado, Universidad Tecnica de Babahoyo, Quevedo - Los Ríos – Ecuador. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/12237>
- Alarcon, K. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de turistas de los hoteles del distrito de Máncora, 2021*. Universidad Nacional de Frontera, Sullana, Perú. Obtenido de <http://190.119.218.12/handle/UNF/203>
- Almendarez, M., Arévalo, J., Flores, R., & Gómez, T. (2020). Turismo para el desarrollo social de México: pueblos mágicos de chiapas. *Pueblos Mágicos*, 1(1), 17-252. Obtenido de [https://cienciasadministrativas.unach.mx/images/2023/Enero-junio/1-\\_Turismo\\_para\\_el\\_desarrollo\\_social\\_de\\_Mxico\\_-\\_Pueblos\\_mgicos\\_de\\_Chiapas.pdf#page=56](https://cienciasadministrativas.unach.mx/images/2023/Enero-junio/1-_Turismo_para_el_desarrollo_social_de_Mxico_-_Pueblos_mgicos_de_Chiapas.pdf#page=56)
- Carvajal, S., Flores, L., Mayorga, A., & Lasso, F. (2021). Percepción de Seguridad Sanitaria del consumidor quiteño en el Servicio de Transporte Aéreo post COVID-19. *Revista Scielo*, 8(1), 1-15. doi:<https://doi.org/10.29166/siembra.v8i1.2710>
- Cruz, P., & Ordinola, J. (2019). *Nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística en el distrito de Tumbes*. Tesis pregrado, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/431>
- Decreto Supremo N° 001-2023-MTC. (2023). *Decreto Supremo que dicta medidas en el marco de la integración de las Licencias de Conducir de*

*la Clase B al Sistema Nacional de Conductores*. Perú. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-dicta-medidas-en-el-marco-de-la-integrac-decreto-supremo-n-001-2023-mtc-2142070-2/>

Galindo, E., & Galindo, C. (2019). *Nivel de satisfacción del cliente con el servicio de transporte turístico de la empresa consettur en la ruta machupicchu pueblo - Ciudad inca de Machupicchu año 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3517>

Gamboa, Á., Idrogo, M., & Carhuallanqui, G. (2021). *Sistema inteligente de transporte para el control de la informalidad para enfrentar la ineficacia de la fiscalización a la informalidad del servicio de transporte terrestre de personas en vías nacionales realizada por la Sutran en la Región Lima*. Tesis de Maestría, Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/d09d168955082958e84abc655a911b99/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>

Gangwei, Y., Weijun, Z., & Yuanxing, L. (2020). The Impact of COVID-19 on Tourist Satisfaction with B&B in Zhejiang, China: An Importance–Performance Analysis. *Res. Public Health*, 17(10), 1-19. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17103747>

Gómez-Carreto, T., Guillén, L. A., Flores, R., & Arévalo, J. E. (2022). Capítulo IV. Palenque Pueblo Mágico: Exploración sobre la satisfacción de sus visitantes. En *Turismo para el desarrollo social de México: Pueblos Mágicos de Chiapas* (págs. 146-192). México: Grupo Editorial HESS S.A. de C.V. Obtenido de

[https://cienciasadministrativas.unach.mx/images/2023/Enero-junio/1-\\_Turismo\\_para\\_el\\_desarrollo\\_social\\_de\\_Mxico\\_-\\_Pueblos\\_mgicos\\_de\\_Chiapas.pdf#page=56](https://cienciasadministrativas.unach.mx/images/2023/Enero-junio/1-_Turismo_para_el_desarrollo_social_de_Mxico_-_Pueblos_mgicos_de_Chiapas.pdf#page=56)

Herrera, M., Arguello, D., Villamarin, J., & Guerra, J. (2019). Escasa difusión de frecuencias de transporte turístico y logística, en la ciudad de Riobamba, análisis legal, matemático –estadístico. *Ciencia digital*, 3(2), 102-117. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/463/1054>

Huete, N., & López, V. (2019). The role of destination image in tourist satisfaction: the case of a heritage site. *Journal homepage*, 1(1), 1-19. doi:<https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1654399>

Huillca, L. (2020). *Evaluación de la satisfacción de turistas extranjeros en la Ciudad del Cusco mediante el análisis factorial - 2018*. Tesis de Maestría, Universidad Andina de Cusco, Cusco, Perú. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3938/Lourdes\\_Tesis\\_maestr%c3%ada\\_2020.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3938/Lourdes_Tesis_maestr%c3%ada_2020.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

Matiza, T., & Slabbert, E. (2021). Tourism is too dangerous! perceived risk and the subjective safety of tourism activity in the era of covid-19. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 36(2), 580-588. doi: [10.30892/gtg.362spl04-686](https://doi.org/10.30892/gtg.362spl04-686)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2019). *Manual de buenas prácticas ambientales para el servicio de transporte turístico acuático*. Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe/wp->



content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\_documentos\_Caltur/Gestion\_Ambiental/manual\_transporte\_turistico\_acuatico.pdf

Musallam, S., Khalifa, G., & Ghosh, A. (2019). Antecedents of Dubai Revisit Intention: The Role of Destination Service Quality and Tourist Satisfaction. *Restaurant Business*, 118(1), 307-316. Obtenido de [https://lincolnuniversities.com/pdf/faculty\\_members/SAADALIMUSALLAMABDULLA.pdf](https://lincolnuniversities.com/pdf/faculty_members/SAADALIMUSALLAMABDULLA.pdf)

Quintero, J., Ramírez, Y., & Cortázar, A. (2021). Transporte fluvial en Colombia: operación, infraestructura, ambiente, normativa y potencial de desarrollo. *Revista Ciudades, Estados y Política*, 7(1), 49-68. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cep/v7n1/2389-8437-cep-7-01-49.pdf>

Quispe, J. (2020). *Satisfacción del turista receptivo en el servicio de transporte público del centro turístico de Miraflores, 2020*. Tesis pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76145>

Reyes, M. (2021). *Cicloturismo en la patagonia andina: turismo y experiencias de viaje*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de la Plata, Argentina. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/126695>

Romero, J., & Quintero, M. (2019). El transporte turístico urbano desde la apreciación del usuario. *Revista UP, Edu*(36), 43-61. Obtenido de <https://revistas.up.edu.mx/ESDAI/article/view/2079>

Valles, H. (2021). Propuesta de política nacional para el desarrollo del transporte fluvial Amazónico del Perú 2021-2030. *Revista De La*

*Escuela Superior De Guerra Naval*, 18(1), 79- 104. Obtenido de <https://revista.esup.edu.pe/RESUP/article/view/116>

Vargas, F., Palomino, G., Santellan, K., & Gárate, J. (2021). Seguridad y desarrollo del turismo frente al covid-19: una revisión internacional de literatura. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(2), 126-136. Obtenido de <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/download/84/55/267>

Yanarico, K. (2022). *Producto artesanal autóctono para la satisfacción del turista en las islas flotantes de los Uros- Provincia de Puno*,. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de san Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/6768>

# **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Seguridad del transporte y satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023	<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre seguridad del transporte y la satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> 1. ¿Cuál es el nivel de seguridad del transporte en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023? 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la seguridad del transporte y la satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> 1. Conocer el nivel de seguridad del transporte en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023. 2. Conocer el nivel de satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> La seguridad del transporte se relaciona significativamente con la satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>Hi<sub>1</sub>:</b> La seguridad del transporte en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023, es bajo. <b>Hi<sub>2</sub>:</b> El nivel de satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023, es bajo.</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Aplicada Nivel descriptivo-correlacional</p> <p><b>Diseño de estudio:</b> No experimental</p>	<p><b>Población:</b> Conformado por 15000 turistas que acuden al Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023.</p> <p><b>Muestra:</b> Conformado por 375 turistas.</p> <p><b>Procesamiento de datos:</b> Excel SPSS</p>	<p><b>Instrumento:</b> El cuestionario</p>

## 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO - SEGURIDAD DEL TRANSPORTE

El instrumento que se presenta a continuación, busca conocer el nivel de seguridad del transporte en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023, en donde deberá calificar cada uno de los ítems de acuerdo a las opciones de respuesta de la escala Likert:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N.º	Dimensiones	Escala de medición				
	Protocolos sanitarios	1	2	3	4	5
1	Ha visibilizado señalizaciones sobre los protocolos de bioseguridad (estornudo, lavados de manos, tos y saludos)	1	2	3	4	5
2	Ha observado materiales para la prevención del contagio del covid-19 (alcohol, mascarillas, equipo para el control de la temperatura)	1	2	3	4	5
3	Se limpia el medio de transporte antes y después de cada viaje	1	2	3	4	5
4	Ha visibilizado gran variedad de productos para la limpieza del transporte	1	2	3	4	5
5	Ha observado recipientes para la recolección de desechos	1	2	3	4	5
	<b>Requisitos legales para operar</b>					
6	Antes de viajar, se pide a los usuarios, llenar un documento con datos personales	1	2	3	4	5
7	Considera que el transporte cuenta con documentación en regla para ofrecer el servicio	1	2	3	4	5
8	Ha visibilizado los permisos que corresponden para operar	1	2	3	4	5
	<b>Elementos de seguridad</b>					
9	Ha observado chalecos salvavidas en buen estado, para brindar protección al usuario	1	2	3	4	5
10	Ha observado un botiquín de primeros auxilios	1	2	3	4	5
11	Ha observado un extintor vigente	1	2	3	4	5
	<b>Medidas de seguridad durante el viaje</b>					
12	Antes de realizar el viaje, le han informado sobre las medidas de seguridad	1	2	3	4	5
13	Ha observado que en el medio de transporte se respeta el aforo permitido	1	2	3	4	5
14	Ha recibido instrucción por parte de los operadores sobre los peligros	1	2	3	4	5
15	Se realiza una previa coordinación antes del viaje sobre el embarque y desembarque de pasajeros	1	2	3	4	5
16	Ha observado una atención preferencial en niños, adultos mayores y personas con discapacidad	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO – SATISFACIÓN DEL TURISTA

El instrumento que se presenta a continuación, busca conocer el nivel de satisfacción del turista en el Balneario Bellavista Nanay, Iquitos 2023, en donde deberá calificar cada uno de los ítems de acuerdo a las opciones de respuesta de la escala Likert:

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

N.º	Dimensiones	Respuesta				
		1	2	3	4	5
<b>Atributos del servicio</b>						
1	¿Cómo califica el servicio en los establecimientos de alimentos y bebidas en el balneario?					
2	¿Cómo califica la variedad de alojamiento en el balneario?					
3	¿Cómo califica la hospitalidad de los ciudadanos en el balneario?					
4	¿Cómo califica la conservación de las áreas públicas del balneario?					
5	¿Cómo califica la relación calidad-precio en el balneario?					
6	¿Cómo califica la variedad de actividades turísticas ofrecidas en el balneario?					
7	¿Cómo califica la limpieza de calles y áreas públicas del balneario?					
8	¿Cómo califica el transporte disponible en el balneario?					
9	¿Cómo califica el desarrollo de actividades culturales en el balneario?					
10	¿Cómo califica la disponibilidad de actividades recreativas y de esparcimiento en el balneario?					
11	¿Cómo califica la oferta de servicios de excursión a través de los medios de transporte fluvial?					
<b>Competitividad</b>		1	2	3	4	5
12	¿Cómo califica el nivel de seguridad ciudadana en el balneario?					
13	¿Cómo califica la calidad de los atractivos turístico ubicados en el balneario?					
14	¿Cómo califica la calidad de los servicios turísticos del balneario?					
<b>Sustentabilidad</b>		1	2	3	4	5
15	¿Cómo califica el cuidado y conservación de los atractivos naturales?					
16	¿Cómo califica el cuidado y conservación de los atractivos culturales?					

### 3. Estadística complementaria

#### Análisis de fiabilidad

#### Escala: Seguridad del transporte

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	375	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	375	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	16

#### Escala: Satisfacción del turista

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	375	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	375	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	16

#### 4. Consentimiento informado

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....

.....

....., del Sr. .... tiene como objetivo medir .....

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

#### Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable