



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

TESIS

**“SEGURIDAD TURISTICA Y SU RELACION CON LA
SATISFACCION DEL TURISTA QUE VISITA EL DESTINO
TURISTICO QUISTOCOCHA DE LA CIUDAD DE IQUITOS –
2018”**

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

AUTOR: Gwendy Sara Alejandrina Gaviola Guerra.

ASESOR: Lic. Víctor Raúl Reátegui Paredes

IQUITOS, PERU

2019



UNAP

Universidad Nacional de la Amazonia Peruana

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN

"OFICINA DE ASUNTOS ACADÉMICOS"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Iquitos, a los 19 días del mes de JUNIO del 2019, siendo las 11:00 AM. de acuerdo a lo establecido en la Resolución Decanal N° 0778 2019-FACEN-UNAP, se constituyeron en el Auditorio de esta Facultad, el Jurado de la tesis, integrado por los docentes: LIC.ADM. JAIME NICOLAS ALER GARDINI, Mgr. (Presidente), LIC.ADM. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Mgr. (Miembro) y el LIC.NIT. RILKE CHONG VELA, Mgr. (Miembro), y se dio inicio al acto para escuchar la sustentación pública de la tesis: "SEGURIDAD TURISTICA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL TURISTA QUE VISITA EL DESTINO TURISTICO QUISTOCOCHA DE LA CIUDAD DE IQUITOS - 2018", presentado por la bachiller en Negocios Internacionales y Turismo GWENDY SARA ALEJANDRINA GAVIOLA GUERRA, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO, que otorga la Universidad de acuerdo a la Ley y al Estatuto vigente.


Después de haber escuchado con mucha atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas en forma, SATISFACTORIA

El Jurado luego de las deliberaciones correspondientes en privado, llegó a la conclusión siguiente:


La Tesis ha sido: APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las, 1:00 P.M. se dio por terminado el acto PUBLICO

Agradeciendo a la sustentante por su exposición.


LIC.ADM. JAIME NICOLAS ALER GARDINI, Mgr.
Presidente


LIC.ADM. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Mgr.
Miembro

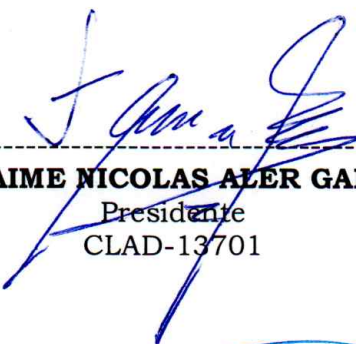

LIC.NIT. RILKE CHONG VELA, Mgr.
Miembro

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: facenunap@yahoo.es
Teléfonos: #065-234364 / 065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264

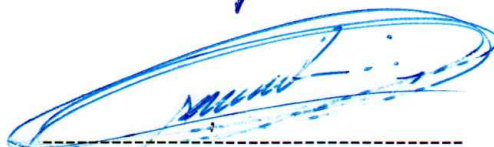


MIEMBROS DEL JURADO



LIC.ADM. JAIME NICOLAS ALER GARDINI, Mgr.

Presidente
CLAD-13701



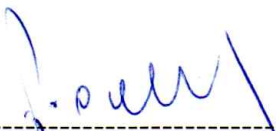
LIC.ADM. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Mgr.

Miembro
CLAD-01950



LIC.NIT. RILKE CHONG VELA, Mgr.

Miembro
CLAD-22275



LIC.ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mgr.

Asesor
CLAD-01966

Dedicatoria

La presente tesis lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo ahora soy. Es un orgullo y privilegio ser su hija, son los mejores padres.

A mis hermanos por estar presentes acompañándome siempre y por el apoyo moral que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres: Juan Antonio Gaviola Reyna y Mirtha Guerra de Gaviola, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mí, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a nuestros docentes de la Escuela de Negocios Internacionales y Turismo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial al Lic. Adm. Víctor Raúl Reátegui Paredes Mgr., asesor de mi proyecto de investigación, quien me ha guiado con su paciencia y su rectitud como docente.

Índice

Acta de Sustentación	ii
Jurado y Asesor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	13
1.1. Antecedentes.....	13
1.2. Bases teóricas.....	18
1.3. Definición de términos básicos.....	29
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	31
2.1 Formulación de la hipótesis	31
2.2 Variables y su operacionalización	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	33
3.1. Tipo y diseño	33
3.2. Diseño muestral	34
3.3. Procedimientos de recolección de datos	35
3.4. Procesamiento y análisis de datos.....	35
3.5. Aspectos éticos	35
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	36
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	47
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	49
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	50
CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	55

Resumen

La presente investigación titulada: “Seguridad turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018” tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre las variables en estudio, por lo que se ha optado por realizar una investigación de tipo descriptiva correlacional con diseño no experimental, por lo tanto se ha tomado 233,024 turistas extranjeros y nacionales, extrayendo de ella una muestra de 384 turistas a los que se ha encuestado utilizando como instrumento el cuestionario de preguntas, llegando de tal forma a las siguientes conclusiones: Tras el análisis de los resultados 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 (H_1).

Palabras claves: Seguridad turística; Satisfacción del turista; Destino turístico Quistococha.

Abstract

The present investigation entitled: "Tourist security and its relation with the satisfaction of the tourist that visits the tourist destination Quistococha of the city of Iquitos - 2018" had as a main objective to determine the existing relation between the variables under study, for what has been opted for carrying out a descriptive correlational type research with non-experimental design, therefore 233,024 foreign and national tourists have been taken, extracting from it a sample of 384 tourists who have been surveyed using the questionnaire as an instrument, arriving to the following conclusions: After analyzing the results, it is determined that tourism security at the Quistococha tourist destination of the city of Iquitos is fair (64%), due to the deficiencies observed in the development of public safety, medical, information, in the safety of recreation, road safety, transportation and safety environmental. On the other side, it has been determined that the satisfaction of the tourist who visits the Quistococha tourist complex, shows an average level (52%), that is, the tourists shows some dissatisfaction after the services perceived, due to the low human quality, to the few tourist information, low environmental care and deficiencies in the presentation of infrastructure. Finally, it is concluded that there is a relationship between tourist safety and the satisfaction of the tourist who visits the Quistococha tourist destination of the city of Iquitos in 2018, a hypothesis that is reinforced by the correlation coefficient of 0.823 and by the degree of significance (bilateral) of 0,000 which led to the acceptance of the alternative hypothesis (H_1).

Keywords: Tourist security; Tourist satisfaction; Tourist destination Quistococha

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el turismo representa una oportunidad de desarrollo para los diferentes países, pues los turistas visitan estos lugares con la finalidad de conocer la diversidad natural que ofrecen; sin embargo, esta oportunidad es una responsabilidad que deben asumir y responder los gobernantes, pues uno de los factores que ha generado mayores esfuerzos actualmente y que aún sigue acarreando molestias en este sector es la seguridad. Ya que la presencia policial en muchos atractivos turísticos es evidente pero no suficiente para controlar el riesgo constante al que están expuestos los turistas. La inseguridad es uno de los factores que está afectando al turismo en este sector. (Organización Mundial del Turismo - OMT, 2010)

El Perú durante el año 2018 tuvo un crecimiento de 3.99%, siendo este un indicador positivo que favorece el desarrollo del país, en gran medida se debe a la actividad turística, que se incrementó en un 7% y 8% en el presente año respecto al 2017, debido a sus atractivos arqueológicos, gastronómicos, naturales y culturales, el 47% de visitantes extranjeros buscan conocer culturas ancestrales y auténticas; preferencia que es atendida por el turismo rural, donde las principales motivaciones de los visitantes son conocer nuevas culturas, tener contacto con la naturaleza y los pobladores. Sin embargo, es la actividad más sensible a la falta de contención de la violencia, pues muchas veces la imagen de un lugar se daña fácilmente cuando el riesgo en seguridad se pone en conocimiento de los potenciales visitantes, esto se debe en cierta parte a la falta de una cultura ciudadana turística, que contribuya a la calidad de atención al turista, a la protección del patrimonio natural y cultural. (El Comercio, 2018)

La región Loreto se caracteriza por poseer una gran variedad de atractivos turísticos, lo cual es interesante para el visitante nacional y extranjero, siendo está a su vez una actividad que ha permitido el crecimiento de la región, sin embargo estos atractivos poseen falencias en el aspecto de seguridad, lo que ha ocasionado cierto descontento en los visitantes, como es el caso destino turístico Quistococha

de la ciudad de Iquitos, la cual se encuentra ubicada a 13.5 km al Sur de la Ciudad de Iquitos (30 min. aprox. Iquitos), es un atractivo que se ha convertido en una de las preferidas de los visitantes, pues se compone de un Zoológico con 70 especies amazónicas rescatadas y más de 150 ejemplares en peligro de extinción, en donde se destacan el delfín rosado, el otorongo o jaguar, el águila harpía, etc. Además cuenta con un Jardín botánico con especies ornamentales y medicinales de la Amazonía. Laguna natural donde se pueden alquilar botes a remo y a pedales. Tunchiplaya, una playa acondicionada de arenas blancas.

Restaurantes Turísticos. Parque Infantil y un museo, sin embargo, posee falencias en el aspecto de seguridad, ya que las señalizaciones no son visibles o muchas veces no tienen, las estructuras de apoyo para la caminata no son reforzadas, pocas veces acompaña un guía turístico, el medio para trasladarse de orilla a orilla no es bien elaborada, etc., falencias que ha venido creando descontento en los visitantes, además se ha observado que los turistas muchas veces andan temerosas pues se sienten inseguro en el lugar, por lo que su permanencia es muy poca. Por tal motivo la realización de la presente investigación, pues pretende determinar de qué manera afecta o se relaciona la seguridad turística con la satisfacción del visitante.

Por lo tanto, en cuanto a la problemática se ha determinado:

Pregunta general

¿Cuál es la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018?

Problemas específicas

- ¿Cuál es el nivel de seguridad turística del destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018?

- ¿Cuál es el grado de significancia de la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018?

De tal forma se ha planteado los siguientes objetivos:

Objetivo general

Determinar la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018.

Objetivos específicos

- Conocer el nivel de seguridad turística del destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018.
- Establecer la relación estadística entre la seguridad y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018.

La presente investigación se justifica de la siguiente manera:

El presente estudio se justifica teóricamente ya que se utilizarán teorías validadas, es decir se tomaron postulados teóricos que evalúan cada una de las variables, por lo que se ha tomado la teoría de Grünewald (2010) para evaluar la seguridad turística, asimismo se ha tomado la teoría propuesta por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR (2009), para evaluar la satisfacción de los turistas que visitan la zona turística de Quistococha; evaluación que será utilizada como material bibliográfico para futuras investigaciones.

Asimismo, en la investigación se justifica metodológicamente, ya que se utilizarán estadística cuantitativa para el desarrollo del mismo, de tal forma que se ejecutará

una investigación descriptiva correlación, estudio que contribuirá al desarrollo de los objetivos y la resolución de los problemas.

Por otro lado, el presente estudio se justifica en la práctica, pues se utilizará como instrumento el cuestionario de preguntas para conocer la percepción de los turistas ante la seguridad que ofrece el lugar turístico (Quistococha) y la satisfacción que tienen los turistas por los servicios ofertados; información que será procesada a través de programas estadísticos, que contribuirán al mejor análisis de los resultados, extrayendo del mismo tablas y gráficos para su mejor comprensión.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

A continuación, se analiza diversas investigaciones de acuerdo a las variables en estudio, tomando en cuenta el sector, pues esto contribuirá al desarrollo de la investigación.

Antecedentes internacionales

Cabanilla (2012) en su tesis *“Estudio de la Satisfacción del Turista en Quito”* La cual tuvo como objetivo analizar el nivel de satisfacción del turista en función al perfil del mismo, llegando a las siguientes conclusiones: El turismo, la oferta turística y las expectativas que tiene el turista sobre Quito son extensos. La ciudad se encuentra entre lo contemporáneo y lo colonial, marcar diferencia entre el servicio de calidad de los servicios prestados es una excelente opción para abrir puertas a más turistas y a visitas en otros lugares del país. Mejorar algunos aspectos estudiados para lo cual es conveniente que el municipio y los organismos competentes hagan un análisis para mejorar los planes estratégicos dentro del sector.

Villalba (2016), en su tesis titulada: *“Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil”*, la cual logro realizar un diagnóstico actual ante la seguridad del turista en dicha zona, por lo que entre sus conclusiones menciona que actualmente la Dirección de la Policía Metropolitana cuenta con un gran número de efectivos, pero no se encuentran bien establecidos en los diferentes atractivos turísticos que custodian y en muchos de los casos son insuficientes para la seguridad del lugar. Se considera que el cerro Santa Ana posee tramos vulnerables en su exclusiva área de regeneración urbana; al estar aledaño a los barrios no regenerados, por lo que la implementación

de un circuito de control y vigilancia metropolitana permitirá fortalecer estas partes de recorrido turístico, así como su imagen y el resguardo brindado a los visitantes.

Álvarez (2017) en su trabajo de investigación titulada: *“Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los Juegos Olímpicos”*, estudio que logro analizar el tratamiento de la seguridad y el riesgo en las informaciones procedentes de los agentes autónomos formadores de la imagen de un destino. Llegando a concluir que respecto a seguridad pública hubo incidentes relacionados directamente con turistas (nacionales e internacionales); la denominada seguridad social se vio afectada por las diversas protestas y manifestaciones ya mencionadas que en alguna ocasión provocaron graves trastornos y que también fueron advertidas en las recomendaciones de viaje oficiales; la seguridad médica tuvo un auténtico reto ante la epidemia causada por el virus zika; relativo a la seguridad informativa, sin verse afectada directamente en cuanto a acceso de información y variedad de fuentes, sí que puede destacarse el hecho de que el colectivo periodístico fue víctima de ataques y agresiones; la seguridad en la recreación y en eventos es un factor fundamental en la organización de unas olimpiadas por lo que fue un aspecto que la cobertura mediática se centró de manera especial; por último la seguridad ambiental también tuvo su representación ya sea con motivo de las olimpiadas o por acontecimientos de la actualidad.

Antecedentes nacionales

Díaz y Lama (2015), en su estudio titulado: *“Estudio de la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el poblado de Barrio Florido y alrededores, periodo 2014”*, investigación que tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción de las personas extranjeras que visitan dicha zona; trayendo consigo las siguientes conclusiones: Respecto al nivel

de satisfacción acorde a las expectativas del turista del servicio brindado, el nivel de satisfacción con mayor cifra fue la alternativa algo satisfechos con una representación porcentual del 40% aproximadamente, lo que significa, que más del 40% de los turistas extranjeros se sintieron algo satisfechos con su visita a Barrio Florido y alrededores, lo que confirma que se colmó gran parte de sus expectativas. Acorde al nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio recibido se obtuvo como resultado que la alternativa con mayor cifra fue el nivel “muy satisfechos”, dicho resultado engloba el trato de los pobladores, atención brindada, seguridad, confiabilidad, cuidado y protección de los recursos naturales. Esto significa que los visitantes disfrutaron su estancia porque estas zonas se mostraron acogedoras y tranquilas, con pobladores amables y sencillos que aprovechan los recursos naturales de manera sostenible.

Jigash y Núñez (2016) en su trabajo de investigación titulada: *“La seguridad turística y su relación con la responsabilidad social de las entidades del sector turismo en el Centro Histórico de Arequipa – 2014”*, estudio que tuvo la finalidad de analizar cada una de las variables para luego establecer la relación entre ambas, por lo que entre sus conclusiones menciona que habiendo identificado las características funcionales de la Seguridad Turística que desarrollan las entidades del Sector Turismo se concluye que existe un esmero y preocupación dentro de la realización de planes y actividades, las cuales puedan responder a las necesidades de los turistas que visitan el Centro Histórico, pues este lugar representa la principal imagen de nuestra ciudad y es donde los visitantes van a percibir la existencia o deficiencia de la responsabilidad de estas entidades por respaldarlos mediante información verbal o escrita, folletos, etc., sobre las medidas de seguridad a tomar.

Canaza (2017) en su tesis titulada: *“Nivel de satisfacción de los turistas extranjeros con los servicios en el Puesto de Control Fronterizo KASANI, Puno 2016”*, la cual tuvo el objetivo principal de determinar la relación

entre las variables en estudio. Respecto al nivel de satisfacción de los turistas extranjeros, los resultados determinan satisfacción media en cerca de la mitad de los turistas, cerca de la tercera parte se encuentra satisfecho con los servicios brindados y en la misma proporción encontramos a turistas insatisfacción; por tanto, se rechaza la hipótesis planteada, porque el nivel de satisfacción de los turistas es medio. La relación establecida entre el nivel de satisfacción del turista extranjero con los servicios recibidos en el puesto de control fronterizo de Kasani, los resultados determinan que los turistas consideran muy importante los servicios turísticos en quienes predomina la satisfacción media e insatisfacción, en los turistas que consideran los servicios como importantes, presentan satisfacción media a alta, del mismo modo en turistas que consideran como baja la necesidad de servicios; entonces existe relación significativa.

Cruzado (2017), en su investigación titulado *“Seguridad del servicio turístico y su relación con la satisfacción del turista que visita las cataratas de Ahuashiyacu de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016”*, tuvo como principal objetivo evaluar la seguridad del servicio turístico y su relación con la satisfacción del turista, concluye que una vez analizado los resultados obtenidos de la data recolectada y procesada, se determinó que la seguridad del servicio turístico no se encuentra en buenas condiciones pues obtuvo un resultado entre regular e inadecuado, claro indica que existen deficiencias que deben ser mejoradas, pues los turistas consideran que la organización no se preocupa en prevenir accidentes a los que se encuentran propenso, además los encargados del atractivo turístico no realizan mantenimiento constante, no hay presencia policial en la zona, además se determinó que el turista no se siente satisfecho, pues consideran que no es un adecuado lugar para descansar ya que no encuentran tranquilidad, así mismo el lugar no cuenta con el equipamiento necesario, pues los chalecos están deteriorados, y los sanitarios en pésimas condiciones, además el lugar no es seguro para niños, por otro lado el personal no brinda la información necesaria sobre los

servicios y beneficios del lugar, pues no han recibido al ingresar ningún folleto o ficha con información sobre el lugar.

Antecedentes locales

Trigozo (2017) en su investigación titulado “*Calidad del Servicio Turístico y su relación con la Satisfacción del Turista nacional en la ciudad de Iquitos, año 2017*”, tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio turístico y la satisfacción del turista, llegando a las siguientes conclusiones se determinó que el nivel de satisfacción del turista es bajo, estos consideran que los servicios brindados por el lugar no es el adecuado, pues perciben que no hay una buena comunicación con el personal además estos no se interesan por brindar un buen servicio, existen muchos que no poseen la capacidad para comprender las necesidades del cliente, además muestran apariencia inapropiada, no transmiten la confianza, tienen poca disposición para brindar apoyo, no proporcionan la información necesaria, tampoco brindan una atención cortés y afable, por su parte el lugar no cuenta con el mobiliario adecuado, además la infraestructura y las instalaciones no se encuentran debidamente higiénicas, lo que ha generado insatisfacción e incomodidad en los clientes.

Curinuqui y Guerra (2017), en su trabajo de investigación titulada: “*Estudio de satisfacción de los turistas nacionales que visitan el complejo turístico de Quistococha, periodo 2016*”, logro determinar el nivel de satisfacción de los turistas nacionales que visitan dicho complejo, llegando finalmente a concluir que los turistas nacionales en relación a la variable empatía, el 75 % se mostró satisfecho con la atención del personal de boletería, calificándolo con el más alto porcentaje respecto al trato de los guías, el personal de limpieza, atención en los restaurantes, que también fueron evaluados por los turistas que visitaron el complejo. Sin embargo, en contraste, la variable confiabilidad en relación a la capacidad de solución ante sucesos registro un porcentaje de 53 % referente a la alternativa “ni

satisfecho/ni insatisfecho” lo cual indica que ante la capacidad de solución por parte del personal del complejo le es indiferente ante ello, mientras un 51% de visitantes se encuentra satisfecho respecto al cumplimiento de los servicios ofertados por parte del complejo.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Seguridad Turística

Según el Código Ético Mundial Para el Turismo (2001), las autoridades tienen el deber de salvaguardar la integridad de los visitantes junto con sus pertenencias, en especial cuidado con los extranjeros que son los más propensos. Facilitándoles todos los medios para su completa protección. Por otra parte, los actos indebidos en contra de turistas o prestadores de servicios turísticos serán sancionados con el rigor de la ley.

La seguridad turística se entiende como uno de los pilares básicos para el abordaje integral de un destino, entendiendo que el mismo debe estar apoyado en la planificación sustentable de la gestión de los riesgos.

En este sentido, la seguridad turística tal como la concebíamos hasta hoy, basada en la protección policial y acción contra el delito en todas sus formas, comienza a ampliar su base de sustentación y a pensar los riesgos turísticos desde una perspectiva más integral, apoyada en la planificación sustentable de la gestión de los riesgos. (Presidencia de la Nación, 2018, párr. 2)

La seguridad es un concepto abstracto y polifacético, escuetamente puede definirse como la percepción de ausencia de riesgos (seguridad subjetiva) y la efectiva ausencia de los mismos (seguridad objetiva).

(Blanco, 2004). El análisis de estas dos perspectivas nos permite extraer elementos comunes a la hora de conceptualizar el término:

- Minimización de riesgos y peligros para los turistas y sus bienes.
- Cuidado del soporte territorial en que se desarrolla y la sociedad local.
- Las perspectivas y sentimientos del turista

Consecuentemente podemos definir la seguridad como:

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. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2010, p. 20)

Para abordarla, debemos tener en cuenta que nos referimos no solamente a la inseguridad del turista, sino también de la del propio habitante local, y que aquí se conjugan la realidad de la inseguridad, medida de modo estadístico, con lo que probablemente sea lo más relevante: la percepción de inseguridad del turista, que puede no coincidir con la realidad.

Y si bien la sensación de inseguridad es una medida subjetiva, intervendrá en cada una de las etapas del proceso turístico: Antes de que el turista potencial decida la compra, durante el viaje, en el propio destino, y luego del regreso a casa. (Frigó, 2012, párr. 3)

Evaluación de la Seguridad Turística

En este sentido, es importante tener presente que seguridad turística es un concepto multidimensional de prevención y de atención integral que incorpora salud, integridad física, psicológica y económica de los

visitantes, de los prestadores de servicios y, por supuesto, del resto de la sociedad. (Grünewald, 2010)

Ante ellos Grünewald (2010) considera que la seguridad turística “es una de las pautas estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística que involucra hoy una serie de aspectos” (p. 26). Las que se desglosan en:

A. Seguridad pública.

Comprende la prevención de riesgos ante el desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos- y los accidentes. De tal forma, es pertinente la presencia de seguridad personal para proteger a los visitantes, como son: (Grünewald, 2010)

- ***Presencia de efectivos policiales:*** la presencia de policías en la zona ofrece mayor tranquilidad a los visitantes, pues los funcionarios deben estar a la orden de los turistas para dar solución a cualquier problema público que se presente.
- ***Personal de seguridad del establecimiento:*** es necesaria los servicios de seguridad por parte de la asociación encargada de la zona, por ende, estos deben estar capacitados para dar solución a los problemas del visitante.

B. Seguridad médica

Comprende la prevención, emergencia y protección médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico. De tal forma comprende la asistencia médica inmediata de la organización, contado con los siguientes servicios: (Grünewald, 2010)

- ***Presencia de instrumentos de primeros auxilios:*** ante cualquier accidente es importante tener instrumentos de primeros auxilios, que a su vez sean de fácil acceso.
- ***Capacitación médica del personal:*** el lugar turístico debe contar con personal capacitado para ofrecer los primeros auxilios, ya al estar alejada de la ciudad es de suma importancia.
- ***Presencia inmediata de ambulancia:*** contar con la presencia de una ambulancia o el fácil acceso a una, de manera inmediata, es vital para atender graves accidentes.

C. Seguridad informativa y de facilitación

Comprende la comunicación permanente que permite el conocimiento de la oferta del destino y los sistemas integrados de prevención. Por lo que es necesaria que la asociación encargada del lugar turístico cumpla con lo siguiente: (Grünewald, 2010)

- ***Señalización de la ruta:*** esencialmente las vías de acceso, al ser una distancia considerable para llegar al lugar debe contar con la señalización adecuada para el fácil acceso del visitante, señalando las zonas de precaución.
- ***Prevención de riesgos:*** Antes de iniciar el recorrido, los encargados tienen el deber de prevenir cualquier riesgo a los turistas, dando a conocer las zonas vulnerables o peligros que pueden correr, siendo estos monitoreado de tal forma.
- ***Información turística:*** la información debe ser proporcionada al turista antes, durante y después de su visita, la que a su vez debe ser de fácil acceso, de tal forma el visitante está informado de todas las características del lugar turístico o de otras que se encuentren cercanas.
- ***Presencia de guías turísticos certificados:*** los guías turísticos son esenciales para el desarrollo turístico pues

proporcionan un servicio personalizado a los turistas, es decir para los que lo requieran.

D. Seguridad en la recreación y en eventos

Sistema que permite la protección durante una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo, etc. del visitante del destino. Seguridad que debe ofrecer el operador turístico, ante los servicios turísticos que ofrece, en especial el turismo de aventura: (Grünewald, 2010)

- *Utilización de instrumentos de seguridad:* instrumentos que son utilizados obligatoriamente para el desarrollo de actividades turísticas, las cuales son el casco, guantes, chalecos, arnés, entre otros.

E. Seguridad vial y del transporte

Procedimiento que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo. (Grünewald, 2010)

- *Señalización vial:* la señalización de vías es de suma importancia para que el visitante pueda llegar a su destino con total facilidad, y no pueda correr el riesgo de perderse o sufrir algún accidente.
- *Condiciones de las vías de comunicación:* las condiciones de las vías de comunicación vial y de transporte son esenciales para una mejor accesibilidad de los visitantes.

F. Seguridad ambiental

Procedimiento que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante problemas climatológicos. Problemas ambientales que pueden ocasionar desastres naturales

incontrolables, por lo que es de vital importancia prevenir este tipo de riesgos. (Grünewald, 2010)

- ***Prevención ante desastres naturales:*** en esencia comprende realizar advertencias a los visitantes de riesgos latentes, ya sea por fallas geológicas, por problema climatológicos siendo estas las lluvias que crean grandes riesgos en el terreno y los ríos.

1.2.2. Satisfacción del Turista

Turista

Se refiere a los visitantes temporales que permanecen al menos veinticuatro horas en el país que visitan y que deben pernoctar en él. Las finalidades de su viaje pueden clasificarse del siguiente modo: placer, distracción, salud, vacaciones, religión y deporte, negocios, familia, reuniones. (Vargas, 2012)

Impacto positivo del turismo

Los viajes influyen positivamente en el conocimiento del patrimonio histórico cultural del país y facilita la comprensión de la vida social y cultural de otros pueblos. (Vargas, 2012)

- Permite una mejor calidad de vida física y mental. Es un elemento de higiene mental y psicoterapia.
- Permite un mejor conocimiento de otras culturas y sociedades, lo que supone un enriquecimiento cultural. El turismo permite al individuo adquirir una mundología a través de sus viajes.
- Permite un mejor y mayor contacto social entre los miembros de la familia, entre otros familiares y amigos, por disponer de mayor tiempo y más relajado que el resto del año. Revitalizar el interés de los habitantes por su cultura, así como por la protección del patrimonio arquitectónico y artístico.

- Otorgar un valor añadido o de diferenciación en los destinos turísticos ya desarrollados o maduros.
- Contribuir a atenuar o romper la estacionalidad en destinos cuya oferta principal se basa en productos de marcada estacionalidad.

Impactos negativos del turismo

Toselli (2006) resume así los efectos no deseados:

- Provoca un proceso de deterioro de la cultura del destino a través de la producción y venta de artesanías no auténticas o el desarrollo de fiestas que constituyen una puesta en escena alejada de la realidad.
- Genera un sentimiento de rechazo por parte de las comunidades visitadas cuando no se respetan los sitios o las costumbres del lugar, o bien, genera inhibición cuando sienten invadido su espacio vital.
- Impulsa la mercantilización extrema de las tradiciones locales, despojándose de su verdadero significado, convirtiendo la cultura local en un mero objeto de consumo.
- Propicia, en ciertos destinos, un mercado negro de antigüedades o bienes del patrimonio artístico.
- Provoca aculturación en la población receptora, al adoptar ésta nuevas normas y patrones culturales a través del contacto con los turistas.

Satisfacción

Es una variable clave en la definición de los comportamientos posteriores de un cliente, este puede generar una recompra, fidelidad, propaganda boca a boca, contribuyendo a mantener y ampliar la demanda de un servicio o producto.

Satisfacción del Turista

La satisfacción se refiere al juicio del turista sobre el rendimiento percibido de un servicio o producto, en relación con las expectativas que tenga. Si la percepción que presenta, es igual a sus expectativas, entonces el turista estará satisfecho. (Kotler y Keller, 2012)

Es el comportamiento que muestra un visitante después de haber recibido un servicio, un turista satisfecho genera muchas expectativas de repetición en la compra de un producto o también para recomendarlo a terceras personas, lo cual puede dar posibilidades favorables para crear una futura lealtad. “Bajo esta premisa podemos decir que nos encontramos con turistas muy complacidos de haber vivido una serie de experiencias durante su viaje, ya sea descubriendo nuevas culturas, adquiriendo nuevos conocimientos o compartiendo con nuevas costumbres” (PromPerú, 2010, p. 3). Pero el turismo no sólo es la experiencia que se logra visitando los atractivos e íconos turísticos, sino también es la convivencia de los servicios turísticos directos (agencias de viaje, aerolíneas, hoteles, etc.) e indirectos (taxis, restaurantes, etc.) y también con la población en general.

Es un estado que experimenta el turista dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional, estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del visitante hacia el contexto de búsqueda de información, el cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado. “Es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro” (Vogt, 2004, p. 16).

Normalmente, esa satisfacción se crea a partir de la formación de un estándar de comparación, que posteriormente es posicionado frente a los resultados obtenidos, para emitir un juicio de valor acerca del

mismo. Si el resultado obtenido iguala o supera lo esperado, se obtiene una satisfacción, mientras que, si no lo alcanza, el cliente alcanzará un grado de insatisfacción.

Importancia de la satisfacción del turista

La satisfacción del turista es de suma importancia para las empresas y destinos que quieren obtener los beneficios provenientes de un turismo desarrollado. “Además, es una alternativa para el desarrollo económico y social de algunas ciudades ya que requiere de una estructura mínima para la atracción de turistas, pudiendo tener beneficios directos para las comunidades locales” (Oliveira, 2011, p. 2). Diversos estudios establecen que la satisfacción posee una influencia positiva sobre el comportamiento post compra, siendo un importante elemento para el desarrollo de relaciones a largo plazo y para la formación de una imagen atractiva

Un cliente satisfecho volverá a usar sus servicios y dará una buena opinión al respecto de la empresa. “Por el contrario, una persona insatisfecha comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la organización” (Hernández, 2011, p. 350). La importancia que tiene la satisfacción dentro de las actividades de información, no basta con almacenar y poner a disposición de nuestras comunidades los recursos, herramientas y servicios, se hace imprescindible valorar si el suministro de dichos recursos es el adecuado para cubrir las necesidades de los turistas.

Evaluación de la Satisfacción del Turista

Según Izaguirre (2014), la satisfacción del turista es muy importante ya que “fuertemente dependemos de ellos para que nuestra empresa siga siendo rentable y siga creciendo además para poder brindar un

servicio turístico de calidad y satisfacer las necesidades primordiales del visitante” (p. 46).

Por otro lado, la satisfacción, es básicamente un requerimiento indispensable para ganarse un lugar en la mente del cliente y en nuestro mercado meta, sin embargo, muchas empresas hoteleras no se dedican a satisfacerlas y a cumplir con las expectativas del visitante es por eso que el simple hecho de mantener satisfechos a nuestros clientes/turistas han traspasado fronteras del área de mercadotecnia.

Según la propuesta del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2017) mide el grado de satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros tomando en cuenta la visita realizada y los servicios turísticos utilizados en la zona destinada.

Los atributos son un factor muy importante a la hora de evaluar la satisfacción del consumidor turístico, ya que permiten ver cuáles de estos son los más valorados por dichos consumidores para así implementarlos (en caso de que no exista) o mejorarlos en caso de que presenten deficiencias. (MINCETUR, 2017)

La satisfacción del visitante se evalúa a través de parámetros establecidos por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2009), los cuales comprende la información turística que se le ofrece, las cualidades ambientales y aspectos relacionados a la seguridad, tomando en cuenta el sector de estudio; las que se describen a continuación:

A. Calidad humana:

De acuerdo a las evaluaciones del MINCETUR (2009) el turista crea cierta satisfacción en cuenta a las relaciones creadas con el personal, por lo que se observa la atención y el servicio que ofrece el personal,

así como el trato que demuestra a las personas y sobre todo la comunicación ejercida.

- ***Atención y servicio del personal:*** la atención que ofrece el personal debe ser oportuna, atendiendo los requerimientos de los turistas, además de ofrecer el mejor servicio, con el objeto de crear buenas experiencias en el visitante.
- ***Trato del personal:*** se debe observar la amabilidad y cordialidad en el trato que ofrece el personal a los turistas, las que llevarán a crear buenas relaciones entre ellos. Cualidad que define la personalidad de las personas.
- ***Comunicación permanente:*** la comunicación es esencial en toda relación entre personas, pues para tal caso debe ser permanente de tal forma se responda a todos los requerimientos del visitante.

B. Información turística:

Según MINCETUR (2009) esta dimensión se centra en la información necesaria e importante brindada a los visitantes, las que crearan mayor confianza en movilización por todos los lugares que desea visitar.

- ***Guías turísticos:*** el servicio de los guías turísticos debe ser eficiente, pues cuanta más información asertiva se ofrezca mayor será la satisfacción del visitante.
- ***Medios de transporte:*** el visitante demuestra cierto grado de satisfacción en cuanto los medios de transporte demuestren contar con la comodidad pertinente para ofrecer el mejor servicio.
- ***Señalización turística:*** componente esencial para que el visitante se traslade con total facilidad, y evitar la desorientación.

C. Cualidades ambientales:

Según MINCETUR (2009) esta dimensión se refiere a diversas condiciones y cualidades ambientales que percibe el visitante durante

su visita, componentes que crean una impresión y por ende un grado de satisfacción en ellos.

- ***Limpieza de los espacios:*** ofrecer una buena imagen debe ser un pilar importante para el sector público, es así que la limpieza debe ser constante.
- ***Accesibilidad al paseo:*** debe existir el acceso pertinente a los lugares turísticos, tomando en cuenta el estado de las vías para el libre tránsito.
- ***Cuidados ambientales:*** la cultura de cuidado ambiental crea una buena impresión en los visitantes, por lo que debe ser impartida en toda la población.

D. Componente estructural:

Según el MINCETUR (2009) describe que la satisfacción del turista se determina también a través del grado de comodidad y calidad de la infraestructura del establecimiento, que debe estar de acuerdo a los servicios que ofrece. Por lo que implica la satisfacción ante:

- ***Calidad de infraestructura:*** el diseño estructural debe adecuarse a los servicios del establecimiento, así como al contexto de la zona, infraestructura que también debe ofrecer una imagen que el visitante desea observar.
- ***Comodidad del establecimiento:*** componente que todo turistas o visitante desea encontrar en el establecimiento para hacer más satisfactoria su visita.

1.3. Definición de términos básicos

Atractivo turístico: los atractivos turísticos son la materia prima del turismo, sin la cual un país o una región no podrían emprender el desarrollo, (por qué les faltaría lo esencial y que solo a partir de su presencia se puede pensar en construir una planta turística que permita explotarlo comercialmente).

Consumidor turístico: son aquellas personas físicas que utilizan los establecimientos, instalaciones y recursos turísticos, o reciben los bienes y servicios que ofrecen las empresas y profesionales del sector (hoteles, hostales, bares, restaurantes, etc.) y que tienen una serie de derechos y obligaciones reguladas por ley.

Características demográficas: este indicador está referido a cualquier característica de la población que pueda ser medida o contada.

Formas de turismo: existen tres formas fundamentales de turismo: el turismo interno, turismo receptor y turismo emisor. Estas pueden combinarse de diferentes modos para dar lugar a las siguientes otras formas de turismo: turismo interior, turismo nacional y turismo internacional.

Industrias turísticas: Las industrias turísticas (también conocidas como actividades turísticas) son aquellas que generan principalmente productos característicos del turismo.

Turista: Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación.

Visitante: Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

H₁: Existe relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018.

H₀: No existe relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018.

Hipótesis específica

- **H₁₁:** El nivel de seguridad turística del destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018, es bajo.
- **H₁₂:** El nivel de satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018, es bajo.
- **H₁₃:** La seguridad turística se relaciona significativamente con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018

2.2 Variables y su operacionalización

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Seguridad Turística	Seguridad pública	Presencia de efectivos policiales	Ordinal
		Personal de seguridad del establecimiento	
	Seguridad médica	Presencia de instrumentos de primeros auxilios	
		Capacitación medica del personal	
		Presencia inmediata de ambulancia	
	Seguridad informativa y de facilitación	Señalización de la ruta (trocha)	
		Prevención de riesgos	
		Información turística	
	Seguridad en la recreación y en eventos	Presencia de guías turísticos certificados	
		Utilización de instrumentos de seguridad	
	Seguridad vial y del transporte	Señalización vial	
		Condiciones de las vías de comunicación	
Seguridad ambiental	Prevención ante desastres naturales		

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del turista	Calidad humana	Atención y servicio del personal	Ordinal
		Trato del personal	
		Comunicación permanente	
	Información turística	Guías turísticos	
		Medios de transporte	
		Señalización turística	
	Cualidades ambientales	Limpieza de los espacios	
		Accesibilidad al paseo	
		Cuidados ambientales	
	Componente estructural	Calidad de infraestructura	
Comodidad del establecimiento			

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

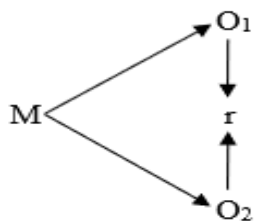
Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva correlacional, pues según Hernández, Fernández y Baptista (2014), estudios de esta naturaleza se desarrolla una descripción general de cada una de las variables para luego establecer la relación entre ellas, tomando en cuenta la utilización de estadísticos cuantitativos que lo corroboren.

Diseño de investigación

El presente estudio es de diseño no experimental, pues de acuerdo a lo explicado por los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) esta metodología de investigación comprende la realización de una sola evaluación, en su estado natural, es decir, sin manipular la conceptualización teórica de las variables; tomando en cuenta las dimensiones e indicadores propuestas por cada autor. Estudio que es representada por el siguiente esquema:

Esquema de diseño:



Donde:

M: Muestra (turistas nacionales y extranjeros)

O₁: Seguridad Turística

O₂: Satisfacción del Turista

r: Relación entre O₁ y O₂

3.2. Diseño muestral

Población

La población estará conformada por los turistas nacionales y extranjeros que visitan el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos, siendo este una cantidad de 233 024 personas que visitaron el lugar en el 2017, distribuidos de la siguiente manera:

Turistas	Personas
Extranjeros	230 112
Nacionales	2 912
Total	233 024

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Año 2,017

Muestra

Al tener una población extensa se ha visto conveniente calcular la muestra a través de la formula correspondiente, la que se presenta a continuación:

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 = 95%

(p) Probabilidad: 50% = 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 233 024

Formula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1) d^2 + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{233\ 024 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(233\ 024 - 1) (0,05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 384

3.3. Procedimientos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará el cuestionario de preguntas, las que serán creadas a base de las dimensiones e indicadores de cada una de las variables en estudio (Seguridad Turística y Satisfacción de los visitantes). Asimismo, estas serán validadas a través de criterio de expertos en el tema; y posteriormente la confiabilidad de los datos será a través del Alfa de Cronbach.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Las técnicas de procesamiento de datos empleado fue el programa de Excel, donde se procesó los datos de las encuestas aplicadas, para luego ser expresadas en tablas y figuras, que fueron analizada e interpretadas, así mismo ayudó a observar el comportamiento de la muestra en estudio, para la obtención de resultados más relevantes; se realizó los siguientes pasos:

- Elegir el programa estadístico.
- Observar y analizar los datos.
- presentación de tablas, gráficas, etc.

3.5. Aspectos éticos

Para la realización del presente informe de investigación, se respetó la confidencialidad en la recolección de datos, pues se hizo bajo los mejores estándares y sin tratar de perjudicar a la empresa objeto de estudio, los cuales demuestran veracidad y confiabilidad, así también para la parte teórica se empleó la norma APA 6^a ed., a través del cual se citó los textos, respetando los derechos de autor.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Conocer el nivel de seguridad turística del destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018.

Tabla 1

Seguridad Turística

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	127	33%
Regular	192	50%
Buena	65	17%
TOTAL	384	100%

Fuente: base de datos de la encuesta

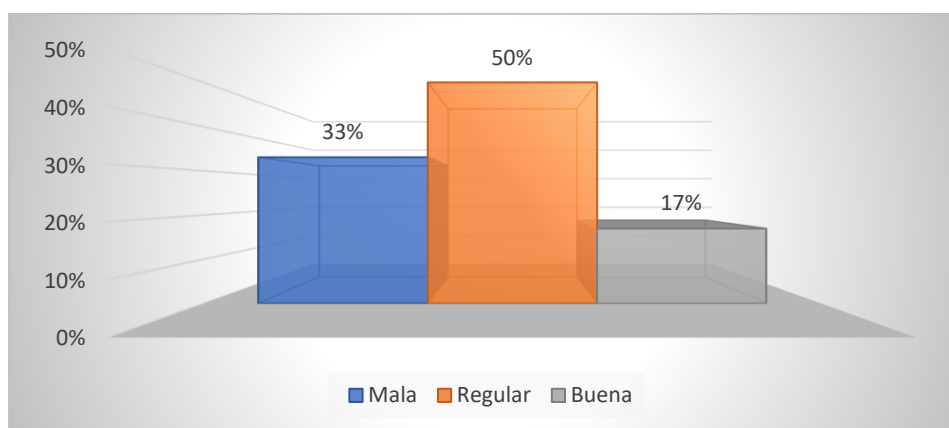


Figura 1: Seguridad Turística

Tal y como se logra observar en la tabla y figura N° 1 la seguridad turística en el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos es regular (50%), pues en gran medida se ha evidenciado irregularidades en la seguridad pública, medica, de información, y en cierto modo presenta irregularidades en la seguridad de recreación, seguridad vial, del transporte y la seguridad ambiental. Situación que se describe en el análisis de cada modalidad de seguridad percibida.

Tabla 2

Seguridad pública

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	87	23%
Regular	252	66%
Buena	45	12%
TOTAL	384	100%

Fuente: base de datos de la encuesta

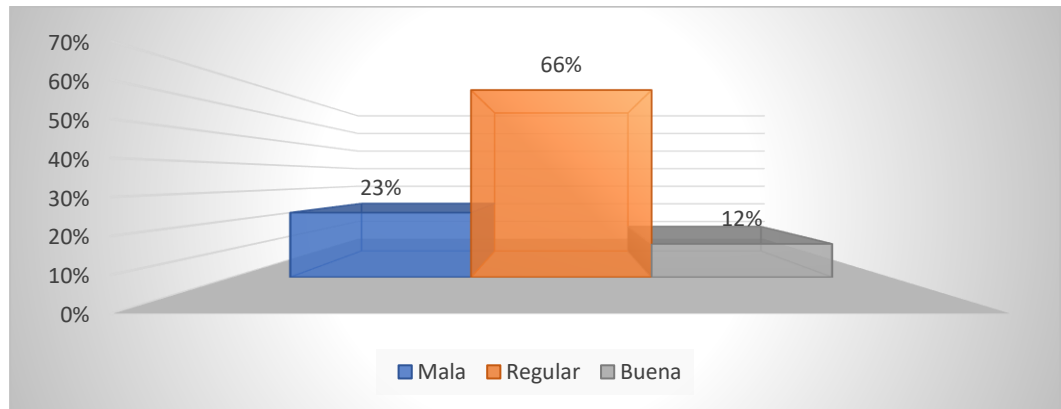


Figura 2: Seguridad pública

Por tanto, en la tabla y figura N° 2 se logra observar que la seguridad pública es regular (66%), es debido que pocas veces se observa la presencia de efectivos policiales por la zona, asimismo se observa que a pesar de contar con personal de seguridad estos no están completamente capacitados para ofrecer tranquilidad o dar solución a los turistas.

Tabla 3

Seguridad médica

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	141	37%
Regular	202	53%
Buena	41	11%
TOTAL	384	100%

Fuente: base de datos de la encuesta

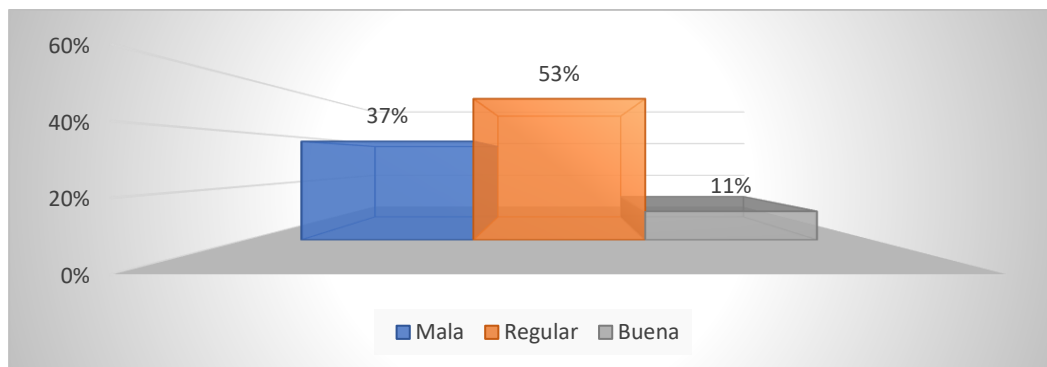


Figura 3: Seguridad médica

Asimismo, en la tabla y figura N° 3 se puede observar que la seguridad médica es regular (53%) y en cierto modo es mala (37%), pues en gran medida los turistas consideran que el establecimiento no cuenta con los instrumentos necesarios de primeros auxilios para la atención inmediata ante cualquier accidente, además el personal muestra mínimo conocimiento para atender dichos casos, y de ser una situación grave pocas veces se observa la presencia inmediata del servicio de ambulancia.

Tabla 4

Seguridad informativa y de facilitación

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	126	33%
Regular	191	50%
Buena	67	17%
TOTAL	384	100%

Fuente: base de datos de la encuesta

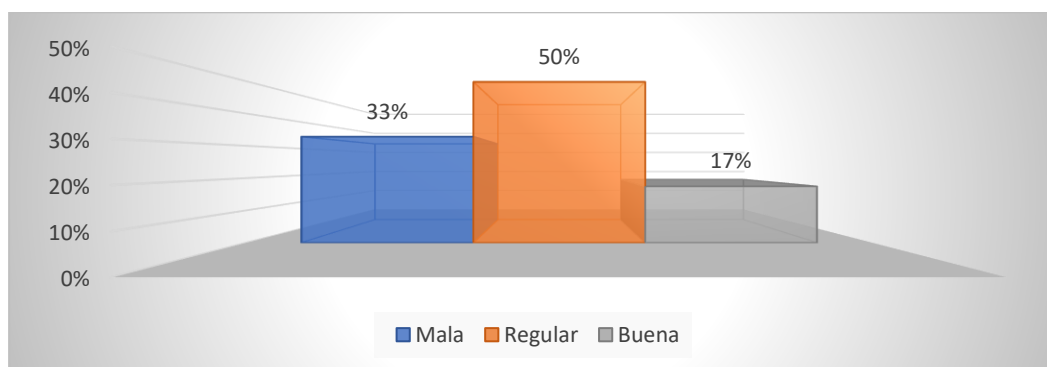


Figura 4: Seguridad informativa y de facilitación

Por otro lado, en la tabla y figura N° 4 se logra observar que la seguridad informática y de facilitación es regular (50%) y en cierto porcentaje es calificado como mala (33%), pues pocas veces se observa la señalización pertinente en las vías de acceso y esparcimiento del establecimiento, además pocas veces se ofrecen charlas de prevención de riesgos a los turistas, y sin lugar a duda la información turística emitida antes, durante y después de la visita de los turistas no es suficiente para llevarse una gran impresión del destino, por otro lado la presencia de guías turísticos es mínima.

Tabla 5

Seguridad en la recreación y en eventos

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	93	24%
Regular	244	64%
Buena	47	12%
TOTAL	384	100%

Fuente: base de datos de la encuesta

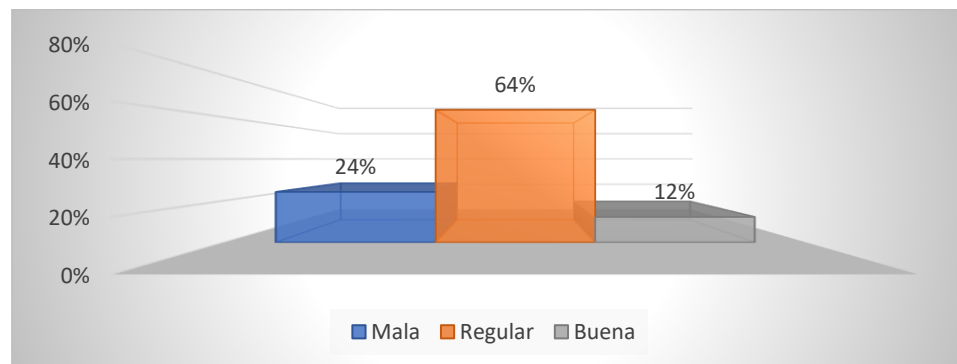


Figura 5: Seguridad en la recreación y en eventos

En la tabla y figura N° 5 se logra observar que la seguridad en la recreación y en eventos es regular (64%), puesto que según la percepción de los turistas pocas veces se observa la utilización de medidas de seguridad en actividades de recreación y eventos en el complejo turístico.

Tabla 6

Seguridad vial y del transporte

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	77	20%
Regular	261	68%
Buena	46	12%
TOTAL	384	100%

Fuente: base de datos de la encuesta

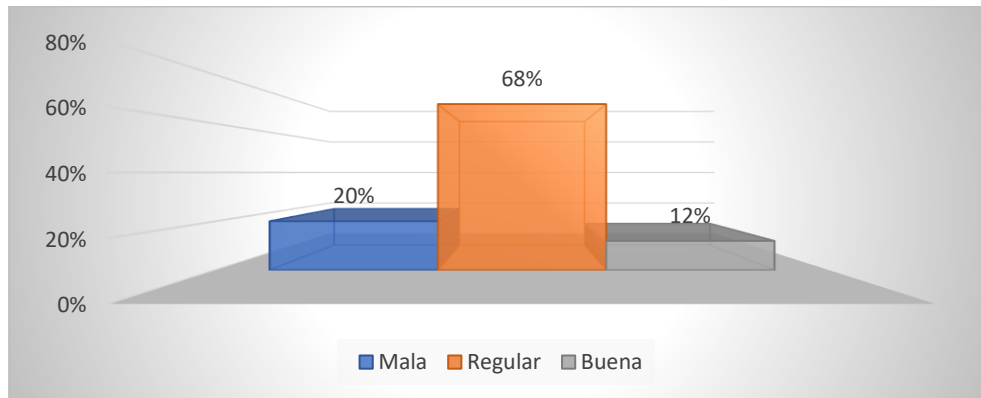


Figura 6: Seguridad vial y del transporte

Asimismo, en la tabla y figura N° 6 se logra observar que la seguridad vial y del transporte es regular (68%), pues según la percepción de los turistas, se observa que la señalización vial en todo el recorrido por el complejo turístico es mínima, asimismo las vías de comunicación pocas veces se encuentran en óptimas condiciones, precisamente en épocas de lluvia.

Tabla 7

Seguridad ambiental

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	85	22%
Regular	253	66%
Buena	46	12%
TOTAL	384	100%

Fuente: base de datos de la encuesta

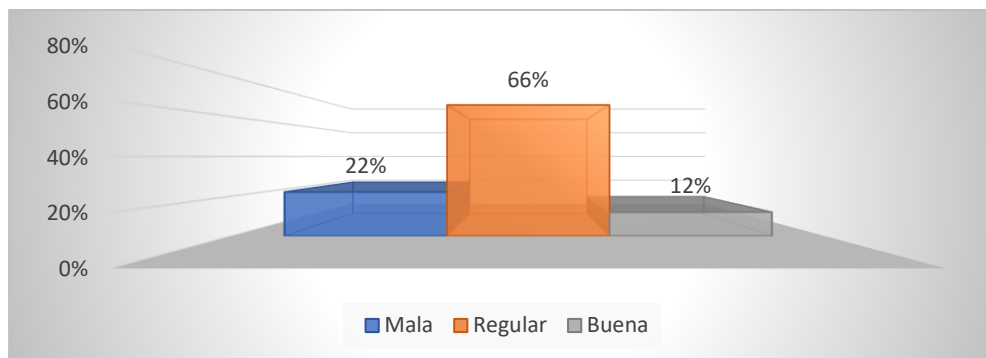


Figura 7: Seguridad ambiental

En la tabla y figura N° 7, se logra observar que la seguridad ambiental es regular (66%), dado que pocas veces se fomenta la protección de las personas en espacios naturales ante problemas climatológicos, por lo que también pocas veces se realizan advertencias a los visitantes de riesgos latentes, ya sea por fallas geológicas, por problema climatológicos.

4.2. Determinar el nivel de satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018.

Tabla 8

Satisfacción del turista

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	124	32%
Media	200	52%
Alta	60	16%
TOTAL	384	100%

Fuente: base de datos de la encuesta

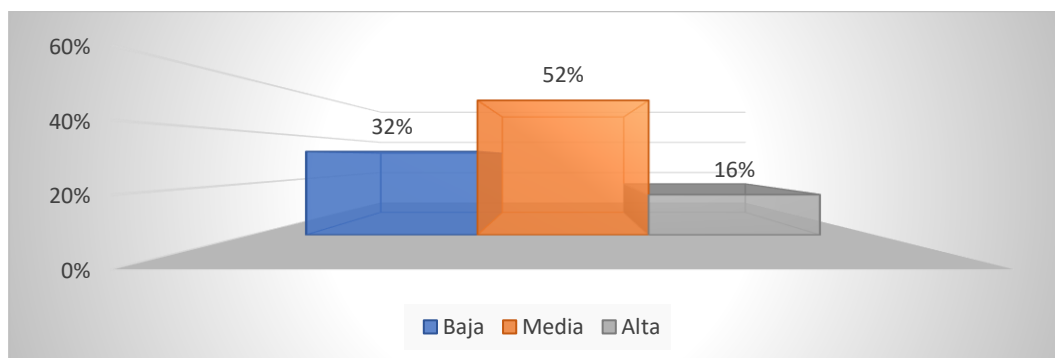


Figura 8: Satisfacción del turista

Por otro lado, en la tabla y figura N° 8 se logra observar que la satisfacción del turista muestra un nivel medio (52%), un 32% muestra un nivel bajo y el 16% muestra un nivel alto, por lo que se deduce que hay mayor índice de turistas insatisfechos, esto se debe muchas veces a la baja calidad humana, a la poca información turística, al bajo cuidado ambiental y deficiencias en el componente estructural. Situación que se detalla a continuación.

Tabla 9

Calidad humana

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	137	36%
Media	200	52%
Alta	47	12%
TOTAL	384	100%

Fuente: base de datos de la encuesta

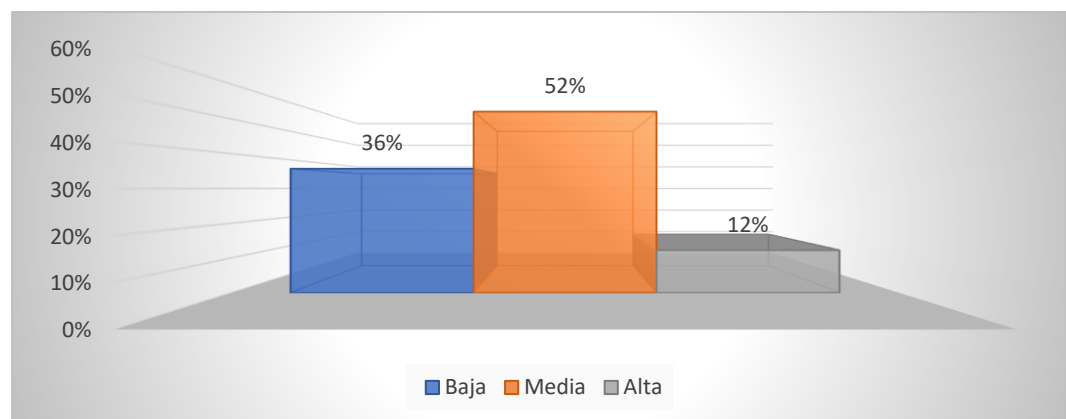


Figura 9: Calidad humana

En la tabla y figura N° 9 se observa que la satisfacción de turista en cuanto a la calidad humana muestra un nivel medio (52%), esto debido que la atención del personal pocas veces es oportuna, asimismo pocas veces se observa amabilidad y cordialidad en el trato de los trabajadores y miembros del complejo turístico, por lo que se evidencia también dificultades en la comunicación pues esta muchas veces no es permanente.

Tabla 10

Información turística

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	140	36%
Media	202	53%
Alta	42	11%
TOTAL	384	100%

Fuente: base de datos de la encuesta

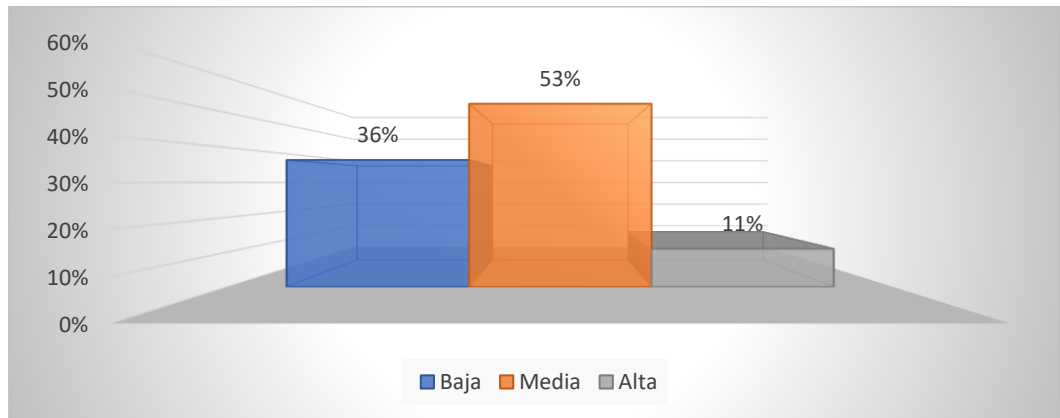


Figura 10: Información turística

En la tabla y figura N° 10, se logra observar que la satisfacción del turista en cuanto a la información proporcionada por el complejo turístico, mantiene el nivel medio (53%), pues según la percepción de los turistas dicho porcentaje se debe a la poca baja eficiencia del servicio de guías turísticos para generar conocimiento en el recorrido, asimismo los medios de transporte pocas veces facilitan y crean mejores experiencias en el recorrido, además se observa que la señalización turística pocas veces es la adecuada para poder guiarse con facilidad y con total comprensión.

Tabla 11

Cualidades ambientales

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	140	36%
Media	207	54%
Alta	37	10%
TOTAL	384	100%

Fuente: base de datos de la encuesta

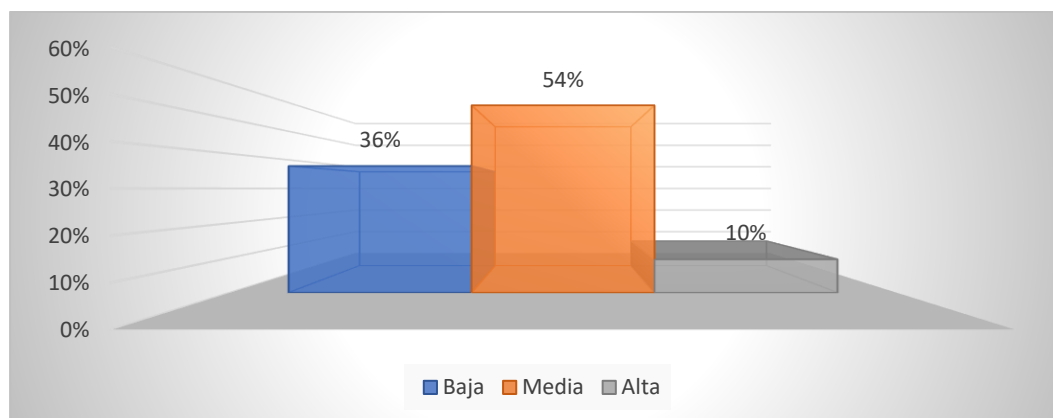


Figura 11: Cualidades ambientales

En la tabla y figura N° 11, se logra observar que la satisfacción del turista en cuanto a las cualidades ambientales muestra un nivel medio (54%) con tendencias a ser baja (36%), pues según la percepción de los turistas pocas veces se realizan mantenimiento y limpieza de todas las áreas del establecimiento, asimismo las vías de acceso algunas veces dificultan el libre tránsito, por lo que se evidencia una baja cultura de cuidado ambiental, creándose una mala imagen del mismo.

Tabla 12

Componente estructural

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	86	22%
Media	249	65%
Alta	49	13%
TOTAL	384	100%

Fuente: base de datos de la encuesta

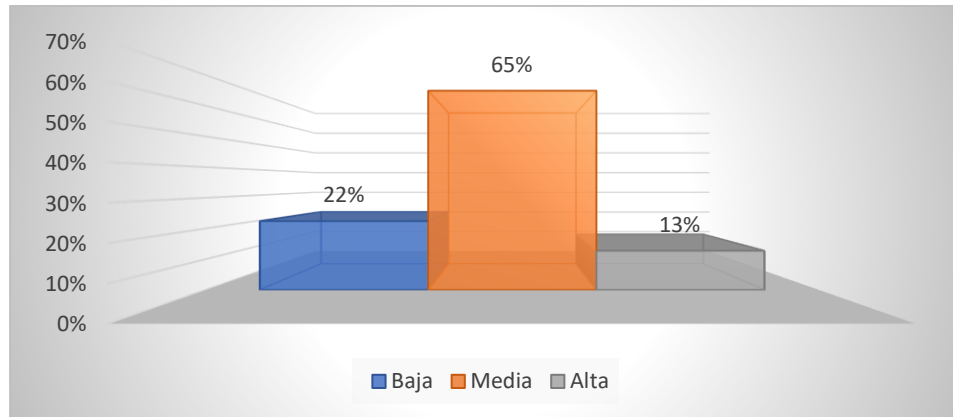


Figura 12: Componente estructural

Asimismo, en la tabla y figura N° 12 se logra observar que la satisfacción de turista en cuanto al componente estructural muestra un nivel medio (65%), pues según la percepción de los turistas la infraestructura del establecimiento es poca atractiva a comparación de otros lugares.

4.3. Establecer la relación estadística entre la seguridad y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018.

Tabla 13

Relación estadística entre la seguridad y la satisfacción del turista

		Seguridad turística	Satisfacción del turista
Rho de Spearman	Seguridad turística	1,000	,823
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
n	Satisfacción del turista	,823	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

Fuente: procesamiento de datos SPSS

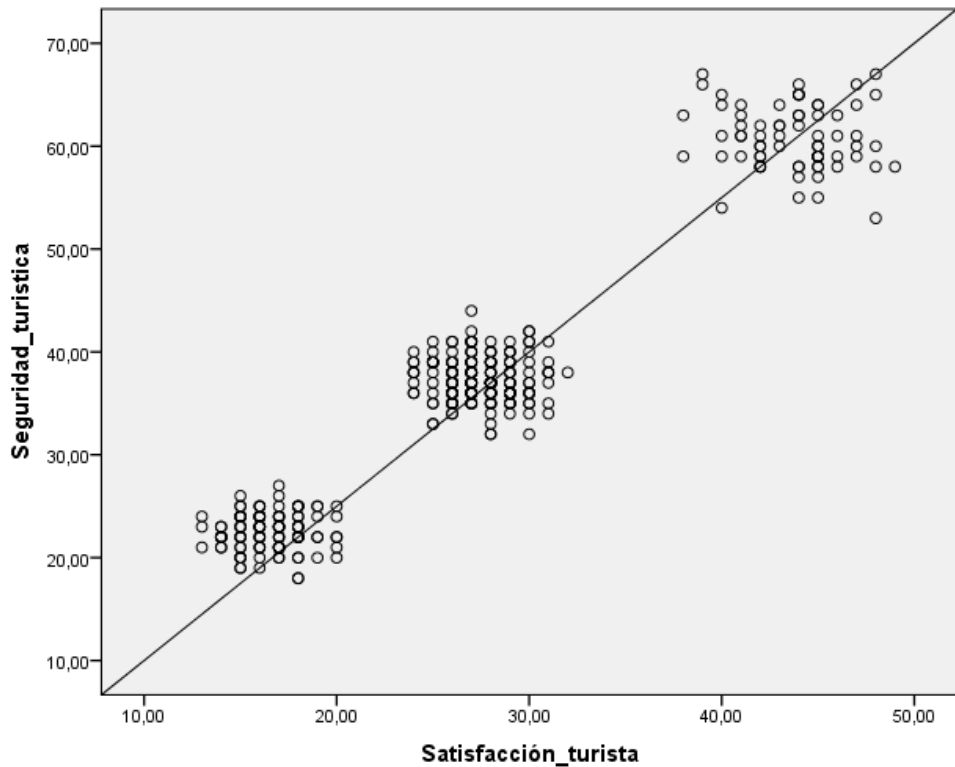


Figura 13: Relación estadística entre la seguridad y la satisfacción del turista

En la tabla y figura N° 13 se logra observar la utilización del estadístico Rho de Spearman en el programa SPSS v.24, estadístico que arrojó un coeficiente de correlación de 0,823 índice alto correspondiente a la regla establecida (0=nada de relación; 0,5=baja relación; 1=relación perfecta), por lo que se deduce que existe una correlación significativa, que al analizar el grado de significancia (bilateral) de 0,000 se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptando de tal forma la hipótesis alterna la cual determina 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.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Tras el análisis, se ha logrado identificar que la baja seguridad pública se debe muchas veces a la falta de efectivos policiales en la zona, y que a pesar de tener el complejo turístico su propio grupo de seguridad estos no están completamente capacitados para cumplir con dicha función; en cuanto a ello se logra evidenciar resultados similares al estudio de Villalba (2016) pues considera que la seguridad turística parte de la adecuada y permanente presencia de efectivos policiales en la zona, sin embargo, a pesar de contar con un gran número de efectivos, no se encuentran bien establecidos en los diferentes atractivos turísticos que custodian y en muchos de los casos son insuficientes para la seguridad del lugar. Lo que corrobora que la presencia de efectivos policiales es de gran importancia para ofrecer seguridad a los turistas que visitan los distintos lugares, además es necesaria ya que esto genera confianza en las personas.

Por otro lado, es indispensable mencionar que la seguridad turística es de vital importancia, pues genera en las personas mayor confiabilidad para optar y decidir visitar el lugar turístico, sin embargo, en Quistococha en cierto modo la seguridad se desarrolla de manera regular, ante ello Álvarez (2017) considera que la seguridad debe tener presencia en toda área o lugar en la que las personas estén expuesta a riesgos, contando con las instrumentos, herramientas y componente humanos que preste dicho servicio y que debe ser adecuada y permanente. Por tanto, se puede corroborar los resultados obtenido con lo mencionado por Álvarez ya que refuerza la necesidad de la seguridad en todo ámbito en la que transiten las personas.

Asimismo, la satisfacción del turista muestra un nivel medio, es decir, en cierta medida los turistas están insatisfechos con la experiencia percibida, esto debido a que los servicios ofrecidos por el complejo turístico Quistococha presentan dificultades, en cuanto a las relaciones con el personal, es decir la regular atención que ofrecen, la poca información proporcionada a los turistas, y sobre todo las malas condiciones de conservación que se observa en algunas áreas naturales, lo

que permite deducir que hay poco interés para mejorar y conservar íntegramente al atractivo turístico, lo que llama mucha la atención de los turistas quedándose poco satisfechos con su visita; estos hallazgos han permitido correlacionarlos con otras experiencias turísticas, tal es el caso de la identificación de resultados similares en Kasani, pues Canaza (2017) en su investigación considera que la satisfacción del turista depende de los atributos que presenta el lugar, pues la inconformidad de ellos limita la satisfacción de las personas, ya que si genera expectativas en el turista este quedara satisfecho, sin embargo dada el estudio se evidencio que los turistas que pasaron por el lugar predomina la satisfacción media.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

- Tras el análisis de los resultados 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 (H_i).

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

- Se sugiere a los directivos fijar políticas a favor de la seguridad turística, de tal modo prevenir y estar preparados ante cualquier suceso inesperado.
- Se sugiere a los encargados programar foros de limpieza y profesionalismo de atención y satisfacción del turista, en forma permanente, ya sea utilizando la tecnología de punta o las charlas motivacionales al comenzar la mañana de trabajo. Además, la seguridad es muy importante por lo tanto debe ser permanente la visita de supervisores externos para observar la calidad de servicio que brinda.
- Se sugiere a los encargados implementar un manual de buenas prácticas y seguridad en la cual se enfatice los procedimientos que debe seguir el turista para realizar actividades, además dicho manual debe conocer cada uno de los trabajadores.

CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J. (2017). *Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los Juegos Olímpicos*. Tesis doctoral, Universidade da Coruña, La Coruña, España.
- Blanco, F. J. (2004). *Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística*. España: Revista de Estudios Turísticos, N.160.
- Cabanilla, E. (2012). *Estudio de la Satisfacción del Turista en Quito*. Tesis de pregrado, Universidad de Especialidades Turísticas, Quito, Ecuador.
- Canaza, M. (2017). *Nivel de satisfacción de los turistas extranjeros con los servicios en el Puesto de Control Fronterizo KASANI, Puno 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Código Ético Mundial para el Turismo. (diciembre de 2001). *Art.1. Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades: inciso 4*. <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-eti>. Recuperado el 29 de marzo de 2018, de OMT: <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-elturismo>
- Cruzado, J. (2017). *Seguridad del servicio turístico y su relación con la satisfacción del turista que visita las cataratas de Ahuashiyacu de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.
- Curinuqui, C. Y., y Guerra, I. B. (2017). *Estudio de satisfacción de los turistas nacionales que visitan el complejo turístico de Quistococha, periodo 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
- Díaz, L. A., y Lama, G. L. (2015). *Estudio de la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el poblado de barrio florido y alrededores, periodo 2014*. Tesis de Pregrado, Universidad de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.

- El Comercio. (01 de Abril de 2018). Llegada de turistas al Perú crecerá hasta 8% en 2018. *En 2017 arribaron 4,32 millones visitantes de otros países*. Disponible en: <https://elcomercio.pe/economia/peru/llegada-turistas-peru-crecera-8-2018-noticia-508771>
- Friego, E. (2012). *La seguridad en la industria del turismo: La importancia de la Seguridad en el desarrollo turístico*. Argentina: Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. Recuperado el 29 de marzo de 2018, de http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4213_seguridad-turistica.htm
- Grünewald, L. A. (2010). *Municipio, Turismo & Seguridad*. Argentina: Fundación Turismo para todos - OEA.
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Mexico: CUIB.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Izaguirre, M. H. (2014). *Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Jigash, T. A., y Núñez, G. R. (2016). *La seguridad turística y su relación con la responsabilidad social de las entidades del sector turismo en el Centro Histórico de Arequipa - 2014*. Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María , Arequípa, Perú.
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR. (16 de abril de 2009). *¿Como estamos? Obtenido de Análisis de resultados de las encuestas realizadas a visitantes nacionales y extranjeros para medir el nivel de satisfacción San Martín*. Recuperado el 5 de junio de 2018, de GORESAM: <http://www.turismosanmartin.gob.pe/perubiodiverso/inteligencia-de-mercados/encuestas-satisfaccion-san-martin-16-04-2009.pdf>

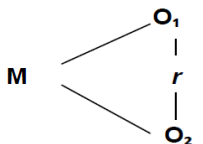
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2010). *Plan de protección al turista*. Lima, Perú: Red de Protección al Turista. Obtenido de http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/PLAN_PROTECCION_TURISTA.pdf
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (junio de 2017). *Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco*. Obtenido de MINCETUR: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/NST_Cusco.pdf
- Oliveira, B. (2011). *Determinantes de la satisfacción de turista. Un estudio en la ciudad de Guarujá - Brasil*. Brasil: Scielo.
- Organización Mundial del Turismo - OMT. (2010). *Turismo y Atenuación de la Pobreza*. Recuperado el 21 de mayo de 2018, de UNWTO: <http://step.unwto.org/es/content/el-turismo-y-la-atenuacion-de-la-pobreza>
- Presidencia de la Nación. (1 de abril de 2018). *Gestión Integral del Riesgo Turístico*. Obtenido de Seguridad en Destinos: <http://www.turismo.gov.ar/calidad/seguridad-en-destinos>
- PromPerú. (10 de Junio de 2010). *Nivel de satisfacción del turista extranjero*. Obtenido de PromPerú: <http://intranet.promperu.gob.pe/IMPP/2010/TurismoReceptivo/Demanda%20Actual/Nivel%20de%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20Turista%20Extranjero/Publicaci%C3%B3n%20NSTE%202009.pdf>
- Toselli, C. (2006). *Algunas reflexiones sobre el turismo cultural*. Argentina: PASOS.
- Trigozo, K. (2017). *Calidad de servicio turístico y su relación con la satisfacción del turista nacional en la ciudad de Iquitos, año 2017*. Tesis de pregrado, Universidad de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
- Vargas, A. (2012). *La satisfacción del turista cultural etnológica*. Huelva: Universidad de Huelva.

- Villalba, M. K. (2016). *Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil*. Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundacion Bertelsmann.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

<p>Título: SEGURIDAD TURÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA QUE VISITA EL DESTINO TURÍSTICO QUISTOCOCHA DE LA CIUDAD DE IQUITOS – 2018</p>			
			Autor:
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL		<p>Variable Independiente: Seguridad turística</p> <p>Dimensión 1: Seguridad pública Dimensión 2: Seguridad médica Dimensión 3: Seguridad informativa y de facilitación Dimensión 4: Seguridad en la recreación y en eventos Dimensión 5: Seguridad vial y del transporte Dimensión 6: Seguridad ambiental</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018.</p>		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<p>H1: Existe relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018.</p> <p>Ho: No existe relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018.</p>	<p>Variable Dependiente: Satisfacción del Turista</p> <p>Dimensión 1: Calidad humana Dimensión 2: Información turística Dimensión 3: Cualidades ambientales Dimensión 4: Componente estructural</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de seguridad turística del destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018? <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el grado de significancia de la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nivel de seguridad turística del destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018. <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018. • Establecer la relación estadística entre la seguridad y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018. 		

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN						
<p>Tipo de investigación. Descriptiva-Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación. No experimental.</p> <p>Esquema:</p>  <p>Donde: M = Muestra (Turistas) O₁ = Seguridad turística O₂ = Satisfacción del turista r = Relación</p>	<p>UNIVERSO: estará conformada por los turistas nacionales y extranjeros que visitan nuestro país, tomando en cuenta la diversidad de actividades turísticas que realizan al lugar que llega.</p> <p>POBLACIÓN: La población estará conformada por los turistas nacionales y extranjeros que visitan el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos, siendo este una cantidad de 233 024 personas que visitaron el lugar</p> <p>MUESTRA: la muestra estará conformada por 384 turistas que han visitado el destino turístico Quistococha.</p>	<table border="1" data-bbox="1422 316 2045 443"> <thead> <tr> <th>Técnicas</th> <th>Instrumento</th> <th>Fuente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Encuestas</td> <td>Cuestionario de preguntas</td> <td>Trabajadores de la empresa</td> </tr> </tbody> </table> <p>Valides: Criterio de expertos (3)</p> <p>Confiabilidad: Alfa de Cronbach / Programa SPSS 24</p>	Técnicas	Instrumento	Fuente	Encuestas	Cuestionario de preguntas	Trabajadores de la empresa
Técnicas	Instrumento	Fuente						
Encuestas	Cuestionario de preguntas	Trabajadores de la empresa						

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SEGURIDAD TURÍSTICA

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información correspondiente al desarrollo de investigación de un proyecto de tesis en el cual se pretende determinar la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018. En este sentido agradecemos de antemano honestidad de sus respuestas.

Instrucciones: Responder a las siguientes preguntas marcando con (x) de acuerdo a su criterio, con relación a la escala que aquí se presenta:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Seguridad pública		ESCALA				
1	¿Se observa la presencia de efectivos policiales por la zona para ofrecer mayor tranquilidad a los visitantes?	1	2	3	4	5
2	¿El destino turístico cuenta con personal de seguridad debidamente capacitados para dar solución a los problemas de los turistas?	1	2	3	4	5
Seguridad médica		ESCALA				
3	¿El establecimiento cuenta con los instrumentos necesarios de primeros auxilios para la atención inmediata ante cualquier accidente?	1	2	3	4	5
4	¿El personal demuestra estar capacitado en primeros auxilios para atender rápidamente cualquier accidente?	1	2	3	4	5
5	¿El servicio de ambulancia es inmediata, observando su presencia permanente?	1	2	3	4	5
Seguridad informativa y de facilitación		ESCALA				
6	¿Se observa la señalización pertinente en las vías de acceso y esparcimiento del establecimiento?	1	2	3	4	5
7	¿El personal encargado ofrece alguna charla de prevención de riesgos a los turistas que visiten el establecimiento?	1	2	3	4	5
8	¿Considera que se le proporciona información turística del destino ante, durante y después de su visita generando así mayor conocimiento del lugar?	1	2	3	4	5

9	¿Se observa la presencia de guías turísticos que ofrezcan sus servicios para crear mejores experiencias en su recorrido por la zona?	1	2	3	4	5
Seguridad en la recreación y en eventos		ESCALA				
10	¿Considera que se observa la utilización de medidas de seguridad en actividades de creación y eventos en el complejo turístico?	1	2	3	4	5
11	¿Se utilizan los instrumentos adecuados a las distintas actividades turísticas que ofrece el complejo?	1	2	3	4	5
Seguridad vial y del transporte		ESCALA				
12	¿Se observa la pertinente señalización vial en todo el recorrido por el complejo turístico?	1	2	3	4	5
13	¿Considera que las vías de comunicación se encuentran en óptimas condiciones para poder transitar por ellas?	1	2	3	4	5
Seguridad ambiental		ESCALA				
14	¿Se fomenta la protección de las personas en espacios naturales y ante problemas climatológicos?	1	2	3	4	5
15	¿Se realizan advertencias a los visitantes de riesgos latentes, ya sea por fallas geológicas, por problema climatológicos?	1	2	3	4	5

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información correspondiente al desarrollo de investigación de un proyecto de tesis en el cual se pretende determinar la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018. En este sentido agradecemos de antemano honestidad de sus respuestas.

Instrucciones: Responder a las siguientes preguntas marcando con (x) de acuerdo a su criterio, con relación a la escala que aquí se presenta:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Calidad humana		ESCALA				
1	¿La atención del personal es oportuna, atendiendo de la mejor manera los requerimientos de los turistas?	1	2	3	4	5
2	¿Se observa amabilidad y cordialidad en el trato de los trabajadores y miembros del complejo turístico?	1	2	3	4	5
3	¿La comunicación es permanente con los turistas aclarando de tal forma todas sus dudas e inquietudes?	1	2	3	4	5
Información turística		ESCALA				
4	¿Considera que el servicio de guías turísticos es eficiente, generando mayor conocimiento a su recorrido?	1	2	3	4	5
5	¿Los medios de transporte del complejo turístico facilitan y crear mejores experiencias en el recorrido, generando así mayor conocimiento e información?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que se la señalización turística es la adecuada para poder guiarse con facilidad y total comprensión?	1	2	3	4	5
Cualidades ambientales		ESCALA				
7	¿Se observa el constante manteniendo y limpieza de todas las áreas del establecimiento?	1	2	3	4	5
8	¿Las vías de acceso a todas las áreas del complejo turístico son las adecuadas y necesarios para el libre tránsito?	1	2	3	4	5
9	¿Se observa una pertinente cultura de cuidado ambiental en el complejo turístico, por lo que crea una imagen conservadora del mismo?	1	2	3	4	5
Componente estructural		ESCALA				
10	¿Considera que la infraestructura del establecimiento es atractiva para el público en general?	1	2	3	4	5
11	¿Considera que las instalaciones del complejo turístico son cómodas para su estadía?	1	2	3	4	5

Anexo 3: Análisis de confiabilidad

Escala: Seguridad turística

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	384	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	384	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	15

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Seg1	34,66	148,563	,812	,970
Seg2	34,64	148,304	,831	,969
Seg3	34,69	148,559	,818	,970
Seg4	34,66	150,161	,802	,970
Seg5	34,61	149,173	,807	,970
Seg6	34,63	147,403	,832	,969
Seg7	34,58	146,829	,845	,969
Seg8	34,60	146,633	,849	,969
Seg9	34,65	148,499	,823	,969
Seg10	34,59	148,295	,818	,970
Seg11	34,71	148,616	,821	,969
Seg12	34,64	148,768	,813	,970
Seg13	34,66	149,186	,807	,970
Seg14	34,62	149,198	,813	,970
Seg15	34,69	148,762	,816	,970

Escala: Satisfacción del turista

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	384	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	384	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	11

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Sat1	24,64	71,974	,793	,955
Sat2	24,62	72,116	,798	,955
Sat3	24,68	72,666	,793	,955
Sat4	24,63	72,567	,793	,955
Sat5	24,65	72,327	,809	,955
Sat6	24,70	72,051	,809	,955
Sat7	24,64	71,996	,813	,955
Sat8	24,71	72,673	,794	,955
Sat9	24,62	71,704	,822	,954
Sat10	24,66	71,803	,821	,954
Sat11	24,65	71,653	,816	,955