UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

La seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero, en el Distrito de Huanchaco, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORES:

Castillo Sotomayor, Julio Cesar (ORCID: 0000-0002-4765-6053)

Morales Oriundo, Alex Junior (ORCID: 0000-0002-5533-2833)

ASESOR:

Mg. Ruiz Palacios, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-0850-0179)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social, Pública y Corporativa

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

Nuestra Tesis se las dedicamos a nuestras madres y a nuestros papas que se encuentran en la presencia de Dios, quienes nos enseñaron a perseverar ante cualquier adversidad y no permitir que perjudiquen a nuestros estudios, con el propósito de cumplir nuestros objetivos.

Agradecimiento:

Agradecemos a la Universidad César Vallejo por la oportunidad de nuestro desarrollo profesional y a nuestras familias que nos motivan a luchar por nuestros objetivos. A su vez a nuestro asesor académico por ofrecernos los conocimientos esenciales para hacer posible esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula i
Dedicatoria ii
Agradecimiento iii
Índice de contenidos iv
Índice de tablas v
Índice de gráficos y figuras vi
Resumen vii
Abstract viii

I. INTRODUCCIÓN 1
II. MARCO TEÓRICO 4
III. METODOLOGÍA 18
3.1. Tipo y diseño de investigación 18
3.2. Variables y Operacionalización 19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis 20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 22
3.5. Procedimientos 23
3.6. Método de análisis de datos 23
3.7. Aspectos éticos 23
IV. RESULTADOS 24
V. DISCUSIONES 36
VI. CONCLUSIONES 39
VII. RECOMENDACIONES 40
REFERENCIAS 42
ANEXOS

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de la variable Seguridad Turística 244
Tabla 2: Nivel de la dimensión Seguridad Publica 255
Tabla 3: Nivel de la dimensión Seguridad Social 266
Tabla 4: Nivel de la dimensión Seguridad de Los Servicios Turísticos 277
Tabla 5: Nivel de la variable , Nivel de Satisfacción 28
Tabla 6: Nivel de la dimensión Área del Atractivo 29
Tabla 7: Nivel de la dimensión Expectativas del Turista 300
Tabla 8: Nivel de la dimensión de Confiabilidad.....311
Tabla 9: Correlación entre la Seguridad Turística y el Nivel de Satisfacción.....322
Tabla 10: Correlación entre la Seguridad Publica y el Nivel de Satisfacción.....333
Tabla 11: Correlación entre la Seguridad Social y el Nivel de Satisfacción 344
Tabla 12: Correlación entre la Seguridad de los Servicios Turísticos y el Nivel de Satisfacción. 355

Índice de figuras

Figura 1: Porcentaje del nivel de la variable Seguridad Turistica 244
Figura 2: Porcentajes del nivel de la dimensión Seguridad Publica.....255
Figura 3: Porcentajes del nivel de la dimensión Seguridad Social.....266
Figura 4 : Porcentajes del nivel de la dimensión Seguridad de los Servicios
Turísticos…….....277
Figura 5: Porcentajes del Nivel de la variable, Nivel de Satisfacción. 28
Figura 6: Porcentajes del nivel de la dimensión Área del atractivo. 29
Figura 7: Porcentajes del nivel de la dimensión las Expectativas del Turista 300
Figura 8: Porcentajes del nivel de la dimensión Confiabilidad.....311

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: “La seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero, en el distrito de huanchaco, 2020, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la seguridad turística y la satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, año 2020.

La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo y de diseño no experimental.

Cuya finalidad es lograr identificar la relación que existe entre la seguridad turística y la satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, año 2020 se aplicó una encuesta conformado por 30 turistas extranjeros. Con respecto al instrumento, se utilizó un cuestionario que estaba conformado por 21 ítems. Los resultados obtenidos de la variable seguridad turística, respecto al cuestionario aplicado a los turistas, el 22% manifestó que tiene un nivel alto, seguido del 38% quienes mencionaron un nivel medio y finalmente el 40% fue nivel bajo.

Palabras clave: seguridad turística, recursos turísticos, atractivos, servicios y satisfacción.

Abstract

The present research work entitled: “Tourist security and the level of satisfaction of the foreigner, in the district of Huanchaco, 2020, aims to determine the relationship between tourist security and the satisfaction of the foreigner in the District of Huanchaco, year 2020.

The methodology was of quantitative approach, applied type, descriptive level and non-experimental design.

Whose purpose is to identify the level of digital marketing in travel agencies in the District of Olives, a census of 30 tourists was applied. Regarding the instrument, a questionnaire was used that was made up of 21 items. The results obtained from the digital marketing variable, regarding the questionnaire applied to tourists, 22% stated that it has a high level, followed by 38% who mentioned a medium level and finally 40% was a low level.

Keywords: tourist security, tourist resources, attractions, services and satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la seguridad es uno de los factores más relevantes que debe prevalecer en todo destino turístico, es por ello que se debe analizar los problemas del turismo, que en algunos casos se ven afectados por la informalidad turística, la delincuencia y los problemas comunitarios o sociales. Para ello, se requiere que las empresas del sector turístico y los gobiernos locales, desarrollen estrategias para prevenir los impactos negativos que perjudiquen la imagen del destino (Fuente propia).

Según Pulso Turístico (2015) la percepción de la seguridad es hoy el factor más determinante en las decisiones de los viajeros provenientes de los principales mercados emisores de turismo internacional. Por lo tanto, hoy en día se observa, que los gobiernos locales no están aplicando mucho énfasis respecto al tema de seguridad del turista, ya que existen estrategias que en oportunidades no se están cumpliendo. Sin embargo se considera que es de vital importancia, gestionar planes de desarrollo en todos los destinos turísticos con el propósito de salvaguardar la estabilidad del turista.

A nivel nacional, hoy en día los balnearios están siendo perjudicados como son los casos de Lima, Pucusana y Callao. Por lo tanto, en tumbes, la dificultad que maneja el turista es sobre la seguridad turística, existentes en los balnearios de nuestro país. En Lima son 81 playas, que el 69% equivale a unas 56 playas que son evaluadas por Digesa que tienen una calificación como no saludables. Por ende, Digesa nos precisa que en nuestra capital de Lima, existen 27 playas que no se encuentran aptas para los bañistas, siendo una de ella agua dulce que pese a esta calificación recibe a diario a miles de bañistas.

Así mismo, es preciso señalar que el turista concurre a diversos balnearios a pesar de las incertidumbres de insalubridad que pueda presentarse; no obstante, el visitante percibe el impacto negativo que presenta esta problemática, donde considera que su seguridad debe ser un valor agregado para su satisfacción; ya que el turismo actualmente es una de las actividades más rentables generando a su vez un gran incremento de divisas, obteniendo como gratitud una mejoría en la economía del país.

Además en el sector local , la señorial playa de Huanchaco, ubicada en la provincia de Trujillo - La Libertad, dejó de ser del todo atractiva para los turistas nacionales y extranjeros, y esto quedó confirmado por el titular del Colegio de Licenciados en Turismo en la región. Al respecto, el decano Fernando Cruz puso en conocimiento que la actividad turística en el distrito que incluye el balneario disminuyó hasta un 40% en los últimos años registrados. Las principales causas van desde el total abandono, donde perciben la poca promoción de atractivos relacionados a la cultura desarrollada allí, la erosión, la fiereza de la naturaleza hasta la propia acción de los ciudadanos.

De igual modo, es preciso señalar que existe una problemática desde la satisfacción del turista extranjero, en consecuencia, al poco potencial turístico que existe en el distrito de Huanchaco por la falta de promoción y conciencia del gobierno local y de la población. Sin embargo, el impacto negativo de sus recursos o atractivos afecta a la economía de los involucrados al destino (restaurante, hoteles, etc.). Así mismo, la estabilidad del visitante que busca la seguridad y confiabilidad de obtener resultados muy positivos en la gestión turística de nuestra tierra que nos vio nacer.

Finalmente, el objetivo principal de nuestra investigación es obtener resultados favorables, lo cual genere un gran cambio y manejo en la gestión turística en nuestra tierra, conllevando a la mejora para el distrito de Huanchaco, ya que cuenta con un hermoso balneario, el cual tiene poco demanda de turistas extranjeros y nacionales, por el principal motivo que es la inseguridad en dicho atractivo turístico.

Como sustento basa a toda la investigación, se presentó la formulación del problema general ¿De qué manera se relaciona la Seguridad turística y la satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, año 2020? De igual manera, la formulación de los problemas específicos ¿Existe relación entre la seguridad pública y la satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco año 2020? ¿Existe relación entre la seguridad social y la satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, año 2020? ¿Existe relación entre la seguridad de los Servicios Turísticos y la satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, año 2020?

Respecto a la justificación teórica, en el presente trabajo de investigación se basa en la problemática de seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero, en el Distrito de Huanchaco, año 2020, por lo cual se considera que se debe mejorar la satisfacción del turista, para ello se debe tener en cuenta los aspectos de la actividad turística que implica la demanda y la oferta del destino, con ello se regula a través de las normas legales y el Estado Peruano sobre la protección antes los acontecimientos que puede afectar la seguridad turística, sea desastres naturales, hechos políticos, culturales, terrorismo entre otros. Se busca profundizar la temática de la seguridad turística con la finalidad de abarcar que el Distrito de Huanchaco tenga un mayor turismo en el Perú y una mejor inversión turística. Además, la justificación práctica, se llevarán a cabo diferentes estrategias para el mejoramiento de la seguridad turísticas para aplicarlas en las empresas relacionadas a este rubro que es el turismo que se encuentran en el proceso de adaptación y capacitación para enfrentar la seguridad del visitante extranjero cuya característica del turista es buscar un atractivo donde le pueda brindar mayor seguridad durante toda su estadía, de esta manera se pueda sentir como en casa. Y la justificación metodológica, la elaboración del proyecto de investigación contribuye con el aporte científico, tomando un proceso de elaboración y conocimientos adquiridos de la problemática del tema a investigar que es precedente en la actualidad para las futuras generaciones.

Por lo tanto, se redactó el objetivo general de la investigación, así como, conocer la relación que existe entre la seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, año 2020.Tambien, los Objetivos específicos, son determinar la relación que existe entre la seguridad pública y la satisfacción del extranjero en el distrito de Huanchaco, año 2020, Determinar la relación que existe entre la seguridad social y la satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, año 2020 y Determinar la relación que existe entre la seguridad de los servicios turísticos y la satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan los antecedentes, que contribuyen con nuestra investigación respecto a la seguridad turística y el nivel de satisfacción del turista extranjero en el distrito de Huanchaco. Por lo que en la investigación los autores han investigado sobre la aproximación del problema, para ello se fundamenta con antecedentes de la investigación, las siguientes tesis:

Villalba (2016)**,** en su investigación que lleva por título "Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil" de la Universidad de Guayaquil- Ecuador. Tuvo como objetivo principal diagnosticar sobre la situación actual sobre la seguridad turística en el cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana, en perspectiva de su desarrollo como principal atractivo turístico. La metodología planteada es una investigación empírica con un estudio de enfoque mixto, llegando a la conclusión de la tesis mencionada es el tema de la seguridad donde los atractivos requieran las condiciones para fortalecer la seguridad e imagen, desde la perspectiva del turista con una adecuada gestión y concientización del gobierno local y de la población. El valor histórico que éste fomenta como principal destino turístico de mayor concurrencia por los turistas, por lo tanto, se debe mejorar los reglamentos de ordenanza y que el visitante se sienta reconfortado.

Papanicolaou y Sereno (2017), cuyo título de investigación es "Rediseño de una Aplicación Móvil para contribuir al desarrollo de la Seguridad Turística Informativa en el Casco Histórico de la ciudad de Córdoba, Argentina ", realizando estudios en la Universidad Blas Pascal de Argentina, que tuvo como objetivo principal rediseñar una aplicación móvil para contribuir al desarrollo de la Seguridad Turística Informativa en el Casco Histórico de la ciudad de Córdoba con una metodología que se emplea es sobre los estudios exploratorios, descriptivos y metodológicos propias del turismo. Llegando a la siguiente conclusión, que la seguridad turística, indiscutiblemente, es una de las características principales a la hora de elegir un destino por parte de los turistas, es decir, que su valor es prioritario en el destino. En Córdoba, Argentina, esta carencia es más que evidente. La cual muestra una incorrecta gestión de la misma, lo que hace que el destino pierda credibilidad y no crezca su participación en la industria turística internacional. Es por ello, que se

planifica rediseñar una aplicación móvil turística con la intención de ahondar en la seguridad, para contribuir al desarrollo de la misma desde una mirada más innovadora y accesible.

Por otro lado Mata (2019), en su tesis titulada “Seguridad turística policial en Quito (DMQ) Destino internacional: Sondeo exploratorio de turistas y policía turística, año 2019” de la Universidad Central del Ecuador de la facultad de comunicación social de la carrera de turismo histórico cultural , donde nos muestra que su objetivo principal es evaluar la seguridad turística policial desde la percepción y satisfacción de los turistas extranjeros no residente y de los miembros del servicio de seguridad turística en el distrito Metropolitano de Quito, como un destino de competitividad internacional. Determinando dicho estudio se realizó desde un enfoque cuantitativo, donde se elaboró un cuestionario para tener conocimiento del grado de percepción y satisfacción de los turistas. Por consiguiente se elaboró un análisis, llegando a la siguiente conclusión de que la seguridad turística es un componente muy importante, donde el policía de turismo debe ejecutar sus funciones teniendo una buena capacitación y mayor entendimiento de cómo debe proceder ante las problemáticas presentadas, como tenemos en uno de los casos , como escases de conocimiento que exhiben, sobre temas de cultura de los destinos del lugar y la falta del idioma, generando insatisfacción y un nivel bajo de seguridad a los visitantes del lugar.

Similarmente, Monroy y Urcádiz (2019), en su investigación administrativa titulada como “Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México” del Instituto Politécnico Nacional del presente país”, tuvo como objetivo principal determinar la percepción promedio de la calidad en el servicio y su incidencia en las medias de la satisfacción del cliente en 54 restaurantes adscritos a la Cámara Nacional de Restaurantes y Alimentos Condimentados, A.C. de La Paz, Baja California Sur. Para elaborar el presente trabajo se realizó aplicando el enfoque cuantitativo, realizándose mediante encuestas a comensales valorando cinco dimensiones (instalaciones, accesibilidad, capital humano, atmósfera y la comida). La metodología que se enfocó en un servicio de calidad es lo que el cliente desea o espera obtener y que sea favorable para ellos, ya que todo colaborador siempre debe tener la capacidad,

eficiencia y eficacia de brindar un servicio de primer nivel, para que el cliente así pueda satisfacer sus necesidades.

Por otro lado Corral (2013) en la tesis titulada, Medición de la satisfacción del turista en la Paz, B.C.S. Tuvo como objetivo principal evaluar de manera consistente la competitividad de los destinos de playa en niveles de satisfacción de los turistas y caracterizar de los mismos. Para determinar dicho estudio se realizó un tipo de investigación cualitativa, mediante un cuestionario. La metodología utilizada por el autor es que la satisfacción de los visitantes es primordial ya que si se le brinda un buen servicio podrán fidelizar a sus visitantes y en ese caso conseguirán buenas críticas y se dará una imagen positiva a la ciudad de la paz. Se llegó a la conclusión, que deben facilitar una buena accesibilidad a la ciudad de la Paz y así sus visitantes puedan satisfacerse de sus necesidades con los servicios adquiridos en la ciudad.

Segundo (2017) en la investigación acerca la seguridad ciudadana y su incidencia en las empresas turísticas del barrio típico de San Blas, Cusco. Tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de la seguridad ciudadana en las empresas turísticas, teniendo en cuenta que es una de las problemáticas que mayor obstáculo presenta para el desarrollo y mejoramiento de la población. La metodología utilizada fue de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo, llegando a la siguiente conclusión, que a pesar de que existen empresas que cuenten con su seguridad privada, necesariamente no aprueba que se realice una adecuada gestión del servicio al turista, por tal motivo las empresas turísticas están poco satisfechas, ya que en los servicios brindados existe un grado de confiabilidad y calidad. No obstante, bajo la perspectiva del turista existe un antecedente negativo que genera disconformidad sobre la inseguridad ciudadana, lo que se pudo determinar que el nivel de seguridad es baja y negativa para una adecuada comercialización de las empresas turísticas.

Díaz y Lama (2014) el estudio de la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el poblado de barrio florido y alrededores, Perú. Aborda un objetivo principal que es, el determinar el nivel de satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el poblado de Barrio Florido y alrededores.

Para determinar dicho estudio la metodología utilizada fue de un nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, donde explica que el nivel de satisfacción de los turistas extranjeros, ha llegado a tener una gran expectativa con un gran porcentaje considerado de turistas con la visita del Barrio Florido, por ende si se brinda un buen nivel de servicio a los turistas podrán satisfacer sus necesidades y así mismo puedan retornar al destino cuando ellos crean conveniente, es decir al mismo tiempo ,que la mayoría de turistas que concurren al lugar, presentan edades de, 21 a 30 años, y además teniendo un grado de instrucción universitario

En esta investigación se puede conocer cuál es el enfoque del nivel de satisfacción, así como es el caso de Calderón (2014) cuya tesis titulada, el nivel de satisfacción de los visitantes con respecto a la Gestión Turística en el complejo Arqueológico el Brujo", de la Universidad Nacional de Trujillo, obtuvo como objetivo principal Determinar cuál es el nivel de satisfacción de los visitantes con respecto a la gestión Turística del complejo Arqueológico el Brujo, con el fin de evaluar el acceso, compresión, conservación, autenticidad y la calidad de servicio en cuanto al trato por parte del personal de servicios turísticos. Para determinar dicho estudio se realizó un tipo de investigación cualitativo, el cual fue aplicado mediante un cuestionario. Además se obtuvo como resultado que las instituciones policiales de Turismo y/o personal de servicio, llegaron a obtener un porcentaje de 83% donde muestra que se brinda una mejor calidad de servicio al turista, y de esta manera pueda satisfacer las necesidades del visitante.

Por otro lado Reátegui (2019) en la tesis satisfacción del turista y su relación con las buenas prácticas en turismo en clientes de Ikaro. Tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre ambas variables de estudio. Para determinar dicho estudio se realizó un tipo de investigación tipo descriptivo correlacional, mediante una encuesta. Los resultados indicaron que el nivel de satisfacción del turista tiene un porcentaje bajo, medio y alto donde evidencia la satisfacción aceptable y también el nivel de insatisfacción de los turistas con la relación de las buenas prácticas en el Turismo.

Finalmente Quispe (2017) en la tesis de nivel de satisfacción del turista por servicios en la ruta cusco-puno de la empresa de transporte turístico cusco coaching. Tuvo como objetivo principal medir el nivel de satisfacción del turista que utiliza la empresa de transporte turístico Cusco Coaching en la ruta Cusco-Puno. El estudio fue de tipo de cuantitativo y de diseño descriptivo transversal. Se llegó a la conclusión que hay un promedio de 76% muy bueno y un 20 % bueno ya que brindan un buen servicio a los turistas dando un transporte acondicionado, ya sea con calefacción, dispensadores, desinfectantes de manos y también un box lunch para que pueda tener un buen viaje y así pueda satisfacerse en su recorrido.

Por todo esto podemos apreciar que los trabajos de investigación acerca del servicio turístico se han enfocado en analizar los principios éticos y profesionales con lo que se realiza, la satisfacción de los extranjeros es utilizada como una herramienta para aliviar la mejora economía de la población receptora, sin embargo existen infinidad de investigaciones y teorías, puesto que en este aspecto nuestro trabajo aborda un tema conocido para nuestro país.

Para Pentur (2013) sostiene que deben desarrollar las condiciones de seguridad que forma parte del reto de un país, así mismo los resultados tendrán un impacto autentico, garantizado, a la calidad de vida de la sociedad, de otro modo se encuentra la creación de un contexto favorable para el desarrollo de la actividad económica, respecto al turismo.

Con respecto, al término de Seguridad Turística puede tener diferentes enfoques en su estudio, aquí se referirá a la intención del turista de un regreso seguro y en las mejores condiciones para cumplir su pleno deseo de disfrute y su viaje. Para ello se tratará de desglosar el concepto de turismo, conscientes de que la suma debe dar como resultado un planteamiento de seguridad turística orientado hacia la calidad del servicio que demanda el turista y la que los destinos deben ofrecer.

Según la OMT (como se citó en Jiménez y Pérez, 2018) con respecto al primero punto, la comunidad debe contribuir en la seguridad turística, los espacios públicos, privados y servicios a la población local. Es por que la seguridad, es un factor esencial en el turismo nacional, ya que muchas veces el turista se encuentra sumergido en el pensamiento de buscar un sitio seguro y evitar riesgos innecesarios.

A si mismo se indica que, a los riesgos internos y externos, se asume que, dentro de la seguridad turística, existen métodos para prever las futuras complicaciones en la ruta del atractivo turístico. Para ello se emplea un plan estratégico o también conocido como un plan de contingencia. En síntesis no se debe exponer la vida del turista, ya que trae como consecuencia la mala experiencia que se ha obtenido durante el viaje al lugar turístico. Los llamados riesgos turísticos son aquella situación como la perdida de la maleta, la cancelación de una reservación de un hotel a diferencia de los riesgos externos que son situación del contexto de la sociedad. (Korstanje 2012, como se citó en Martínez y Trejoluna, 2017).

Dicho de otra manera, se busca discutir o debatir de la importancia de la seguridad turística para la industria del turismo, ya que se ha convertido en una pieza importante para la economía del mundo. La seguridad turística en el ámbito normativo estipula criterios, primero los niveles de seguridad que son en la zona del aeropuerto, segundo tenemos a los controles o filtros que son sometidos a los pasajeros, tripulantes y toda persona que ingrese a un aeropuerto. (Tarlow, 2014, como se citó en Martínez y Trejoluna, 2017).

Otro punto es, que la comunidad se nutra de conocimiento y/o información de las normas que se constituyen como un aporte a nuestro turismo nacional, con la finalidad de aplicar los diversos Proyectos de Inversión Pública, en los niveles central, regional y local; también se encuentran el MINCETUR, el MININTER y la DIRTUR PNP, en el ámbito de la Seguridad Turística, se encuentra en la Ley N° 28982 – que es la Ley que regula la Protección y Defensa del Turista, también está la Ley N° 29408 - Ley General de Turismo y los lineamientos estratégicos del Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR (Plan de Protección al Turista ,2019). Resalta que se debe tener una visión conjunta con las esferas públicas y privadas, con el propósito de gestionar la seguridad turística en el Perú desde un enfoque preventivo.

A cerca de la dimensión de seguridad pública, de manera puntual me refiero a que es un servicio que brinda el estado hacia los ciudadanos, que buscan garantizar su integridad y se les brinde armonía. Para comprender mejor, se hagan respetar sus derechos los unos a los otros. Por todo esto la seguridad es una necesidad que tiene cada individuo que es permanente y vital, por ello es importante que la

persona que preste el servicio de seguridad lo haga con las mejores condiciones y de forma adecuada.

No obstante, es necesario aplicar estos procesos de articulación, sobre la seguridad pública, con el apoyo de la Policía de Turismo (PNP), que, como entidad, se encarga de diligenciar los temas de la seguridad pública o turística. La seguridad turística, es una de los requisitos primordiales para fortalecer la competitividad en el ámbito del turismo, para ello tiene que tener herramientas legales, mecanismo de gestión y coordinación, para que se garantice la calidad del servicio al turista (Plan estratégico de seguridad turística, 2016). Por otra parte la seguridad pública está sujeta a la localidad, que involucra a la ciudad en que el visitante se sitúa, para ello se prevé que la comunidad receptora ofrezca seriedad y compromiso e incluya sistemas de protección.

Por otra parte ,la seguridad social está compuesto por servicios , que brindan las entidades privadas para garantizar la seguridad a los visitantes, conllevando también el amparo en sus derechos que cada persona debe tener, como una educación gratuita, subsidios por desempleo, etc. Este es de un tipo de conveniencia que el Estado debe facilitar a los ciudadanos con el único fin que exista igualdad entre todos, en el aspecto social, y económico.

Así mismo referente a la seguridad social, buscan protección en todo momento desde el lugar que se encuentren, ya que esto conlleva a salvaguardar la protección de la vida, de la salud, de la integridad, física, piscología y económica del turista extranjero y nacional. Esto quiere decir que el turismo necesita seguridad para que tenga lugar (Milano, 2017). En las últimas décadas, el fenómeno turístico y los movimientos sociales han convertido una mejora para todo lo relacionado a este rubro.

Así mismo se afirma que la participación ciudadana es la junta vecinal, porque materializa la participación directa. Son agrupaciones vecinales que lo conforman por razones de protegerse e integrarse, son habitantes que viven en el mismo sector o trabajan en el mismo lugar, (Blume y Mejía 2011). Dicho de otra manera, podemos notar, que la protección al visitante, es presidida por la red de protección al turista, el cual se involucran a los ministerios, con el fin de buscar una mayor protección y capacidad de respuesta ante cualquier problemática.

Por último, están las rutas seguras, que forma parte de un plan que busca garantizar la seguridad del viajero durante el periodo de su desplazamiento por las carreteras del país, por consiguiente está el Ministerio de Cultura, la industria y el turismo, como rectores y promotores del turismo del país, que busco promover la creación de una instancia interinstitucional, con el fin de diseñar, implementar estrategias turísticas con la finalidad de garantizar la seguridad del viajero en su desplazamiento por la carretera de una forma (Plan Estratégico de Seguridad Turística, 2016). En suma, las rutas seguras tienen que tener una vigilancia permanente por parte de la PNP, el Ejército y la Armada

Acerca a la dimensión de la seguridad de los servicios turístico, es presentada como una actividad propia del turismo en donde se ofrecen servicios durante su desplazamiento tales como el uso de hoteles, restaurantes, agencia de viaje, etc. Sin embargo, debe prevalecer, la seguridad y satisfacción del turista extranjero, durante su permanencia.

Se trata de reflejar el capital invertido en la Hostelería, comunicaciones, transportes, entre otros. Por ello, el servicio turístico, que es un conjunto de bienes que son ofrecidos a los turistas y que tienes precios ya determinados. Afirma, (Novas, 2010) que la oferta turística está comprendida por los bienes y servicios que solo son exclusivamente del sector turístico, están las agencias de viajes, alojamientos, transportes, etc.

La competitividad turística se inclina a la toma de decisiones estrategias que busca mantenerse, crecer en un mercado nacional e internacional que busca cambios en los paradigmas como la calidad de los servicios.

De igual forma, Castellucci (2009) menciona que la competitividad turística forma una decisión estratégicas de una empresa que busca mantenerse en el mercado nacional y desarrollarse en el mercado internacional con el fin de evaluar los paradigmas que han sido cambiados en especial, la calidad de los servicios turísticos.

De acuerdo a las medidas de seguridad que todo establecimiento de hospedaje, debe cumplir con todo lo solicitado según su categorización. Conforme a los instrumentos y la aplicación existentes a nivel nacional, cuando se trata de servicios de alojamiento en el turismo en un sentido más amplio, la política de algunos países varía significativamente en términos de seguridad (Alkier et al., 2014).Ya que si no fuese el caso en acatar todos los reglamentos serán sancionadas y a la vez suspendido de sus labores, en el cual puede perder automáticamente su categorización.

Ahora puedo decir que, por falta de seguridad, el turista en su gran porcentaje siempre duda en visitar el destino turístico, ya que en su mayoría siempre faltan algunas medidas que no se toman en cuenta cuando realiza su estadía. Consideremos ahora los sentimientos positivos que se puede mejorar mediante la nueva imagen del destino más favorable y la reducción de atributos negativos (Khuong y Phuong, 2017). De esta manera se contrae el ingreso de divisas para la población receptora.

A su vez, el guía es parte fundamental para todo tipo de viaje (ocio, cultural, medicinal, gastronómico, aventura, etc.) Esto quiere decir que la profesión del guía turístico requiere, esencialmente, poseer destrezas en el ámbito de los conocimientos y de las habilidades sociales (Miñan, 2015). Finalmente, si se da una sugerencia el guía debe poner en marcha las recomendaciones del caso y para culminar la gratitud por parte del visitante se puede dar a través de un valor monetario o también una felicitación y/o recomendación por todo el servicio brindado.

De acuerdo a nuestra variable dependiente la cual es, el nivel de satisfacción, cada destino turístico depende de su crecimiento económico y a su vez la fluida de turistas, ya que el visitante bien atendido y cumpliendo todas sus necesidades siempre pensara en volver o recomendar el país donde en su momento se sintió como en casa. Conviene subrayar que un destino turístico trascendental y el turismo es uno de los principales sectores que contribuyen significativamente al desarrollo social y económico del país (Wongleedee, 2012). Es por ello que, si toda la planta turística cumple, el crecimiento será en poco tiempo y será de mejoría para el país receptor.

En otras palabras cada personal de una organización que presten un servicio o producto debe cumplir con todas las expectativas del consumidor. Consideremos que la satisfacción del cliente puede ser una herramienta para medir lo optimista que son, de esta manera se puede lograr la mejora de la calidad del servicio (Chenini y Touaiti, 2018). Deseo subrayar que, la opinión de cada uno ellos dependen de la atención y producto brindado, para poder lograr una fidelización del consumidor de un servicio o producto final.

A su vez la opinión de calidad y de satisfacción es dirigida durante el tiempo de estadía del visitante. Con respecto a la industria del turismo se ve muy afectada por la pésima percepción que los turistas que llevan con ellos sobre un destino, cuando los turistas internacionales se llevan una mala imagen, trayendo como consecuencia resultados negativos o caso contrario resultados positivos por las percepciones del destino (Philemon, 2018). Además de obtener resultados favorables si cumplió con las expectativas esperadas o caso contrario respuestas negativas que traen consecuencias inesperadas (disminución de divisas para población receptora).

Otro punto es que el turista decide elegir un lugar turístico en el cual desea hospedarse, es por ello que los prestadores del destino deben dar su fidelidad y seguridad en su atención con el fin de que el turista retorne al lugar.

Ya que en el mundo del turismo ahí varios destinos influyentes cuya imagen de marca está vinculada a los valores de diferentes niveles de seguridad y confianza (López et al. ,2019). A su vez el destino elegido debe contar con una gran variedad de culturas, tradiciones y costumbres con el fin de prevalecer las riquezas del destino.

A cerca de la satisfacción, incide en la actitud hacia el servicio y en la decisión futura a la experiencia en el destino turístico. En otras palabras la complacencia y seguridad del turista es de vital importancia, respecto a los servicios brindados, tales como, alojamiento, restauración, etc., (Fuentes et al. ,2016). Finalmente hay que considerar que el turista del siglo XXI tienes un mayor abanico de elección y capacidad de decisión, es por ello que los autores mencionados, señalan que el turismo es el principal conector para medir el nivel de satisfacción, ya que se busca que los clientes estén satisfechos en su totalidad, trayendo como consecuencia que

nuevamente regresen y recomienden a otros con el propósito de generar un mayor ingreso de divisas y ser una potencia en el mercado turístico. De manera semejante, las empresas relacionadas a este rubro, tienen que cumplir con todos los requisitos, que el sistema nacional les solicita al momento de estar categorizadas, teniendo en cuenta que hay inspecciones anuales donde verifican si cumplen con todas las medidas establecidas para su funcionamiento y que todo esté en perfecto funcionamiento con el propósito de seguir re-categorizados.

Con respecto al área del atractivo se comprende como un destino turístico, ciudad, pueblo, comunidad, de medida que se genera ingresos al turismo local, regional o de un país, para se recomienda a los turistas nacionales o extranjero pues comercializar las visitar a los recursos turísticos, así como los servicios que brindan los prestadores de servicios turísticos.

A sí mismo, se entiende que el destino y el atractivo turístico son conceptos diferentes, porque el primero se basa en una ruta turística y sus servicios incluidos. Es por eso que , el hablar de gestión del turismo se comprende en la elaboración de productos y empaquetamiento, los cuales comprende ciertos requisitos los cuales son certificados mediante los controles de calidad, legislación, control y fiscalización de los establecimientos turísticos.

En otras palabras, los recursos y atractivos turísticos son indicadores que coinciden en el exceso y la omisión (Navarro, 2015). Dado que todo proceso debe cumplir con los estándares establecidos por las instituciones responsables que verifican todo el sistema de calidad.

A continuación, entendemos que nuestra cultura es parte primordial para que el visitante tenga más interés en visitar nuestro país. Es por ello que el objeto cultural parte del patrimonio que hace referencia a los bienes materiales, tangibles como inmateriales, que es la historia basada en libros, documentos, entre otros. Para ello los bienes se forjan con una identidad del lugar que está rodeado, esto denomina un legado que tiene que tener en común, lenguaje, religión, costumbres, valores y creatividad, esta coherencia permite identificar el patrimonio cultural (Miranda et al., 2013). Así mismo los turistas tienen mayor interés de conocer otros patrimonios culturales, ya que esto conlleva a identificarse con las diferentes costumbres, valores y religión de otras culturas.

De igual importancia, el Ministerio de Cultura define que el patrimonio nacional es la herencia de los bienes materiales, que se recibe por la naturaleza, tradiciones, costumbres. La herencia es conformada por bienes materiales e inmateriales que son de nuestros antepasados que han dejado a través de la historia, con el fin de tener una identidad como nación y que nos permite saber quiénes somos (Mincul, 2019). Es decir que nuestra identidad nacional está relacionada con las herencias que dejaron nuestros antepasados a lo largo de los años.

De igual modo se define al recurso natural, qué es esencial, inmutable, ya que se convierte en una necesidad humana, utilizando nuestros recursos de una manera responsable, sin llegar al extremo de consumir y agotar los recursos naturales. De ello se desprende los recursos renovables y no renovables, es una categoría que comprende sobre el flujo de los recursos (Verónica, 2009). Además, con la opinión del autor, el recurso o elemento natural no tiene la total intervención del hombre, de manera que es importante mantener un equilibrio con la naturaleza y el hombre. En este caso sin el apoyo del ser humano no se lograría todo lo esperado por parte de la naturaleza.

Enfocándonos con la expectativa turística, es la percepción que tiene el turista con el atractivo turístico ya que mantiene una relación estrecha, sobre la satisfacción con el tour, con el recurso turístico, con el traslado, hospedaje, equipamiento, entre otros. La esfera turística la denomina agentes turísticos que logran adaptaciones con los clientes y los nuevos cambios de las necesidades solicitadas.

Además, se definen que las expectativas es lo que crea el turista con el servicio que le han brindado en su estadía en un determinado lugar. Conviene subrayar las expectativas es lo que cree el turista con la experiencia del servicio que es brindado por los agentes turísticos, con la finalidad de tener un alcance de satisfacción, y con ello mejorar el servicio y fortalecer la experiencia (Zarraga y Corona, 2010). De acuerdo a lo expuesto hay que tener en cuenta todas las necesidades de sus visitantes que espera el turista durante toda su estadía.

Ahora puedo decir que la expectativa del turista implica un papel importante con la satisfacción del servicio, es por ello que se debe garantizar la protección del turista en los atractivos turísticos, desde una óptica social y económica. Al mismo tiempo, se argumentan que la expectativa es una realidad de la percepción del turista, que es descrita por la satisfacción del servicio, tanto en su uso y disfrute de lo ofrecido por los prestadores de servicio (Salinas y García ,2017). Es así que hay que comprender que los enfoques y modelos del turismo son estratégicos, ya que se busca tener lugares turísticos valiosos de gran impacto que permita tener mayor venta de productos, y así reducir el bajo nivel de satisfacción por los riesgos internos de un país. Lo cual permite un crecimiento económico para el país.

Con respecto a nuestra dimensión la confiabilidad en el turismo tiene que ser dinámica y relevante para la economía del Perú, más en el Distrito de Huanchaco, para ello se presenta proyectos innovadores que busca tener el aprovechamiento de los recursos naturales y turísticos, donde se genera inversión y bienestar social.

Para comprender mejor, los estándares de calidad con llevan a una importancia primordial en el sector turístico, ya que de esta manera ayuda a la medición de la satisfacción del turista, y se debe tener en cuenta que una persona satisfecha en su totalidad siempre recomienda el lugar visitado. La confiabilidad es una medición, que mide la escala del servicio y que es determinante para el turismo, asimismo respalda los factores de la calidad del servicio, que forma parte de un servicio complementario (Solano y Uzcategui, 2017). Posiblemente los turistas deberán de tener una confiabilidad para el desarrollo de sus actividades respecto al turismo, ya que eso con lleva a poder satisfacer sus necesidades.

Por otro lado, la medición de la calidad del servicio busca una aproximación en el cual existen dos corrientes, la primera es que son los consumidores que expresan su apreciación del servicio y la segunda es el método del tipo SERVQUAL, (Vera y Trujillo 2012, como se citó Solano y Uzcátegui 2017). Esto quiere decir, que la calidad de cualquier tipo de servicio brindado y la opinión del consumidor es importante, tomado como una sugerencia o recomendación que se pueden brindar en el servicio.

Continuando, el propósito es evaluar el desempeño real del servicio prestado, que a su vez es estar al tanto de las expectativas de los clientes, las cuales pueden ser desde la mínima sugerencia, hasta la más importante. Es decir, que Las expectativas se definen como las creencias que posee el cliente sobre el nivel de servicio que será entregado por un proveedor de servicios (Zeithaml y Bitner 2003, como se citó en Guzmán y Cárcamo, 2014).

Para concluir, nos enfocamos en un modelo que apoya a nuestra investigación, que a continuación será detallada:

El modelo presentando DINESERV, nos muestra un enfoque cuantitativo, en las dimensiones de la confiabilidad que se conceptualiza por diferencias sectoriales. (Guzmán y Cárcamo, 2014. p.89). Por ende, su objetivo es investigar el grado de importancia relativa de los factores institucionales, respecto al servicio que se le brinda al visitante, con el fin de examinar la influencia, en satisfacción del visitante,

Para mayor claridad, las dimensiones del modelo DINESERV son:

- Aspectos tangibles: Son las apariencias, de aspectos físicos, que son el equipo personal y material de comunicación.
- Confiabilidad: Es un aspecto de la medición de las variables, en cuanto la fiabilidad, la facturación y la temperatura.
- Capacidad de respuesta: Se sustenta por la asistencia personal, como por ejemplo, la carta de menú donde están los alimentos y bebidas.
- Garantía: Se basa en las recomendaciones que tiene el personal con los clientes.
- Empatía: Atención personalizada del personal para cubrir las necesidades de los clientes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación del trabajo fue de tipo aplicada, es por ello que Lozada (2014), afirma, que es el conocimiento obtenido por la investigación básica con el fin de dar una solución a una situación o problema que es identificado. De modo que es, un conocimiento que ha sido generado por la aplicación tipo básica por la cual el investigador identifica un problema y que busca definir una estrategia de solución.

Enfoque de investigación:

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que está vinculado a la cantidad, de los cuales permite examinar los resultados de manera numérica. Por ende, (Hernández et ál. ,2014) menciona que es, la recopilación de información para demostrar la teoría de forma numérica y se analiza a través de datos estadísticos, con el fin de desarrollar modelos de actitudes y demostrando teorías.

Diseño de investigación

El diseño de investigación es transversal, y de tipo Correlacional por que relaciona dos variables. Según, Hernández et al. (2014) “No se manipula las variables deliberadamente., porque no se puede variar de forma intencional para los efectos de la otra variable” (p, 152). Por lo tanto la investigación tiene como diseño no experimental ya que el fenómeno que se va estudiar tiene que ser analizado y deber ser aplicado para resolver el problema de forma práctica.

Nivel

Para Hernández et ál. , (2014)”Es nivel descriptivo porque describe las características y perfiles de las variables así como los grupo o fenómenos que se someta a un estudio de análisis” (p.70).

Se concluye que es una medición que recoge la información de una manera independiente o conjunta de las variables que han sido ya referidas en el trabajo de investigación.

3.2. Variable, Operacionalización

- **Definición conceptual**

Variable 1: La satisfacción

Según Hoffman y Bateson (como se citó en Morillo et al. ,2016) menciona que, el nivel de satisfacción es aquel estado que siente el turista sobre sus expectativas y la percepción que tiene a través del contacto real.

Variable 2: Seguridad Turística

Respecto a la OMT (como se citó en Handszuh et al., 2010) resalta que, la seguridad turística es fundamental para el desarrollo turístico porque busca la protección del turista en su integridad tanto física, psicológica y económica.

Definición operacional

La Seguridad Turística y el Nivel de Satisfacción del Extranjero, en el Distrito de Huanchaco, año 2020, se evaluara a través de la acumulación de datos, mediante un cuestionario y será aplicada por una encuesta, el cual nos determinara la información necesario de nuestra investigación.

Indicadores

La presente investigación, el cual busca Determinar la relación que existe entre la seguridad turística y la satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, año 2020, aplico los siguientes indicadores, siendo dividido por las dimensiones. Como primera variable tenemos a la Seguridad Turística los cuales conforman la dimensión de la seguridad pública y presenta indicadores como, Localidad adecuada, áreas públicas, señalizaciones de tránsito y vías de accesibilidad; a su vez tenemos a la segunda dimensión, Seguridad Social que está conformada

por las juntas vecinales, protección al visitante y los problemas sociales. Del mismo modo, la tercera dimensión que es la Seguridad de los Servicios Turísticos, que muestra indicadores, tales como los servicios de alojamiento, de alimentación y de guías. Respecto a nuestra segunda variable, se presenta el Nivel de Satisfacción, que tiene como dimensión el Área del Atractivo y está conformada por la infraestructura de los atractivo, información turística y visualización del atractivo; como segunda dimensión que es expectativas del turista, presenta indicadores como seguridad en la atención, personal hotelero y servicio a la población; por concluir, la tercera dimensión llamada confiabilidad conforma los indicadores , eficiencia , eficacia, velocidad de respuesta y recomendaciones.

Escala de medición

Se empleó la escala de medición ordinal tipo Likert para ordenar los objetivos en relación a las variables, "Seguridad Turística y "el Nivel de Satisfacción", sin embargo estas fueron organizadas por: número 5 como totalmente de acuerdo, número 4 como de acuerdo, número 3 como ni de acuerdo ni desacuerdo, número 2 como en desacuerdo y número 1 como totalmente en desacuerdo. **(Ver la matriz de Operacionalización en anexo 1).**

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es "el cúmulo de los casos que coinciden con una serie de indicaciones" (p. 239). De acuerdo al INEI en el distrito de Huanchaco año 2020, se identifica que recibe un aproximado de 38,000 extranjeros, de los cuales más de 500 turistas extranjeros acuden al Balneario de Huanchaco, principalmente donde realizan actividades como; la práctica y/o aventura del Surf, degustación gastronómica y visitas a los recursos turísticos, por lo tanto, mi población es 500 turistas extranjeros.

- **Criterios de inclusión:** La presente investigación se procesó con la contribución de ciudadanos extranjeros que han concurrido al Distrito o Balneario de Huanchaco, año 2020. Contando con un rango de edad entre los 18 a 60 años, respecto a ambos géneros, a su vez nos enfocamos en turistas con grado de instrucción superior no universitaria y/o superior universitaria.

- **Criterios de exclusión:** Turistas y/o Visitantes aledaños que no posean mayor conocimiento y acercamiento al Distrito de Huanchaco, de tal manera que no reúnen los paradigmas para recopilar los antecedentes para la presente investigación. Finalmente, se hizo una exclusión a turistas que no posean el rango de edad de 18 a 60 años, de los cuales fueron considerados para la muestra realizada, indicado en los criterios de inclusión.

Muestra

Como indica Sampieri (2014) "para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población" (p. 173). De acuerdo a la siguiente formulación, la población de la muestra se compone por 60 personas, generando un decrecimiento de la población demográfica a una más precisa, los cuales serán determinadas. **(Ver en anexo 6).**

Muestreo

El muestreo no probabilístico- Por conveniencia como afirma, Díaz, Ojeda y Valderrábanos "es obtener la muestra por parte del investigador con la convivencia que tiene con los turistas de diferentes nacionalidades" (p.186). Quiere decir recolectar información de personas que concurran a diferentes destinos.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La encuesta

En el presente trabajo de investigación se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario con preguntas cerradas, para calcular cual es el grado de seguridad y satisfacción frente a los diversos aspectos de dicha dimensión.

El cuestionario

Para su desarrollo se empleará el cuestionario enfocado a los visitantes extranjeros que concurren al distrito de Huanchaco, año 2020, conformado por 20 Ítems. Por consiguiente, (Torres, 2010) nos explica que, la encuesta pertenece al diseño de la investigación descriptiva en el cual el investigador recopila los datos mediante la técnica del instrumento cuestionario. **(Ver anexo 3)**

Validez

Según Hernández, Fernández y Baptista, afirma que "la validez se hace referencia al instrumento de la medición que es cuantitativa, lo cual mide las variables" (2014, p.201). Esto quiere decir que para evaluar la postura del visitante, se deberá determinar la posición y no la inteligencia del turista respecto al grado a la calidad del servicio ofrecido. **(Ver anexo 4)**

Prueba Alfa de Con Bach

Según Hernández citado por Mendoza, "es un método más utilizado en el enfoque cuantitativo por que busca la fiabilidad de una escala de medida que son los instrumentos utilizados en un trabajo de investigación" (2017, p.298). **(Ver anexo 5)**

Según los datos procesados en el SPSS, se obtuvo un 0.882 de confiabilidad en el cuestionario de la variable Seguridad Turística y el Nivel de Satisfacción, que se realizó a 60 turistas que visitan el distrito de Huanchaco, permitiendo conocer la estabilidad de los ítems, ya que logra tener un nivel de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

En el presenta trabajo de investigación se aplicó la encuesta a 60 personas, que contestaron el cuestionario de manera virtual enviado por correo electrónico. Luego se tabulo la información mediante el programa Excel y el software SPSSS 22, dando así los resultados que se muestran, tales como sus interpretaciones proporcionadas de acuerdo a los objetivos mostrados en las tablas y figuras.

Además, la problemática que existe en la actualidad, referente al COVID-19, procedimos a enviar los cuestionarios por redes sociales y contactos personales, teniendo como finalidad éxitos en la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el presente proyecto de investigación se va a desarrollar con el programa estadístico SPSS Statistics versión 22 y el programa Excel, para ser empleado en el análisis de la recolección de datos que obtendremos, y a su vez nos permitirá manifestar la fiabilidad del instrumento y realizar nuestro enfoque cuantitativo estableciendo gráficos, porcentajes y barras estadísticas.

3.7. Aspectos Éticos

Se debe respetar el derecho de autor, mediante las normas APA y referencias empleadas, además, reservando el anonimato de los encuestados, se debe evitar el plagio, no se debe copiar, se llevará a cabo una evaluación por los expertos, continuando las técnicas que se están investigando.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de la primera variable

Tabla 1:

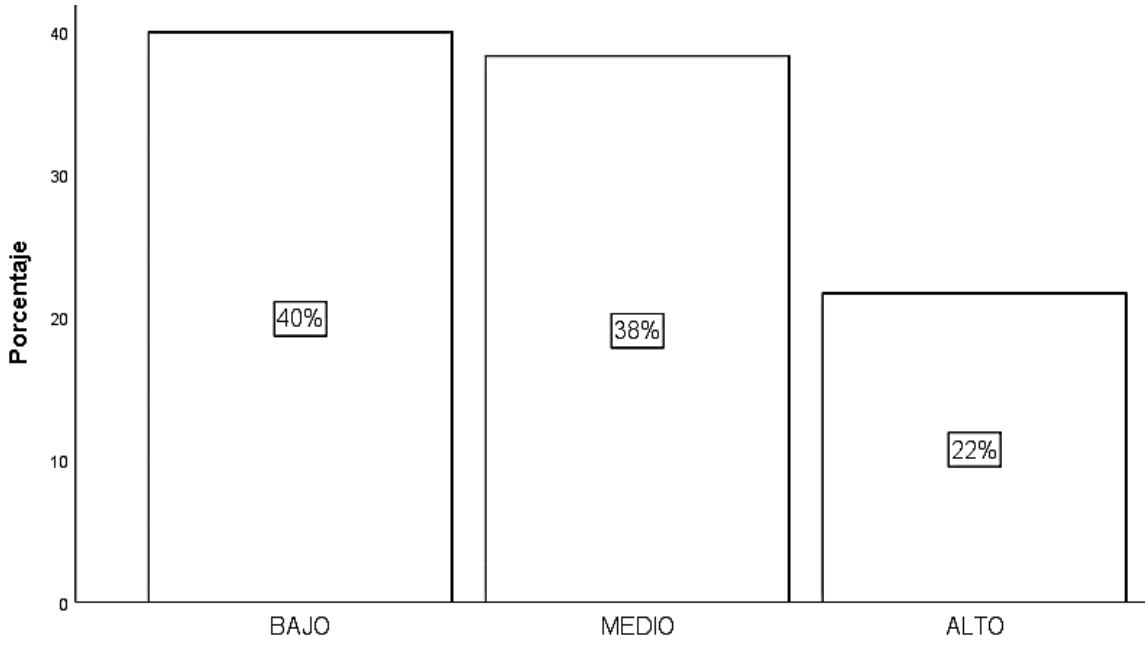
Nivel de la variable Seguridad Turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	24	40,0	40,0	40,0
	Medio	23	38,3	38,3	78,3
	Alto	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.

Figura 1

Nivel de la variable Seguridad Turística



De la tabla 5 y figura 1, se puede observar a la variable de seguridad turística de los cuales se obtiene que el 100% de los encuestados, el 40% de turistas extranjeros considera que la seguridad turística presenta un nivel bajo, a su vez el 38% determina que es un nivel medio y del mismo modo el 22% de la muestra en los extranjeros, consideran que tiene un nivel alto.

Tabla 2:

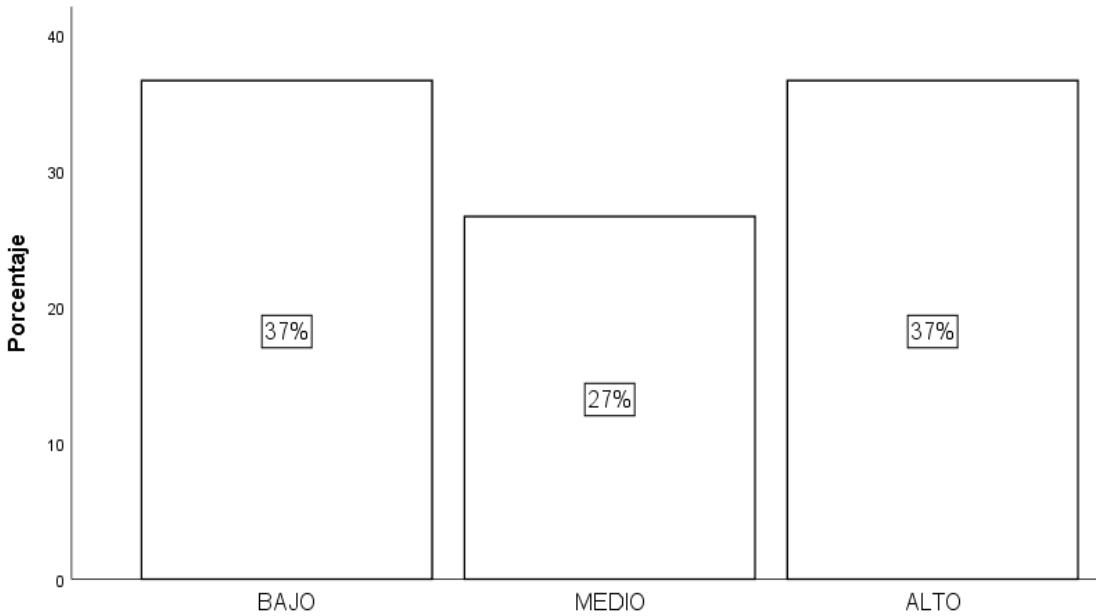
Nivel de la dimensión Seguridad Publica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	22	36,7	36,7	36,7
	Medio	16	26,7	26,7	63,3
	Alto	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.

Figura 2

Nivel de la dimensión Seguridad Publica



En cuanto a la tabla 6 y figura 2, se aprecia que la dimensión de seguridad pública, que obtuvo un total del 100%, nos indica que el 37% de extranjeros encuestados manifiesto que se brinda un nivel bajo, además un 27% de los participantes evidencia un nivel medio y por concluir se muestra que el 37% nos muestra un nivel de porcentaje alto según los datos obtenidos.

Tabla 3

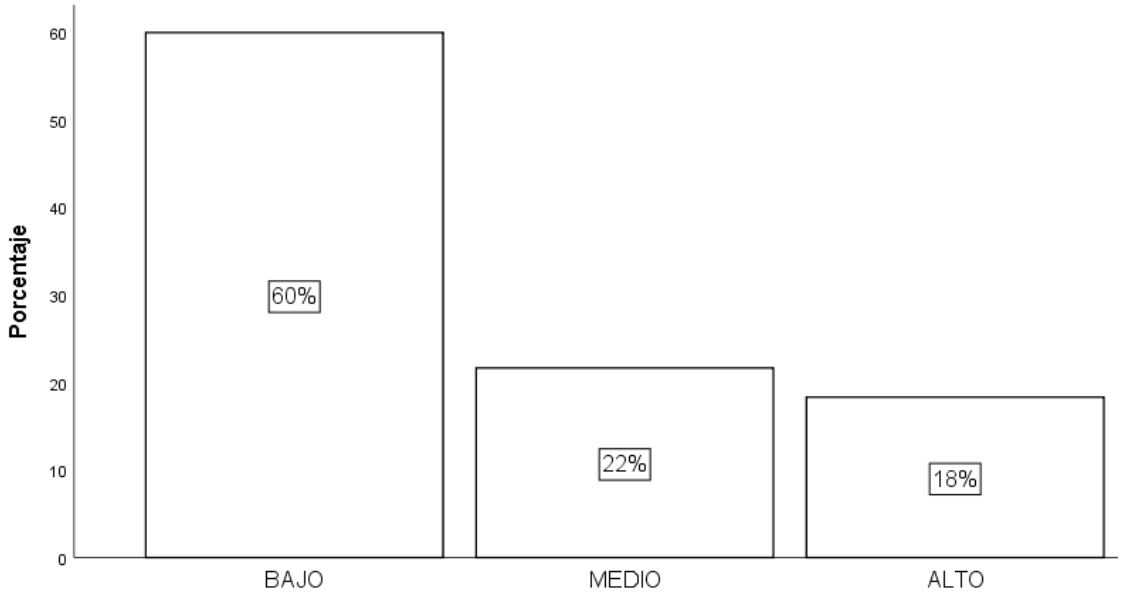
Nivel de la dimensión Seguridad Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	36	60,0	60,0	60,0
	Medio	13	21,7	21,7	81,7
	Alto	11	18,3	18,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.

Figura 3

Nivel de la dimensión Seguridad Social



Del total de los turistas encuestados al 100 %, respecto a nuestra dimensión la seguridad social, presenta que el 60% de turistas extranjeros manifestó un nivel bajo, por consiguiente el 22% de los participantes indica un nivel medio y por último el 18% sustenta un nivel alto según los datos obtenidos de la presente investigación.

Tabla 4:

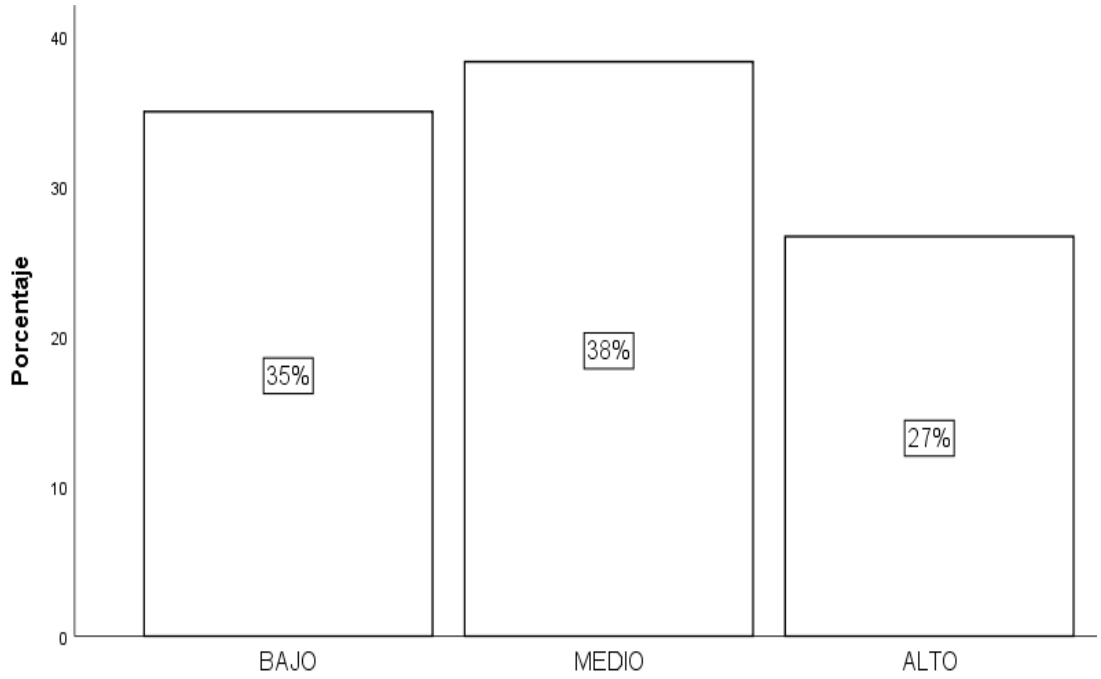
Nivel de la dimensión Seguridad de Los Servicios Turísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	21	35,3	35,0	35,0
	Medio	23	38,3	38,3	73,7
	Alto	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.

Figura 4

Nivel de la dimensión Seguridad de Los Servicios Turísticos



Del total de los turistas extranjeros encuestados, la seguridad de los servicios turísticos nos muestra que el 35% de turistas manifestó un nivel bajo por el bajo rendimiento de las empresas dirigidas al rubro turístico, a su vez el 38% de los visitantes experimenta un nivel medio, sin embargo, el 27 % presenta un nivel alto según los datos obtenidos.

Tabla 5:

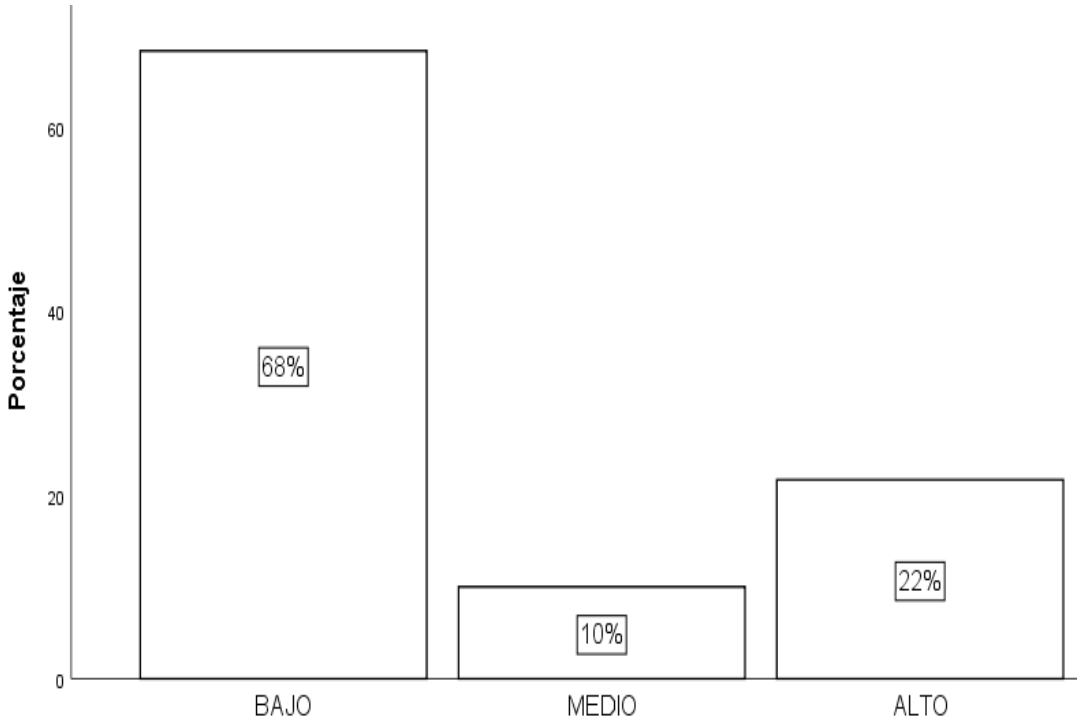
Nivel de la variable , Nivel de Satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	41	68,3	68,3	68,3
	Medio	6	10,0	10,0	78,3
	Alto	13	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.

Figura 5

Nivel de la variable, Nivel de Satisfacción



De acuerdo a la variable Nivel de Satisfacción, podemos acotar que el 100% de Los turistas extranjeros encuestados, el 68% comunica que existe un bajo nivel de satisfacción, y un 10% precisa que está en un nivel medio, y por otro parte un 22% estima que existe un nivel alto de satisfacción.

Tabla 6

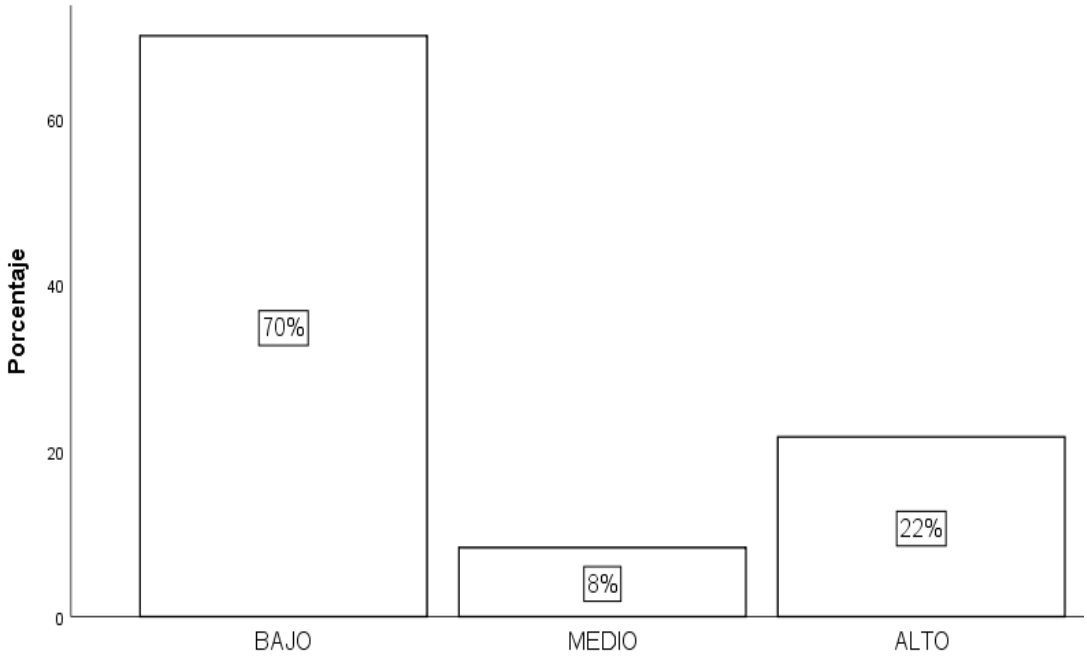
Nivel de la dimensión Área del Atractivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	42	70,0	70,0	70,0
	Medio	5	8,3	8,3	78,3
	Alto	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.

Figura 6

Nivel de la dimensión Área del Atractivo



Del total de turistas extranjeros encuestados y respecto a la dimensión el área del atractivo nos indica que un 70% de turistas de la muestra en estudio presentan nivel bajo, por ende, el 8% de los visitantes evidencia un nivel medio, no obstante, el 22 % presenta un nivel alto de satisfacción, según los datos obtenidos al 100%.

Tabla 7

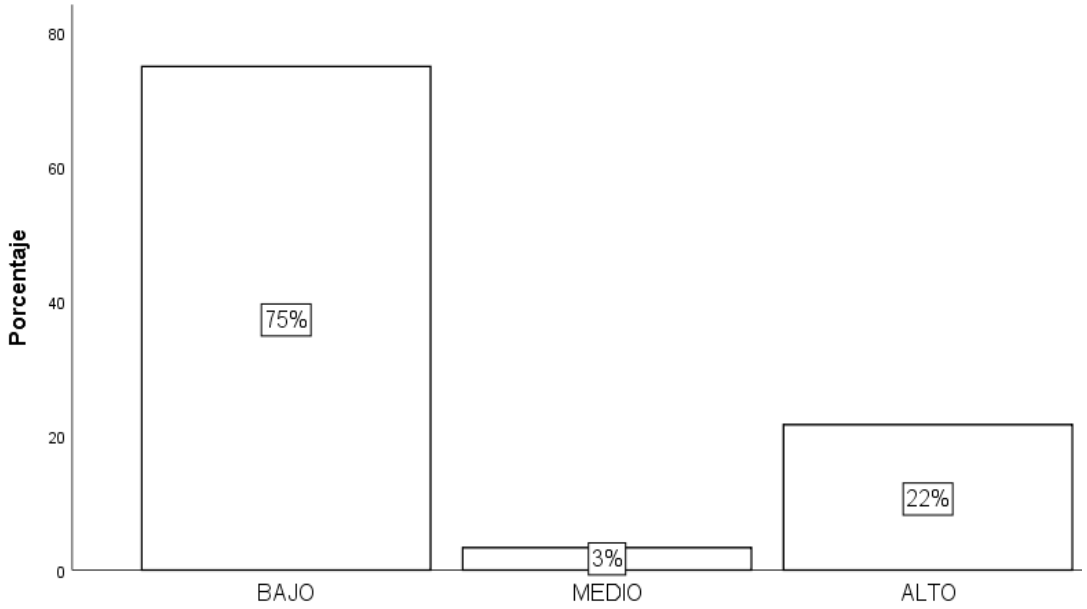
Nivel de la dimensión Expectativas del Turista.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	45	75,0	75,0	75,0
	Medio	2	3,3	3,3	78,3
	Alto	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.

Figura 7

Nivel de la dimensión Expectativas del Turista.



De acuerdo a la tabla 11 y la figura 7, podemos obtener que al 100% de los encuestados, el 75% de turistas extranjeros considera que las expectativas del turista están en un nivel bajo y el 3% de la muestra en estudio consideran que es un nivel medio y del mismo modo el 22% de la muestra en estudio considera que es de un nivel alto, según los datos obtenidos.

Tabla 8

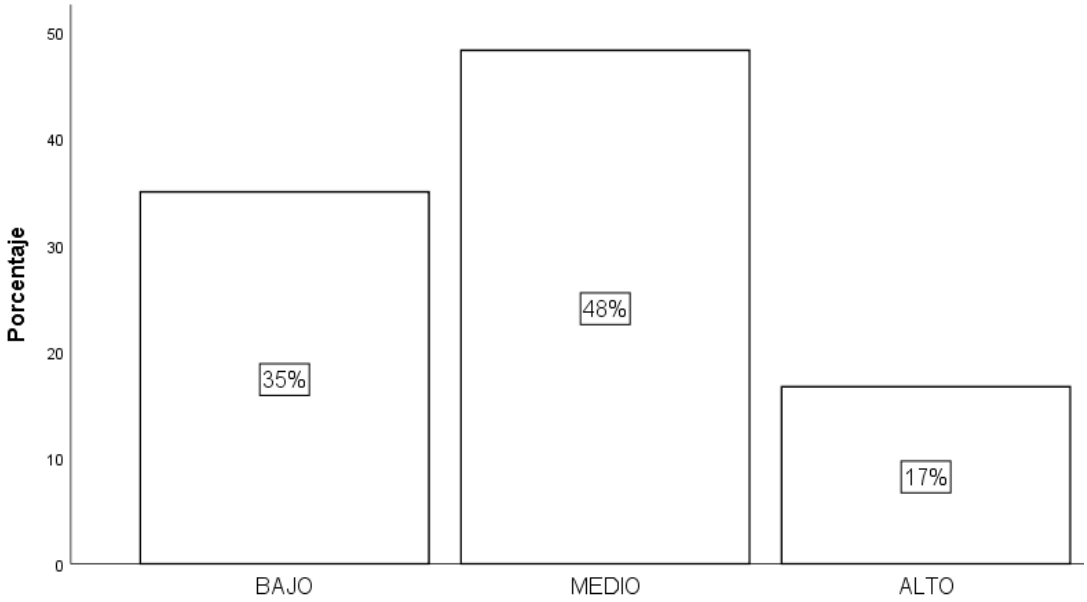
Nivel de la dimensión de Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	21	35,0	35,0	75,0
	Medio	29	43,3	48,3	78,3
	Alto	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.

Figura 8

Nivel de la dimensión de Confiabilidad



De acuerdo a la tabla 12 y a la figura 8, podemos observar que al 100% de los turistas extranjeros encuestados, el 35% de la muestra en estudio presenta una confiablidad en un nivel bajo, sin embargo el 48% del estudio realizado, determina que es de un nivel medio y finalmente el 17% de personas encuestadas considera que esta en nivel alto, según los datos obtenidos.

4.2. Contrastación de hipótesis

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Ho: La seguridad turística no está relacionada con el nivel de satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, año 2020.

H1: La seguridad turística está relacionada con el nivel de satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, año 2020.

Tabla 9

Correlación Rho de Spearman: Prueba de hipótesis general

			Seguridad Turística	Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad Turística (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Nivel de Satisfacción (agrupado)	Coeficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Los resultados presentados permiten evidenciar que existe una correlación positiva entre la seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero con Rho de Spearman=0,750, a su vez como el nivel de significancia es menor a 0,01, p= 0,000<0,01, niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que, existe evidencia por lo que afirma y que la Seguridad Turística está relacionada con el Nivel de Satisfacción del Extranjero en el Distrito de Huanchaco, año-2020.

Prueba de hipótesis especifica 1

Ho: No existe relación entre la seguridad pública y el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de Huanchaco, año 2020.

H1: Existe relación entre la seguridad pública y el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de Huanchaco, año 2020.

Tabla 10

Correlación Rho de Spearman: Prueba de hipótesis especifica 1

			Seguridad Publica	Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad Publica(agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,485**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Nivel de Satisfacción (agrupado)	Coeficiente de correlación	,485**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Los resultados, permiten evidenciar que hay una correlación positiva entre la seguridad pública y el nivel de satisfacción del extranjero con Rho de Spearman=0,485, además el nivel de significancia es menor a 0,01, p= 0,000<0,01, es por ello que niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna es decir existe evidencia, que la seguridad turística está relacionada con el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de huanchaco, año-2020.

Prueba de hipótesis especifica 2

H1: No existe relación entre la seguridad social y el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de Huanchaco, año 2020.

Ho: Existe relación entre la seguridad social y el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de Huanchaco, año 2020.

Tabla 11

Correlación Rho de Spearman: Prueba de hipótesis especifica 2

			Seguridad Social	Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad Social(agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,666**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Nivel de Satisfacción (agrupado)	Coeficiente de correlación	,666**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Los resultados presentados permiten evidenciar que hay una correlación positiva entre la seguridad social y el nivel de satisfacción del extranjero con Rho de Spearman=0,666, además el nivel de significancia es menor a 0,01, p= 0,000<0,01, sin embargo, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe evidencia estadística que la seguridad turística está relacionada con el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de huanchaco, año-2020.

Prueba de hipótesis especifica 3

H1: No existe relación entre la seguridad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de Huanchaco, año 2020.

Ho: Existe relación entre la seguridad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de Huanchaco, año 2020.

Tabla 12

Correlación Rho de Spearman: Prueba de hipótesis especifica 3

			Seguridad de los Servicios Turísticos	Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad de los Servicios Turísticos(agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Nivel de Satisfacción (agrupado)	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Los resultados presentados permiten evidenciar que hay una correlación positiva entre la seguridad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción del extranjero con Rho de Spearman=0,633 además de obtenerse un p= 0,000<0,01, donde rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo cual se acepta que la seguridad turística está relacionada con el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de huanchaco, año-2020.

V. DISCUSIÓN

Respecto a la seguridad turística y satisfacción del extranjero se determinó con respecto a la Hipótesis general de la investigación, se logró detallar una relación positiva (r= 0,750), entre la Seguridad Turística y Satisfacción del extranjero, con un nivel significativo (p-valué 0,000 < 0,01) lo que señala que existe una relación estadística débil entre ambas variables. Además, de acuerdo a los resultados obtenidos resalta un nivel bajo con (40%), por ello, se observó que la variable seguridad turística, se da por la falta de seguridad que existe por parte de la población receptora, lo cual no es impedimento para poder realizar las actividades turísticas. Por otro lado, se determinó en cuanto a la variable de satisfacción del extranjero resalta un nivel bajo de (68%), dado que, esto se debe a la actitud que brindan la mayoría de empresas turísticas al momento de brindar sus servicios, ya que esto conlleva que el turista extranjero siempre busca ser bien complacido durante su estadía. En relación a ello, Villalba (2016) plantea diagnosticar sobre la situación actual sobre la seguridad turística en el cerro Santa Ana. A partir de este proyecto se desarrollaría toda la cuestión de seguridad turística que se quiere incluir en esta problemática. Si bien nuestro proyecto se consolida porque Huanchaco ya tiene un balneario importante, el cual solo faltaría incorporar actores públicos a este proyecto, brindándoles a los visitantes extranjeros mayor seguridad en el destino turístico, además incorporarlos al sector turístico, implementar nuevos negocios para la población receptora generando mayores ingresos de divisas.

En cuanto a la primera hipótesis específica de la investigación se ha identificado una relación positiva moderada (r = 0,485) entre la satisfacción del extranjero y la dimensión de seguridad pública con un nivel significativo (p-valué 0,000 < 0,01) lo que indica que hay relación. De acuerdo a los resultados, el 45% señalo estar en desacuerdo con la localidad de donde habitan, de acuerdo a ello, las áreas públicas no se encuentran en buen estado y no tienen un funcionamiento adecuado, ya que esto llevo a que se implementara las señalizaciones de tránsito para que así se ayuden a orientar a los turista y pueda realizar con facilidad su recorrido.

Con ello el 30% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con las vías de accesibilidad, manifestando que no conocen los atractivos turísticos que existen en su población. En relación a ello el Plan estratégico de seguridad turística, (2016), nos indica que, La seguridad turística, es una de los requisitos primordiales para fortalecer la competitividad en el ámbito del turismo, para ello tiene que tener herramientas legales, mecanismo de gestión y coordinación, para que se garantice la calidad del servicio al turista.

En cuanto a la segunda hipótesis específica de la investigación se ha identificado una relación positiva moderada (r = 0,666) entre la satisfacción del extranjero y la dimensión seguridad social (Correlacional) con un nivel significativo (p-valué 0,000 < 0,01) lo que indica que existe relación. Con respecto a la seguridad social se obtuvo un nivel bajo con 60%, se debe a que hay un pésimo manejo de las autoridades locales ya eso con lleva a una mal imagen del destino de Huanchaco, según el 47% que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo mediante el trabajo de las juntas vecinales, lo cual genera desventajas y la disminución de ingresos para la localidad, luego se pudo obtener un 47% que se encuentra en desacuerdo con la protección al visitante, como principal motivo que no brinda mayor seguridad al visitante, con relación a ello Milano (2017) indica que la seguridad social, buscan protección en todo momento desde el lugar que se encuentren, ya que esto conlleva a salvaguardar la protección de la vida, de la salud, de la integridad, física, piscología y económica del turista extranjero y nacional. Esto quiere decir que el turismo necesita seguridad para que tenga lugar.

Por ultimo en cuanto a la tercera hipótesis específica de investigación, existe una relación positiva moderada (r = 0, 663) entre la satisfacción del extranjero y la dimensión seguridad de los servicios turísticos con un nivel de significancia (p-valué 0,000< 0,01) donde indica que existe relación. Con respecto a la seguridad de los servicios turísticos se obtuvo un nivel medio con (38%) se debe a que las empresas relacionadas a este rubro, que no se encuentran cumpliendo las expectativas de los visitantes, teniendo un 48% que se encuentra insatisfecho con el servicio de alojamiento, motivo principal donde el visitante se debería sentir como en casa, el cual no existe en su totalidad la tranquilidad del huésped, a su vez el 85% se encuentra en desacuerdo con el servicio de alimentación, ya que todos los restaurantes no cumplen con los estándares de calidad según su categorización, y

respecto al servicio de guía un 58% se encuentra en desacuerdo con el servicio brindado, por tal motivo principal que no llevan una preparación adecuada, es por ello que con esta investigación de Segundo (2017), quien en su investigación titulada “La seguridad ciudadana y su incidencia en las empresas turísticas del barrio típico de San Blas” de la Universidad Andina del Cusco el cual tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de la seguridad ciudadana en las empresas turísticas, teniendo en cuenta que es una de las problemáticas que mayor obstáculo presenta para el desarrollo y mejoramiento de la población.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que la seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero, en el distrito de Huanchaco, al obtenerse un nivel de significancia de 0,01 y una correlación positiva alta de Rho de Spearman de 0,750. Esto indica que la seguridad pública, la seguridad social y los servicios turísticos, son factores que son importantes para lograr el nivel de satisfacción del extranjero. Por lo que se acepta la hipótesis.

2. Por tanto, en el distrito de Huanchaco, se resalta que la dimensión de seguridad pública se obtuvo un nivel bajo de 68%. Esto se debe a la actitud que brindan la mayoría de empresas turísticas al momento de brindar sus servicios, ya que el turista extranjero siempre busca tener un grato servicio durante su estadía.

3. Además, respecto a la seguridad social, en el distrito de Huanchaco se obtuvo que un 47%, se encuentra en desacuerdo con la protección al visitante. En concreto, no existe mayor seguridad para el visitante, conllevando a no complacer sus expectativas esperadas, en el distrito de Huanchaco.

4. Finalmente, se reconoció que en el distrito de Huanchaco respecto a la seguridad de los servicios turísticos existe un nivel medio de 38%, donde se evidencia que las empresas relacionadas a este rubro, no se encuentran cumpliendo las expectativas de los visitantes, no obstante, el visitante siempre busca su seguridad y satisfacción en todo momento, para que pueda satisfacer sus necesidades.

VII. RECOMENDACIONES

Los resultados adquiridos de la investigación proponen tomar en cuenta las recomendaciones mencionadas, para brindar solución a la problemática generada en el distrito de Huanchaco, año 2020.

El Mincetur y la provincia de Huanchaco deberían implementar talleres de integración y seguridad para toda la población de Huanchaco, en el sector de seguridad turística, trayendo como consecuencia una mejora tanto para la provincia como para los propios pobladores, lo cual a su vez genera seguridad y la creación de nuevas oportunidades de negocios.

La seguridad turística es vital importancia para un buen manejo de la actividad en el rubro turístico. De dichos planteamientos debemos utilizar estrategias para poder incrementar la seguridad y poder brindar un mejor servicio a nuestros visitantes, en este caso los turistas extranjeros. Lo recomendable sería que el turista retome su viaje muy a gusto y se sienta satisfecho por haber cumplido con todas las expectativas esperadas, esto a su vez genera comentarios positivos a futuro, lo cuales como consecuencias con llevan mayor incremento de viajes y mayor divisas para el distrito de Huanchaco.

Los pobladores de la provincia de Huanchaco no toman mucha importancia a su cultura y a sus orígenes, por este motivo la provincia no es un potencial turístico por no tratar bien al turista, ya que en su mayoría no piensan volver a visitarlos, lo recomendable a este problema sería que los propios pobladores se integren a los programas de ciudadanía que brinda la municipalidad de Huanchaco, trayendo como consecuencia mejor trato al turista y mayor acogida de visitantes.

El nivel de satisfacción tiene mucha importancia dentro del turismo, ya que es la imagen que las empresas turísticas brindan al turista durante su estadía, ya que esto conlleva a que el turista extranjero vuelva pronto, pero en la próxima oportunidad retorne acompañado con familiares, amigos, etc.; y a su vez dar excelentes recomendaciones y sugerencias para que próximos visitantes obtén por nuestro país como principal punto de acogida.

Es por tal motivo primordial que el turista extranjero o nacional, se le debe brindar mucha importancia durante todo el tiempo de acogida durante su visita, porque es una herramienta fundamental que genera ingreso de divisas para la población receptora que a su vez brinda mejora económica para nuestro país.

REFERENCIAS:

Blume, A. y Mejía, N. (2011*). Las Juntas Vecinales: La importancia de la organización de los ciudadanos en la lucha por la seguridad ciudadana.* Instituto de Defensa Legal (IDL-SC). http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/6DDD0819D272F03B052578E9005A9BD4/$FILE/Las_Juntas_Vecinales.pdf

Castellucci, D. (2009). La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros. *Aportes y Transferencias, 13* (2), 29-44. https://www.redalyc.org/pdf/276/27621943003.pdf

Corral, M. F. (2013). *Medición de la satisfacción de turista en la Paz, B.C.S.* [Tesis de pregrado, Universidad autónoma de baja California Sur] Repositorio institucional UABCS. http://biblio.uabcs.mx/tesis/te3015.pd

Caldern, F. R. (2014). *Nivel de satisfacción de los visitantes con respecto a la gestión turística en el complejo arqueológico El brujo*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional UNITRU. http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2161

Chenini, A., y Touaiti, M. (2018, 15 November). Building destination loyalty using tourist satisfaction and destination image: A holistic conceptual framework. Journal of Tourism, *Heritage & Services Marketing*, *4* (2), 37-43. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/id/eprint/90639

Díaz, L. A., y Lama, G. L. (2015). *Estudio de la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el poblado de barrio florido y alrededores, periodo 2014.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio institucional UNAP. http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3474

Gaviola, G. S. (2019). *Seguridad Turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio institucional UNAP. http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/6387

Guzmán, A., y Cárcamo, M. (2014). La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio “Restaurant Familiar Los Fresnos”. *Acta Universitario,* 24 (3), 35-59. https://doi.org/10.15174/au.2014.503

Grünewald, L. (2019). *Qué es la Seguridad Turística.* Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm

Korstanje, M. (Octubre, 2012). ¿Se puede ponderar la seguridad turística? Un ensayo conceptual. *Turismo y Sociedad*, *5* (2), 368-390. http://dx.doi.org/10.5380/tes.v5i2.26332.

La seguridad turística prioridad en el mundo actual. (2015). *Pulso Turístico*.http://www.pulsoturistico.com.ar/mas_informacion.asp?id=8224&titulo=Laseguridad-turistica-prioridad-en-el-mundo-actual

Mata, V. M. (2019). *Seguridad turística policial en Quito (DMQ) Destino internacional: sondeo exploratorio de turistas y policía turística.* [Tesis de pregrado, Universidad central del Ecuador]. Repositorio institucional UCE. http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18623

Mincomercio Industria y Comercio. (2016). *Plan estratégico de Seguridad turística*. Mincomercio Industria y Comercio. https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/plan-estrategico-de-seguridad-turistica/plan-estrategico-de-seguridad-turistica/plan-estrategico-de-seguridad-turistica.pdf.aspx

Martínez, R., y Trejoluna, O. (2017). "La percepción de seguridad de los turistas en un sitio de turismo religioso". *International Journal of Scientific Management and Tourism, 3* (4), 255-273. file:///C:/Users/Manseven/Downloads/DialnetLaPercepcionDeSeguridadDeLosTuristasEnUnSitioDeTur-6182550%20(4).pdf

Milano, C. (2017). Turismofobia: cuando el turismo entra en la agenda de los movimientos sociales. *Marea Urbana*, (*1*), 5-8. https://mareaurbanabcn.wordpress.com/2017/04/25/turismofobia-cuando-el-turismo-entra-en-la-agenda-de-los-movimientos-sociales/

Ministerio de comercio exterior y turismo. (2013). "*Consolidando un turismo sostenible"*. Pentur. http://www.tnews.com.pe/especial/PENTUR_2013.pdf

Miñán, E. P. (2015). El guía turístico, diferencias y similitudes entre Comunidades Autónomas. *Cuadernos de Turismo*, (35), 499- 510. https://doi.org/10.6018/turismo.35.221681

Mincetur. (2012). *"Rol de los municipios en el desarrollo turístico y seguridad turística en las Américas".* http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/antecedentes_y_objetivos_1.pdf

Miranda, G. A., y Tirado, F. (2013). Análisis sistémico en la generación cultural de una comunidad virtual de aprendizaje. *Revista electrónica de investigación educativa*, *15* (1), 01-16. http://redie.uabc.mx/vol15no1/contenido-mirandatirado.html

Ministerio de Cultura. (2019) *¿Qué es patrimonio cultural?* https://www.peru.travel/es-es/sobre-peru/patrimonio-mundial.aspx

Molina, G., Mariño, Y., Rojas, l., Molina, M., Sanz, B., & Prada, M. (2020). Calidad del servicio de alimentación según las expectativas y percepción de los usuarios. *Revista Gicos*, *5* (1), 27-36. http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/gicos/article/view/16063

Monroy, M., Cázares, U., y Javier, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, *48* (123). http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005

Morillo, M. M. y Morillo, M. C. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Revista de Ciencias Sociales, 22(2), 111-131. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009

Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de Turismo*, 35, 335-357. https://doi.org/10.6018/turismo.35.221641.

Papanicolau, V. C., y Sereno. M. L. (2017). *Re-diseño de una Aplicación Móvil para contribuir al desarrollo de la Seguridad Turística Informativa en el Casco Histórico de la ciudad de Córdoba*, *Argentina.* [Tesis pregrado, Universidad Blas Pascal]. Repositorio institucional UBP. https://repotur.yvera.tur.ar/handle/123456789/10542

Perić, M., Đurkin, J., y Vitezić, V. (2018). Active event sport tourism experience: The role of the natural environment, safety and security in event business models. *International Journal of Sustainable Development and Planning,* 13 (5), 758-772. Doi: 10.2495/SDP-V13-N5-758-772.

Portal de Gobierno Nacional (2018). *Red de protección al turista.* https://www.gob.pe/763-red-de-proteccion-al-turista

Quispe, E.G. (2017). *Nivel de satisfacción del turista por servicios en la ruta Cusco-Puno de la empresa de transporte turístico Coaching 2017.* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio UAC.http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1079/3/Edward_Tesis_bachiller_2017.pdf

Ramírez, C. (2017). *Servicios Turísticos.* Universidad Tecnológica Nacional. http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf

Red Protección al Turista. (2019). *Plan de Protección al turista (2018- 2019).* Lima-Perú: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. file:///C:/Users/Manseven/Downloads/PLAN_DE_PROTECCION_AL_TURISTA_2018_2019.pdf

Solano, J. y Uzcátegui, C. (2017). Validez y confiabilidad. De una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de Puerto Bolívar. *Universidad y Sociedad, 9* (1), 52-59. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/513

Segundo, N. (2017). *La seguridad ciudadana y su incidencia en las empresas turísticas del barrio típico de San Blas – Cusco 2017.* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio institucional. http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1033

Salinas, S. y García, J. (2017). Las percepciones y expectativas turísticas a partir de una Película animada. El caso de río. *Revista Digital de Marketing Aplicado. 2* (19), 61-81.Doi: 10.17979/redma.2017.02.019.4854

Tarlow, P. (2016). Seguridad en el Turismo. *Revista "El Periplo Sustentable"*, *1* (30), 256. <https://rperiplo.uaemex.mx/article/view/4894>.

Vera, J., y Trujillo, A. (2009). El papel de la calidad del servicio del restaurante como antecedente de la lealtad del cliente. *Panorama socioeconómico*, (38), 16-30. https://biblat.unam.mx/hevila/Panoramasocieconomico/2009/no38/2.pdf

Verónica, A. (2009). Análisis del concepto de Recursos Naturales en dos estudios de caso en Argentina. Revista ambiente & Sociedad. *12*, (2), 341-355. https://doi.org/10.1590/S1414-753X2009000200009

Villalba, M. K. (2016). *Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional UG. http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10214

Wongleedee, K. (2012). Satisfaction: global senior tourists in Thailand. *In ICEMT Conference*, 1, 7-11.

Ye, Q., Law, R., Gu, B., y Chen, W. (2011). The influence of user-generated content on traveler behavior: An empirical investigation on the effects of e-word-of-mouth to hotel online bookings. *Computers in Human behavior*, *27*(2), 634-639.

Zarraga, L., y Corona. E. (2010). Las expectativas de los turistas cuando contratan los servicios de los guías de turistas: un enfoque cualitativo. *Revista internacional Administración y finanzas*, *3* (2), 75-89. https://ssrn.com/abstract=1674703

Handszuh, H. F, Bonini, J., Ramírez, V., Bravo, J., Ganzo, J., Martínez, Y Pérez, M. y Keaton, K. (2010). *Municipio, Turismo & Seguridad. Consultado* el 24 de Junio de 2020. https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

ANEXO 1

Matriz de Operacionalización de la variable, Seguridad Turística.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Seguridad Turística	Según la OMT (2017) resalta que, la seguridad turística es fundamental para el desarrollo turístico porque busca la protección del turista en su integridad tanto física, psicológica y económica.	Seguridad Publica	➢ Localidad adecuada ➢ Áreas Publicas ➢ Señalización de Transito ➢ Vías de Accesibilidad	P1 P2 P3 P4	**Escala de Likert** 5.Totalmente de Acuerdo. 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. 2.En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo.
		Seguridad Social	➢ Juntas Vecinales ➢ Protección al Visitante ➢ Problemas Sociales	P5 P6 P7	
		Seguridad de Los Servicios Turísticos	➢ Servicio de Alojamiento ➢ Servicio de Alimentación ➢ Servicio de Guías	P8 P9 P10	

Fuente: Elaboración Propia.

Matriz de Operacionalización de la variable, el Nivel de Satisfacción.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Nivel de Satisfacción	Según Hoffman y Bateson (como se citó en Morillo et al. ,2016) sostienen que, el nivel de satisfacción es aquel estado que siente el turista sobre sus expectativas y la percepción que tiene a través del contacto real.	Área del Atractivo	➢ Infraestructura de los Atractivos ➢ Información Turística ➢ Visualización del Atractivo	P11 P12 P13 P14	**Escala de Likert** 5.Totalmente de Acuerdo. 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. 2.En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo.
		Expectativas del Turista	➢ Seguridad en la atención ➢ Personal Hotelero ➢ Servicio de la Población	P15 P16 P17	
		Confiabilidad	➢ Eficiencia ➢ Eficacia ➢ Velocidad de Respuesta ➢ Recomendaciones	P18 P19 P20	

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Problema General : ¿De qué manera se relaciona la seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, en el año 2020? **Problema Específicos** ¿Existe relación entre la seguridad pública y el nivel de satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, en el año 2020? ¿Existe relación entre la seguridad de los servicios turísticos el nivel de satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, en el año 2020? ¿Existe relación entre la seguridad de los servicios turísticos el nivel de satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, en el año 2020?	**Objetivo General** ▪ Determinar la relación que existe entre la seguridad Turística y el nivel de satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, en el año 2020. **Objetivos Específicos:** ▪ Determinar la relación que existe entre la seguridad pública y el nivel de satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, en el año 2020 ▪ Determinar la relación que existe entre la seguridad social y el nivel de satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, en el año 2020 ▪ Determinar la relación que existe entre la seguridad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, en el año 2020	Los Seguridad turística se relacionan significativamente en el nivel de satisfacción del extranjero, en el Distrito de Huanchaco, año 2020. **Hipótesis Especificas** Existe relación entre la seguridad pública y el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de Huanchaco, año 2020. Existe relación entre la seguridad social y el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de Huanchaco, año 2020. Existe relación entre la seguridad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de Huanchaco, año 2020.	Variable 1: Seguridad Turística Seguridad Publica Seguridad Social Seguridad de los Servicios Turísticos Variable 2: Nivel de Satisfacción Área del atractivo Expectativas del Turista Confiabilidad	• Localidad adecuada • Áreas Publicas • Señalización de transito • Vías de accesibilidad • Juntas Vecinales • Protección al Visitante • Problemas Sociales • Servicio de alojamiento • Servicio de alimentación • Servicio de guía • Infraestructura de los atractivos • Información turística • Visualización del atractivo. • Seguridad en la atención • Personal Hotelero • Servicio de la población • Eficiencia • Eficacia • Velocidad de Respuesta • Recomendaciones	. La localidad de Huanchaco, es adecuada para hacer turismo. . Huanchaco tiene amplias y suficientes áreas públicas para el esparcimiento turístico. Huanchaco muestra una buena y visible señalización para el visitante extranjero. . Es seguro caminar por las calles de Huanchaco. . Existe protección para el visitante extranjero, en el distrito de Huanchaco. . Se brindó información sobre los Es adecuada la hospitalidad de los servicios hoteleros en Huanchaco. . El servicio de alimentación en Huanchaco, es seguro. . . Se sintió seguro en cuanto al Servicio de Guiado. . Huanchaco tiene una buena Infraestructura respecto a sus Atractivos Turísticos . Es adecuada la información que se brinda sobre los atractivos del distrito de Huanchaco. Es adecuada a visualización de los atractivos turísticos en el distrito de Huanchaco. En el Distrito de Huanchaco se le brindo, Seguridad y Confianza. El Personal Hotelero cumplió con los estándares de calidad de servicio. Es adecuado el servicio que brinda la población, en el distrito de Huanchaco. Cree Ud., que se debería emplear un control de seguridad en el Distrito de Huanchaco. Huanchaco cumplió con sus necesidades en el tiempo de su estadía. Cree Ud., que los servicios brindados en el Distrito de Huanchaco son rápidos y precisos .Es apropiado volver a visitar y recomendar al Distrito de Huanchaco.	• Tipo Explicativo • Diseño No experimental - Transversal • Enfoque Cuantitativo • Turistas extranjeros que visitan Huanchaco. • Muestra 60 personas • Instrumento Cuestionario • Técnica Encuesta

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS VISITANTES EXTRANJEROS EN EL DISTRITO DE HUANCHACO, AÑO 2020

RECIBA USTED NUESTROS CORDIALES SALUDOS:

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional, para lo cual pedimos su ayuda en contestar a las siguientes preguntas cuyas respuestas serán confidenciales y anónimas.

Le pedimos que conteste la encuesta con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas, ya que éstas sólo reflejan su opinión personal.

Instrucciones:

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

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

Sexo: F ( ); M ( ).
Edad: _____.
Ocupación: _____.

N°	CUESTIONARIO					
	VARIABLE I : SEGURIDAD TURISTICA					
	DIMENSION 1. SEGURIDAD PUBLICA	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
1.	La localidad de Huanchaco, es adecuada para hacer turismo.					
2.	Huanchaco tiene amplias y suficientes áreas públicas para el esparcimiento turístico.					
3.	Huanchaco muestra una buena y visible señalización para el visitante extranjero.					
4.	En Huanchaco existe una buena infraestructura respecto a sus vías de acceso y tránsito.					
	DIMENSION 2. SEGURIDAD SOCIAL					
5.	Es seguro caminar por las calles o barrios de Huanchaco.					
6.	Existe protección para el visitante extranjero, en el Distrito de Huanchaco.					
7.	Se brindó información sobre los problemas sociales.					

	DIMENSION 3. SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS					
8.	Es adecuada la hospitalidad de los servicios hoteleros en Huanchaco.					
9	El servicio de alimentación en Huanchaco, es seguro.					
10	Se sintió seguro en cuanto al Servicio de Guiado en Huanchaco.					
	VARIABLE II : NIVEL DE SATISFACCION					
	DIMENSION 1. AREA DEL ATRACTIVO					
11	Huanchaco tiene una buena Infraestructura respecto a sus Atractivos Turísticos.					
12	Es adecuada la información que se brinda sobre los atractivos del distrito de Huanchaco.					
13	Es adecuada a visualización de los atractivos turísticos en el distrito de Huanchaco.					
	DIMENSION 2. EXPECTATIVAS DEL TURISTA					
14	En el Distrito de Huanchaco se le brindo, Seguridad y Confianza.					
15	El Personal Hotelero cumplió con los estándares de calidad de servicio.					
16	Es adecuado el servicio que brinda la población, en el distrito de Huanchaco.					
	DIMENSION 3. CONFIABILIDAD					
17	Cree Ud., que se debería emplear un control de seguridad en el Distrito de Huanchaco.					
18	Huanchaco cumplió con sus necesidades en el tiempo de su estadía.					
19	Cree Ud., que los servicios brindados en el Distrito de Huanchaco son rápidos y precisos.					
20	Es apropiado volver a visitar y recomendar al Distrito de Huanchaco.					

ANEXO 4

VALIDEZ DE LOS EXPERTOS

Validez del instrumento Seguridad turística

N°	Expertos	Porcentaje
Experto 1	Dra. Salvador García Claribel	100%
Experto 2	Mg. Elizabeth Segovia Aranibar	100%
Experto 3	Mg. Frank Huamani Paliza	100%

Fuente: Elaboración propia.

Validez del instrumento Nivel de satisfacción

N°	Expertos	Porcentaje
Experto 1	Dra. Salvador García Claribel	100%
Experto 2	Mg. Elizabeth Segovia Aranibar	100%
Experto 3	Mg. Frank Huamani Paliza	100%

Fuente: Elaboración propia

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 21 de noviembre de 2018

Apellido y nombres del experto: Salvador García, Claudia Rosario

DNI: 40910480

Teléfono: 993808689

Título/grados: Doctora en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente - Universidad Cesar Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS:

FIRMA DEL EXPERTO

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 22 DE NOVIEMBRE de 2018

Apellido y nombres del experto: SEGOVIA ARANIBAR ELIZABETH

DNI: 10460532

Teléfono:

Título/grados: MG. SC. ELIZABETH SEGOVIA A.

Cargo e institución en que labora: DOCENTE – UCV LIMA NORTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA SÍ	APRECIA NO	OBSERVACIONES
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	✓		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	✓		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	✓		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	✓		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	✓		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	✓		

SUGERENCIAS:

FIRMA DEL EXPERTO

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 23 de Noviembre de 2018

Apellido y nombres del experto: Huamani Paliza Frank

DNI: 41523590

Teléfono: 999418209

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente de UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS:

FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 5

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO}

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Seguridad turística	0,882	10
Nivel de satisfacción	0,849	10

Fuente: Elaboración propia software estadístico spss.

Se observa que es de >0.882 siendo 20 preguntas del cuestionario, lo que significa que es bueno.

El resultado estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach, muestra que la prueba que se recolecto tiene un valor de Alfa de la Variable Seguridad Turística 0,882 y de la variable Nivel de Satisfacción 0,849, según el coeficiente de confiabilidad, la escala de fiabilidad fue admisible. Es por ello que mi instrumento de las variables Seguridad Turística y el Nivel de Satisfacción son confiable y es autorizado para ser aplicado en el desarrollo de la acumulación de datos.

ANEXO 6

DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para poder hallar la muestra, se utilizó la siguiente fórmula:

$$N = \frac{Z\ p\ q\ N}{e^2(N-1) + Z\ ^2 p\ q}$$

$$N = \frac{1.65^2 \times (0.5)\ (0.5)500}{(0.1)^2(499) + 1.65^2\ (0.5)(0.5)}$$

$$n_0 = 60$$

Donde:

N: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza = 1.65

p: Probabilidad de éxito = 0.5

q: Probabilidad de fracaso = 0.5

N: Tamaño de la población = 500

E: Error muestral = 0.1

La muestra fue tomada por 60 turistas que visitaron el Distrito de Huanchaco, el cual fue tomado de manera virtual.

ANEXO 7

MATRIZ DE DATOS (EXCEL)

	VARIABLE I : SEGURIDAD TURISTICA										VARIABLE II : NIVEL DE SATISFACCION									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
3	2	1	1	1	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1
4	4	3	5	2	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	4	2	2	2	5
5	3	4	3	3	3	4	5	3	1	4	3	3	4	4	2	3	5	3	2	3
6	3	4	4	3	1	4	4	4	2	3	2	4	4	5	1	5	5	5	2	3
7	3	3	4	2	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	4	4	3	1	3
8	2	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	1	3
9	2	3	2	2	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	4	5	3	1	2
10	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	1	3
11	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	2	4	2	4	5	4	1	2
12	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	5	4	2	4	4	5	1	3
13	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	1	3
14	3	4	3	3	2	4	4	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	1	3
15	3	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	1	4	4	4	2	2
16	2	3	3	3	2	4	4	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	1	3
17	1	2	1	1	3	1	1	2	2	4	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
18	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
19	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
20	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2
21	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2
23	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1
24	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
25	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2
27	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
28	1	3	2	1	1	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	1	1
29	2	4	2	1	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	4	2	2	2

7.1. DETALLADO BASE DE DATOS EXCEL

PREGUNTAS VARIABLE 1

ENCUESTADOS	SEGURIDAD PUBLICA				SEGURIDAD SOCIAL			SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
P1	2	1	1	1	3	2	2	1	2	2
P2	4	3	5	2	2	4	4	3	2	4
P3	3	4	3	3	3	4	5	3	1	4
P4	3	4	4	3	1	4	4	4	2	3
P5	3	3	4	2	3	4	4	4	2	4
P6	2	3	3	3	2	4	4	3	2	3
P7	2	3	2	2	3	4	4	4	2	3
P8	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4
P9	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4
P10	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4
P11	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4
P12	3	4	3	3	2	4	4	3	2	4
P13	3	3	4	2	3	4	4	4	2	4
P14	2	3	3	3	2	4	4	3	2	4
P15	1	2	1	1	3	1	1	2	2	4
P16	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4
P17	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1
P18	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
P19	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2
P20	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
P21	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2
P22	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2
P23	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2
P24	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1
P25	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2
P26	1	3	2	1	1	3	2	1	2	2
P27	2	4	2	1	3	1	1	2	2	3

P28	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
P29	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2
P30	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2
P31	2	4	1	2	3	1	1	1	1	3
P32	2	4	2	2	1	2	2	2	2	3
P33	2	4	4	4	3	2	2	1	1	2
P34	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
P35	2	5	3	3	3	1	1	1	2	2
P36	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1
P37	2	4	2	4	3	1	2	1	2	1
P38	2	2	3	4	2	2	1	2	2	2
P39	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2
P40	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2
P41	2	3	1	4	3	1	2	2	2	2
P42	2	5	2	3	2	3	2	2	2	2
P43	1	4	2	3	3	2	2	2	2	2
P44	2	4	2	3	2	1	1	2	2	2
P45	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2
P46	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3
P47	2	4	1	1	3	2	2	2	1	3
P48	2	4	2	4	1	2	1	2	2	2
P49	1	4	2	4	3	1	1	2	2	2
P50	1	4	3	3	1	1	2	2	1	2
P51	2	4	1	3	3	1	1	1	2	1
P52	1	4	2	4	2	2	2	1	2	2
P53	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2
P54	2	4	2	3	2	1	1	1	2	2
P55	3	4	2	4	3	2	2	2	1	2
P56	3	4	2	4	2	2	1	2	2	2
P57	3	4	2	4	2	1	2	2	2	2
P58	2	4	2	4	1	1	1	2	2	2
P59	1	3	2	1	3	2	2	2	1	2
P60	2	4	2	4	1	2	2	2	2	2

ENCUESTADOS	PREGUNTAS VARIABLE 2									
	AREA DEL ATRACTIVO			EXPECTATIVAS DEL TURISTA			CONFIABILIDAD			
	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
P1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1
P2	4	3	4	4	2	4	2	2	2	5
P3	3	3	4	4	2	3	5	3	2	3
P4	2	4	4	5	1	5	5	5	2	3
P5	3	4	3	4	2	4	4	3	1	3
P6	3	4	4	4	2	4	4	4	1	3
P7	3	3	4	4	2	4	5	3	1	2
P8	3	4	4	4	2	4	4	4	1	3
P9	4	4	2	4	2	4	5	4	1	2
P10	4	4	5	4	2	4	4	5	1	3
P11	4	3	3	4	2	4	4	3	1	3
P12	3	4	4	4	2	4	4	4	1	3
P13	4	3	3	4	1	4	4	4	2	2
P14	3	4	4	4	2	4	4	4	1	3
P15	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
P16	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
P17	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
P18	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2
P19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
P20	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2
P21	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1
P22	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
P23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
P24	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2
P25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
P26	1	2	2	2	2	2	4	2	1	1
P27	2	2	1	2	2	1	4	2	2	2
P28	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2

P29	1	2	1	2	1	2	4	2	2	1
P30	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
P31	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
P32	1	2	1	2	2	1	3	1	2	2
P33	2	2	1	2	2	2	3	1	1	3
P34	1	2	1	1	2	2	5	2	1	2
P35	1	2	1	2	2	1	4	1	1	2
P36	1	2	1	2	2	2	4	2	1	1
P37	5	2	1	2	2	2	4	1	1	2
P38	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2
P39	1	2	2	2	1	2	5	2	2	1
P40	1	2	2	2	2	2	5	1	1	3
P41	1	3	2	2	2	2	4	2	1	2
P42	3	2	2	1	2	1	4	2	1	1
P43	2	2	2	1	2	1	4	1	1	2
P44	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2
P45	1	2	1	2	2	2	4	2	2	1
P46	1	2	1	2	2	1	4	2	2	2
P47	2	3	2	2	2	3	4	2	2	1
P48	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2
P49	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2
P50	1	2	2	2	2	2	4	2	2	3
P51	1	2	2	1	2	1	5	1	2	3
P52	1	2	2	2	2	2	4	2	1	3
P53	1	2	2	2	1	2	5	2	2	2
P54	1	2	2	1	2	2	4	2	2	2
P55	1	2	2	2	2	2	4	2	1	3
P56	2	2	2	2	2	2	5	2	2	3
P57	1	2	1	2	2	2	5	2	1	3
P58	1	1	2	2	2	2	4	2	1	2
P59	1	3	1	2	2	2	5	2	2	1
P60	1	2	2	2	1	2	4	2	2	2

MATRIZ DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

ENCUESTADOS	PREGUNTAS VARIABLE 1									
	SEGURIDAD PUBLICA				SEGURIDAD SOCIAL			SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
P1	2	1	1	1	3	2	2	1	2	2
P2	4	3	5	2	2	4	4	3	2	4
P3	3	4	3	3	3	4	5	3	1	4
P4	3	4	4	3	1	4	4	4	2	3
P5	3	3	4	2	3	4	4	4	2	4
P6	2	3	3	3	2	4	4	3	2	3
P7	2	3	2	2	3	4	4	4	2	3
P8	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4
P9	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4
P10	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4

ENCUESTADOS	PREGUNTAS VARIABLE 2									
	AREA DEL ATRACTIVO			EXPECTATIVAS DEL TURISTA			CONFIABILIDAD			
	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
P1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1
P2	4	3	4	4	2	4	2	2	2	5
P3	3	3	4	4	2	3	5	3	2	3
P4	2	4	4	5	1	5	5	5	2	3
P5	3	4	3	4	2	4	4	3	1	3
P6	3	4	4	4	2	4	4	4	1	3
P7	3	3	4	4	2	4	5	3	1	2
P8	3	4	4	4	2	4	4	4	1	3
P9	4	4	2	4	2	4	5	4	1	2
P10	4	4	5	4	2	4	4	5	1	3

DRIVE ENCUESTA ONLINE

No se pueden editar las respuestas

LA SEGURIDAD TURISTICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL EXTRANJERO, EN EL DISTRITO DE HUANCHACO, AÑO 2020.

RECIBA USTED NUESTROS CORDIALES SALUDOS:
Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional, para lo cual pedimos su ayuda en contestar a las siguientes preguntas cuyas respuestas serán confidenciales y anónimas.Le pedimos que conteste la encuesta con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas, ya que éstas sólo reflejan su opinión personal.

Lea las instrucciones cuidadosamente, ya que las preguntas sólo pueden responder a una opción.

Nombres y Apellidos

Pablo Sandonato

Edad

30

Sexo

- (●) Masculino
- ( ) Femenino

Nacionalidad

Argentina

La localidad de Huanchaco, es adecuada para hacer turismo.

- ( ) Totalmente en desacuerdo
- (●) En desacuerdo
- ( ) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Totalmente de acuerdo

Huanchaco tiene amplias y suficientes áreas públicas para el esparcimiento turístico.

- (●) Totalmente en desacuerdo
- ( ) En desacuerdo
- ( ) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Totalmente de acuerdo

Huanchaco muestra una buena y visible señalización para el visitante extranjero.

- (●) Totalmente en desacuerdo
- ( ) En desacuerdo
- ( ) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ( ) De acuerdo

En Huanchaco existe una buena infraestructura respecto a sus vías de acceso y tránsito.

- (●) Totalmente en desacuerdo
- ( ) En desacuerdo
- ( ) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Totalmente de acuerdo

Es seguro caminar por las calles o barrios de Huanchaco.

- ( ) Totalmente en desacuerdo
- ( ) En desacuerdo
- (●) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Totalmente de acuerdo

Existe protección para el visitante extranjero, en el Distrito de Huanchaco.

- ( ) Totalmente en desacuerdo
- (●) En desacuerdo
- ( ) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Totalmente de acuerdo

Se brindo información sobre los problemas sociales, en su visita en el distrito de Huanchaco.

- ( ) Totalmente en desacuerdo
- (●) En desacuerdo
- ( ) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Totalmente de acuerdo

Es adecuada la hospitalidad de los servicios hoteleros en Huanchaco.

- (●) Totalmente en desacuerdo
- ( ) En desacuerdo
- ( ) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Totalmente de acuerdo

El servicio de alimentación en Huanchaco, es seguro.

- ( ) Totalmente en desacuerdo
- (●) En desacuerdo
- ( ) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Totalmente de acuerdo