



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión de la seguridad turística y nivel de satisfacción de los visitantes
a la cascada de Ahuashiyacu – Banda de Shilcayo, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN GESTION PÚBLICA.**

AUTOR

Br. Franz Jhonn Vargas Guzmán

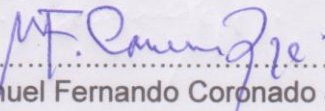
ASESOR

Dr. Daphne Viena Oliveira

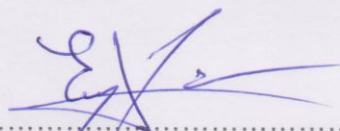
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ 2018



.....
Dr. Manuel Fernando Coronado Jorge
Presidente



.....
Mg. Enrique López Rengifo
Secretario



.....
Mg. Daphne Viena Oliveira
Vocal

Dedicatoria

Dedico el desarrollo de esta investigación a:

Mi familia, principalmente a mi madre Susana Margarita Guzmán Arangurí, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, sin importar nuestras diferencias de opiniones y la distancia física.

A mi tía Olga Guzmán Arangurí y su esposo José Miguel Velásquez, a quienes quiero como a mis padres, por compartir momentos significativos conmigo y porque siempre están dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A mis abuelos IVÁN Guzmán Carranza y Margarita Arangurí Navarro, que guiaron cada uno de mis pasos, a cada uno de ellos mi cariño infinito.

Franz Jhonn Vargas Guzmán

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de desarrollar la presente Maestría con la calidad y exigencia que los tiempos actuales exigen

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por los saberes y conocimientos compartidos durante el desarrollo de la Maestría, a todos ellos mi eterno agradecimiento.

A los directivos de la Asociación de Conservación y Protección Ecológica Codillera Escalera “Alto Ahuashiyacu” y a los visitantes que asisten a las cascadas de Ahuashiyacu, por brindarme la oportunidad de aprender y al mismo tiempo darme todas las facilidades para el desarrollo de esta tesis de investigación.

A mis amigas y amigos cercanos quienes a través de pequeños gestos me han dado ánimo y acompañaron mis horas de cansancio propio de largas jornadas académicas.

El Autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Vargas Guzmán, Franz Jhonn; estudiante de la Escuela de Post Grado de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 47404469, con la tesis titulada "Gestión de la seguridad turística y nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – Banda de Shilcayo, 2017"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 21 de febrero del 2018



Vargas Guzmán, Franz Jhonn

DNI:47404469

Presentación

La investigación que se ha llevado a cabo, contiene información relevante sobre las variables de Gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción del visitante a las Cascadas de Ahuashiyacu, así como los resultados obtenidos de la población en estudio, siendo el caso los visitantes, en el año 2017. Así mismo, en las líneas siguientes se detallarán de manera general los contenidos tratados por cada capítulo.

Capítulo I: Introducción. En este primer capítulo se describe de manera concisa la definición y aportación de los diversos autores sobre las variables de afrontamiento al estrés y calidad de vida profesional, así como los modelos teóricos que de estos se derivan, del mismo modo se hace mención sobre investigaciones elaboradas con anterioridad que sirvieron como antecedentes.

Capítulo II: Método. En este capítulo se especifica la metodología utilizada en el desarrollo de la investigación, así como el tipo de diseño y la población con la que se trabajó.

Capítulo III: Resultados: Se detallan los resultados obtenidos del análisis estadístico de las variables estudiadas según los objetivos planteados en la investigación.

Capítulo IV: Discusión: En este capítulo se discuten los resultados y se los corrobora con el marco teórico utilizado y con los antecedentes que presenten resultados similares al de la investigación.

Capítulo V: Conclusiones: Se describen los resultados obtenidos de la investigación por cada objetivo planteado.

Capítulo VI: Recomendaciones: En este capítulo se proponen sugerencias según los resultados obtenidos en la investigación.

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas: En este capítulo se citan todas las referencias utilizadas en la investigación, según las normas APA.

ÍNDICE

Página del jurado	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio.....	30
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos	31
II. MÉTODO	32
2.1. Diseño de investigación.....	32
2.2. Variables – Operacionalización	33
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.5. Métodos de análisis de datos	38
2.6. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS.....	40
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES.....	49
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50

ANEXOS	54
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	
Anexo N° 02: Instrumento de recolección de datos	
Anexo N° 03: Fichas de validación por el juicio de expertos	
Anexo N° 04: Autorización para aplicar instrumentos	
Anexo N° 05 Repositorio de biblioteca	
Anexo N° 06: Informe de originalidad	
Anexo N° 07: Acta de Originalidad	

Índice de tablas

	TABLA	PAG
Tabla 1	Resultados de juicio de expertos	36
Tabla 2	Valor de alfa de cronbach para la confiabilidad	36
Tabla 3	Valoración de la gestión de seguridad turística	40
Tabla 4	Valoración de la satisfacción del visitante	41
Tabla 5	Tabla de contingencia de la gestión de la seguridad turística y la satisfacción del visitante	42
Tabla 6	Prueba de Chi Cuadrado de la Hipótesis General	43

Índice de gráficos

	GRÁFICO	PAG
Gráfico 1	Valoración de la Gestión de Seguridad Turística	37
Gráfico 2	Valoración de la Satisfacción del visitante	39
Gráfico 3	Prueba de chi cuadrado para la hipótesis general	41

RESUMEN

La presente investigación buscó determinar si existe relación entre gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017, evaluando desde los diferentes componentes que conforman la gestión como son la planificación, organización, dirección y control; y desde la satisfacción evaluada desde el servicio turístico y de los elementos físicos de la satisfacción.

La metodología utilizada es correlacional descriptiva, con una muestra de análisis de 36 visitantes, y el instrumento de recojo de información es la ficha de encuesta, y los resultados nos indican que la valoración de la Gestión de Seguridad Turística en relación a las cascadas de Ahuashiyacu, es buena con 84.5% de valoración positiva y de la satisfacción de los visitantes es buena, con 77.5%.

Las conclusiones determinan que existe relación entre la gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017, donde la significancia asintótica de 2 caras de la prueba de Chi Cuadrado es igual a cero y el valor de chi cuadrado calculado es mayor al chi cuadrado tabulado.

Palabras clave: Gestión de Seguridad Turística; Satisfacción del visitante.

ABSTRACT

The present investigation sought to determine if there is a relationship between tourism security management and the level of satisfaction of visitors to the Ahuashiyacu waterfall - La Banda de Shilcayo, 2017, evaluating from the different components that make up the management such as planning, organization, direction and control; and from the satisfaction evaluated from the tourist service and from the physical elements of satisfaction.

The methodology used is descriptive correlation, with an analysis sample of 36 visitors, and the information collection instrument is the survey form, and the results indicate that the assessment of Tourism Security Management in relation to the waterfalls of Ahuashiyacu, is good with 84.5% positive rating and visitor satisfaction is good, with 77.5%.

The conclusions determine that there is a relationship between the management of tourist safety and the level of satisfaction of the visitors to the waterfall of Ahuashiyacu - La Banda de Shilcayo, 2017, where the asymptotic significance of 2 faces of the Chi-square test is equal to zero and the calculated chi-square value is greater than the tabulated chi-square.

Keywords: Tourism Security Management; Visitor satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El turismo como toda actividad económica se desarrolla cumpliendo requisitos de seguridad tanto para quienes visitan los atractivos como para quienes los prestan, el mismo que incluye elementos como la planificación, organización, dirección y posterior control de las actividades necesarias para brindar una seguridad al visitante y complementar con ello la calidad del atractivo.

La satisfacción del visitante a un lugar turístico, es un factor clave para la continuidad de los turistas, el mismo que está estrechamente relacionado con la calidad del atractivo y los servicios que se brindan para su acceso, tales como el transporte, la alimentación, hospedaje y la seguridad dentro y fuera del mismo; siendo este último un factor cada vez más valorado por los turistas.

En este contexto la investigación buscó determinar la relación entre gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017, evaluando desde los diferentes componentes que conforman la gestión como son la planificación, organización, dirección y control; y desde la satisfacción evaluada desde el servicio turístico y de los elementos físicos de la satisfacción.

1.1. Realidad problemática

El desarrollo turístico está muy vinculado con la seguridad turística y en los últimos años se ha convertido en un problema público y una preocupación social, porque actualmente la seguridad, es percibida por los visitantes como una situación que afecta su vida y el desempeño de sus actividades en su esparcimiento por el sitio; la seguridad en general y en la actividad turística.

La seguridad es captada como una situación problemática y en la actividad turística debe ser abordada desde dos perspectivas por las municipalidades, desde las políticas de seguridad turística y como éstas están siendo solucionadas para generar continuidad de los visitantes, pues tal como lo indica Balladares (2013) los factores de seguridad del turista representa el 65% de los componentes al momento

de decidir un destino turístico en España, de ahí su importancia de su abordaje como parte de la gestión pública.

En las políticas públicas aplicables al turismo en el ámbito latinoamericano, en Colombia se adopta el concepto de seguridad humana aplicable a la seguridad turística, el mismo que supone la necesidad de adopción de medidas preventivas enfocadas a resolver las causas básicas de la violencia y aprovechar los aportes y contribuciones positivas de quienes conforman las poblaciones, así “el 75% de los visitantes a los destinos turísticos del Caribe Colombiano lo hacen considerando entre los factores de decisión la seguridad que implica el destino” (Sifuentes, 2015, p.78).

En el ámbito nacional a nivel de la gestión municipal, la seguridad turística viene siendo abordada a través de Comités de Seguridad Ciudadana en coordinación con la Policía Nacional, y ha orientado su labor al sector turístico tratando de solucionar las carencias en cuanto a seguridad. En tanto se resalta la importancia de fortalecer o identificar la carencia de seguridad en un atractivo turístico por parte de las municipalidades y la implementación de políticas de seguridad turística para fortalecer la continuidad de los turistas, donde según (REMURPE, 2016) sólo el 12% de las municipalidades del país tienen definidos planes de seguridad relacionados al sector turismo.

Vargas (2015) indica que la percepción de seguridad que tenga turista luego de visitar un atractivo, está relacionada con su nivel de satisfacción, y en el caso de los visitantes a los atractivos turísticos del norte del país, el 13% indica que no tuvo una buena percepción de la seguridad, factor que limitaría recomendar el destino a otras persona, aun cuando el atractivo turístico fue totalmente satisfactorio.

Para ello, la intervención del Estado debe garantizar la seguridad en el rubro turístico como parte de la seguridad que se brinda a todo ciudadano, es así que Salazar sostiene que “las políticas públicas en el ámbito de la seguridad son el conjunto de sucesivas respuestas del Estado en sus diferentes niveles, frente a

situaciones consideradas socialmente como problemáticas, como es el caso de la inseguridad,” (Rosas, 1995, p.30), acción que también es aplicable al turismo.

El principal problema de una política pública de seguridad a nivel regional en el sector turismo, es la baja asignación presupuestal, el poco involucramiento de las autoridades y su relacionamiento con los operadores de turismo, acción que es más evidente en el ámbito local municipal, de ahí que se abordaje debe incluir tal como lo indica (PRODES 2015, p.13) la priorización del turismo en los planes concertados de desarrollo, planteamientos de alternativas desde lo sectoriales o temáticos, la asignación recursos financieros para implementar planes y la optimización de situaciones para posicionar los recursos turísticos, elementos que en la región no vienen siendo implementados, por tanto no siendo el turismo, y por ende la seguridad turística un factor importante de las políticas públicas regionales y locales

En el ámbito regional y local, entre las razones por la que visitan el destino turístico Tarapoto es su biodiversidad, fuentes de agua y gastronomía; y “entre los principales factores que manifiestan los visitantes de su satisfacción por los servicios están la calidad de los servicios (98%), la seguridad del destino (67%)” (Trigoso, 2017, p.12), de ahí la importancia de analizar la gestión de la seguridad turística en relación a la satisfacción de los visitantes a la Cascada de Ahuashiyacu, puesto que este atractivo es uno de los principales lugares que visitan los turistas que llegan a Tarapoto.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional:

Villalba M, (2016) en su investigación denominada “Diagnostico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil” (tesis de maestría) realizada el año 2016, por la Universidad Nacional de Guayaquil- Ecuador, donde el objetivo fue diagnosticar la seguridad presente en uno de los atractivos más importantes de Guayaquil, el cerro Santa Ana; utilizando una metodología descriptiva, con una muestra de 56 visitantes, en sus conclusiones determina que, aunque el sector es solo un referente como atractivo turístico importante de la ciudad, por ser el que mayor puntos de accesos a vulnerabilidad presenta en la zona, evidenció la falta de control y coordinación entre entidades de seguridad ciudadana, razón por la cual sería relevante aplicar un circuito de control y vigilancia permanente en el sector por parte de la Policía metropolitana como entidad municipal, para resguardar no solo el cuidado de los bienes del sector, sino también a sus ciudadanos y al sector turístico local.

Salina A, (2012) en su tesis denominada “Plan de seguridad turística para el distrito metropolitano de Quito”(tesis de maestría) realizada el año 2012 por la Universidad Nacional de Quito – Ecuador, donde el objetivo fue proponer el plan de seguridad turística para la ciudad de Quito, aplicando una metodología explicativa, con una muestra de análisis de 178 visitantes, en sus conclusiones detalla que en dicha ciudad y alrededores se encuentran varios destinos turísticos, que los organizo en 8 clúster, que ofrece al visitante una gama de sensaciones, emociones y vivencias, que permiten desarrollo de este sector, en contraposición a esta actividad, existe un incremento de la delincuencia que amenaza a visitantes extranjeros y nacionales, promoviendo un clima de inseguridad periódica de imagen. Además, se detalla, que en el distrito metropolitano de quito, no existe un plan estratégico de seguridad ciudadana, en su defecto el consejo de seguridad ciudadana, ha elaborado un plan de seguridad cuyo eje estratégico es fortalecer a la policía nación dándole de equipos, tecnología, etc.

Gutiérrez V, (2015) en su investigación titulada “ La Seguridad turística en la Patagonia Argentina” (tesis de maestría) por la Universidad Mar del Plata, con el objetivo de analizar los principales factores de la seguridad turística en la Patagonia Argentina desde la perspectiva de los visitantes, con una metodología correlacional descriptiva, con una muestra de 154 visitantes, concluyó que los principales factores de la seguridad que valoran los visitantes son disponibilidad de información, ausencia de robos u otros delitos contra visitantes, señalización y condiciones de infraestructura turística adecuada, presencia policial y seguridad privada. Existe una alta correlación entre la seguridad turística y los niveles de satisfacción de los visitantes, reflejada en que el 87% considera que un atractivo para ser visitado y recomendarlo a otros visitantes es la seguridad que ofrece durante la visita.

Salazar T, (2015) en su investigación titulada “Inseguridad y victimización del turista en el Estado Mérida” (Tesis de maestría), por la Universidad de Mérida – Venezuela, con el objetivo de determinar la relación entre la inseguridad y la victimización del turista en el Estado de Mérida, con una metodología descriptiva correlaciona, con una muestra de 125 turistas, en sus conclusiones detalla que a mayores niveles de inseguridad en el entorno social convergente a los atractivos turísticos existe un nivel mayor de victimización del turista. Los principales aspectos de la victimización de los turistas están relacionado a los robos y hurtos (9%) y accidentes dentro de los atractivos por deficiente señalización del atractivo turístico (4.4%).

A nivel nacional:

Chapoñán J, (2015) “El turismo en Puerto Éten y las políticas municipales” (tesis de licenciatura), por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho, con el objetivo de evaluar el potencial turístico de Puerto Éten y su relación con las políticas municipales, con una metodología descriptiva correlacional, con una muestra de 98 turistas, en sus conclusiones detalla, que la Municipalidad de Éten identifica 12 atractivos turísticos relacionados con el Puerto Éten, de los cuales se ha definido 6 políticas de intervención y 2 proyectos de inversión pública. La política pública de seguridad ciudadana asociada al turismo

está inserta como parte del Comité de Seguridad Ciudadana, en donde participan la Policía Nacional del Perú a través de la Comisaría del Distrito, los proveedores de los servicios turísticos y las rondas vecinales. Existe relación directa y significativa entre las políticas municipales aplicadas en Puerto Éten con la afluencia de turistas.

Cayo N, (2012) en su investigación titulada “Grado de Satisfacción de los servicios turísticos en la ciudad de Puno 2011” (Tesis de licenciatura), por la Universidad Nacional del Altiplano, con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los servicios turísticos de los visitantes que llegan a la ciudad de Puno, con una metodología explicativa, una muestra de 78 turistas, en sus conclusiones detalla que, los turistas consideraron como el aspecto más importante el conocimiento que tengan los guías turísticos sobre los atractivos turísticos, sin embargo no superó las expectativas de los turistas, pues lo obtenido estuvo por debajo de lo esperado. La seguridad en los lugares y atractivos turísticos visitados fue el atributo más importante para los turistas, pero no superó las expectativas ya que los niveles de satisfacción se hallan por debajo de los niveles de importancia. La seguridad del medio de transporte fue el atributo más importante para los turistas, de igual forma no superó las expectativas.

Hernández C, (2013) “Sistema de Gestión de calidad para servicios turísticos en el Cuzco” (tesis de licenciatura), por la Universidad San Antonio de Abad del Cuzco, con el objetivo de analizar los factores de la gestión de la calidad en los servicios turísticos del Cuzco, con una metodología descriptiva – explicativa, con una muestra de 135 turistas, en sus conclusiones detalla que, el sistema de gestión de calidad facilita la mejora de los servicios turísticos de la Región Cusco, Perú; mediante la gestión de los recursos, ejecución de los recursos; y, la medición, análisis y mejora de los recursos, en los servicios que necesitan los turistas, así como facilita la eficiencia empresarial; mediante la planeación y organización de los recursos para aprovecharlos de mejor manera en los servicios turísticos que demandan los turistas. Los factores más resaltaron de la calidad de la gestión turística, fueron el orden y limpieza de los atractivos, la seguridad y los factores conductuales de los operadores turísticos.

A Nivel local:

Vargas F, (2015), en su investigación “Principales causas que limitan el nivel de satisfacción de los visitantes del atractivo turístico Cascada de Ahuashiyacu”; Distrito Banda de Shilcayo, Provincia y Departamento de San Martín, año 2015, (tesis de pregrado) por la Universidad Nacional de San Martín, donde el objetivo de la investigación fue determinar las principales causas que limitan el nivel de satisfacción de los visitantes del atractivo Cascada de Ahuashiyacu; distrito Banda de Shilcayo, Provincia y Departamento de San Martín, con una metodología descriptiva y una muestra 373 visitantes, en sus conclusiones determina que, los elementos importantes respecto al nivel de satisfacción del turista están relacionados con la percepción de seguridad. Así mismo menciona que el nivel de satisfacción de los visitantes a las cascadas de Ahuashiyacu está limitada principalmente por la falta de infraestructura de descanso y la escasa seguridad turística para el libre esparcimiento del visitante. El nivel de satisfacción de los visitantes respecto a la seguridad del atractivo turístico Cascadas de Ahuashiyacu limita significativamente en el nivel de satisfacción teniendo en cuenta que se alcanzó un 41 % de la categoría “nada satisfecho” lo que nos permite afirmar que la seguridad si limita en el nivel de satisfacción de los visitantes a un atractivo turístico, puesto que estos se sienten vulnerables en caso de una emergencia en el lugar.

Castillo, R, Del Águila, J, Gonzales, F, (2017) Potencial para el desarrollo del turismo de aventura en el distrito de Picota, departamento de San Martín, año 2015, (tesis de pregrado) por la Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú, con el objetivo de analizar el potencial del distrito de Picota para el desarrollo del turismo de aventura, con una metodología descriptiva-propositiva, con una muestra de 384 visitantes, y entre sus conclusiones detalla que el potencial para el desarrollo del turismo de aventura en el distrito de Picota, está determinado por la existencia de los recursos turísticos como: el Mirador Natural de Picota, Playa de la Sirenas y el Mirador Puente Picota, permitiendo identificar un potencial para el desarrollo de turismo de aventura tales como kayak, motonáutica, trekking, ciclismo de montaña y puenting. El factor principal de las razones para desarrollar estas actividades

desde la óptica de los turistas es que estos deben contar con todos los elementos de seguridad al interior de la actividad a desarrollar, como complementariamente con los espacios sociales de la comunidad y su entorno.

Flores R, en su investigación “Servicio de guiado en el área de conservación regional Cordillera Escalera en los sitios turísticos: Cascadas de Ahuashiyacu y Ruta Turística Alto Shilcayo en el año 2012” (investigación aplicada) desarrollada como para del Plan Copesco para la Dirección Regional de Turismo de San Martín, con una metodología descriptiva y una muestra de 100 visitantes, en sus conclusiones detalla, la importancia del servicio de guiado y su calidad muchas veces determinan la satisfacción de los visitantes frente a un destino, el desarrollo y su sostenibilidad; donde no sólo debe estar centrada en las cualidades del atractivo y sus explicaciones, sino también en prevenir la ocurrencia de accidentes, donde un error o una mala acción relacionada a incumplimientos de normas de seguridad puede generar una experiencia negativa en el lugar visitado.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Seguridad Turística

Seguridad

Vizarreta (2012, p.14) determina que la seguridad es “la ausencia de daño o peligro en una actividad o quehacer de las personas, el mismo que se traduce en una sensación mental de estar ajeno a peligros, donde no exista perturbación a la integridad física, social, moral o económica”

Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (2015, p.6) el turismo “consiste en aquellas actividades que las personas realizan mientras están de viaje en entornos donde no es habitual que se encuentren, cuyos fines son el ocio, los negocios u otros y duran períodos inferiores a un año”.

Los tipos de turismo dependen de la naturaleza o fines que persigue el turista, así se tiene el turismo interno, receptivo, vivencial, de negocios, de descanso y esparcimiento, gastronómico, de aventura, cultural, agroturismo, ecoturismo, entre otras, teniendo cada uno de ellos un tipo de perfil definido, basado en gustos, deseos y percepciones (Organización Mundial del Turismo (2015, p.7)

La Seguridad Turística como concepto

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

La seguridad siempre está asociada a la seguridad y el orden. Por otro lado, el concepto de seguridad está vinculado a la seguridad humana. Esta debe ser entendida como el derecho de las personas a vivir en libertad y con dignidad, libres de la pobreza y la desesperación, a disponer de iguales oportunidades para disfrutar de todos sus derechos y a desarrollar plenamente su potencial humano (PNUD, 2005, p.23).

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

Balladares, L (2013, p.34) define como “el conjunto de elementos destinados a garantizar que el desplazamiento del turista dentro y fuera del atractivo turístico sea desarrollado garantizando su integridad física y satisfagan sus niveles de percepción ante cualquier peligro”

Martínez Y, (2015, p.12), determina que la seguridad en el sector turismo está condicionada por el sistema de vida actual de nuestra sociedad, por tanto, cumple importantes funciones psicológicas para el individuo, en función de las actividades socioculturales, el nivel de estudio o formación profesional, las características del reposo u ocio. Es decir, no serán igual las condiciones de seguridad para un atractivo turístico cuya población objetivo son personas mayores que aquellos donde se espera que mayoritariamente sean jóvenes.

Teorías de la Seguridad Turística

Martínez Y, (2015, p.12), indica que esta teoría basa su intervención en que la seguridad debe ser internalizada como un escenario subjetivo que nos permite tener la percepción que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales, pues la falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos que pueden afectar las necesidades fisiológicas y psicológicas del visitante; Por tanto, en esta teoría, lo que interesa es la percepción del atributo turístico en relación con la seguridad esperada por el turista. De alguna forma que la seguridad habla de los miedos, tabúes, y expectativas del visitante. Sin embargo, ese sentimiento es tratado de diferentes formas y maneras dependiendo de los diferentes factores que se presenten como tiempo histórico y/o en la organización de cada sociedad.

Teoría de la Percepción de la oferta: Martínez (2015, p.15) establece que está determinada por la disponibilidad de los operadores turísticos para brindar los elementos de seguridad al visitante. Es decir, parte de la premisa que las condiciones de seguridad se asumen a priori, independientemente que gusten o no al visitante. Por ejemplo, la norma que debe usarse arnés al caminar por una empuñadero, que muchas veces no es aceptada por el turista y rechaza su uso.

Políticas Públicas de Seguridad en Turismo

Las políticas públicas en el ámbito de la seguridad son “el conjunto de sucesivas respuestas del Estado en sus diferentes niveles, frente a situaciones consideradas socialmente como problemáticas, como es el caso de la inseguridad” (Salazar, 2015, p. 30).

Además de ello, es necesario tener en cuenta, que, la seguridad es un asunto público, pues forma parte de la convivencia cotidiana de los ciudadanos en un marco de integridad y salvaguarda de los derechos de las personas, es por ello que es de vital importancia tomar en cuenta el significado de espacio público. La seguridad también es un bien común o público; es indivisible y debe de proveerse de manera imparcial, y al ser una condición de interés social su observancia debe ser general para todo el territorio nacional” (Salas, 2011, p. 6).

“La satisfacción del cliente está en el centro del proceso de establecimiento de relaciones a largo plazo Los clientes insatisfechos presentan un alto poder destructivo pues transmiten su insatisfacción a otros nueve clientes potenciales” (Lambin, 2000, p.33)

Por otro lado se asevera que cerca del 90% de los clientes insatisfechos no realizan reclamos, pero comienzan a consumir productos o servicios de otros referentes, lo cual constituye una cuestión bastante delicada pues dificulta saber incluso por qué se perdió el cliente (Vavra, 2012, p.45).

En este contexto, resulta relevante saber cuáles son los factores que influyen directamente en la satisfacción del turista. Considera como factores que influyen en la satisfacción del turista, los siguientes: accesos, costos (pasajes, estadías, alimentación y recreación), atractivos naturales, atractivos artificiales (bares, restaurantes) y planta turística (hospedajes, acceso a la información, comunicación, saneamiento, seguridad) (Olivera. 2010, p.42).

En la gestión de la seguridad del turismo se tiene que el catálogo de riesgos potenciales que afecta al turismo es variado y numeroso; así lo confirman diferentes sucesos ocurridos a lo largo de la historia. Guerras, catástrofes naturales, crisis económicas, terrorismo, delincuencia o conflictos sociales han afectado a distintos destinos turísticos, demostrando que el turismo, a pesar de todo, posee una capacidad de recuperación mayor a la de otras actividades. Toda esta serie de acontecimientos, constituyen la base para la aparición del concepto “seguridad turística (Rodríguez. 2013, p.67).

El turismo y la seguridad son dos actividades que se caracterizan por su fuerte transversalidad y capacidad de influencia en diversos sectores. Una visión muy simple concluiría que a priori, son dos actividades independientes que únicamente se encuentran en casos puntuales de crisis o emergencias. Sin embargo, hay que tener en cuenta que el turismo es un sector que necesita y utiliza múltiples servicios y recursos públicos y en este sentido, se requiere la existencia de cierto grado de coordinación y cooperación para el logro de destinos turísticos sostenibles (Álvarez, 2010, p.42).

La protección al turista tiene como rol principal y actúa con carácter preventivo, para ello identifica posibles situaciones y escenarios de riesgo y vulnerabilidad que podrían afectar el normal desarrollo de la actividad turística, a fin de superar las mismas garantizando la seguridad integral y defensa del turista y sus bienes, así como gestiona descentralizada mente la resolución de crisis y conflictos (Montoro, 2012, p.61).

Así también tiene como objetivo mejorar los niveles de seguridad turística mediante alianzas estratégicas con los actores del sector público y privado en beneficio de la imagen país y el desarrollo socioeconómico del Perú y tiene como finalidad el diagnóstico y el cumplimiento con las disposiciones establecida en la Ley N° 27867.

Normativa aplicada al sector turismo y la seguridad.

Que, de conformidad con el artículo 191° de la Constitución Política del Perú, las Municipalidades son órganos de gobierno local, tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Entre sus atribuciones están la planificación del desarrollo, la promoción del turismo y la seguridad de los ciudadanos (REMURPE, 2016, p.89).

Es por ello que la gestión en los gobiernos locales abocados a la implementación de políticas de seguridad turística debe ser analizada e implementada como parte de un sistema de seguridad integral, pero con sus propios indicadores o ejes de trabajo en relación a la prevención. De acuerdo a la ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 (Normas Legales, 2015) es atribución de las municipalidades la planificación del desarrollo (REMURPE, 2016, p.89).

En ese sentido la gestión pública en turismo debe participar del proceso planificador, mediante la construcción de una visión estratégica; la coordinación de las acciones necesarias para alcanzar los objetivos establecidos, y; el monitoreo, la evaluación y la retroalimentación (Martínez. 2005, p.31).

Satisfacción del visitante

La teoría de la satisfacción de los clientes en el rubro turístico

En el campo de la administración del turismo se han producido distintos enfoques a la hora de definir el modelo de satisfacción del cliente y cuáles son los factores que en ello influyen, donde predominan los costos y el desempeño del producto (León, 2013, p.76).

Podemos distinguir en este ámbito cinco teorías que intentan explicar la motivación del ser humano y que pueden aplicarse para determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente y cuya aplicación a este ámbito pasamos a resumir brevemente a continuación:

- **Teoría de la Equidad:** de acuerdo con esta teoría, la satisfacción se produce cuando una determinada parte siente que el nivel de los resultados obtenidos en un proceso está en alguna medida equilibrados con sus entradas a ese proceso tales como el coste, el tiempo y el esfuerzo (Manzanares. 2015, p.91).
- **Teoría de la Atribución Causal:** explica que el cliente ve resultado de una compra en términos de éxito o fracaso. La causa de la satisfacción se atribuye a factores internos tales como las percepciones del cliente al realizar una

compra y a factores externos como la dificultad de realizar la compra, otros sujetos o la suerte (Fernández, 2012, p.56).

- Teoría del Desempeño o Resultado: propone que la satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente (Manzanares, 2015, p.91). Se define el desempeño como el nivel de calidad del producto en relación con el precio que se paga por él que percibe el cliente. La satisfacción, por tanto, se equipara al valor, donde el valor es la calidad percibida en relación al precio pagado por el producto y/o servicio (León, 2013, p. 78).
- Teoría de las Expectativas: sugiere que los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan (Manzanares. 2015, p.91).

Satisfacción del usuario

Satisfacción

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

Concepto de satisfacción del usuario

Manzanares (2015, p.76), determina que la satisfacción del usuario es un término que se utiliza con frecuencia en marketing. Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. La satisfacción del cliente se define como "el número de clientes, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de sus experiencia con una empresa, sus productos, o sus servicios (índices de calificación) superan los niveles de satisfacción establecida.

Calidad

Denton (2015, p.78) determina que la calidad está determinada por las propiedades que conforman un elemento, mediante el cual se puede determinar sus características y valorarla en relación a otros de su misma condición o especie.

Calidad de atención como criterio de satisfacción del usuario

Manzanares (2013, p.110) define que la calidad es uno de los conceptos estratégicos en que se fundamenta la transformación y mejora de los sistemas sanitarios modernos. El estudio de la calidad turística supone en la línea de nuestra argumentación abordajes diversos dado que entraña, tradicionalmente, significados distintos para los pacientes, profesionales y gestores. La calidad de los servicios turísticos será el resultado de orientarse al cliente y conocer sus necesidades y expectativas, al tiempo que responderá igualmente a demandas contextuales, de hacer bien lo correcto, de la imagen de la organización que perciben los empresarios y visitantes, de la definición del servicio atendiendo al cliente interno y externo y de la adecuada interacción entre ambos.

Los elementos de la calidad que influyen en la satisfacción son:

- a. Componente técnico, como expresión de la adecuación entre el servicio que se presta y los avances científicos y la capacitación de los profesionales.

- b. Componente interpersonal, expresión de la importancia históricamente consensuada de la relación vendedor-cliente.
- c. Componente correspondiente al entorno, como expresión de la importancia que tiene el servicio hotelero en el cual se desarrolla el servicio (Manzanares. 2015 p. 113).

Los estudios de calidad en el sector turístico se han basado en la medición de tres dimensiones básicas: la estructura, el proceso y los resultados, existiendo bastante unanimidad al considerar que, si bien pueden estudiarse aspectos como la accesibilidad, la eficiencia o la calidad, ningún estudio de calidad será completo si no se analizan las diferencias entre las expectativas de los clientes y la percepción real del servicio (Manzanares. 2015 p. 113).

“La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo” (León. 2013, p. 78).

Características de un buen servicio y la satisfacción del cliente

Pontifes, (2012) establece como características de un buen servicio los siguientes:

- i. Intangibilidad, pues con frecuencia no es posible gustar, sentir, ver, oír u oler los servicios antes de comprarlos.
- ii. Inseparabilidad, con frecuencia los servicios no se pueden separar de la persona del vendedor, ya que el servicio tiende a relacionarse con las emociones de las personas y por la percepción que este ocasione, ya sean estas buenas o malas, en la cual el cliente tiene la potestad de recomendar o no.

- iii. Heterogeneidad, es difícil lograr una estandarización de producción en los servicios, así como también desde el punto de vista de los clientes es también difícil juzgar la calidad con anterioridad.
- iv. Carácter perecedero; donde los servicios son susceptibles de perecer y no se pueden almacenar. Por otra parte para algunos servicios hay una demanda fluctuante que puede agravar la característica de perecedero.
- v. Propiedad, un servicio no tiene propiedad porque un cliente solamente puede tener acceso o utilizar con facilidad el bien o servicio solicitado. (p.67).

1.4. Formulación del problema

Problema Central

¿Existe relación entre gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017?

Problemas específicos:

- ¿Cómo es la gestión de la seguridad turística en La Banda de Shilcayo, 2017?
- ¿Cómo es el nivel de satisfacción de los visitantes a la Cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Valor teórico:

Desde el valor teórico esta investigación se justifica pues permite contrastar los aspectos conceptuales de la gestión de la seguridad turística y la satisfacción de visitante, aplicado al entorno de las cascadas de Ahuashiyacu desde las políticas públicas municipales.

Conveniencia:

Siendo el atractivo turístico de las cascadas de Ahuashiyacu uno de los principales potenciales para el desarrollo del turismo en la región y provincia de San Martín, conviene la investigación a los gestores públicos para implementar políticas para promover inversiones y crear una nueva y variada oferta turística basada en los criterios de seguridad que se debe ofertar al visitante, elemento que en la actualidad no cuenta con parámetros para su evaluación y que a sean el fundamento para aprovechar eficientemente el referido atractivo turístico.

Relevancia social:

Desde el enfoque social, la seguridad turística es una valoración que realiza el turista para elegir un destino turístico por tanto su viabilidad para recibir de forma constante a nuevos visitantes depende del grado de satisfacción que logren, por tanto se justifica la investigación porque las cascadas de Ahuashiyacu es fuente generadora de la actividad turística donde están incursos operadores, trabajadores y prestadores de servicios conexos, y tiene un fuerte componente social.

Metodológica:

La investigación permite determinar la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del visitante, por tanto, validar si la metodología empleada es coherente para la medición de esta relación y los indicadores planteados para cada variable, y de esta manera sirva como elemento de consulta para futuras investigaciones o su aplicación en la gestión pública.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

H₁: Existe relación entre la gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017.

H₀: No Existe relación entre la gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017.

Hipótesis específicas:

H₁: La gestión de la seguridad turística en La Banda de Shilcayo, 2017, es regular.

H₂: El nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017, es regular.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar si existe relación entre gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017.

Objetivos específicos:

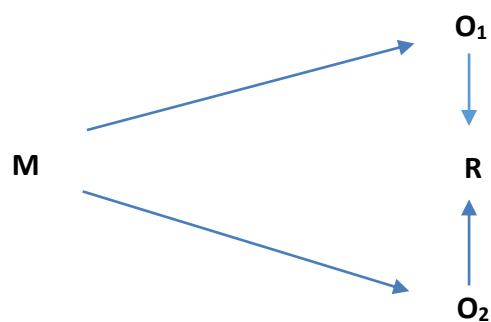
- Identificar la valoración de la gestión de la seguridad turística en La Banda de Shilcayo 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación a utilizarse, que es, lo que vendría a ser la estructura u organización esquematizada que debe adoptarse para una investigación, se vio que el modelo más útil es el modelo Descriptivo Correlacional (Hernández, et al, (2004), el cual nos permitirá determinar el grado de relación entre dos variables de una misma muestra, y saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas luego de contrastar las evaluaciones psicológicas realizadas a la población estudiada.

El uso del tipo, así como del diseño de investigación, se basa en la importancia de buscar maximizar la validez y confiabilidad de la información y reducir los errores en los resultados (Hernández. 2004).



Donde:

M=Representa la muestra de estudio (visitantes a las cascadas de Ahuashiyacu).

O1= gestión de la seguridad turística.

O2= nivel de satisfacción del visitante.

R= Indica la relación entre ambas variables.

2.2. Variables – Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Seguridad turística	Conjunto de acciones destinadas a generar políticas, lineamientos y actividades para garantizar la seguridad al visitante en relación a un destino turístico o atractivo (Rodríguez, 2012, p.7)	Medición de la gestión de la seguridad turística a partir de sus elementos constitutivos y medidos a partir de una ficha de encuesta a los visitantes a las Cascadas de Ahuashiyacu.	<p>Planificación de la seguridad turística</p> <p>Organización de la seguridad turística</p> <p>Dirección de la seguridad turística</p> <p>Dirección de la seguridad turística</p> <p>Control de la seguridad turística</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de gestión de seguridad turística general por autoridades municipales - Planificación de gestión de seguridad turística de las cascadas de Ahuashiyacu por autoridades municipales - Políticas de seguridad turística dentro de las cascadas de Ahuashiyacu - Organización de la seguridad turística en las cascadas de Ahuashiyacu - Organización de la seguridad turística en coordinación PNP - Organización de la seguridad turística a través de Serenazgo - Organización de la seguridad turística al interno de la Cascada de Ahuashiyacu - Sensación de seguridad en las cascadas de Ahuashiyacu - Implementación de lugares de seguridad y ayuda al visitante - Presencia de personal de seguridad y expectativas de solución - Implementación de elementos de seguridad y rutas de evacuación - Equipos de seguridad y señalización turística. - Presencia de inspectores de seguridad turística en el atractivo - Presencia de miembros de PNP y Serenazgo para acciones de control de seguridad - Existencia de libro de reclamaciones y buzón de sugerencias 	Nominal

Satisfacción del visitante.	Conjunto de atributos que adopta un individuo en función del cumplimiento de sus deseos o gustos cuando se enfrenta a una acción, bien o servicio que se le presenta, por tanto corresponde a un estado mental que ocurre por la optimización de la retroalimentación del cerebro (Denton, 2015, p.9)	Medición de la satisfacción de los visitantes a las Cascadas de Ahuashiyacu sobre su percepción de la seguridad e integridad, medidos a través de una ficha de encuesta.	Del servicio turístico	<ul style="list-style-type: none"> – Percepción de Seguridad dentro y fuera del atractivo – Calidad de atención de operadores turísticos – Expectativa en función de valor pagado en relación a la seguridad percibida – Empatía del personal del atractivo – Expectativas de los elementos del servicio turístico en relación con lo percibido – Calidad de elementos de seguridad turística dentro del atractivo – Calidad de elementos de seguridad turística en los servicios complementarios al atractivo – Calidad de los equipos de seguridad turística dentro del atractivo – Calidad de los equipos de seguridad turística en los servicios complementarios al atractivo – Las expectativas del atractivo en relación a la percepción del servicio recibido – La calidad del atractivo 	Nominal
-----------------------------	---	--	------------------------	--	---------

2.3. Población y muestra

Población:

La población, objeto de estudio, está constituida por 13234 visitantes del año 2017, la investigación estudió una población conformada en base a la actividad que registra el turismo y los componentes señalados en el estudio, teniendo en consideración que la información para sacar el número de visitantes, data la última actualización el año 2016.

Muestra:

La muestra fue determinada a partir de aplicar la fórmula estadística muestral a la población, así se tiene:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2 N + pqZ^2}$$

Dónde:

n	: N° de encuestas a realizar
Z _{0.025}	: El nivel de confianza.....1.96
p	: probabilidad de éxito..... 0.5
q	: probabilidad de fracaso (1-p)..... 0.5
N	: Número de usuarios 13224
e	: margen de error..... 0.05

$$n = \frac{(1.96^2)(0.50)(0.50)(13224)}{(0.05)^2(13224) + (0.50)(0.50)(1.96)^2}$$

$$n=373$$

Teniendo este tamaño muestral se optó por determinar que el número muestral sea igual a 36, el mismo que representa aproximadamente el 10% de la población, sustentado en dos criterios, uno expresado por la experiencia dada por Vargas (2015) en su investigación “Principales causas que limitan el nivel de satisfacción de los visitantes al atractivo turístico Cascada de Ahuashiyacu, año 2015”, que manifiesta que el perfil del visitante a este atractivo tiene la particularidad de tener un cronograma de visita muy estructurado y disponen de poco tiempo como para responder preguntas; y en el segundo dado por Malhotra (2012) que indica que se puede optar por definir muestras por conveniencia cuando las características de quienes vamos a investigar muestran cierta homogeneidad o a su vez pueda existir alguna limitante para acceder a ellas.

En base a ello se determinaron como criterios de inclusión a aquellos visitantes que tengan la voluntad de participar en el estudio y como criterio de exclusión a aquellos que no lo desean hacer. Así mismo el método empleado fue el aleatorio simple.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica empleada fue la encuesta, técnica que se emplea para recoger percepciones de una población dada en un tiempo determinado, para que a partir de ello se determine sus características o atributos, tal como lo indica Malhotra (2012) que dice que la encuesta se aplica con la finalidad de caracterizar una población en función de sus particularidades que lo constituyen, o inferir estadísticamente alguna condición que ella engloba, lo que para nuestra investigación se buscó conocer los atributos de la gestión de la seguridad turística y la satisfacción del visitante a las cascadas de Ahuashiyacu, y a partir de ello determinar su relación.

Instrumentos

El instrumento para la técnica definida fue la ficha de encuesta, el mismo que consta de un cuestionario con preguntas de tipo cerradas con el objetivo de conocer y medir cómo los visitantes perciben de gestión de la seguridad turística y la satisfacción del visitante atractivo turístico de Cascadas de Ahuashiyacu. Esta ficha de encuesta fue estructurada en función de las variables y sus respectivas dimensiones, así para la variable Seguridad Turística se ha desarrollado un total de 15 preguntas y para la variable Satisfacción del visitante un total de 13 preguntas. La escala de valoración de las preguntas es 1=Nada Satisfecho, 2=Poco Satisfecho y 3=Satisfecho.

Validación

Para la validación del instrumento de medición, se aplicó a la Ficha de Encuesta, la misma que fue sometida a 3 expertos quienes brindaron su opinión sobre 10 preguntas sobre el contenido y consistencia del instrumento de evaluación en función del logro de los objetivos de la investigación. Esta valoración se enmarca en una escala de valoración de 1 a 5, considerando válido el instrumento para la investigación propuesta si el valor ponderado de los tres expertos es igual o superior a 4.0.

A continuación, se presenta los valores de la validación efectuada por los expertos:

TABLA 1: *Resultados de Juicio de Expertos*

Profesional Experto	Valores de validación	
	Valor Numérico	Valor Porcentual
Profesional Experto 1	4.6	92.0%
Profesional Experto 2	4.8	96.0%
Profesional Experto 3	4.5	90.0%
Promedio de la validación	4.6	92.7%

Fuente: Fichas de profesionales expertos evaluadores
Elaboración propia

Confiabilidad

La confiabilidad está expresada por el estadístico de Cronbach, el mismo que será aplicado a los datos obtenidos de aplicar la ficha de encuesta a los visitantes que conforman la muestra, y tal como lo indica Abanto (2014) se tomará como confiable la investigación si el alfa de Cronbach arroja un valor igual o superior a 0.7.

La fórmula cálculo es:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- S_i^2 = Es la varianza del ítem i
 S_t^2 = Es la varianza de los valores totales observados
 K = Es número de preguntas o ítems

Sometidos los valores de la investigación a la prueba de Alfa de Cronbach este arroja un valor de 0.808.

TABLA 2: *Valor de Alfa de Cronbach para la confiabilidad*

	Alfa de Cronbach
Gestión de Seguridad Turística	0.801
Satisfacción del visitante	0.816
Ambas variables	0.808
N° de elementos	100

Fuente: Fichas de profesionales expertos evaluadores
Elaboración propia

2.5. Métodos de análisis de datos

Para ambas variables se aplicarán los siguientes métodos de análisis:

TÉCNICAS DE ACOPIO	INSTRUMENTOS	APLICACIÓN
Encuestas.	Ficha de encuesta.	A las personas dentro del atractivo, de forma individual, dando lectura a cada pregunta del cuestionario de la ficha de encuesta y registrando su respuesta. El Resultado es la base de datos de la encuesta
TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS	APLICACIÓN
SPSS 22.	Software de SPSS 22.	Registro de los datos de la encuesta en el software SPSS 22 Desarrollo de base de datos aplicando prueba de Chi cuadrado, utilizando el software SPSS 22
TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS	APLICACIÓN
Tablas estadísticas	Software SPSS	Comparación y contrastación de información para generar tablas de frecuencias de las variables en estudio.
Gráficos	Software SPSS	Explicación y contrastación grafica de los resultados de los datos obtenidos. Complementación de la información mediante tablas estadísticas

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación no colisiona con ningún valor social ni tiene finalidad que vulnere los valores culturales de la comunidad de Ahuashiyacu, así tampoco contra los intereses de las asociaciones (Asociación de conservación y protección alto Ahuashiyacu, Asociación cordillera escalera, entre otras), ni mucho menos contraviene a las políticas de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo a cuya jurisdicción pertenece este importante atractivo, así mismo por el contrario contribuirá a revalorar la cultura y el patrimonio inmaterial de la población y así mismo los factores de la ética a tener presente en la investigación programada se basan en los siguientes aspectos: (franz, 2017, pág. p.37).

- Solicitud de permisos ante las autoridades y/o funcionarios de la Municipalidad Distrital de Morales para llevar a cabo el recojo de la información, respetando el Código de ética de la función pública en todos los sentido, con la supervisión y control de dicha entidad.
- Información previa del procedimiento a realizar, sobre todo al momento de aplicar la encuesta, para que el integrante de la sociedad civil esté informado tanto del procedimiento, como del objetivo de la investigación, brinda información y datos veraces.
- Compromiso de socializar los resultados con quienes participan de la evaluación, así como con las autoridades municipales, asociaciones como (Asociación de conservación y protección alto Ahuashiyacu, Asociación cordillera escalera, entre otras), así también al público interesado en la información obtenida con la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. De los Objetivos Específicos

Del Objetivo específico 1:

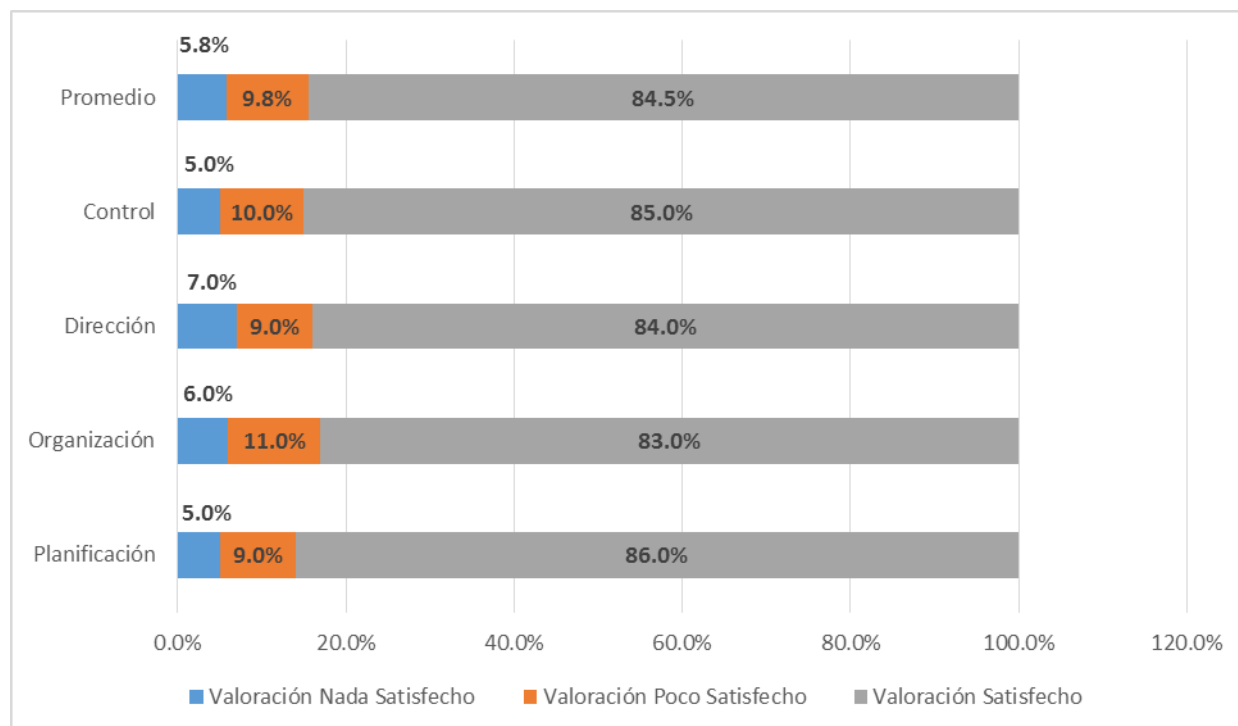
Este objetivo tiene por finalidad Identificar la valoración de la gestión de la seguridad turística en La Banda de Shilcayo 2017, cuyos valores se expresan a continuación

TABLA 3. *Valoración de la Gestión de Seguridad Turística*

Dimensión	Valoración		
	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho
Planificación	5.0%	9.0%	86.0%
Organización	6.0%	11.0%	83.0%
Dirección	7.0%	9.0%	84.0%
Control	5.0%	10.0%	85.0%
Promedio	5.8%	9.8%	84.5%

Fuente: Encuesta a Visitantes a las Cascadas de Ahuashiyacu, procesados con SPSS 23

Gráfico 1. *Valoración de la Gestión de Seguridad Turística*



La Tabla 3 y el gráfico 1 nos muestra la valoración de la Gestión de Seguridad Turística en relación a las cascadas de Ahuashiyacu, donde en promedio los visitantes indican estar Satisfecho en 84.5%, Poco satisfecho con 9.8%, Nada Satisfecho con 5.8%.

Los valores desagregados para cada una de las dimensiones que conforman esta variable que son Planificación, Organización, Dirección y Control se observa que no existen diferencias significativas en cuanto a los valores obtenidos, los mismos que oscilan para Nada Satisfecho entre 5.0% - 7.0%, Poco Satisfecho entre 10.0% - 11.0%; Satisfecho entre 83.0% - 86.0%.

Objetivo específico 2:

Este objetivo tiene por finalidad identificar el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017, cuyos valores se muestran a continuación:

TABLA 4. *Valoración de la Satisfacción del Visitante*

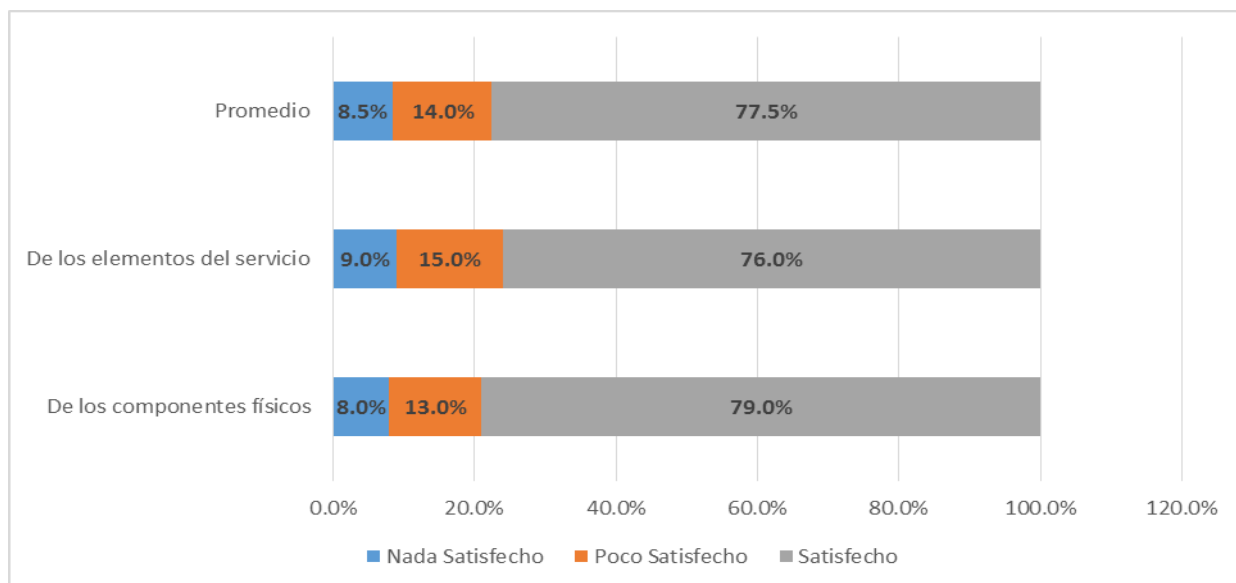
Dimensión	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho
De los componentes físicos	8.0%	13.0%	79.0%
De los elementos del servicio	9.0%	15.0%	76.0%
Promedio	8.5%	14.0%	77.5%

Fuente: Encuesta a Visitantes a las Cascadas de Ahuashiyacu, procesados con SPSS 23

La Tabla 4 y el Gráfico 2 nos muestra los valores de satisfacción de los visitantes a las Cascadas de Ahuashiyacu en relación con la seguridad turística, en donde se puede apreciar que el 77.5% indica estar Satisfecho, Poco Satisfecho 14.0% y Nada Satisfecho con 8.5%

Los valores desagregados en función de las dimensiones de esta variable que son De los Componentes físicos y de los Elementos del servicio, los valores para Satisfecho están entre 76.0% y 79%, Poco Satisfecho entre 13.0% y 15.0%, y Nada Satisfecho entre 8.0% y 9.0%.

Gráfico 2. Valoración de la Satisfacción del visitante



3.2. Del Objetivo General

El objetivo general tiene como finalidad determinar si existe relación entre gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017., cuyos valores se expresan a continuación

TABLA 5. Tabla de Contingencia de la Gestión de la Seguridad Turística y la Satisfacción del Visitante

			Satisfacción del visitante			Total
			1,00	2,00	3,00	
Gestión de la seguridad turística	Nada satisfecho	Recuento	5	0	0	5
		Recuento esperado	,7	1,0	3,3	5,0
	Poco satisfecho	Recuento	0	7	0	7
		Recuento esperado	1,0	1,4	4,7	7,0
	Satisfecho	Recuento	0	0	24	24
		Recuento esperado	3,3	4,7	16,0	24,0
Total	Recuento	5	7	24	36	
	Recuento esperado	5,0	7,0	24,0	36,0	

Fuente: Encuesta a Visitantes a las Cascadas de Ahuashiyacu, procesados con SPSS 23

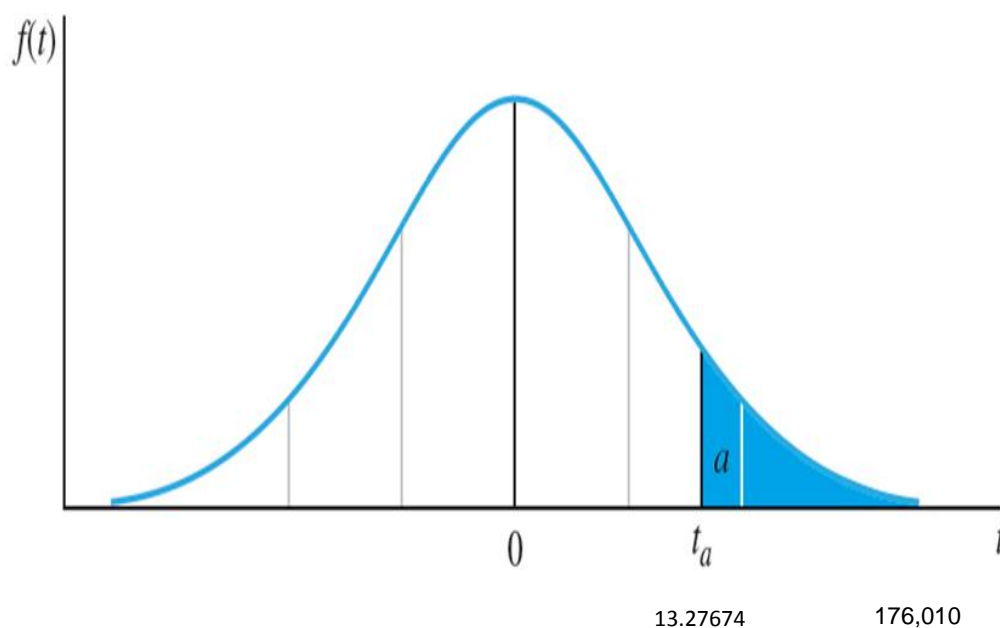
La tabla 5 nos detalla los valores de la tabla de contingencia de la gestión de la seguridad turística y la satisfacción del visitante, donde se puede observar que el recuento esperado y el recuento muestran valores similares y en los totales los valores coinciden, por tanto nos indica que los datos son congruentes para evaluar los resultados con el estadístico de prueba de chi cuadrado.

TABLA 6. Prueba de Chi Cuadrado de la Hipótesis General

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	72,000	4	,000
Razón de verosimilitud	62,130	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,000	1	,000
N de casos válidos	36		

Fuente: Encuesta a Visitantes a las Cascadas de Ahuashiyacu, procesados con SPSS 23

Gráfico 3. Prueba de Chi cuadrado de la Hipótesis General



La Tabla 6 y el Gráfico 3 nos indica un valor de Significancia Asintótica de dos caras de 0.0 para todos los campos evaluados, el Valor de Chi Cuadrado de Pearson muestra un valor de 72.00, la Razón de Verosimilitudes de 62.131 y la Asociación Lineal por Lineal de 35.000.

La comparación de los valores del chi cuadrado calculado ($T_c=72.00$) y el Chi cuadrado tabulado ($T_t=9.4877$), indican que el primero es mayor, por tanto regla de decisión determina que se Acepta la hipótesis de la investigación tal como lo indica Alarcón (2014) siempre que la significancia asintótica de 2 caras es 0.0 y el valor de Chi cuadrado calculado es mayor al Chi cuadrado tabulado, pues indica que las variables en estudio no son independientes, por tanto en este caso se acepta H_1 , que dice: Existe relación entre la gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017

IV. DISCUSIÓN

La investigación plantea determinar la relación entre la Gestión de Seguridad Turística y la satisfacción de los visitantes a las cascadas de Ahuashiyacu, el mismo se puede afirmar que existe tal relación, evaluados a partir de la prueba de Chi Cuadrado, donde la significancia asintótica de dos caras es igual a cero y el valor de chi cuadrado calculado es mayor al chi cuadrado tabulado, todo ello en función de lo afirmado por Alarcón (2014) que indica que cuando dos variables se someten a la prueba estadística del Chi cuadrado y se utiliza el software SPSS, para inferir la afirmación de la hipótesis planteada debe cumplirse ambas condiciones, la de significancia asintótica igual a cero y que Chi cuadrado calculado sea mayor al tabulado. Este valores coinciden con lo indicado por Salina, A. (2012, p.87) que manifiesta que al no existir un plan estratégico de seguridad ciudadana este repercute en los temas del turismo en cuanto a garantizar una confianza sobre su seguridad personal.

Sin embargo en nuestra investigación no estamos afirmando que ambas variables sean eficientes, sino que el accionar correcto del primero contribuye a una buena expectativa de los visitantes y por tanto en su seguridad cuando visite un atractivo determinado, en este caso las cascadas de Ahuashiyacu.

En cuanto a los valores de la gestión de la seguridad turística en las cascadas de Ahuashiyacu, el 84.5% indica estar Satisfecho, lo que indica que existe aproximadamente un 15% de los visitantes que considera que la gestión de la seguridad turística no lo ha satisfecho a plenitud. Este valor es contradictorio con lo afirmado por Vargas, F. (2015), que indica que el nivel de satisfacción de los visitantes respecto a la seguridad del atractivo turístico Cascadas de Ahuashiyacu limita significativamente en el nivel de satisfacción teniendo en cuenta que se alcanzó un 41 % de la categoría “nada satisfecho” lo que nos permite afirmar que la seguridad si limita el nivel de satisfacción de los visitantes a un atractivo turístico, puesto que estos se sienten vulnerables en caso de una emergencia en el lugar; lo que nos indica que en los dos últimos años la Municipalidad Distrital de La Banda

de Shilcayo ha mejorado significativamente la gestión de la seguridad turística en este atractivo, pues existe una diferencia porcentual de 40 puntos, valor muy alentador, dado que este atractivo constituye el principal recursos turístico visitado en la ciudad de Tarapoto

Los atributos de la gestión de la seguridad turística al mostrar indicadores similares en todas las dimensiones, nos indica que existe una relación coherente de las actividades de planificación, organización, dirección y control, el mismo que se traduce en una valoración positiva de tales acciones, el mismo que se corrobora con lo indicado por Gutiérrez, V. (2015, p.67) que dice que los principales factores de la seguridad que valoran los visitantes son disponibilidad de información (78%), ausencia de robos u otros delitos contra visitantes (56%), señalización y condiciones de infraestructura turística adecuada (48%), presencia policial y seguridad privada (34%).

Una buena seguridad brindada al turista, no solo brinda condiciones de satisfacción personal al visitante, sino que significa una valoración positiva también hacia el atractivo visitado y a los otros atractivos que puedan visitar como parte del circuito turístico Tarapoto, el mismo que se contrastado con lo indicado por Cayo, N. (2012, p.78) no se da en la ciudad de Puno al afirmar que, la seguridad en los lugares y atractivos turísticos visitados fue el atributo más importante para los turistas, pero no superó las ya que los niveles de satisfacción se hallan por debajo de los niveles de importancia. La seguridad del medio de transporte fue el atributo más importante para los turistas, de igual forma no superó las expectativas.

En el caso de la Municipalidad de la Banda de Shilcayo en cuanto a la seguridad del turista existen la presencia del servicio de Serenazgo y existe la Asociación de Conservación Y Protección Ecológica Codillera Escalera "Alto Ahuashiyacu turístico que forman parte del sistema de seguridad al turista, el mismo que guarda relación con lo indicado por Chapoñán, J. (2015, p.91) que refiere que la política pública de seguridad ciudadana asociada al turismo está inserta como parte del Comité de Seguridad Ciudadana, en donde participan la Policía Nacional del Perú a través de la Comisaría del Distrito, los proveedores de los servicios

turísticos y las rondas vecinales y lo que no guarda relación con lo indicado por Villalba, M. (2016, p.79) quien evidenció la falta de control y coordinación entre entidades de seguridad ciudadana, razón por la cual sería relevante aplicar un circuito de control y vigilancia permanente en el sector por parte de la Policía metropolitana como entidad municipal, para resguardar no solo el cuidado de los bienes del sector, sino también a sus ciudadanos y al sector turístico local.

Los valores de satisfacción de los visitantes a las Cascadas de Ahuashiyacu en indican que el 84.50% está Satisfecho, el mismo que guarda relación con lo manifestado por Gutiérrez (2015, p.69) que indica que el 91% de los visitantes manifiesta un nivel de satisfacción de los lugares visitados, donde se resalta los factores inherentes a la seguridad que se brinda al turista durante su visita.

Los aspectos que se valoran en cuanto a los niveles de satisfacción está la presencia de inspectores de seguridad, señales de orientación y la capacidad de respuesta para atender emergencias, lo que concuerda con lo indicado por Hernández, C. (2013, p.76) quien en un estudio en la ciudad del Cuzco, los factores más resaltados de la calidad de la gestión turística está el orden y limpieza de los atractivos, la seguridad y los factores conductuales de los operadores turísticos.

V. CONCLUSIONES

De todo lo manifestado líneas arriba, podemos concluir que la investigación ha contribuido a determinar lo siguiente:

- Como conclusión primera de esta investigación, se determinó que existe relación entre la gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017, donde la significancia asintótica de 2 caras de la prueba de Chi Cuadrado es igual a cero y el valor de chi cuadrado calculado es mayor al chi cuadrado tabulado.
- En la relación a la valoración de la Gestión de Seguridad Turística a las cascadas de Ahuashiyacu, se puede afirmar que los visitantes indican estar “Satisfechos” con un 84.5%, mostrando su conformidad con la gestión de la seguridad en el sitio, así mismo un 9.8% de estos mencionan que están “poco satisfecho” y un 5,8% mencionan estar “Nada Satisfecho”.
- Así también se determinó que el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu tiene una tendencia significativa a “satisfecho” con un 77,5%, en relación a la valoración poco satisfecho con un 14,00% y a nada satisfecho con un 8.5%. Es así que se puede afirmar que los visitantes a las Cascadas de Ahuashiyacu están satisfechos en relación con la seguridad turística.

VI. RECOMENDACIONES

- A las Autoridades de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo asignar un mayor presupuesto a la función turismo, con la finalidad de implementar y ejecutando las acciones de control de la gestión de seguridad turística para la mejora de la calidad de los servicios turísticos
- Al Gerente de Desarrollo Económico de la Municipalidad Distrital La Banda de Shilcayo a sistematizar experiencias de gestión turística en las cascadas de Ahuashiyacu, relacionadas con la seguridad, a partir de las lecciones aprendidas y buenas prácticas.
- A la Autoridades de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, Municipalidad Provincial de San Martín y Gobierno Regional de San Martín, a desarrollar estrategias de medición de la satisfacción de los visitantes para aplicar procesos de mejora en la gestión del turismo local y regional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, R (2010) El turismo como elemento de la actividad productiva. Editorial Paidós. España.

Balladares, L (2013) *El turismo y la seguridad de los atractivos*. Editorial Gedisa. España.

Castillo, R, Del Águila, J., Gonzales, F. (2017) Potencial para el desarrollo del turismo de aventura en el distrito de Picota, departamento de San Martín, año 2015. (tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú

Cayo, N. (2012) *Grado de Satisfacción de los servicios turísticos en la ciudad de Puno 2011*. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de: <file:///D:/DISCO%20C/Downloads/Dialnet-GradoDeSatisfaccionDeLosServiciosTuristicosEnLaCiu-4491733.pdf>.

Denton, K (2015) Calidad en el servicio a los clientes. 2da. Edición. Ediciones Díaz de Santos. México.

Chapoñán, J. (2015) *El turismo en Puerto Éten y las políticas municipales* (tesis de licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/UMB/30/1/Chapo%C3%B1%C3%A1n_C3%A1n.pdf.

Fernández, T. (2012) El turista y su interacción con los atractivos que visita. Editorial Gedisa. España.

Flores, R. (2012). Servicio de guiado en el Área de Conservación Regional Cordillera Escalera en los dos sitios turísticos: Cataratas de Ahuashiyacu y

Ruta Turística Alto Shilcayo. Tarapoto, San Martín. Investigación desarrollada en el marco del Plan Copesco. DIRCETUR. Moyobamba.

Gutiérrez, V. (2015). *La seguridad turística en la Patagonia Argentina* (Tesis de maestría) Universidad del Mar del Plata. Buenos Aires. Argentina

Hernández Sampieri, R; Fernández-Collado, Carlos; y Baptista Lucio, Pilar (2004) "Metodología de la Investigación". 4ta. Edición. Editorial Mc Graw Hill. México DF. México

Hernández, C. (2013) *Sistema de Gestión de calidad para servicios turísticos en el Cuzco*. Universidad Nacional San Antonio de Abad. Cuzco. Perú. Recuperado de: <http://www.unsaa.edu.pe/docs110/sistema-gestion-calidad-servicios-turisticos-cusco-peru/sistema-gestion-calidad-servicios-turisticos-cusco-peru.shtml#ixzz50O1wq0Om>

Lambin, J. (2000) "Marketing estratégico". Editorial McGraw-Hill. México.

León, J. (2013) *La satisfacción del cliente del rubro turístico*. Editorial McGraw-Hill. México

Malhotra, N. (2012). *Investigación de Mercados. Un enfoque práctico*. 4ta Edición. Prentice Hall Hispanoamericana, SA.

Manzanares, J. (2015) *Los elementos de satisfacción del turista*. Editorial Paidós. España.

Martínez, Y (2015) "Municipios Turísticos y Seguridad". Fundación Turismo para Todos. Buenos Aires. Argentina.

Montoro, J. C. (2012). *Accidentes Ambientales*. Madrid: Tébar S.L.

- Olivera, B. (2010). Determinantes de la satisfacción del turista. Un estudio en la ciudad de Guarujá-Brasil. São Paulo - Brasil: Fundación Educacional Inaciana.
- Organización Mundial del Turismo (2015) La actividad turística: Políticas, lineamientos y estrategias de acción. Madrid. España
- Pontifes, A (2012) La satisfacción del cliente de servicios. Editorial Grupo Planeta. España.
- Programa de Naciones para el Desarrollo. PNUD (2005) Las políticas de seguridad en el sector turismo. Departamento de Investigaciones. Chile.
- Programa Pro Descentralización – PRODES (2015) Planes de Desarrollo Concertados para el sector turismo. Edición en el marco del Programa PRODES-USAID. Lima. Perú.
- Red de Municipalidades Rurales del País - REMURPE (2016) *Informe de Planes de Seguridad Ciudadana de las Municipalidades del País: Un acercamiento a políticas públicas sostenibles en seguridad*. Lima. Perú.
- Rodríguez. (2013). *Gestión de crisis en el turismo*. Universidad de Vigo.
- Rosas (1995) Turismo y seguridad. Editorial Planeta. Lima. Perú.
- Salas. Lilian (2011) La seguridad pública y las políticas públicas. Fondo Editorial del Centro de Administración Pública. México. Recuperado de: <file:///D:/DISCO%20C/Downloads/58480-168951-1-PB.pdf>
- Salazar. T. (2015) *Inseguridad y victimización del turista en el Estado Mérida*. (Tesis de maestría) Universidad de Mérida. Venezuela. Recuperado de: <http://www.ume.edu.ve/bitstream/123456789/20742/2/tesis2.pdf>.

- Salina, A.(2012) “Plan de seguridad turística para el distrito metropolitano de Quito” (tesis de maestría) Universidad Nacional de Quito. Recuperado de: <http://www.unq.edu.ec/repositorio.tesis/maestria/tursimo.salina.a.pdf>
- Sifuentes, P.(2015) *Los destinos turísticos y la seguridad ciudadana*. Editorial Planeta. Bogotá. Colombia
- Trigoso, M. (2017) “Calidad de los atractivos turísticos de la región San Martín. Documento elaborado para el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD, en el marco del Plan COPESCO. Lima. Perú.
- Vabra, T (2012) *¿Cómo conservar clientes en el sector turismo?* Editorial McGraw-Hill. México.
- Vargas, F. (2015) “Principales causas que limitan el nivel de satisfacción de los visitantes del atractivo turístico Cascada de Ahuashiyacu, Distrito Banda de Shilcayo, Provincia y Departamento de San Martín, año 2015, (tesis de licenciatura) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú.
- Villalba, M. (2016) “Diagnostico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil” (tesis de maestría) Universidad Nacional de Guayaquil. Ecuador. Perú. Recuperado de: <http://www.ung.edu.ec/tesis/investig.docs914/villalba.segur.turismo.pdf>
- Vizarreta, W (2012) *Manual del Consultor en Turismo*. Fondo Editorial de la Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

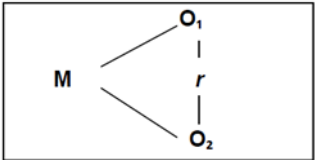
Gestión de la seguridad turística y nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – Banda de Shilcayo, 2017”

La presente investigación buscó determinar si existe relación entre gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017, evaluando desde los diferentes componentes que conforman la gestión como son la planificación, organización, dirección y control; y desde la satisfacción evaluada desde el servicio turístico y de los elementos físicos de la satisfacción.

La metodología utilizada es correlacional descriptiva, con una muestra de análisis de 36 visitantes, y el instrumento de recojo de información es la ficha de encuesta, y los resultados nos indican que la valoración de la Gestión de Seguridad Turística en relación a las cascadas de Ahuashiyacu, es buena con 84.5% de valoración positiva y de la satisfacción de los visitantes es buena, con 77.5%.

Las conclusiones determinan que existe relación entre la gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017, donde la significancia asintótica de 2 caras de la prueba de Chi Cuadrado es igual a cero y el valor de chi cuadrado calculado es mayor al chi cuadrado tabulado y la correlación de Pearson con un valor de 0.924.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUNDAMENTO TEORICO
<p>Problema Principal</p> <p>¿Existe relación entre gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la gestión de la seguridad turística en La Banda de Shilcayo, 2017? • ¿Cómo es el nivel de satisfacción de los visitantes a la Cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017? 	<p>Objetivo Principal</p> <p>Determinar si existe relación entre gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017.</p> <p>Objetivo Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la valoración de la gestión de la seguridad turística en La Banda de Shilcayo 2017. • Identificar el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017. 	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi Existe relación entre la gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: La gestión de la seguridad turística en La Banda de Shilcayo, 2017, es regular.</p> <p>H2: El nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017, es regular.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguridad turística <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Teorías de la seguridad turística 1.2. La seguridad turística como concepto 1.3. Políticas públicas de seguridad en turismo 2. Satisfacción del visitante <ol style="list-style-type: none"> 2.1. La teoría de la satisfacción de los clientes en el rubro turístico 2.2. Concepto de satisfacción del usuario 2.3. Calidad de atención como criterio de satisfacción del usuario 2.4. Características de un buen servicio y la satisfacción del cliente

DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO		INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
<p>Tipo de investigación : Correlación</p> <p>Diseño de la investigación:</p>  <p>M= Muestra</p> <p>V1: Variable 1: Gestión de Seguridad turística</p> <p>V2: Variable 2: Satisfacción del visitante</p> <p>r : Relación entre las variables en estudio</p>	<p>Muestra Universal o Población Muestral</p> <p>Población:</p> <p>La población está conformada por 13234 visitantes del año 2016</p> <p>Muestra:</p> <p>35 visitantes</p> <p>Tipo de Muestro:</p> <p>Muestreo por conveniencia</p> <p>Muestro aleatorio simple.</p>	VARIABLE 1 , 2	DIMENSION	<p>Se aplicó la técnica de Encuesta</p> <p>Validez y confiabilidad del Instrumento</p> <p>Los instrumentos fueron validados por Juicio de Expertos</p> <p>La confiabilidad de la investigación fue establecida mediante el estadístico de alfa de Cronbach.</p>
		Gestión de seguridad turística	<p>Planificación</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planificación de gestión de seguridad turística general por autoridades municipales -Planificación de gestión de seguridad turística de las cascadas de Ahuashiyacu por autoridades municipales -Políticas de seguridad turística dentro de las cascadas de Ahuashiyacu 	
			<p>Organización</p> <ul style="list-style-type: none"> -Organización de la seguridad turística en las cascadas de Ahuashiyacu -Organización de la seguridad turística en coordinación PNP -Organización de la seguridad turística a través de Serenazgo -Organización de la seguridad turística al interno de la Cascada de Ahuashiyacu 	
			<p>Dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sensación de seguridad en las cascadas de Ahuashiyacu -Implementación de lugares de seguridad y ayuda al visitante -Presencia de personal de seguridad y expectativas de solución -Implementación de elementos de seguridad y rutas de evacuación -Equipos de seguridad y señalización turística. 	
			<p>Control</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presencia de inspectores de seguridad turística en el atractivo -Presencia de miembros de PNP y Serenazgo para acciones de control de seguridad -Existencia de libro de reclamaciones y buzón de sugerencias 	
		Satisfacción del visitante	<p>Del servicio turístico</p> <ul style="list-style-type: none"> -Percepción de Seguridad dentro y fuera del atractivo -Calidad de atención de operadores turísticos -Expectativa en función de valor pagado en relación a la seguridad percibida -Empatía del personal del atractivo -Expectativas de los elementos del servicio turístico en relación con lo percibido 	
			<p>De los elementos físicos de l</p> <ul style="list-style-type: none"> -Calidad de elementos de seguridad turística dentro del atractivo -Calidad de elementos de seguridad turística en los servicios complementarios al atractivo -Calidad de los equipos de seguridad turística dentro del atractivo -Calidad de los equipos de seguridad turística en los servicios complementarios al atractivo -Las expectativas del atractivo en relación a la percepción del servicio recibido -La calidad del atractivo satisfacción 	

Anexo N° 02: Instrumento de recolección de datos

FICHA DE ENCUESTA PARA LA VARIABLE SEGURIDAD TURISTICA

Buen día, estimado visitante del atractivo turístico Cascadas de Ahuashiyacu, es de suma importancia conocer su opinión sobre lo observado referente a la gestión de la seguridad turística, por lo cual se está llevando a cabo este cuestionario, así mismo pido a usted su colaboración y veracidad.

Es seguro que diversas situaciones requieren respuestas diferentes, pero piense en aquellos QUE FRECUENTEMENTE UTILIZA.

Marcar con una "X" la alternativa que se ajuste a su opinión, teniendo en cuenta que:

NADA SATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO
1	2	3

Nº	ITEM	1	2	3
Variable: Gestión de la Seguridad Turística				
Dimensión: Planificación				
1	¿Estás satisfecho con la planificación de gestión de seguridad turística generada por las autoridades municipales de la localidad?			
2	¿Estás satisfecho con la planificación de la gestión de seguridad turística en las Cascadas de Ahuashiyacu generada por las autoridades municipales de la localidad?			
3	¿Estás satisfecho con las políticas de seguridad turística dentro de las Cascadas de Ahuashiyacu?			
Dimensión: Organización				
4	¿Estás satisfecho con la organización de la seguridad turística en las Cascadas de Ahuashiyacu?			
5	¿Estás satisfecho con la organización de la seguridad turística en coordinación con la Policía Nacional de Perú?			
6	¿Estás satisfecho con la organización de la seguridad turística a través del Serenazgo Municipal?			

7	¿Estás satisfecho con la organización de la seguridad turística al interno de las Cascadas de Ahuashiyacu?			
Dimensión: Dirección				
8	¿Estás satisfecho con la confianza en cuanto a la seguridad en general brindada dentro de las Cascadas de Ahuashiyacu?			
9	¿Estás satisfecho con la implementación de lugares de seguridad y ayuda al visitante en las Cascadas de Ahuashiyacu?			
10	¿Estás satisfecho con a la presencia de personal de seguridad y las expectativas de solución que ellos brindan?			
11	¿Estás satisfecho con la implementación de elementos de seguridad y rutas de evacuación en las Cascadas de Ahuashiyacu?			
12	¿Estás satisfecho con la forma cómo se evalúa la dotación de equipos de seguridad y señalización turística para garantizar la seguridad turística en las Cascadas de Ahuashiyacu?			

Dirección: Control				
13	¿Estás satisfecho con la presencia de inspectores de seguridad turística en el atractivo Cascadas de Ahuashiyacu?			
14	¿Estás satisfecho con la presencia de miembros de la PNP y Serenazgo para acciones de control de seguridad en relación al atractivo Cascadas de Ahuashiyacu?			
15	¿Estás satisfecho con el acceso del Libro de reclamaciones y buzón de sugerencias del atractivo de Cascadas de Ahuashiyacu?			

Muchas gracias por su colaboración

FICHA DE ENCUESTA PARA LA VARIABLE SATISFACCION DEL VISITANTE

Buen día, estimado visitante del atractivo turístico Cascadas de Ahuashiyacu, es de suma importancia conocer su opinión sobre la satisfacción del visitante, por lo cual se está llevando a cabo este cuestionario, así mismo pido a usted su colaboración y veracidad.

Marcar con una "X" la alternativa que se ajuste a su opinión, teniendo en cuenta que:

NADA SATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO
1	2	3

Nº	ITEM	1	2	3
Variable: Satisfacción del visitante				
Dimensión: Del Servicio turístico				
1	¿Estás satisfecho con la seguridad percibida dentro y fuera del atractivo Cascadas de Ahuashiyacu?			
2	¿Estás satisfecho con la atención de los operadores turísticos dentro del atractivo?			
3	¿Estás satisfecho con el valor pagado para el ingreso en relación a la seguridad percibida dentro del atractivo Cascadas de Ahuashiyacu?			
4	¿Estás satisfecho con la empatía del personal administrativo en el atractivo Cascadas de Ahuashiyacu?			
6	¿Estás satisfecho con las expectativas de los elementos físicos de seguridad en relación con lo percibido			
7	¿Estás satisfecho con los servicios en relación con lo percibido en el atractivo Cascadas de Ahuashiyacu?			
Dimensión: De los Elementos físicos de la satisfacción				
8	¿Estás satisfecho con elementos de seguridad turística en las Cascadas de Ahuashiyacu?			
9	¿Estás satisfecho con la calidad de los elementos de seguridad turística en los servicios complementarios al atractivo Cascadas de Ahuashiyacu (movilidad, restaurantes, hospedaje)?			
10	¿Estás satisfecho con calidad de los equipos de seguridad turística en las Cascadas de Ahuashiyacu?			
11	¿Estás satisfecho con la calidad de los equipos de seguridad turística en los servicios complementarios al atractivo Cascadas de Ahuashiyacu (movilidad, restaurantes, hospedaje)?			
12	¿Estás satisfecho con el atractivo en relación a la percepción de los componentes físicos, cómo lo considera?			
13	¿Estás satisfecho con la calidad del atractivo en general?			

Muchas gracias por su colaboración

Anexo N° 03: Fichas de validación por el juicio de expertos



CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: **"Gestión de la seguridad turística y nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – Banda de Shilcayo, 2017"**. Del autor **Vargas Guzmán Franz Jhonn**, estudiante del Programa de estudio de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 100 participantes del proceso de investigación, que se aplicará del 8 al 21 de diciembre del 2017.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto 6 de Diciembre del 2017


C
Dra. Daphne Viena Oliveira
Reg. N° 05275781

Dra. DAPHNE VIENA OLIVEIRA
DNI N°: 05275781



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Viana Oliveira Daphne
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín.
Especialidad : Doctora en Gestión Educativa.
Instrumento de evaluación : Satisfacción del Visitante.
Autor (s) del instrumento (s): Vargas Guzmán Franz Jhonny

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						x

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 04 de Diciembre del 2017



Dra. Daphne Viana Oliveira
Reg. N° 2305275781

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Viana Oliveira Daphne
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Doctora en Gestión Educativa
Instrumento de evaluación : Gestión de la Seguridad Turística
Autor (s) del instrumento (s): Vargas Guzmán, Franz Jhonny

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 04 de Diciembre del 2017



Dra. Daphne Viana Oliveira
Reg. N° 2305275781

Sello personal y firma

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: **"Gestión de la seguridad turística y nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – Banda de Shilcayo, 2017"**. Del autor **Vargas Guzmán Franz Jhonn**, estudiante del Programa de estudio de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 100 participantes del proceso de investigación, que se aplicará del 8 al 21 de diciembre del 2017.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto 6 de Diciembre del 2017



Mg. José Miguel Velásquez Santiago
C.P.P. Nº 11678

Mg. JOSÉ MIGUEL VELÁSQUEZ SANTIAGO
DNI N°: 09985384



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Velasquez Santiago, José Miguel
Institución donde labora : DEVIDA - La Libertad.
Especialidad : Magister en Gestión Pública.
Instrumento de evaluación : Satisfacción del Visitante.
Autor (s) del instrumento (s): Vargas Germán, Franz Jhonn

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

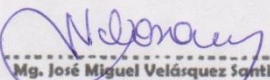
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 04 de Diciembre del 2017


Mg. José Miguel Velásquez Santiago
C.P. P. N° 11678

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Velásquez Santiago, José Miguel
Institución donde labora : DEVIDA - La Libertad.
Especialidad : Magister en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Gestión de la Seguridad Turística.
Autor (s) del instrumento (s): Vargas Guzmán Franz Jhonn

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

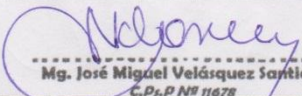
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 04 de Diciembre del 2017


Mg. José Miguel Velásquez Santiago
C.P.L.P. Nº 11678

Sello personal y firma

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

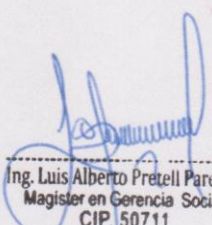
Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "**Gestión de la seguridad turística y nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – Banda de Shilcayo, 2017**". Del autor **Vargas Guzmán Franz Jhonn**, estudiante del Programa de estudio de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 100 participantes del proceso de investigación, que se aplicará del 8 al 21 de diciembre del 2017.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto 6 de Diciembre del 2017



Ing. Luis Alberto Pretell Paredes
Magister en Gerencia Social
CIP. 50711

Mg. Pretell Paredes Luis Alberto.

DNI N°: 01120300



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pretell Paredes Luis Alberto
Institución donde labora : PROINVERSION, EPG -UCV-UAP- TARAPOTO
Especialidad : Maestría en Gerencia Social
Instrumento de evaluación : Satisfacción del Visitante
Autor (s) del instrumento (s): Vargas Guzmán Franz Jhon

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 04 de Diciembre del 2017

Ing. Luis Alberto Pretell Paredes
Magister en Gerencia Social
CIP. 50711

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pretell Paredes Luis Alberto
Institución donde labora : PROINVERSION, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO
Especialidad : Maestría en Gerencia Social
Instrumento de evaluación : Gestión de la Seguridad Turística (Encuesta)
Autor (s) del instrumento (s): Vargas Guzmán Franz Jhonny

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 04 de Diciembre del 2017

Ing. Luis Alberto Pretell Paredes
Magíster en Gerencia Social
CIP. 50711

Sello personal y firma

Anexo N° 04: Autorización para aplicar instrumentos



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO
JR. YURIMAGUAS N°340 – TELF. 042-522568



15 de noviembre de 2017.

CARTA N° 002 – 2017 – M.D.B.SH/GDELGA

El Gerente de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, Bach. Segundo Herminio Vásquez.

Autoriza lo siguiente:

Por este conducto me permito informar al señor Vargas Guzmán Franz Jhonn con DNI: 47404469, Con domicilio en Jr. Perú 1521 – Tarapoto.

Se le otorga el permiso solicitado para realizar la investigación denominada, "Gestión de la Seguridad Turística y Nivel de Satisfacción de los Visitantes a la Cascada de Ahuashiyacu – Banda de Shilcayo, 2017", elaborada por el Bach. Vargas Guzmán Franz Jhonn, estudiante de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo asesor es la Dra. Daphne Viena Oliveira.

Sabiendo que dicha investigación contribuirá e impactará en nuestra municipalidad positivamente. Puesto que brindará información importante referente a la gestión de la seguridad turística en el principal atractivo de este distrito, y su relación con el nivel de satisfacción de los visitantes que visitan este atractivo; lo cual nos permitirá tomar decisiones y acciones referentes a los resultados finales de la investigación.

ATENTAMENTE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
LA BANDA DE SHILCAYO
Bach. Segundo Herminio Vásquez Montenegro
GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL
Y GESTIÓN AMBIENTAL

Anexo N° 05 Repositorio de biblioteca



Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo, Franz Jhonn Vargas Guzmán, identificado con DNI N° 47404469, egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: **"Gestión de la seguridad turística y nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – Banda de Shilcayo, 2017"**. En el Repositorio Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Tarapoto, 21 de Mayo del 2018.

DNI N° 47404469

Anexo Nº 06: Informe de originalidad

“Gestión de la seguridad turística y nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – Banda de Shilcayo, 2017”

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	17%	1%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	neurologia.rediris.es Fuente de Internet	1%
2	www.scielo.org.ar Fuente de Internet	1%
3	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Peruana Austral del Cusco Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
6	www.regionsanmartin.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	es.wikipedia.org Fuente de Internet	1%

Anexo N° 07: Acta de Originalidad

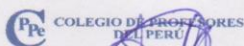


Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

La Docente Metodóloga de Investigación, Dra. **Dahpne Viena Oliveira**, ha revisado la tesis del **Br. Franz Jhonn Vargas Guzmán**, titulada: **Gestión de la seguridad turística y nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – Banda de Shilcayo, 2017**”, constato que la misma tiene un índice de similitud de **18%**. Verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Tarapoto, 21 de mayo de 2018.



.....
Lic. Dra. Dahpne Viena Oliveira
Reg. 2305275781

Docente Metodóloga
DNI: 05275781