



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Políticas de seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el
distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Sinti Paima, Selene Jasmin (orcid.org/0000-0001-9092-3578)

ASESOR:

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (orcid.org/0000-0001-6574-2759)

CO-ASESOR:

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios, quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta hoy.

A mis padres, Atilio y Lina quienes, su amor incondicional, paciencia, esfuerzo y perseverancia, me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más. Gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades de la vida.

A mi hermano Dalin, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. Gracias familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento, hicieron de mí una mejor persona; y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente, quiero dedicar esta tesis a mis primos, Leandro y Lidia, por apoyarme cuando más los necesité, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día. Mil gracias, siempre los llevo en mi corazón.

Selene

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de estar en este mundo y guiar mis pasos día a día.

A mi abuela Norith, me enseñó muchas cosas vitales de la vida y me encaminó por el buen sendero

Expreso mi sincero agradecimiento al Dr. Renan Saavedra Sandoval, quien se ha tomado el arduo trabajo de transmitirme sus diversos conocimientos; especialmente del campo y de los temas que corresponden. Además, ha sido quien ha sabido encaminarme por el camino correcto, quien me ha ofrecido sabios conocimientos para lograr mis metas y lo que me proponga. Muchas gracias maestro.

A Paola, Jherler, Nuria, Esthefany, Joe y Selene, "Los Fuertes de la Maestría", mi grupo de Estudio. Gracias por el soporte académico y la fuerza que me dieron en cada paso de esta aventura académica.

Finalmente, a la Universidad César Vallejo, por permitirme formar profesionalmente y por las oportunidades que me ha brindado, son incomparables.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de implementación de políticas seguridad ciudadana del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, año 2022	20
Tabla 2. Nivel de la satisfacción del turista en el distrito La Banda de Shilcayo, año 2022	21
Tabla 3. Estadístico de normalidad de las variables	22
Tabla 4. Relación de las dimensiones de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, año 2022	23
Tabla 5. Relación de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, año 2022	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión de las variables.....	24
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las políticas de Seguridad ciudadana y la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín – 2023. Estudio básico, de nivel descriptivo, transversal, no experimental, correlacional con la población de 63287 turistas, muestra de 138. La técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados indican que, el nivel de implementación de políticas de seguridad ciudadana, es regular para el 71.74% de los turistas. El nivel de la satisfacción del turista es regular con un 68.12% de los turistas, y las políticas de integridad del turista, seguridad económica y seguridad en los servicios como dimensiones de la seguridad ciudadana no están relacionadas con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, año 2023, demostrada con un Rho de Spearman de 0.168, 0.101 y 1.00 respectivamente. Se concluye que, no existe relación significativa entre las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, año 2022. El valor de significación fue $0.102 > 0.001$, se acepta la hipótesis nula.

Palabras clave: Seguridad ciudadana, satisfacción, turista, atractivo turístico

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between citizen security policies and tourist satisfaction in the district of La Banda de Shilcayo, San Martin - 2023, basic study, descriptive, cross-sectional, non-experimental, correlational, the population of 63287 tourists, a sample of 138 tourists, the survey technique and the questionnaire instrument, the results indicate that the level of implementation of citizen security policies is regular for 71.74% of tourists; likewise, that the level of tourist satisfaction is regular for 68.12% of tourists, and the policies of tourist integrity, economic security and security in services as dimensions of citizen security are not related to satisfaction of the tourist in the district of La Banda de Shilcayo, year 2023, where Spearman's Rho assumes values of 0.168, 0.101 and 1.00 respectively. It is concluded that citizen security policies are not significantly related to tourist satisfaction in the district of La Banda de Shilcayo, year 2023, where Spearman's R was equal to 0.140, a significance of 0.102, and the coefficient of determination of 0.0196.

Keywords: Citizen security, satisfaction, tourist, tourist attraction.

I. INTRODUCCIÓN

La actividad turística como producto de la pandemia ha sido uno de los sectores más afectados, calculándose a nivel mundial que durante la pandemia ha llegado a afectar hasta en un 80% la llegada de turistas a nivel mundial. En especial por razones del temor a ser contagiados por la enfermedad, a la que se suman otros elementos del riesgo a la que expone el turista como son la exposición a actos delictivos como robos y estafas, la presencia de enfermedades como el dengue y la malaria en cada país tropicales y los riesgos a desastres como ocurre en zonas inundables (CEPAL, 2021). Desde el enfoque de gestión pública, las intervenciones para su reactivación han estado centradas a definir protocolos de seguridad sanitaria como pilar fundamental de todas las intervenciones, a establecer normas de adecuación de la infraestructura de soporte al turismo y de los propios atractivos; de forma tal que el turista tenga todas las seguridades durante su estadía. Condiciones que han generado la inversión de recursos estatales, tanto para su implementación como para verificar su cumplimiento. (Pangestu, 2021)

Sin embargo, en el ámbito de Latinoamericano, se presentó la tasa de crecimiento promedio para el mismo período, fue del 4% que estuvo a la par con la tasa de crecimiento mundial. Sin embargo, el movimiento no fue uniforme en los diferentes países de la región. (OMT, 2019), asimismo, hace cinco años había 1.323 millones de turistas en todo el mundo. Hay 266,2 millones de turistas internacionales registrados en el sur de Europa y 36,7 millones en América Latina. El turismo es una máquina en continuo crecimiento” (Mansilla & Milano, 2018). La pandemia ha resultado en un bloqueo global, restringiendo la libertad de movimiento a nivel local, regional y nacional. Fronteras entre países cerradas, turismo cerrado, en donde quedó grandemente perjudicado, entrando en una severa crisis y estancamiento. (OBS Business School, 2022)

Asimismo, en el ámbito nacional la actividad del turismo ha empezado a recuperarse, y el arribo de turistas para el año 2021 ha tenido una recuperación en función de los visitantes extranjeros del 79%, cifra aun

distante de los valores de 2019. Esto porque el país, si bien ha implementado normas de seguridad contra el COVID19, sin embargo, estos protocolos son cumplidos estrictamente en los hoteles o los sitios a visitar; pero no necesariamente en las calles. Los mercados por lo general, hacen que no se cumplan los estándares de seguridad que espera un turista europeo o de Estados Unidos de Norteamérica, a ello se suma las condiciones de delincuencia e inseguridad en las vías públicas (Tudela et al., 2021). Condiciones que se puede visualizar desde las Municipalidades, en donde podemos indicar que el turismo es una de las principales actividades en las regiones como Cuzco y Arequipa, si bien han adoptado criterios de intervención para la mejora de la seguridad en los destinos turísticos, estos son insuficientes para lograr una efectiva satisfacción de los visitantes.

Seguidamente, en función con la política pública, en el sector turismo se vienen definiendo las intervenciones en el Perú, en donde son adoptadas desde el enfoque de la seguridad del visitante como persona, que involucra la acción de intervenciones de carácter preventivo para que minimizar los riesgos de vulnerabilidad, tanto sociales, de salud o ambientales. El principal factor para elegir un destino representa la seguridad que oferta, sin embargo, en el ámbito peruano, los factores seguridad contra delitos como robos a turistas registra un índice de 1 por cada mil turistas. Valor alto en relación al promedio de Colombia que es de 0.6 por cada mil, y la siniestralidad por accidentes atribuibles a deficiencias de señalización es de 5 por cada 10 mil visitantes. Todas estas condiciones afectan de forma directa la satisfacción del visitante; además de los criterios para recomendar a otros turistas visitar el Perú y sus atractivos. (Zapata et al., 2022)

Es por eso que, las funciones que cumplen los gobiernos locales en el sector turismo presenta problemas de naturaleza técnica, logística y presupuestaria, tanto para poner en valor y promocionar los recursos turísticos, implementar acciones para brindar seguridad al turista dentro y fuera de los atractivos. A ello se sumó el diseño de protocolos para minimizar los riesgos de la pandemia. Malpartida (2021) indica que las municipalidades del país han implementado muy poco la estrategia 'Turismo Seguro'

promovido por el MINCETUR como política pública para el combate de inseguridad y la informalidad en el sector Turismo. Esto por sus limitaciones logísticas y la poca coordinación con sectores como la Policía Nacional y los gremios de turismo.

En el caso de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, que se cataloga como el distrito ecológico y turístico, las atribuciones que le otorga la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, de promocionar el desarrollo integral, sostenible de sus circunscripción, entre los cuales se encuentra el turismo, las acciones destinadas al turismo son muy pocas, e incluso no tiene un área definida de forma exclusiva para atender los temas turísticos, y las asignaciones presupuestales son exiguas. Tomando en consideración que al destino turístico Tarapoto, del cual forma parte, recibe aproximadamente un millón de turistas al año, y lo referido a la satisfacción del turista, Vargas (2018) hace mención que la satisfacción del visitante al atractivo Cataratas de Ahuashiyacu, es el principal atractivo y alcanzó un valor bueno solo para el 36% y de regular en 64%; esto fundamentalmente por los criterios de seguridad turística que no se aplican.

Finalmente, con la información del ámbito internacional, latinoamericano, nacional y local, y luego del análisis respectivo, se ha decidido realizar una investigación sobre la ética y la gestión de recursos humanos en colaboradores del Proyecto Especial Alto Mayo, para lo cual se planteó como problema general ¿Cuál es la relación entre las políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023? Los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de implementación de políticas de seguridad ciudadana del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023? ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023? ¿Cuál es la relación de las dimensiones de las políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023?

De igual forma, la tesis justifica su investigación resaltando la función **por conveniencia**, porque los resultados constuyen elementos que convienen a

los responsables del desarrollo local en la municipalidad del distrito de La Banda de Shilcayo para elaborar planes e intervenciones en seguridad turística. Asimismo, tuvo **relevancia social**, porque el turismo es una actividad económica local, por tanto, las actuaciones municipales en este sector siempre serán de gran valía social, y los resultados contribuyen para lograr mejores niveles de satisfacción de los turistas. También tuvo su **valor teórico**, al ser las variables contextualizadas en un escenario post pandemia las teorías y aspectos conceptuales de las materias en estudio fueron analizadas para la generación de conocimiento nuevo y ser aporte a tener nuevos conceptos. De igual manera tuvo a su vez unas **implicancias prácticas**, la administración municipal debe diseñar estrategias para abordar el problema del turismo, y al plantear como resultados el estado situacional de la seguridad y la satisfacción del turista. En tanto, esta información sirve de sustento para fundamentar sus intervenciones. Además, se configuró una **utilidad metodológica**, al diseñar la investigación y los instrumentos para contar con la información sustentados en criterios teóricos de las variables, que luego fueron validados y se constituyen en modelo para ser replicados en otras investigaciones de características similares.

Asimismo, se planteó como, objetivo general, Determinar la relación entre las políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023. Los objetivos específicos: Identificar el nivel de implementación de políticas de seguridad ciudadana del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023. Evaluar el nivel de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023. Conocer la relación de las dimensiones de las políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023.

De igual manera la hipótesis general: Existe relación de las políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023, Las hipótesis específicas, H1: El nivel de implementación de políticas de seguridad ciudadana del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023, es alto. H2: El nivel de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023, es alto. H3: Existe relación positiva y

significativa entre las dimensiones de las políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO:

La investigación de sustentará en una variedad de estudios, entre ellos se cita a Zhang et al. (2020) e Yongguang & Qionglei, (2022) indican que los turistas actúan de forma negativa emocionalmente ante la ocurrencia de enfermedades infecciosas de rápida transmisión, a su vez que el temor al riesgo actúa como un mecanismo subyacente e impulsor de este efecto. Los turistas son más resilientes al cambio ante una amenaza de una enfermedad infecciosa, por tanto, tienden a posponer sus viajes, y posterior al brote de la enfermedad, averiguarán mucho más de los riesgos que subyacen antes de tomar la determinación de optar por visitar la zona. En consecuencia, la sensación de seguridad de los turistas se construye sobre la base de temas y contenidos clave en diferentes etapas del viaje, es decir, antes, durante y después del viaje.

De igual forma, se considera a Sánchez & Barbosa (2018) y Kaszás & Keller (2022) la seguridad turística requiere implementar planes de mejora de las percepciones de la imagen turística y ofertar lugares turísticos seguros desde las percepciones de los operadores turísticos, y los potenciales turistas. Empleando medios de comunicación o aprovechando las experiencias de los visitantes durante su permanencia en los sitios turísticos, en donde la integración de los stakeholders turísticos como son los operadores turísticos, entidades del Estado encargadas del turismo, medios de comunicación, sociedad civil será el elemento clave para desarrollar acciones de promoción y disminuir la percepción de inseguridad en estos pueblos mágicos. Por tanto, este tema debe ser abordado a nivel estratégico, formulando como un objetivo en sus estrategias y comunicación, para posicionarlo como política pública, la que debe ser interiorizada para la generación de compromisos en todos los niveles.

Asimismo, se consideran a Carballo et al. (2021) y Olalekan (2021) quienes concluyeron que, la información que recogen los turistas a través de los medios de comunicación y redes sociales sobre los riesgos que atañe a un producto turístico es alta, al momento de tomar la decisión de visitarla. Siendo aún mucho más influyente la información que pueda recibir boca a boca de otros visitantes. La seguridad se constituye en uno de los condicionantes de mayor importancia

al momento de definir la calidad de los servicios turísticos que se prestan en los diferentes destinos turísticos, las que pueden estar relacionados a temas de salud, higiene, seguridad ciudadana ante la delincuencia, exposición a riesgos ambientales y catástrofes. Sin embargo, son los visitantes hombres y generacionalmente jóvenes son los que tienen mejores intenciones de volver a visitar el lugar. Los factores de la seguridad son menos apreciados que las visitas, así los visitantes en la actualidad han dejado de ser simples consumidores y han pasado a ser productores de sus experiencias, generando elementos de satisfacción que a su vez son transmitidas a otros visitantes.

Asimismo, se citan a Silva et al. (2021) Kôvári & Zimány (2022) concluyeron, que se constató la existencia de relación entre la calidad de los servicios turísticos brindados por las empresas con la satisfacción del turista, existiendo una mayor correlación con los servicios de hospedajes, seguido de restaurantes, los servicios al interno de los atractivos y en último lugar los servicios de transporte. Las condiciones o atributos de los atractivos se condicionan a la cultura turística de la población y de los propios operadores del turismo. En consecuencia, son condiciones que necesitan ser trabajadas para su mejora, donde la seguridad se ha convertido en una noción multidimensional compleja como la seguridad política, seguridad pública, salud e higiene, seguridad de los datos personales, protección jurídica del turista, protección del consumidor, seguridad de las comunicaciones, protección contra desastres, seguridad ambiental, adquisición de información veraz, aseguramiento de la calidad del servicio, etc.

Adicionalmente, son citados Oseda et al. (2022) y Zapata et al. (2022) que, concluyen, en el escenario actual el turista exige servicios de calidad, implicando que no sólo las acciones concretas del servicio de hospedajes, alimentación, entretenimientos, sino también contar con procedimientos para lograr la satisfacción plena de los servicios. A partir de ello, la toma de decisiones del cliente será mucho mejor en la medida en que se jerarquicen las alternativas propuestas, donde los efectos más significativos en el ámbito social, son los cambios en el tipo de turismo que ha cambiado del turismo de arqueológico a al turismo de naturaleza y descanso. Motivado porque estos

tipos de turismo presentan mejores condiciones de seguridad frente al COVID, permiten aprovechar mejor el tiempo de ocio; además de tener mejores condiciones para apaciguar los aspectos emocionales, como el miedo y la ira ante los riesgos por contagios.

Finalmente, ubicamos a Vargas (2018) y Del Águila (2020) que concluyen, la gestión de seguridad al turista logra un valor de bueno en un 84.4%, es decir, estuvieron conformes con la seguridad brindada en el sitio de las cataratas de Ahuashiyacu, para un 9.8% poco conformes y un 5.8% nada conformes. Además, resultó ser una variable en la gestión de la seguridad turística, en donde está asociado entre sí con la satisfacción de los visitantes. La prueba de chi cuadrado aplicada nos indica que ambas variables no son independientes; siendo los atributos de la seguridad sanitaria que presentan menor valoración son las medidas preventivas, el monitoreo de riesgos y la salubridad de la alimentación. Se determinó que la relación entre las variables seguridad turística y calidad del destino tiene significancia alta para el destino Tarapoto y el atractivo Cataratas de Ahuashiyacu,

Por otro lado, la investigación se complementa con las definiciones de las variables, así para las **políticas de seguridad ciudadana** desde un enfoque del turismo tenemos es definida como las acciones para la no existencia de riesgos y amenazas a la integridad personal y los valores la colectividad ha aceptado e incorporado como intrínsecos para una convivencia pacífica, donde debe existir ausencia de miedo que estos criterios sean vulnerados (Fuentes, 2015). Para Organización Mundial del Turismo - OIT (2019) indica que, son las valoraciones que efectúa el turista para preferir un destino turístico y que es representada como una situación objetiva y subjetiva que facilita que advierta que se desplaza en un lugar exento de riesgos potenciales o reales, implicando intervenciones para brindar garantías de protección de la vida, la integridad personal, de salud, psicológica y económica de los turistas, los operadores turísticos y los pobladores de las comunidades receptoras.

Así también, otra definición es de MINCETUR (2017), es un servicio

indispensable que debe ser conseguido a través del desarrollo de un conjunto de medidas y acciones de protección, con el objeto de eludir o aminorar los daños que puedan aparecer ante la ocurrencia de los riesgos que amenazan a la colectividad, como efecto de las acciones de los diversos agentes del entorno. La seguridad está vinculada a lograr confort, y este tendrá condiciones diversas según el público objetivo del destino, los tipos de atractivos y los productos que se ofertan, donde los problemas de seguridad pueden afectar la imagen de una ciudad o país, para lo cual se plantean regulaciones al desarrollo del turismo las que deben ser emanadas por el ente rector y complementadas con disposiciones locales.

Igualmente, el estudio se fundamentó para variable políticas de seguridad ciudadana la Teoría de la Percepción de la Demanda, Edgell et al. (2017), pone de manifiesto que la seguridad turística debe ser analizada dentro del campo subjetivo, donde la percepción de los atributos turísticos tiene una vinculación con lo esperado en temas de seguridad, donde la ausencia de seguridad ocasiona un conflicto, una lucha o choque de derechos y valores afectar la tranquilidad del turista en todas las dimensiones que involucra su persona. Otra es la teoría de la percepción de la oferta, donde Pololikahvili (2020) establece los componentes de la política de seguridad al visitante corresponde ser implementada por los operadores turísticos, partiendo de condición previa que la política de seguridad es asumida con antelación, de manera independiente que agraden o no al visitante, como sucede con algunas normas que deben ser usadas en deportes de aventura, como el arnés que no para muchos turistas es innecesario y rechazando su uso, o el uso de casco, entre otras..

Así mismo se tiene la teoría es la condescendencia al riesgo, donde Tarlot (2018) las personas según su estado de ánimo, sus creencias y experiencias vividas desarrollan criterios de mayor o menor condescendencia al riesgo, por consiguiente en relación a un lugar turístico a ser visitado valorará su tolerancia a los riesgos e incertidumbre sobre la base de los escenarios sociopolíticos, ambientales y políticos que existen en los entornos a ser visitados, a partir de ellos sobre define sus decisiones o preferencias de trasladarse al lugar a visitar os atractivos; por consiguiente, la política de seguridad es una adaptación de

las condiciones para que se acepte un riesgo.

Al mismo tiempo se tomó en consideración la teoría del rol promotor del Estado, que estipula que el accionar gubernamental debe dar respuestas y promocionar intervenciones que generen impactos económicos y sociales en la colectividad, donde las acciones de la política de seguridad contribuyen a ello, debido a que si un destino turístico se ve amenazado por situaciones de seguridad, generará afectación a todas las actividades de la nación, en especial cuando se promociona el turismo en el exterior, (Araujo;2018).y es por eso que las políticas públicas de seguridad, deben permitir contar con respuestas inmediatas del Estado ante situaciones que se consideren problemas sociales, como ocurre con la inseguridad (Abraham & Mansfeld, 2018).

En lo referido a las **dimensiones de la política de seguridad ciudadana**, se tiene: Dimensión 1: Políticas de integridad del turista, que comprende los sistemas que brindan las facilidades para que el turista se desplace de forma libre por el destino, minimizando la probabilidad de escenarios de conflictos como, acciones delictivas como robos y asaltos, y accidentes en vías y en el sitio a ser visitado, respuesta oportuna de la policía, capacidad de actuación de cuerpo de bomberos, seguridad en medios de comunicación, hoteles y restaurantes; además de los sistemas para facilitar el desplazamiento con libertad del turista por el sitio a visitar y su entorno ante la presencia conflictos sociales como huelgas, toma de carreteras, movilizaciones, huelgas, o divergencias con operadores turísticos y las condiciones de la seguridad en temas médicos que comprende los sistemas que se anticipan y previenen las emergencias, que se externaliza con la capacidad de respuesta de los centros asistenciales ante una emergencia, la presencia de personal asistencial médico para el visitante antes de iniciar el viaje o durante su recorrido en destino turístico, oportunidad para el empleo de los seguros de accidentes, a su vez incluye los sistemas de comunicación que favorece que se conozca la oferta del destino, la existencia de señalética gráfica en vías de comunicación y destino (Sánchez et al. 2021)

Se tiene por otro lado la Dimensión 2: La Política de Seguridad Económica: Que

involucra, el respeto de las tarifas para el acceso a los sitios turísticos, de los pasajes para movilizar al turista y del precio de los hoteles y restaurantes en función de la calidad ofertada, la seguridad para el intercambio monetario, el acceso seguro a bancos. Dimensión 3: Política de Seguridad de los Servicios Turísticos: comprende la protección del turista cuando se desplace por los restaurantes, hoteles, centros recreativos, lugares de comercio, agencia de viajes, etc. Dimensión 4: Política de Seguridad en Eventos: que comprende los sistemas que generen protección al turista cuando participa de algún evento social, sea este musical, cultural, deportivo, recreativo, etc. (Sánchez et al. 2021).

Por otra parte, en referencia a la segunda variable **satisfacción del turista** se tiene a Athula (2015), que lo define como la totalidad de los atributos que asume una persona al comparar si han sido cumplidos sus gustos o anhelos cuando es vivenciado un atractivo o destino turístico. Siendo un estado psicológico y mental que ocurre por acciones de retroalimentación de la experiencia en el cerebro. Para Castilla & Alarcón (2017) es una terminología empleada en el marketing turístico, que es la cuantificación de cómo los productos y servicios que han sido suministrados, incluyendo las condiciones del atractivo visitado comparado con las expectativas previas a la visita. Son los comparativos que efectúa el turista entre las percepciones a tomar contacto con el producto o servicio turístico sobre la base de sus expectativas. Pueden configurarse sobre la totalidad de actores o atributos o sobre alguna característica en particular. (Dedeoğlu, 2019)

Asimismo, tal como lo menciona Fernández y Cruz (2016), se dice que la calidad no brinda una explicación total de la satisfacción del turista, pues en ella participan otros indicadores que son posibles de ser incorporados a los criterios de medición de la satisfacción, entre los que resaltan las motivaciones, la imagen del atractivo o destino, la cultura y el perfil del turista. Por su parte el MINCETUR (2018) determina que es el nivel como un turista recomienda a otros el producto, servicio o destino. Se calcula mediante una sumatoria del porcentaje, aquellos que lo aceptan al cual se resta el porcentaje de los detractores; el mismo que no debe ser menor a 75% para considerar un atractivo como bueno.

Adicional a las teorías de la variable satisfacción del turista se tiene la teoría de la atracción, que Yin et al. (2023) indica que son los niveles de satisfacción que logrará un turista. Está condicionado por el nivel de atracción que ha logrado captar durante su visita, teniendo como elementos sus gustos o creencias o su nivel de percepción previa; que luego es contrastada, donde un precepto de turismo de aventura no tendrá el mismo valor que un turismo de descanso para una persona joven frente a un adulto mayor. Otra es la teoría del conocimiento cognitivo de los gustos del turista, Omo y Anning (2022) sustentan que para obtener mayores beneficios de los turistas se debe tener conocimiento a profundidad los gustos que asume un turista según sus procedencia, estatus o generación a la que pertenece. Por tanto, las organizaciones de mercadeo de los destinos deben centrarse en generar confianza en la marca, ya que es clave para atraer y satisfacer turistas, sobre la base de los gustos que ellos tienen interiorizados. Así pues, cuando el destino no se ajusta a estos gustos, plantear las condiciones como algo nuevo y con condiciones que se complementan a sus gustos.

Del mismo se tiene la teoría del turismo sin hacinamiento, que Papadopoulou, et. al (2023) que se sustenta que mayoritariamente un turista busca el ocio sin que tenga que enfrentarse a condiciones de estrés como la muchedumbre, dificultades en el tránsito o condiciones de sobre exposición al ruido u factores contaminantes. En consecuencia, la satisfacción está dada en la medida que estos factores se encuentren ausentes. Finalmente, en cuanto a las teorías detallamos la teoría de las fortalezas del destino turístico, que Melville y Du Plessis (2019) (2021) sustentan que la satisfacción de un turista está dada por interiorizar las fortalezas del destino visitado bajo las premisas de las condiciones ofertadas, sus experiencias previas o una combinación de ambas; valorándose la satisfacción como elemental o básica, anhelada o deseada, motivadora, indiferente o de rechazo.

Por otro lado, las **dimensiones de la satisfacción del turista**, lo agrupamos en función del modelo modelo SERVQUAL de calidad de Servicio y según la valoración de las expectativas del turista de las cuales son: Dimensión 1:

Elementos del servicio; este se sustenta en cinco parámetros de calidad, que son las habilidades para ejecutar los servicios con cuidado y de forma fiable. La capacidad de respuesta, que la forma se actúa para brindar ayuda oportunamente. La seguridad, que se traduce en las facilidades para tener confianza y credibilidad en los servicios; la empatía, como atención con calidez y de forma personalizada, y los elementos tangibles como la higiene y apariencia de la infraestructura, las maquinarias, equipos, materiales y el personal. (Butnaru, 2018)

En cuanto a la Dimensión 2: La valoración de expectativas turísticas: Donde Brochado & Pereira (2018) indican que la satisfacción turística debe ser analizada sobre la valoración de las aspiraciones y logros de los atractivos visitados y el destino turístico, incluyendo los servicios que se ofertan en la visita. Lee (2016) adiciona que las expectativas turísticas presentan indicadores de medición en relación a la funcionabilidad de la imagen del destino, el cumplimiento del motivo que originó la visita, la disponibilidad para visitar el lugar nuevamente, la capacidad para sugerir el destino. Moreno et al. (2020) complementa que corresponde también al desempeño de las cualidades del destino, los costos asignados para el disfrute del destino; la disponibilidad y acceso de las comunicaciones. En lo concerniente a la Dimensión 3: El papel que cumplen los servicios recibidos: Son los servicios recibidos por el turista para movilizarse, la calidad de la alimentación y del lugar donde se hospedan, los servicios de guiado al interno de los atractivos, los servicios de diversiones o juegos, y toda aquella condición que el turista requiere para tener una estadía placentera. (Mukherjee, 2018)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

Fue del tipo básica, que CONCYTEC (2016) dice que son estudios donde no se busca desarrollar ningún modelo o propuesta de índole práctico y más bien su objetivo es que se encuentre conocimiento nuevo de las variables sobre la base de visualizar alguna condición concreta de fenómeno en estudio.

3.1.2. Diseño de investigación:

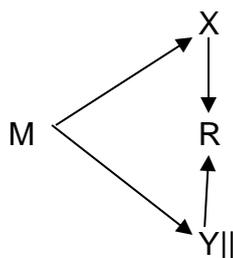
Este fue no experimental, donde Rodríguez y Pérez (2017) explican que en estos estudios no se ejecutan ninguna condición que modifique el estado natural de las variables a través de la manipulación experimental, y la data es recogida tal como se aprecia en la realidad.

Asimismo, fue transversal, que Rodríguez y Mendiavelso (2018) lo caracteriza porque tiene la condición que la recolección de información que conllevan a los resultados que son realizados en momento único y de acuerdo a lo definido para el periodo de la investigación.

También se enmarca en un enfoque cuantitativo, donde Ramos et al. (2018) explicita que tiene la característica que los resultados son presentados numéricamente para los componentes de estudio, y sobre ellos proceder a contrastación con las hipótesis planteadas.

Por otro lado, ser descriptivo correlacional, que Saldaña (2015) hace hincapié que en estos estudios se procede a hacer una narrativa o descripción de cada componente de las variables, para luego definir su vinculación inferencial mediante una prueba de correlación, es decir el nivel de asociación existente entre las variables y sus dimensiones

En ese sentido el esquema fue el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

X: Política de Seguridad ciudadana

Y: Satisfacción del turista

R: Relación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Política de Seguridad ciudadana

Variable 2: Satisfacción del usuario

Nota: En el anexo se presenta el cuadro de operacionalización de las variables

3.3 Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

La conformación poblacional según Casteel y Bridier (2021) son la totalidad de los elementos o individuos que presentando algún atributo en común se somete al desarrollo de un estudio. En la presente tesis, se definió por los 63287 mil turistas que llegaron al distrito de La Banda de Shilcayo en 2022, de acuerdo a la información registrada en DIRCETUR-SM.

Criterios de inclusión

Se tuvo en consideración aquellos turistas, nacionales y extranjeros que han visitado por lo menos un atractivo turístico en el distrito y que tengan la predisposición a dar respuesta a las preguntas del cuestionario.

Criterio de exclusión

Se tuvo en consideración para excluir a aquellos turistas que aun cuando hayan pernoctado en el distrito, no hayan visitado por lo menos un atractivo turístico del distrito y aquellos que no puedan expresar sus ideas en idioma castellano.

3.3.2 Muestra

Desde lo explicitado por Casteel y Bridier (2021), la muestra está establecida por una porción o grupo representativo de la población, sobre el cual a partir de su generalización se logra inferir el comportamiento de toda la población, cuyo tamaño por lo general es calculado estadísticamente. Para este caso sobre la base de la premisa que tenemos una población finita, aplicamos la fórmula siguiente:

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

Reemplazando datos:

N = Población (63,287 turistas)

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza (95%)

p= Probabilidad de éxito (50%)

e= Margen de error= 0.05

Reemplazando los valores se tiene:

$$n = \frac{(63287)(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{(63287 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(1-0.5)}$$

$$n=138$$

3.3.3 Muestreo

Correspondió que se aplique el muestreo probabilístico, donde el método fue el aleatorio simple. Rodríguez y Mendivelso (2018) indica que bajo este procedimiento cada uno de los

individuos que forman la población, presentan las mismas probabilidades de ser elegidos para el estudio.

3.3.4 Unidad de Análisis

La unidad de análisis del estudio fue un turista que visitó los principales atractivos turísticos del Distrito de la Banda de Shilcayo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Correspondió la técnica de la encuesta, que según Saldaña (2015) permite tomar conocimiento de la forma como perciben un determinado grupo de personas de las cualidades o características de una población o caso en estudio; estructuradas en ítems con preguntas que sólo dan opción a respuestas de índole cerrada.

Instrumento

Este fue elaborado tomando como referencia cada indicador de las dimensiones que conforman las variables, teniendo así para la variable Políticas de seguridad ciudadana un total de 27 ítems, siendo estos del 1-6 para la dimensión Políticas de seguridad pública. Los ítems del 7 -10 para la dimensión Políticas de seguridad social. Los ítems 11-13 para la dimensión Políticas de seguridad médica. Los ítems 14-16 para la dimensión Política de seguridad informática. Los ítems 17 -19 para la dimensión Políticas de seguridad económica. Los ítems 20-23 para la dimensión Políticas de seguridad en los servicios turísticos. Finalmente, los ítems 24-27 para la dimensión Políticas de seguridad en eventos.

Lo concerniente a la variable Satisfacción del turista, este constó de 16 ítems, los ítems 1-7 correspondieron a la dimensión Elementos del servicio. Los ítems 8 -11 correspondieron a la dimensión Expectativas

turísticas y los ítems 12 – 16 correspondieron a la dimensión Servicios recibidos.

La escala en ambos casos fue de 1=Totalmente de acuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo

Validez

La validez fue implementada bajo el criterio de valoración por expertos, quienes en número de 5. Siendo uno de ellos un metodólogo y los restantes con especialidad en la materia Todos ello darán una valoración del instrumento sobre su pertinencia, claridad y relevancia en función de su viabilidad para conseguir los fines del estudio. Sobre estas valoraciones se calculó la prueba de Ayken, donde el valor para ambos instrumentos fue de 0.95. Las fichas de validación se presentan en el anexo.

Confiabilidad

La confiabilidad fue dada por el alfa de Cronbach, que según Sinha (2018) es un estadístico que permite estimar si una data compuesta por valores que proceden de aplicar una encuesta presenta consistencia, para lo cual el valor obtenido no debe ser menor a 0.7, donde el rango oscila entre 0 y 1. En nuestro caso al ser aplicado la prueba zona de estudio se obtuvo un valor de 0.965 para la variable Políticas de seguridad ciudadana y de 0.960 para la variable Satisfacción del usuario.

3.5 Procedimientos

Los procesos de la investigación tuvieron como punto de partida la validación de los instrumentos, y de forma paralela fueron obtenidos los permisos y posterior aceptación de cada turista para dar respuesta al cuestionario. Asimismo, la aplicación de los instrumentos respetó los criterios éticos de la investigación, y no teniendo naturaleza experimental la aplicación del cuestionario fue la expresión exacta manifestada por cada participante de la muestra. La presentación del

informe para la sustentación respectiva fue efectuada luego de concluida la sistematización respectiva.

3.6 Método de análisis de datos

Los métodos que se utilizaron en el análisis fueron aquellos que comprende la estadística que se aplica a la investigación, para lo cual la data fue ordenada de forma previa empleando tablas de tabulación, teniendo como sustento las respuestas que se dieron a cada pregunta de la encuesta. Por otra parte, la determinación de la validez o rechazo de las hipótesis fue establecida mediante la estadística inferencial, mediante la cual se explica las relaciones entre las variables y dimensiones, definiendo el estadístico a ser aplicado luego de establecer si la data procede o no de una curva normal. Fue establecida mediante el estadístico de Kolmogórov-Smirnov por tener una muestra mayor a 50 personas. Así también, fueron determinadas mediante tablas de frecuencia las características descriptivas de cada variable y sus dimensiones, las que se presentan luego de fueron transformados la escala del instrumento a una escala de baremo.

3.7 Aspectos éticos

Estas estuvieron sustentadas en los principios éticos internacionales como la confidencialidad, es decir, no se divulgaron los nombres de quienes participan en la investigación, garantizando con ello que se aplique el principio de no difusión de la identidad personal. **Autonomía**, pues fueron respetados la potestad decisoria de los participantes en relación a la condición de su intervención o no en el estudio. **Beneficencia**, pues los resultados conducen a que los involucrados en el turismo tomen mejores decisiones. **No maleficencia**, para lo cual fueron aplicados los protocolos para garantizar la integridad de las personas, en nuestro caso los temas a los protocolos de salud por el COVID. **Justicia**, donde los participantes tuvieron de forma previa la información de los contenidos y el objeto de la investigación, brindándoles un trato con justo, donde a todos se les brindó la misma consideración. Por último, el principio

de respeto de los **Derechos de autor**, pues cada cita bibliográfica que se presenta en el estudio ha sido referenciada, de tal forma que sea reconocida la propiedad intelectual, para lo cual se aplicó la norma APA 7 y los criterios que han sido definidos por la UCV (R.C.U. N°034-2021/UCV).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de implementación de políticas de seguridad ciudadana del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, año 2023

Escala	Intervalo	Frecuencia	%
Bajo	23- 53	23	16.67%
Medio	54 - 84	99	71.74%
Alto	85- 115	16	11.59%
Total		138	100.00%

Fuente: Resultados de encuesta sometidos a software SPSS 25

Interpretación

Los valores que están representados en la tabla precedente explicita el nivel de implementación de políticas de seguridad ciudadana del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2022, teniendo un valor de 71.74 % en el nivel medio. Se explicita también que un 11.59 % de los turistas sometidos a la encuesta estiman un valor alto de su implementación y de manera contraria un 16.67 % considera que es bajo.

Tabla 2

Nivel de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023

Escala	Intervalo	Frecuencia	%
Bajo	16- 37	14	10.14%
Medio	38 - 59	94	68.12%
Alto	60 -80	30	21.74%
Total		138	100.00%

Fuente: Resultados de encuesta sometidos a software SPSS 25

Interpretación

Los valores que están representados en la tabla precedente explicita que nivel de satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023, teniendo un valor de 68.12 % en el nivel medio. Se explicita también que un 21.74 % de los turistas sometidos a la encuesta estiman un valor alto de su implementación y de manera contraria un 10.14 % considera que es bajo.

Tabla 3*Estadístico de normalidad de las variables*

	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Políticas de seguridad ciudadana	,352	138	,000
Satisfacción del turista	,293	138	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Resultados de encuesta sometidos a software SPSS 25

Interpretación

Se ha aplicado el estadístico de Kolmogorov -Smirnov para calcular si los datos recolectados se ajustan a una curva de normalidad, determinación asumida por el condicionante que esta prueba se aplica cuando se tiene muestras que tiene 50 o más individuos, como ha sido nuestro caso. La significancia obtuvo un valor de 0.000 en ambos casos, que es un p menor a 0.001, infiriendo con ello que la data recolectada no se ajusta a una curva de normalidad, definiendo así, que la prueba aplica sea el Rho de Spearman.

Tabla 4

Relación de las dimensiones de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, año 2023

		Satisfacción del turista
Políticas de integridad del turista	p	,168**
	Sig.	,049
	N	138**
Políticas de seguridad económica	p	,101
	Sig.	,237
	N	138**
Política de seguridad en los servicios	p	,100
	Sig.	,244**
	N	138
Satisfacción del turista	p	1**
	Significancia bilateral	,000
	N	138

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

Nota: Resultados de encuesta sometidos a software SPSS 25

Interpretación

Los valores de la relación de las dimensiones de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, año 2023, son explicitados en la tabla 4, donde los valores para la dimensión Políticas de integridad turística, son para la significancia de $0.049 > 0.001$ se define que no existe relación, y para el $p=0.168$, nos demuestra que la correlación es inexistente. Los valores para la dimensión Políticas de seguridad económica, son para la significancia de $0.237 > 0.001$ se define que no existe relación, y para el $p=0.101$, nos demuestra que la correlación es inexistente.

Los valores para la dimensión Políticas de seguridad en los servicios, son para la significancia de $0.244 > 0.005$ se define que no existe correlación, y para el $p=0.100$, nos demuestra que la correlación es inexistente

Tabla 5

Relación de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023

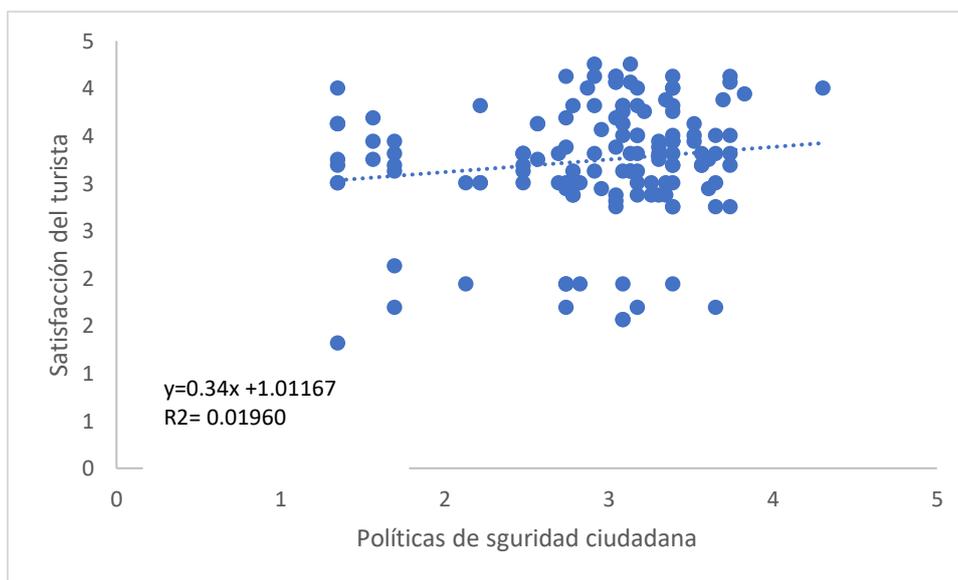
	Política de seguridad ciudadana	Satisfacción del turista
Política de seguridad ciudadana	ρ 1	,140**
	Sig.	,102
	N	138
Satisfacción del turista	ρ ,140**	
	Sig.	,102
	N	138

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

Fuente: Resultados de encuesta sometidos a software SPSS 25

Figura 1

Dispersión de las variables



Fuente: Resultados de encuesta sometidos a software SPSS 25

Interpretación

No existe relación significativa entre las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, año 2022, son explicitados en la tabla 5, donde el valor de significación fue $0.102 > 0.001$, se acepta la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Iniciamos este acápite analizando los valores obtenidos de la relación de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023. Se aprecia que los resultados contrariamente a lo esperado arrojan un valor no existencia de correlación, valorado mediante la prueba de Rho de Spearman, donde a su vez el coeficiente de determinación indica que un escaso 1.96 % de los aspectos vinculados a las políticas de seguridad ciudadana participan de forma directa en la definición de la satisfacción del turista. Siendo esto contrario a lo indicado por Vargas (2018) quien al analizar el atractivo de las Cataratas de Ahuashiyacu concluye que se determinó que para la variable de gestión de seguridad al turística están asociados entre sí con la satisfacción de los visitantes; la prueba de chi cuadrado aplicada indica que ambas variables no son independientes.

Este resultado se da principalmente porque los valores de logro de la variable satisfacción del usuario alcanza un valor alto de 21.74 % contra el 11.59 % de las políticas de seguridad ciudadana. Implicando con ello que el visitante al distrito La Banda de Shilcayo, no asume su decisión de visitarla necesariamente por consideraciones de la seguridad ciudadana, sino más bien por los atributos que le ofrecen los atractivos, y desde nuestra apreciación, nos animamos a afirmar, que ante las condiciones de mayor inseguridad en otros lugares del país. No toma en consideración esta premisa en el caso en estudio o lo valora muy poco, por consiguiente, desde las políticas públicas en el caso analizado no se cumple lo indicado por Sánchez & Barbosa (2018) que se necesita la integración de los stakeholders turísticos como son los operadores turísticos, entidades del Estado encargadas del turismo, medios de comunicación, sociedad civil como elemento clave para desarrollar acciones de promoción y disminuir la percepción de inseguridad en los destinos turísticos.

Así también, de forma complementaria podemos afirmar que, al haber

tenido un valor de correlación inexistente, las políticas para garantizar el desplazamiento libre, acciones contra la delincuencia, las garantías preventivas contra accidentes y la respuesta rápida ante su ocurrencia. Si bien están definidas en políticas sectoriales y de los gobiernos locales, desde la óptica del visitante que arriba al distrito de La Banda de Shilcayo, estos no tienen una predisposición alta en cuanto a definir visitar los atractivos. Situación que hace que la satisfacción del turista esté más bien vinculado a las condiciones del atractivo en cuanto a sus expectativas. Resultados congruentes con la Teoría es la Condescendencia al Riesgo, que Tarlot (2018) explicita que, las personas según su estado de ánimo, sus creencias y experiencias vividas desarrollan criterios de mayor o menor condescendencia al riesgo. Por consiguiente, en relación a un lugar turístico a ser visitado valorará su tolerancia a los riesgos e incertidumbre sobre la base de los escenarios sociopolíticos, ambientales y políticos que existen en los entornos a ser visitados.

Sobre los valores de la relación entre las variables y habiendo planteado como hipótesis general del estudio H_1 : Existe relación de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023, teniendo que la Rho de Spearman fue de 0.140, considerado un valor de relación inexistente, se rechaza la hipótesis en estudio, afirmando que: H_0 : No existe relación de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2022. Por otro lado, al identificar el nivel de implementación de políticas de seguridad ciudadana del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023, este logra un valor medio de 71.74 %, y si adicionamos el valor bajo que fue de 16.67 %, se tiene que para el 88.41 % de los turistas las intervenciones públicas para dar seguridad al turista necesitan en todos componentes ser mejorados. Este es un valor ligeramente superior a lo indicado por Vargas (2018) que hace mención que la satisfacción del visitante al atractivo Cataratas de Ahuashiyacu, que es el principal atractivo del distrito La Banda de Shilcayo, alcanza un valor bueno solo para el 36 % y de regular en 64 %.

Esto fundamentalmente por los criterios de seguridad turística que no se aplican. Del Águila (2020) ndica que la seguridad sanitaria es contextualizada para el 52 % de los visitantes como regular, y de 24 % como malo y bueno para ambas escalas respectivamente.

Estos valores reflejan que los tres componentes o dimensiones intrínsecas a la seguridad ciudadana desde el enfoque público, que son garantizar la integridad del visitante, darle seguridad en sus transacciones económicas y velar porque los operadores de los servicios implementen las acciones de seguridad en los medios o sus instalaciones que emplean. No tiene una adecuada percepción que esta está siendo ejecutada por las entidades públicas de los tres niveles de gobierno de forma acorde a las exigencias que los tiempos actuales exigen para recibir mayor flujo turístico. Siendo esta premisa similar a lo indicado por Malpartida (2021) que indica que, las municipalidades del país han implementado muy poco la estrategia 'Turismo Seguro' promovido por el MINCETUR como política pública para el combate de inseguridad y la informalidad en el sector Turismo. Esto por sus limitaciones logísticas y la poca coordinación con sectores como la Policía Nacional y los gremios de turismo.

Además, se afirma que el turismo en la región San Martín se viene convirtiendo en la tercera fuente generadora de empleo y crecimiento del PBI regional, después del comercio y la agricultura. Sin embargo, desde los resultados observados, las unidades operativas correspondientes al nivel regional y local, no vienen articulando esfuerzos entre ellos y estos a su vez con el nivel nacional, toda vez que existen un sinnúmero de normas, procedimientos, directivas, lineamientos de acción que vienen impulsando el turismo y entre ellos el componente de la seguridad ciudadana en general y del turista en particular. Por tanto, cualquier intervención para mejorar la perspectiva del turista, debe partir de la teoría del rol promotor del Estado. Araujo (2018) estipula que, el accionar gubernamental debe dar respuestas y promocionar intervenciones que generen impactos económicos y sociales en la colectividad, donde las

acciones de la política de seguridad contribuyen a ello, debido a que, si un destino turístico se ve amenazado por situaciones de seguridad, generará afectación a todas las actividades de la nación, en especial cuando se promociona el turismo en el exterior. (Araujo;2018)

Por otro lado, al identificar el nivel de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, año 2023, este logra un valor regular de 68.71%, al cual si adicionamos e 10.14% en la escala bajo. Se tiene que para el 78.26% de los turistas encuestados no se ha logra satisfacer de forma plena sus expectativas previas a su visita. Existiendo por tanto elementos que están presentes tanto en los servicios recibidos, la calidad en la atención o las condiciones del atractivo visitado. Valores muy similares a Zapata, et. al (2022) quien indica, un 79% de los turistas indican que la calidad de los servicios como son los aspectos vinculados al medio de transporte, el lugar turístico, el hospedaje, definen la calidad del servicio turístico, por ende, la percepción de satisfacción.

Para el estudio, habiéndose definido como elementos de la satisfacción del turista los elementos del trato recibido durante el servicio, las expectativas comparadas con la percepción lograda del destino y la calidad de los servicios desde los elementos tangibles. Nos permite inferir que en ninguna de estas condiciones viene siendo llevada a cabo por los operadores turísticos y quienes están encargados de velar por su cumplimiento dentro de los atractivos ubicados en el distrito de La Banda de Shilcayo. De ahí que los niveles de satisfacción no son los óptimos, aun cuando la belleza y diversidad de los atractivos dicen lo contrario. Condiciones que se complementan con lo afirmado por Silva, et. al (2021) que dicen, las condiciones o atributos de los atractivos para todos los encuestados son satisfactorios; sin embargo, manifiestan que la cultura turística de la población y de los propios operadores del turismo son condiciones que necesitan ser trabajadas para su mejora.

Analizando los resultados del flujo turístico a la región San Martín, donde en los últimos años se ha tenido un crecimiento muy importante, sin

embargo, los niveles de satisfacción del turista logran un nivel alto de cerca de 2 de cada 10 turistas, implica que aún falta trabajar políticas públicas que no sólo tengamos mayor número de visitantes, sino que este flujo crezca. Con estos resultados, podemos afirmar que son las fortalezas del destino turístico los que sobresalen en mayor medida sobre los atributos de los servicios o los criterios de la seguridad ciudadana, pues todavía los atributos de los atractivos turísticos todavía preservan biodiversidad y naturaleza e incluso sin congestionamientos. Por tanto, se deben aprovechar lo vertido por la teoría del turismo sin hacinamiento. Papadopoulou, et. al (2023) sustenta que mayoritariamente un turista busca el ocio sin que tenga que enfrentarse a condiciones de estrés como la muchedumbre, dificultades en el tránsito o condiciones de sobre exposición al ruido u factores contaminantes. Igualmente, la satisfacción está dada en la medida que estos factores se encuentren ausentes

Por otro lado, al establecer la relación de las dimensiones de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, año 2023, para las tres dimensiones que son políticas de integridad del turista, políticas de seguridad económica y política de seguridad en los servicios, se obtiene que no existe correlación con la satisfacción del usuario. Esto desde nuestra perspectiva porque los criterios de seguridad en general no tienen una valoración decisiva al momento de elegir el destino definir los criterios de satisfacción logrados. Siendo esto contrario a lo afirmado por Silva, et. al (2021) que indica que, se constató la existencia de relación entre la calidad de los servicios turísticos ofertados por las empresas con la satisfacción de los turistas.

Para el caso de la relación entre las políticas de integridad del turista con la satisfacción lograda que logra un Rho de Spearman de 0.168, es decir, una correlación inexistente. Podemos inferir que, los atractivos ubicados en el distrito de La Banda de Shilcayo y los lugares donde se ubican los atractivos no muestran niveles de inseguridad elevados y las condiciones para dar garantías a la integridad física del turista; comparados con otros escenarios del país son mucho mejores. Condición que hace que no

tenga una significancia al momento de valorar la satisfacción. Sin embargo, esta condición no debe alejarnos de la premisa dada por Carballo, et. al (2021), manifiesta que, la promoción y gestión de los productos turísticos no solo debe enfocarse a los atributos del producto, sino también a las condiciones en las que se desenvolverá el turista durante su permanencia en el lugar.

Así también, para el caso de la relación de la seguridad económica con la satisfacción, que tampoco se encuentran vinculadas entre sí en el caso en estudio, podemos decir que los elementos económicos como el respeto a las tarifas, la facilidad para desarrollar intercambios comerciales, si bien pueden no ser los óptimos, tampoco estamos frente a condiciones críticas de su existencia. Por tanto, la satisfacción del turista, se ve condicionada por otras consideraciones como la belleza paisajística de la zona. Se complementa con la teoría de la atracción, que Yin, et. al (2023) quienes indican que los niveles de satisfacción que logrará un turista están condicionados por el nivel de atracción que ha logrado captar durante su visita; teniendo como elementos sus gustos o creencias, o su nivel de percepción previa asimilada y que luego es contrastada

Finalmente, para la relación de las políticas de seguridad en los servicios turísticos con la satisfacción, que tampoco ha demostrado la existencia de correlación. Estamos frente a similares condicionantes que, para las otras dimensiones, que si bien va valorar el turista elementos como la seguridad en los restaurantes, hoteles, centros recreativos y lugares de comercio, estos tienen otra percepción luego de recibidos los servicios en cuanto a la calidad, y las expectativas que han tenido. En consecuencia, constituye en un reto de los gestores públicos conjuntamente con los operadores turísticos y la población en general para mejorar estas condiciones observadas en el estudio. Olalekan (2021) afirma que los visitantes en la actualidad han dejado de ser simples consumidores y han pasado a ser productores de sus experiencias, las que generan elementos de satisfacción, que a su vez son transmitidas a otros potenciales visitantes.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 No existe relación significativa entre las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2022, el valor de significación fue $0.102 > 0.001$ y se acepta la hipótesis nula.
- 6.2 El nivel de implementación de políticas de seguridad ciudadana del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023, es regular para el 71.74 % de los turistas, alto con 11.59 % y bajo con 16.67 %.
- 6.3 El nivel de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023, es regular para el 68.12 % de los turistas, alto con 21.74 % y bajo con 10.14 %.
- 6.4 No existe relación significativa entre las dimensiones de las políticas de seguridad ciudadana y la variable satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023. Los valores de significancia fueron > 0.001 se define que no existe relación.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al gobierno local garantizar la seguridad ciudadana, para así prevenir y reducir la delincuencia común y organizada. Asimismo, otros problemas sociales como son los homicidios, drogadicción, alcoholismo, prostitución, tratan de personas, extorsión, secuestros, estafas en todas sus modalidades; de tal manera que se pueda mejorar la satisfacción del turista en el distrito de la Banda de Shilcayo.
- 7.2. Al responsable de la seguridad ciudadana en la provincia de San Martín, como parte de la gestión por resultados, definir intervenciones destinadas a cerrar las brechas asociadas a la seguridad e integridad de los pobladores y quiénes visitan esta región, y posicionarnos como una de las zonas más seguras del país.
- 7.3. Al gerente regional del sector turismo, a definir un plan de promoción de posicionamiento del destino turístico Tarapoto; así como de los otros destinos de la región con la finalidad de atraer mayor número de turistas, enmarcados a su vez en lineamientos para garantizar su satisfacción durante la visita.
- 7.4. A los operadores privados del sector turismo de la región, establecer como parte de los Planes de Desarrollo Turísticos, indicadores de gestión de la seguridad ciudadana asociada al turismo y criterios de medición. Asimismo, definir intervenciones de cumplimiento normativo de las políticas de seguridad turística, y definir protocolos de intervención ante la ocurrencia de cualquier riesgo que afecte la estadía del turista en la zona.

REFERENCIAS

- Abraham, Y. & Mansfeld, Y. (2018) *Towards a theory of tourist security*. (2nd edition) Oxford, UK: Elsevier Butterworth–Heinemann. <https://booksite.elsevier.com/samplechapters/9780750678988/9780750678797.PDF>
- Araujo, X. (2018). *Una revisión básica de los conceptos y teorías de gobernanza* (segunda edición) NY.USA: Ediciones de turismo y gobernanza
- Athula, W. K. (2015). Tourists perception and satisfaction: Implications for destination management. *American Journal of Marketing Research*, 1 (1), 7-19. https://www.researchgate.net/publication/311706092_Tourists_Perception_and_Satisfaction_Implications_for_Destination_Management
- Brochado, A., & Pereira, C. (2017). Comfortable experiences in nature accommodation: Perceived service quality in Glamping. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 17, 77-83. <http://doi.org/10.1016/j.jort.2017.01.005>
- Butnaru, G. I., Miller, A., Nita, V., & Stefanica, M. (2018). A new approach on the quality evaluation of tourist services. *Economic Research-Ekonomiska Istrazivanja*, 31(1), 1418-1436. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2018.1477611>
- Carballo, R. (2015) Tourist experience, image, security and cultural centres European *Journal of Tourism Research*, vol. 11, pp. 189-193. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v11i.208>
- Carballo, R.R., Carballo, M.M., León, C.L & Moreno, S (2021) La percepción del riesgo y su implicación en la gestión y promoción de los destinos turísticos. el efecto moderador del destino. *Cuadernos de Turismo*, N° 47; pp. 23-36. : <https://doi.org/10.6018/turismo.473991>
- Castilla, G., & Alarcón, N. O. (2017). Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje. *Semestre Económico*, 20(43), 161-190. <https://doi.org/10.22395/seec.v20n43a7>
- Casteel, A. & Bridier, N. (2021) Describing Populations and Samples in Doctoral Student Research. *International Journal of Doctoral Studies* 16, (121) pp. 339-362. <https://doi.org/10.28945/4766>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL (2021),

Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe: aplicación de la metodología para la evaluación de desastres (DaLA)”, Santiago, Chile.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46551/1/S2000674_es.pdf.

CONCYTEC (2016). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Contreras, E.D (2018) La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar* 31 (81) 232-341 pp.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>

Del Águila, B.J. (2020) *El destino turístico Tarapoto y la seguridad sanitaria de turistas nacionales, Tarapoto – 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49004>

Dedeoğlu, B. B., Van Niekerk, M., Weinland, J., & Celuch, K. (2019). *Re-conceptualizing customer-based destination brand equity*. *Journal of Destination Marketing and Management*, 11, 211-230.
<https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2018.04.003>

Ertaş, M. & Kırlar-Can, B.(2022). Tourists' risk perception, travel behaviour and behavioural intention during the COVID-19. *European Journal of Tourism Research* 32 (32)
<https://ejtr.vumk.eu/index.php/about/article/view/2606/559>

Edgell, D., Swanson, D., Delmastro M. & Smith, G. (2017) *Tourism Policy and Planning Yesterday, Today, and Tomorrow*. Abingdon (2017) UK: Routledge Editores <https://www.routledge.com/Tourism-Policy-and-Planning-Yesterday-Today-and-Tomorrow/Edgell-Swanson-Allen-Smith-Edgell-Sr-Swanson/p/book/9781138491236>

Fernandes, T., & Cruz, M. (2016). Dimensions and outcomes of experience quality in tourism: The case of Port wine cellars. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 31, 371-379.
<http://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.05.002>

- Franco, A. (2022). Políticas públicas que determinan el desarrollo del producto de turismo comunitario. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 2(4), 43–54. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2022.04.004>
- Fuentes, R. (2015). Tourist experience, image, security and cultural centres: *European Journal of Tourism Research*, 11, 189–193. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v11i.208>
- Jinsoo, P & Jeong, E. (2019) Service Quality in Tourism: A Systematic Literature Review and Keyword Network Analysis. *Sustainability* 11, 3665; <http://doi.org/10.3390/su11133665>
- Kaszás, N., & Keller, K. (2022). The emergence of safety and security in the tourism strategies of eu member states. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 45(4spl), 1717–1725. <https://doi.org/10.30892/gtg.454spl21-992>
- Kôvári, I. & Zimány, K. (2022) Safety and security in the age of global tourism - The changing role and conception of safety and security in tourism. *Applied Studies in Agribusiness and Commerce* 05(3-4) <https://doi.org/10.19041/Abstract/2011/3-4/10>
- Lee, C. F. (2016). An investigation of factors determining destination satisfaction and travel frequency of senior travelers. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 17(4), 471-495. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2015.1127195>
- Malpartida, M.N (2021) Análisis del impacto de la covid-19 en el turismo y su efecto en la economía del Perú. *Revista Ciencia Latina*, 12 (39). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1508/2106>
- Melville, J.C.M & Du Plessis, A (2019) Determining satisfaction of international tourist: A different approach, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 40, p. 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.04.005>.
- Menchero, M. (2020) Inestabilidad, violencia y turismo en Perú: una aproximación desde el papel del Estado. *Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, 22,(43). pp. 367-392. <https://www.redalyc.org/journal/282/28268060019/html/>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (2017) *Plan de Protección al Turista*. Lima. Perú: Red de Protección al Turista.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (2018) *Nivel de Satisfacción del Turista*. Lima.

<https://www.mincetur.gob.pe/turismo/publicaciones/nivel-de-satisfaccion-del-turista/>

- Moreno, Z., Ziritt, G., & Silva, H. (2019). Turismo sostenible: Percepciones, bienestar ciudadano y desarrollo local. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(2), 104-130. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31484>
- Muro, A.I., Pérez, I.R., & Sánchez, J.A. (2020) Impact of Shopping Tourism for the Retail Trade as a Strategy for the Local Development of Cities *Frontiers in Journals Phychology*, 12(13). <https://www.doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00067>
- Mukherjee, S., Adhikari, A., & Datta, B. (2018). Quality of tourism destination - A scale development. *Journal of Indian Business Research*, 10(1), 70-100. <https://doi.org/10.1108/JIBR-07-2017-0104>
- Olalekan, T.A (2021) The Effect of Value Co-Creation on Behavioural Intention and Satisfaction with Tourism Resources in Lagos State, Nigeria. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, Sciendo, 11(2), 149-158 pp. <https://www.doi.org/10.2478/ejthr-2021-0014>
- Omo, P. & Anning, T. (2022) Cognitive-affective-motivation factors influencing international visitors' destination satisfaction and loyalty. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 22 (5) <https://doi.org/10.1108/JHTI-05-2022-0178>
- Otero, M., Giraldo, W., & Torres, L. (2016). Satisfacción con un destino turístico: una investigación en Villavicencio (Colombia). *In Vestigium Ire*, 11 (2), 97-111. <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/ivestigium/article/view/1276>
- Organización Mundial del Turismo -OMT (2019) *Handbook on Key Performance Indicators for Tourism Marketing Evaluation*. Madrid. Spain: UNWTO/WTCF Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/pb-assets/unwto/9789284420483.pdf>
- Oseda, D., Reyes, R. C., Zambrano, F. E., Valencia, V. A., Magallanes, E. M., Quilca, L., & Alvarado, R. M. (2022). Calidad del turismo sostenible desde la perspectiva del cliente en la zona de influencia de Ica – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2206-2221. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2019
- Palacios, B., Santos, L., Berbel, J.M. & Carrillo, A.N. (2021) Sustainable Tourism

- as a Driving force of the Tourism Industry in a Post-Covid-19 *Scenario*. *Social Indicator Research* 158, 991–1011 (2021).
<https://doi.org/10.1007/s11205-021-02735-2>
- Papadopoulou, N. M., Ribeiro, M. A., & Prayag, G. (2023). Psychological Determinants of Tourist Satisfaction and Destination Loyalty: The Influence of Perceived Overcrowding and Overtourism. *Journal of Travel Research*, 62(3), 644–662. <https://doi.org/10.1177/00472875221089049>
- Pangestu, M.E. (2021) *El turismo mundial después de la COVID-19: tres pasos para una mejor recuperación del sector*. Banco Mundial. <https://worldbank.org/es/voices/el-turismo-mundial-despues-de-la-covid-19-tres-pasos-para-una-mejor-recuperacion-del-sector>
- Pololikhvili, Z (2020) *Restart tourism. Madrid, Spain: Magazine of the International Tourism Organization. April 2020 Edition*. Recuperado de: <https://www.unwto.org/news/unwto-releases-a-covid-19-technical-assistance-package-for-tourism-recovery>
- Ramos, M., Hernández, A., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. 3Ciencias. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/MIC_breve.pdf
- Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Rodríguez, A. & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento (Scientific methods of inquiry and knowledge construction). *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 175–195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Saldaña, J. (2015). *Fundamentals of qualitative research*. USA: Oxford University Press Inc. <https://global.oup.com/academic/product/fundamentals-of-qualitative-research-9780199737956>
- Sinha, M.P. (2018). *Research Methods in English*. USA: the Hardcover edition. <https://www.a/Research-Methods-English-M-P-Sinha/dp/8126903589?asin=B07S678M8Q&revisionId=&format=2&depth=1>
- Sánchez, M., Rodríguez, M., & Ricci, A. (2021). Business perception of the

- COVID-19 pandemic and its impact on tourism: A qualitative analysis of the Extremadura, Spain, destination. *Estudios Gerenciales*, 37(159), 265-279. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.159.4427>.
- Sangwon, P (2020) Tourism management. *Journal Tourism Management*, 96. <https://www.sciencedirect.com/journal/tourism-anagement/vol/96/suppl/C>
- Silva, R., Julca, F., Luján, P., & Ramón, L. (2021) Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27 (3) 193-203 pp. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276017/html/>
- Sosa, M.C (2023) La planeación del desarrollo turístico como una industria comunitaria. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 27 (1) <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.002.es>
- Tarlot, (2018) *Tourism Security: Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*. Oxford, UK: Butterworth-Heinemann. <https://www.worldcat.org/title/tourism-security-strategies-for-effectively-managing-travel-risk-and-safety/oclc/881509705/editions?referer=di&editionsView=true>
- Toro, G., Galán, M. L., Pico, L. A., Rozo, E., & Suescún, H. (2015). La planificación turística desde el enfoque de la competitividad: caso Colombia. *Turismo y Sociedad*, 16, 131-185. <https://doi.org/10.18601/01207555.n16.09>
- Tudela, J.W., Cahui, E. & Aliaga, G. (2021) Impacto del COVID-19 en la demanda de turismo internacional del Perú. Una aplicación de la metodología Box-Jenkins. *Revista de Investigaciones Altoandinas* 23 (1) <http://dx.doi.org/10.18271/ria.2022.317>
- Vargas, F.G. (2018) *Gestión De La Seguridad Turística Y Nivel De Satisfacción De Los Visitantes A La Cascada De Ahuashiyacu – Banda De Shilcayo, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31584>
- Yongguang, Z., Qionglei, Y, (2022) Sense of safety toward tourism destinations: A social constructivist perspective. *Journal of Destination Marketing & Management*, 24, pp.100708e. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2022.100708>.
- Yin, J., Ji, Y., Huang, P. & Yensen, N. (2023) Fatigue or satisfaction at crowded

attractions?. *Curr Psychol* 20 (13) <https://doi.org/10.1007/s12144-023-04263-3>

Zapata, M., Flores, S., Juárez, G., Quintana, L., Rosas, E., Trigoso, C., Varas, R., & Ventura, S. (2022). Efectos generados a partir de la pandemia por COVID-19 en turistas trujillanos. *Turismo y patrimonio*, (18), 67-93. <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2022.n18.04>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Título: Políticas de Seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín – 2023

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Políticas de seguridad ciudadana	Acciones vinculadas al orden y la integridad, por lo que debe ser analizada siempre como parte del derecho que toda persona tiene para desarrollar su vida en libertad, integridad y dignidad, y disponiendo de igualdad de oportunidades para el disfrute de todos los demás derechos que le permita gozar de forma plena su potencial humano. (Muro, et. al, 2020; Ertas & Kirlar, 2022)	Valoración de las políticas de seguridad ciudadana en el distrito de La Banda de Shilcayo desde los elementos de la seguridad pública, social, médica, informativa, económica, de los servicios turísticos y los eventos medido mediante un cuestionario.	Política de seguridad pública	<ul style="list-style-type: none"> - Desplazamiento libre del destino - Acciones contra la delincuencia - Accidentes en vías y lugares visitados - Respuesta oportuna de la policía - Capacidad de respuesta de los bomberos - Seguridad en hoteles y restaurantes 	Ordinal
			Política de seguridad social	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de huelgas - Toma de carreteras - Movilizaciones sociales - Divergencias entre operadores turísticos 	
			Política de seguridad médica	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de respuesta de centro asistenciales ante emergencias - Presencia de personal médico en lugares visitados - Oportunidad para el empleo de seguros 	
			Política de Seguridad informativa	<ul style="list-style-type: none"> - Conectividad a internet en lugares visitados - Señalética gráfica en vías de comunicación - Señalética en destino turístico 	
			Política de seguridad económica	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto de tarifas en sitios turísticos - Respeto de tarifas en servicios turísticos - Seguridad para intercambio monetario 	
			Política de Seguridad en los servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad en restaurantes - Seguridad en hoteles - Seguridad en centros recreativos - Seguridad en lugares de comercio 	

			Política de seguridad en eventos	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad en eventos culturales - Seguridad en eventos musicales - Seguridad en eventos recreativos - Seguridad en eventos deportivos 	
V2: Satisfacción del turista	Son los comparativos que efectúa el turista entre las percepciones a tomar contacto con el producto o servicio turístico sobre la base de sus expectativas, las que pueden configurarse sobre la totalidad de actores o atributos o sobre alguna característica en particular. (Dedeoğlu, 2019).	Valoración del sistema del sistema de desempeño laboral en el Módulo Penal de Tarapoto, desde los elementos de la planificación, seguimiento y evaluación, evaluado mediante un cuestionario.	Elementos del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuestas - Confianza y credibilidad - Empatía de la atención - Calidez de atención - Higiene y apariencia de la infraestructura - Higiene del personal 	Ordinal
			Expectativas turísticas	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionabilidad de la imagen destino - Cumplimiento del motivo de la visita - Disponibilidad para visitar el lugar nuevamente - Capacidad para sugerir el destino 	
			Servicios recibidos	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de los servicios de transporte - Calidad de los servicios de alimentación - Calidad del hospedaje - Calidad de los servicios de guiado - Calidad de los servicios de diversiones o juegos 	

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de implementación de políticas de seguridad ciudadana del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2022 ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2022 ¿Cuál es la relación según dimensiones entre las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2022.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de implementación de políticas de seguridad ciudadana del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2022 Evaluar el nivel de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2022 Conocer la relación de las dimensiones de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2022</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas El nivel de implementación de políticas de seguridad ciudadana del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2022, es alta El nivel de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2022, es alta Existe relación de las dimensiones de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2022</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Nivel descriptivo correlacional</p>  <p>Donde: M: Muestra X: Políticas de seguridad ciudadana Y: Satisfacción del turista R: Relación entre variables</p>	<p>Población: 63287 turistas Muestra: 138 turistas</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Políticas de seguridad ciudadana</td> <td>Políticas de integridad del turista</td> </tr> <tr> <td>Políticas de seguridad económica</td> </tr> <tr> <td>Políticas de seguridad en los servicios</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Satisfacción del turista</td> <td>Elementos del servicio</td> </tr> <tr> <td>Expectativas turísticas</td> </tr> <tr> <td>Servicios recibidos</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Políticas de seguridad ciudadana	Políticas de integridad del turista	Políticas de seguridad económica	Políticas de seguridad en los servicios	Satisfacción del turista	Elementos del servicio	Expectativas turísticas	Servicios recibidos	
Variables	Dimensiones												
Políticas de seguridad ciudadana	Políticas de integridad del turista												
	Políticas de seguridad económica												
	Políticas de seguridad en los servicios												
Satisfacción del turista	Elementos del servicio												
	Expectativas turísticas												
	Servicios recibidos												

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TURISTAS QUE VISITAN EL DISTRITO DE LA BANDA DE SHILCAYO

Variable: Políticas de seguridad ciudadana

Cuestionario 1

Fecha de recolección:/...../.....

INSTRUCCIONES:

Buen día, presento ante usted este cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación entre las políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción del turista en La Banda de Shilcayo; para el desarrollo de una investigación científica. La encuesta es totalmente confidencial y anónima; por tanto, le solicito leer cada una de las preguntas y responder con sinceridad marcando con un aspa el recuadro con la respuesta que usted considera correcta. Es importante precisar que todas las preguntas deben ser respondidas.

ESCALA

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

Ítem	Dimensión / Indicadores	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Políticas de seguridad pública					
1	¿Cómo valora el desplazamiento libre en el destino como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
2	¿Cómo valora las acciones contra la delincuencia como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
3	¿Cómo valora los accidentes en vías y lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					

4	¿Cómo valora la respuesta oportuna de la policía como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
5	¿Cómo valora la capacidad de respuesta de los bomberos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
6	¿Cómo valora la seguridad en hoteles y restaurantes como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
Dimensión: Política de seguridad social						
7	¿Cómo valora la existencia de huelgas como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
8	¿Cómo valora la toma de carreteras como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
9	¿Cómo valora las movilizaciones sociales como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
10	¿Cómo valora las divergencias entre operadores turísticos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
Dimensión: Política de seguridad médica						
11	¿Cómo valora la capacidad de respuesta de centro asistenciales ante emergencias como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
12	¿Cómo valora la presencia de personal médico en lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
13	¿Cómo valora la oportunidad para el empleo de seguros como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
Dimensión: Política de seguridad informativa						
14	¿Cómo valora la conectividad a internet en lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
15	¿Cómo valora la señalética gráfica en vías de comunicación como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
16	¿Cómo valora la señalética en destino turístico como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
Dimensión: Políticas de seguridad económica						
17	¿Cómo valora el respeto de tarifas en sitios turísticos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
18	¿Cómo valora el respeto de tarifas en servicios turísticos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					

19	¿Cómo valora la seguridad para intercambio monetario como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?						
Dimensión: Políticas de seguridad en los servicios turísticos							
20	¿Cómo valora la seguridad en restaurantes como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?						
21	¿Cómo valora la seguridad en hoteles como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?						
22	¿Cómo valora la seguridad en centros recreativos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?						
23	¿Cómo valora la seguridad en lugares de comercio como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?						
Dimensión: Seguridad en eventos							
24	¿Cómo valora la seguridad en eventos culturales como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?						
25	¿Cómo valora la seguridad en eventos musicales como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?						
26	¿Cómo valora la seguridad en eventos recreativos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?						
27	¿Cómo valora la seguridad en eventos deportivos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?						

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TURISTAS QUE VISITAN EL DISTRITO DE LA BANDA DE SHILCAYO

Variable: Satisfacción del turista

Cuestionario 2

Fecha de recolección:/...../.....

INSTRUCCIONES:

Buen día, presento ante usted este cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación entre las políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción del turista en La Banda de Shilcayo; para el desarrollo de una investigación científica. La encuesta es totalmente confidencial y anónima; por tanto, le solicito leer cada una de las preguntas y responder con sinceridad marcando con un aspa el recuadro con la respuesta que usted considera correcta. Es importante precisar que todas las preguntas deben ser respondidas.

ESCALA

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

Ítem	Dimensión / Indicadores	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Elementos del servicio					
1	¿Cómo valora la fiabilidad como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
2	¿Cómo valora la capacidad de respuesta como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
3	¿Cómo valora la confianza y credibilidad como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
4	¿Cómo valora la empatía de la atención como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
5	¿Cómo valora la calidez de atención como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
6	¿Cómo valora la higiene y apariencia de la infraestructura como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					

7	¿Cómo valora la higiene del personal como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
Dimensión: Expectativas turísticas						
8	¿Cómo valora la funcionabilidad de la imagen destino como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
9	¿Cómo valora el cumplimiento del motivo de la visita como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
10	¿Cómo valora la disponibilidad para visitar el lugar nuevamente como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
11	¿Cómo valora la capacidad para sugerir el destino como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
Dimensión: Servicios recibidos						
12	¿Cómo valora la calidad de los servicios de transporte como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
13	¿Cómo valora la calidad de los servicios de alimentación como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
14	¿Cómo valora la calidad del hospedaje como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
15	¿Cómo valora la calidad de los servicios de guiado como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					
16	¿Cómo valora la calidad de los servicios de diversiones o juegos como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?					

Consentimiento informado



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Políticas de Seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín – 2023.

Investigador (a) (es): Selene Jasmin Sinti Paima

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada Políticas de Seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín – 2023. Cuyo objetivo es Determinar la relación de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, año 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo.



Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, año 2022?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Políticas de Seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín – 2023" Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente de Cataratos de Ahuashiyacu de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora: Sinti Paima Selene Jasmin, email: selenitajasipa@gmail.com y Docente asesor: Dr. Saavedra Sandoval, Renán email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Oxiaton Sargma Sargama

Fecha: 12.06.23 hora: 18.41 Firma: [Firma]

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Políticas de Seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín – 2023.

Investigador (a) (es): Selene Jasmin Sinti Paima

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada Políticas de Seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín – 2023. Cuyo objetivo es Determinar la relación de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, año 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo.



Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación de las políticas de seguridad ciudadana con la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, año 2022?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Políticas de Seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín – 2023" Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente de Cataratas de Anashiro de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora: Sinti Paima Selene Jasmin, email: selenitajasipa@gmail.com y Docente asesor: Dr. Saavedra Sandoval, Renán email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: PAULINO DIAZ GOICOSHEA

Fecha: 12-06-23 hora: 18:35 Firma: [Firma]

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Validación de los instrumentos de investigación



CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr: Cpc. Mg. Freddy Junnior Piña García

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Políticas de Seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Selene Jasmin Sinti Paima
DNI 72813098

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo" y "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Freddy Junior Pina Garcia	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	Oficina Zonal de Transportes y Comunicaciones B.n	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	—	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	"Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo" y "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo"
Autor(a):	Selene Jasmin Sinti Paima
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto
Administración:	Personal Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito de la Banda de Shilcayo
Significación:	Esta compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable (Política de seguridad ciudadana) contiene 3 dimensiones, 23 indicadores y 23 ítems en total. El objetivo es medir las relaciones de variables. - La segunda variable (Satisfacción del turista) contiene 3 dimensiones, 16 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo" y "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Freddy Junior Pina Garcia	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	Oficina Zonal de Transportes y Comunicaciones B.n	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	—	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	"Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo" y "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo"
Autor(a):	Selene Jasmin Sinti Paima
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto
Administración:	Personal Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito de la Banda de Shilcayo
Significación:	Esta compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable (Política de seguridad ciudadana) contiene 3 dimensiones, 23 indicadores y 23 ítems en total. El objetivo es medir las relaciones de variables. - La segunda variable (Satisfacción del turista) contiene 3 dimensiones, 16 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

orte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Política de seguridad ciudadana	Políticas de integridad del turista.	Que comprende los sistemas que brindan las facilidades para que el turista se desplace de forma libre por el destino, minimizando la probabilidad de escenarios de conflictos como, acciones delictivas como robos y asaltos, y accidentes en vías y en el sitio a ser visitado, respuesta oportuna de la policía, capacidad de actuación de cuerpo de bomberos, seguridad en medios de comunicación, hoteles y restaurantes. (Sánchez, et. al, 2021)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Política de seguridad económica	Que involucra, el respeto de las tarifas para el acceso a los sitios turísticos, de los pasajes para movilizar al turista y del precio de los hoteles y restaurantes en función de la calidad ofertada, la seguridad para el intercambio monetario, el acceso seguro a bancos. (OMT, 2019).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Política de Seguridad en los servicios turísticos	Comprende la protección del turista cuando se desplace por los restaurantes, hoteles, centros recreativos, lugares de comercio, agencia de viajes, etc. (OMT, 2019).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Satisfacción del turista	Elementos del servicio	Este se sustenta en cinco parámetros de calidad, que son las habilidades para ejecutar los servicios con cuidado y de forma fiable; la capacidad de respuesta, que la forma se actúa para brindar ayuda oportunamente; la seguridad, que se traduce en las facilidades para tener confianza y credibilidad en los servicios; la empatía, como atención con calidez y de forma personalizada, y los elementos tangibles, como la higiene y apariencia de la infraestructura, las maquinarias, equipos, materiales y el personal. (Butnaru, 2018).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Expectativas turísticas	Indican que la satisfacción turística debe ser analizada sobre la valoración de las aspiraciones y logros de los atractivos visitados y el destino turístico, incluyendo los servicios que se ofertan en la visita y Lee (2016). Adiciona que las expectativas turísticas presentan indicadores de medición en relación a la funcionabilidad de la imagen del destino, el cumplimiento del motivo que originó la visita, la disponibilidad para visitar el lugar nuevamente, la capacidad para sugerir el destino, y Moreno, et. al (2020).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Servicios recibidos	Que pueden ser los servicios recibidos por el turista en para movilizarse, la calidad de la alimentación y del lugar donde se hospedan, los servicios de guiado al interno de los atractivos, los servicios de diversiones o juegos, y toda aquella condición que el turista requiere para tener una estadía placentera (Mukherjee, 2018).	Ordinal, tipo Likert: 1-5

Presentación de instrucciones para el juez:

En continuación, a usted le presento las matrices de operacionalización de las variables, en las que están incluidos los ítems de los cuestionarios correspondientes, elaborado por Selene Jasmin Cortés Paima en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE: Políticas de seguridad ciudadana.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Items	Escalas	
Políticas de seguridad ciudadana	Servicio indispensable que debe ser conseguido a través del desarrollo de un conjunto de medidas y acciones de promoción, con el objeto de eludir o aminorar los daños que puedan aparecer ante la ocurrencia de los riesgos que amenazan a la colectividad, como efecto de las acciones de los diversos agentes del entorno. (MINCETUR ,2017).	Servicio indispensable que debe ser conseguido a través del desarrollo de un conjunto de medidas y acciones de promoción, con el objeto de eludir o aminorar los daños que puedan aparecer ante la ocurrencia de los riesgos que amenazan a la colectividad, como efecto de las acciones de los diversos agentes del entorno. (MINCETUR ,2017).	Políticas de integridad del turista	Identificar las políticas de integridad del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Desplazamiento libre del destino	1	Escala: Ordinal Tipo: Likert Totalmente en desacuerdo (01) En desacuerdo (02) Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (03) De acuerdo (04) Totalmente de acuerdo (05)	
						Acciones contra la delincuencia		2
						Accidentes en vías y lugares visitados		3
						Respuesta oportuna de la policía		4
						Capacidad de respuesta de los bomberos		5
						Seguridad en hoteles y restaurantes		6
						Existencia de huelgas		7
						Toma de carreteras		8
						Movilizaciones sociales		9
						Divergencias entre operadores turísticos		10
			Capacidad de respuesta de centros asistenciales ante emergencias	11				
			Presencia de personal médico en lugares visitados	12				
			Oportunidad para el empleo de seguros	13				
			Conectividad a internet en lugares visitados	14				
			Señalética gráfica en vías de comunicación	15				
			Señalética en destino turístico	16				
			Respeto de tarifas en sitios turísticos	17				
			Respeto de tarifas en servicios turísticos	18				
			Seguridad para intercambio monetario	19				
			Seguridad en restaurantes	20				
			Seguridad en hoteles	21				
			Seguridad en centros recreativos	21				
			Seguridad en lugares de comercio	23				
		Política de seguridad económica	Identificar las políticas de seguridad económica en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Identificar las políticas de seguridad económica en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Seguridad para intercambio monetario	19		
		Política de Seguridad en los servicios turísticos	Identificar las políticas de seguridad en los servicios en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Identificar las políticas de seguridad en los servicios en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Seguridad en restaurantes	20		
					Seguridad en hoteles	21		
					Seguridad en centros recreativos	21		
					Seguridad en lugares de comercio	23		

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: Satisfacción del turista.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Items	Escalas
Satisfacción del turista	Son los comparativos que efectúa el turista entre las percepciones a tomar contacto con el producto o servicio turístico sobre la base de sus expectativas, las que pueden configurarse sobre la totalidad de actores o atributos o sobre alguna característica en particular. (Dedeoğlu, 2019)	Valoración de los comparativos que efectúa el turista para los elementos del servicio, sus expectativas y los servicios recibidos (Dedeoğlu, 2019)	Elementos del servicio	Identificar los elementos del servicio al turista como dimensión de la satisfacción al turista en La Banda de Shicayo mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Fiabilidad	1	Escala: Ordinal Tipo: Likert Totalmente en desacuerdo (01) En desacuerdo (02) Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (03) De acuerdo (04) Totalmente de acuerdo (05)
					Capacidad de respuestas	2	
					Confianza y credibilidad	3	
					Empatía de la atención	4	
					Calidez de atención	5	
					Higiene y aptitud de la infraestructura	6	
			Expectativas turísticas	Identificar los elementos de las expectativas como dimensión de la satisfacción al turista en La Banda de Shicayo mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Higiene del personal	7	
					Funcionabilidad de la imagen destino	8	
			Servicios recibidos	Identificar los servicios recibidos por el turista como dimensión de la satisfacción al turista en La Banda de Shicayo mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Cumplimiento del motivo de la visita	9	
					Disponibilidad para visitar el lugar nuevamente	10	
					Capacidad para sugerir el destino	11	
					Calidad de los servicios de transporte	12	
					Calidad de los servicios de alimentación	13	
					Calidad del hospedaje	14	
				Calidad de los servicios de guiado	Calidad de los servicios de guiado	15	
					Calidad de los servicios de diversiones o juegos	16	

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Políticas de seguridad ciudadana

N°	Políticas de integridad del turista	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
01	¿Cómo valora el desplazamiento libre en el destino como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
02	¿Cómo valora las acciones contra la delincuencia como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
03	¿Cómo valora los accidentes en vías y lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
04	¿Cómo valora la respuesta oportuna de la policía como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
05	¿Cómo valora la capacidad de respuesta de los bomberos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
06	¿Cómo valora la seguridad en hoteles y restaurantes como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
07	¿Cómo valora la existencia de huelgas como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
08	¿Cómo valora la toma de carreteras como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
09	¿Cómo valora las movilizaciones sociales como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
10	¿Cómo valora las divergencias entre operadores turísticos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
11	¿Cómo valora la capacidad de respuesta de centro asistenciales ante emergencias como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
12	¿Cómo valora la presencia de personal médico en lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
13	¿Cómo valora la oportunidad para el empleo de seguros como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
14	¿Cómo valora la conectividad a internet en lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
15	¿Cómo valora la señalética gráfica en vías de comunicación como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
16	¿Cómo valora la señalética en destino turístico como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		
N°	Políticas de seguridad económica														
17	¿Cómo valora el respeto de tarifas en sitios turísticos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X		

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Satisfacción del turista

N°	Elementos del servicio	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
01	¿Cómo valora la fiabilidad como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X										
02	¿Cómo valora la capacidad de respuesta como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X		X									
03	¿Cómo valora la confianza y credibilidad como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?		X			X									
04	¿Cómo valora la empatía de la atención como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X		X									
05	¿Cómo valora la calidez de atención como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X	X									
06	¿Cómo valora la higiene y apariencia de la infraestructura como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X	X									
07	¿Cómo valora la higiene del personal como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X	X									
N°	Expectativas turísticas														
08	¿Cómo valora la funcionalidad de la imagen destino como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?		X						X						
09	¿Cómo valora el cumplimiento del motivo de la visita como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?		X						X						
10	¿Cómo valora la disponibilidad para visitar el lugar nuevamente como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X					X						
11	¿Cómo valora la capacidad para sugerir el destino como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
N°	Servicios recibidos														
12	¿Cómo valora la calidad de los servicios de transporte como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
13	¿Cómo valora la calidad de los servicios de alimentación como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
14	¿Cómo valora la calidad de los servicios de guiado como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?		X						X						
15	¿Cómo valora la calidad de los servicios de diversiones o juegos como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
16	¿Cómo valora la calidad de los servicios de diversiones o juegos como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X					X						

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

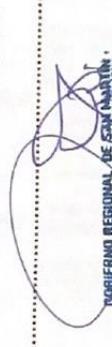
Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Freddy Domingo Pina Garcia DNI: 70955970

Especialidad del validador (a): Sesión Pública

- ¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- ²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- ³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN

GOBIERNO REGIONAL DE TROMBOS Y TROMBOS

C. P.C. FREDDY DOMINGO PINA GARCIA

JEFE UNIDAD DE PERSONAL

30 de 05 de 2023

Firma del experto informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PIÑA GARCIA, FREDDY JUNNIOR DNI 70755970	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 16/05/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/04/2018 Fecha egreso: 01/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
PIÑA GARCIA, FREDDY JUNNIOR DNI 70755970	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 06/02/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PERU
PIÑA GARCIA, FREDDY JUNNIOR DNI 70755970	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 20/01/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sra: Mg. Liceth Paima Juzga

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Políticas de Seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Selene Jasmín Sintí Paima
DNI 72813098

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo" y "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Liceth Paima Juzga
Grado profesional:	Maestría (<input type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Corte Superior de Justicia de San Martín
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	—

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	"Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo" y "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo"
Autor(a):	Selene Jasmin Sinti Paima
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto
Administración:	Personal Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito de la Banda de Shilcayo
Significación:	Esta compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable (Política de seguridad ciudadana) contiene 3 dimensiones, 23 indicadores y 23 ítems en total. El objetivo es medir las relaciones de variables. - La segunda variable (Satisfacción del turista) contiene 3 dimensiones, 16 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

te teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Política de seguridad ciudadana	Políticas de integridad del turista.	Que comprende los sistemas que brindan las facilidades para que el turista se desplace de forma libre por el destino, minimizando la probabilidad de escenarios de conflictos como, acciones delictivas como robos y asaltos, y accidentes en vías y en el sitio a ser visitado, respuesta oportuna de la policía, capacidad de actuación de cuerpo de bomberos, seguridad en medios de comunicación, hoteles y restaurantes. (Sánchez, et. al, 2021)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Política de seguridad económica	Que involucra, el respeto de las tarifas para el acceso a los sitios turísticos, de los pasajes para movilizar al turista y del precio de los hoteles y restaurantes en función de la calidad ofertada, la seguridad para el intercambio monetario, el acceso seguro a bancos. (OMT, 2019).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Política de Seguridad en los servicios turísticos	Comprende la protección del turista cuando se desplace por los restaurantes, hoteles, centros recreativos, lugares de comercio, agencia de viajes, etc. (OMT, 2019).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Satisfacción del turista	Elementos del servicio	Este se sustenta en cinco parámetros de calidad, que son las habilidades para ejecutar los servicios con cuidado y de forma fiable; la capacidad de respuesta, que la forma se actúa para brindar ayuda oportunamente; la seguridad, que se traduce en las facilidades para tener confianza y credibilidad en los servicios; la empatía, como atención con calidez y de forma personalizada, y los elementos tangibles, como la higiene y apariencia de la infraestructura, las maquinarias, equipos, materiales y el personal. (Butnaru, 2018).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Expectativas turísticas	Indican que la satisfacción turística debe ser analizada sobre la valoración de las aspiraciones y logros de los atractivos visitados y el destino turístico, incluyendo los servicios que se ofertan en la visita y Lee (2016). Adiciona que las expectativas turísticas presentan indicadores de medición en relación a la funcionabilidad de la imagen del destino, el cumplimiento del motivo que originó la visita, la disponibilidad para visitar el lugar nuevamente, la capacidad para sugerir el destino, y Moreno, et. al (2020).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Servicios recibidos	Que pueden ser los servicios recibidos por el turista en para movilizarse, la calidad de la alimentación y del lugar donde se hospedan, los servicios de guiado al interno de los atractivos, los servicios de diversiones o juegos, y toda aquella condición que el turista requiere para tener una estadía placentera (Mukherjee, 2018).	Ordinal, tipo Likert: 1-5

Presentación de instrucciones para el juez:

Continuación, a usted le presento las matrices de operacionalización de las variables, en las que están incluidos los ítems de los cuestionarios correspondientes, elaborado por Selene Jasmin Sinti Paima en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE: Políticas de seguridad ciudadana.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Items	Escalas	
Políticas de seguridad ciudadana	Servicio indispensable que debe ser conseguido a través del desarrollo de un conjunto de medidas y acciones de protección, con el objeto de eludir o aminorar los daños que puedan aparecer ante la ocurrencia de los riesgos que amenazan a la colectividad, como efecto de las acciones de los diversos agentes del entorno. (MINCETUR, 2017).	Servicio indispensable que debe ser conseguido a través del desarrollo de un conjunto de medidas y acciones de protección, con el objeto de eludir o aminorar los daños que puedan aparecer ante la ocurrencia de los riesgos que amenazan a la colectividad, como efecto de las acciones de los diversos agentes del entorno. (MINCETUR, 2017).	Políticas de integridad del turista	Identificar las políticas de integridad del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Desplazamiento libre del destino	1	Escala: Ordinal Tipo: Likert Totalmente en desacuerdo (01) En desacuerdo (02) Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (03) De acuerdo (04) Totalmente de acuerdo (05)	
						Acciones contra la delincuencia		2
						Accidentes en vías y lugares visitados		3
						Respuesta oportuna de la policía		4
						Capacidad de respuesta de los bomberos		5
						Seguridad en hoteles y restaurantes		6
						Existencia de huelgas		7
						Toma de carreteras		8
						Movilizaciónes sociales		9
						Divergencias entre operadores turísticos		10
			Capacidad de respuesta de centro asistenciales ante emergencias	11				
			Presencia de personal médico en lugares visitados	12				
			Oportunidad para el empleo de seguros	13				
			Conectividad a internet en lugares visitados	14				
			Señalética gráfica en vías de comunicación	15				
			Señalética en destino turístico	16				
			Respeto de tarifas en sitios turísticos	17				
			Respeto de tarifas en servicios turísticos	18				
			Seguridad para intercambio monetario	19				
			Seguridad en restaurantes	20				
			Seguridad en hoteles	21				
			Seguridad en centros recreativos	21				
			Seguridad en lugares de comercio	23				
			Política de seguridad económica	Identificar las políticas de seguridad económica en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Seguridad para intercambio monetario	19		
			Política de seguridad en los servicios turísticos	Identificar las políticas de seguridad en los servicios en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Seguridad en restaurantes	20		
					Seguridad en hoteles	21		
					Seguridad en centros recreativos	21		
					Seguridad en lugares de comercio	23		

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: Satisfacción del turista.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Items	Escalas
Satisfacción del turista	Son los comparativos que efectúa el turista entre las percepciones a tomar contacto con el producto o servicio turístico sobre la base de sus expectativas, las que pueden configurarse sobre la totalidad de actores o atributos o sobre alguna característica en particular. (Dedeoglu, 2019)	Valoración de los comparativos que efectúa el turista para los elementos del servicio, sus expectativas y los servicios recibidos. (Dedeoglu, 2019)	Elementos del servicio	Identificar los elementos del servicio al turista como dimensión de la satisfacción al turista en La Banda de Shicayo mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Fiabilidad	1	Escala: Ordinal Tipo: Likert Totalmente en desacuerdo (01) En desacuerdo (02) Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (03) De acuerdo (04) Totalmente de acuerdo (05)
					Capacidad de respuestas	2	
			Expectativas turísticas	Identificar los elementos de las expectativas como dimensión de la satisfacción al turista en La Banda de Shicayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Confianza y credibilidad	3	
					Empatía de la atención	4	
					Celidez de atención	5	
					Higiene y apariencia de la infraestructura	6	
					Higiene del personal	7	
					Funcionabilidad de la imagen destino	8	
					Cumplimiento del motivo de la visita	9	
					Disponibilidad para visitar el lugar nuevamente	10	
					Capacidad para sugerir el destino	11	
					Calidad de los servicios de transporte	12	
					Calidad de los servicios de alimentación	13	
					Calidad del hospedaje	14	
					Calidad de los servicios de guiado	15	
					Calidad de los servicios de diversiones o juegos	16	

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Políticas de seguridad ciudadana

N°	Políticas de integridad del turista	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora el desplazamiento libre en el destino como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
02	¿Cómo valora las acciones contra la delincuencia como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
03	¿Cómo valora los accidentes en vías y lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la respuesta oportuna de la policía como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
05	¿Cómo valora la capacidad de respuesta de los bomberos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la seguridad en hoteles y restaurantes como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
07	¿Cómo valora la existencia de huelgas como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
08	¿Cómo valora la toma de carreteras como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
09	¿Cómo valora las movilizaciones sociales como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
10	¿Cómo valora las divergencias entre operadores turísticos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
11	¿Cómo valora la capacidad de respuesta de centro asistenciales ante emergencias como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
12	¿Cómo valora la presencia de personal médico en lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
13	¿Cómo valora la oportunidad para el empleo de seguros como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
14	¿Cómo valora la conectividad a internet en lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
15	¿Cómo valora la señalética gráfica en vías de comunicación como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
16	¿Cómo valora la señalética en destino turístico como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
N°	Políticas de seguridad económica													
17	¿Cómo valora el respeto de tarifas en sitios turísticos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Satisfacción del turista

N°	Elementos del servicio	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
01	¿Cómo valora la fiabilidad como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											
02	¿Cómo valora la capacidad de respuesta como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											
03	¿Cómo valora la confianza y credibilidad como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											
04	¿Cómo valora la empatía de la atención como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											
05	¿Cómo valora la calidad de atención como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											
06	¿Cómo valora la higiene y apariencia de la infraestructura como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											
07	¿Cómo valora la higiene del personal como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											
N°	Expectativas turísticas															
08	¿Cómo valora la funcionalidad de la imagen destino como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											
09	¿Cómo valora el cumplimiento del motivo de la visita como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											
10	¿Cómo valora la disponibilidad para visitar el lugar nuevamente como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											
11	¿Cómo valora la capacidad para sugerir el destino como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											
N°	Servicios recibidos															
12	¿Cómo valora la calidad de los servicios de transporte como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											
13	¿Cómo valora la calidad de los servicios de alimentación como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											
14	¿Cómo valora la calidad de los servicios de guiado como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											
15	¿Cómo valora la calidad de los servicios de diversiones o juegos como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											
16	¿Cómo valora la calidad de los servicios de diversiones o juegos como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X											

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

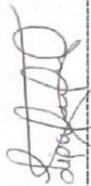
Apellidos y nombres del juez validador: Robina Juana Liceth DNI: 47530405

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

30 de 05 de 2023

- ¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- ²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- ³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



MA. LICETH JUANA JUZGA
Firma del experto informante
 DNI N° 47530405


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PAIMA JUZGA, LICETH DNI 47530405	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2019 Fecha egreso: 01/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
PAIMA JUZGA, LICETH DNI 47530405	ABOGADO Fecha de diploma: 06/03/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN <i>PERU</i>
PAIMA JUZGA, LICETH DNI 47530405	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS Fecha de diploma: 23/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/05/2012 Fecha egreso: 19/02/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr: Mg. Ricky Jordy Sinti Tuanama

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

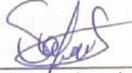
El título del proyecto de investigación es: "Políticas de Seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Selene Jasmin Sinti Paima
DNI 72813098

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo" y "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ricky Jordy Sinti Tuanoma	
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social <input checked="" type="checkbox"/>
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	MTC - SAN MARTIN	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	—	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	"Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo" y "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo"
Autor(a):	Selene Jasmin Sinti Paima
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto
Administración:	Personal Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito de la Banda de Shilcayo
Significación:	<p>Esta compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable (Política de seguridad ciudadana) contiene 3 dimensiones, 23 indicadores y 23 ítems en total. El objetivo es medir las relaciones de variables. - La segunda variable (Satisfacción del turista) contiene 3 dimensiones, 16 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Política de seguridad ciudadana	Políticas de integridad del turista.	Que comprende los sistemas que brindan las facilidades para que el turista se desplace de forma libre por el destino, minimizando la probabilidad de escenarios de conflictos como, acciones delictivas como robos y asaltos, y accidentes en vías y en el sitio a ser visitado, respuesta oportuna de la policía, capacidad de actuación de cuerpo de bomberos, seguridad en medios de comunicación, hoteles y restaurantes. (Sánchez, et. al, 2021)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Política de seguridad económica	Que involucra, el respeto de las tarifas para el acceso a los sitios turísticos, de los pasajes para movilizar al turista y del precio de los hoteles y restaurantes en función de la calidad ofertada, la seguridad para el intercambio monetario, el acceso seguro a bancos. (OMT, 2019).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Política de Seguridad en los servicios turísticos	Comprende la protección del turista cuando se desplace por los restaurantes, hoteles, centros recreativos, lugares de comercio, agencia de viajes, etc. (OMT, 2019).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Satisfacción del turista	Elementos del servicio	Este se sustenta en cinco parámetros de calidad, que son las habilidades para ejecutar los servicios con cuidado y de forma fiable; la capacidad de respuesta, que la forma se actúa para brindar ayuda oportunamente; la seguridad, que se traduce en las facilidades para tener confianza y credibilidad en los servicios; la empatía, como atención con calidez y de forma personalizada, y los elementos tangibles, como la higiene y apariencia de la infraestructura, las maquinarias, equipos, materiales y el personal. (Butnaru, 2018).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Expectativas turísticas	Indican que la satisfacción turística debe ser analizada sobre la valoración de las aspiraciones y logros de los atractivos visitados y el destino turístico, incluyendo los servicios que se ofertan en la visita y Lee (2016). Adiciona que las expectativas turísticas presentan indicadores de medición en relación a la funcionabilidad de la imagen del destino, el cumplimiento del motivo que originó la visita, la disponibilidad para visitar el lugar nuevamente, la capacidad para sugerir el destino, y Moreno, et. al (2020).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Servicios recibidos	Que pueden ser los servicios recibidos por el turista en para movilizarse, la calidad de la alimentación y del lugar donde se hospedan, los servicios de guiado al interno de los atractivos, los servicios de diversiones o juegos, y toda aquella condición que el turista requiere para tener una estadía placentera (Mukherjee, 2018).	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento las matrices de operacionalización de las variables, en las que están incluidos los ítems de los cuestionarios correspondientes, elaborado por Selene Jasmin Sinti Paima en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE: Políticas de seguridad ciudadana.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Items	Escalas
Políticas de seguridad ciudadana	Servicio indispensable que debe ser conseguido a través del desarrollo de un conjunto de medidas y acciones de protección, con el objeto de reducir o aminorar los daños que puedan aparecer ante la ocurrencia de los riesgos que amenazan a la colectividad, como acciones de los diversos agentes del entorno. (MINCETUR, 2017).	Servicio indispensable que debe ser conseguido a través del desarrollo de un conjunto de medidas y acciones de protección, con el objeto de reducir o aminorar los daños que puedan aparecer ante la ocurrencia de los riesgos que amenazan a la colectividad, como acciones de los diversos agentes del entorno. (MINCETUR, 2017).	Políticas de integridad del turista	Identificar las políticas de integridad del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Desplazamiento libre del destino	1	Escala: Ordinal Tipo: Likert Totalmente en desacuerdo (01) En desacuerdo (02) Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (03) De acuerdo (04) Totalmente de acuerdo (05)
					Acciones contra la delincuencia	2	
					Accidentes en vías y lugares visitados	3	
					Respuesta oportuna de la policía	4	
					Capacidad de respuesta de los bomberos	5	
					Seguridad en hoteles y restaurantes	6	
					Existencia de huelgas	7	
					Toma de carreteras	8	
					Movilizaciónes sociales	9	
					Divergencias entre operadores turísticos	10	
					Capacidad de respuesta de centros asistenciales ante emergencias	11	
					Presencia de personal médico en lugares visitados	12	
					Oportunidad para el empleo de seguros	13	
					Conectividad a internet en lugares visitados	14	
					Señalización gráfica en vías de comunicación	15	
					Señalética en destino turístico	16	
					Respeto de tarifas en sitios turísticos	17	
					Respeto de tarifas en servicios turísticos	18	
					Seguridad para intercambio monetario	19	
					Seguridad en restaurantes	20	
					Seguridad en hoteles	21	
					Seguridad en centros recreativos	21	
					Seguridad en lugares de comercio	23	
			Política de seguridad económica	Identificar las políticas de seguridad económica en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas			
			Política de Seguridad en los servicios turísticos	Identificar las políticas de seguridad en los servicios en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas			

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: Satisfacción del turista.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Items	Escala
Satisfacción del turista	<p>Son los comparativos que efectúa el turista entre las percepciones a tomar contacto con el producto o servicio turístico sobre la base de sus expectativas, las que pueden compararse con las expectativas de otros actores o atributos o sobre alguna característica en particular. (Dedeoglu, 2019)</p>	<p>Valoración de los comparativos que efectúa el turista para los elementos del servicio, sus expectativas y los servicios recibidos (Dedeoglu, 2019)</p>	Elementos del servicio	Identificar los elementos del servicio al turista como dimensión de la satisfacción al turista en La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Fiabilidad	1	<p>Escala: Ordinal Tipo: Likert Totalmente en desacuerdo (01) En desacuerdo (02) Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (03) De acuerdo (04) Totalmente de acuerdo (05)</p>
					Capacidad de respuestas	2	
					Confianza y credibilidad	3	
					Empatía de la atención	4	
			Calidez de atención	5			
			Higiene y apariencia de la infraestructura	6			
			Higiene del personal	7			
			Funcionabilidad de la imagen destino	8			
			Cumplimiento del motivo de la visita	9			
			Disponibilidad para visitar el lugar nuevamente	10			
			Capacidad para sugerir el destino	11			
			Calidad de los servicios de transporte	12			
			Calidad de los servicios de alimentación	13			
			Calidad del hospedaje	14			
			Calidad de los servicios de guiado	15			
			Calidad de los servicios de diversiones o juegos	16			

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Políticas de seguridad ciudadana

N°	Políticas de integridad del turista	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		01	¿Cómo valora el desplazamiento libre en el destino como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X			
02	¿Cómo valora las acciones contra la delincuencia como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
03	¿Cómo valora los accidentes en vías y lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la respuesta oportuna de la policía como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
05	¿Cómo valora la capacidad de respuesta de los bomberos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la seguridad en hoteles y restaurantes como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
07	¿Cómo valora la existencia de huelgas como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
08	¿Cómo valora la toma de carreteras como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
09	¿Cómo valora las movilizaciones sociales como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X			X	X				X	
10	¿Cómo valora las divergencias entre operadores turísticos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
11	¿Cómo valora la capacidad de respuesta de centro asistenciales ante emergencias como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
12	¿Cómo valora la presencia de personal médico en lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
13	¿Cómo valora la oportunidad para el empleo de seguros como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X			X	X				X	
14	¿Cómo valora la conectividad a internet en lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
15	¿Cómo valora la señalética gráfica en vías de comunicación como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
16	¿Cómo valora la señalética en destino turístico como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
N°	Políticas de seguridad económica													
17	¿Cómo valora el respeto de tarifas en sitios turísticos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Satisfacción del turista

Nº	Elementos del servicio	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
01	¿Cómo valora la fiabilidad como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
02	¿Cómo valora la capacidad de respuesta como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
03	¿Cómo valora la confianza y credibilidad como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
04	¿Cómo valora la empatía de la atención como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X					X						
05	¿Cómo valora la calidez de atención como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
06	¿Cómo valora la higiene y apariencia de la infraestructura como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
07	¿Cómo valora la higiene del personal como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
Nº	Expectativas turísticas														
08	¿Cómo valora la funcionalidad de la imagen destino como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
09	¿Cómo valora el cumplimiento del motivo de la visita como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
10	¿Cómo valora la disponibilidad para visitar el lugar nuevamente como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
11	¿Cómo valora la capacidad para sugerir el destino como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
Nº	Servicios recibidos														
12	¿Cómo valora la calidad de los servicios de transporte como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
13	¿Cómo valora la calidad de los servicios de alimentación como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
14	¿Cómo valora la calidad de los servicios de guiado como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
15	¿Cómo valora la calidad de los servicios de diversiones o juegos como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						
16	¿Cómo valora la calidad de los servicios de diversiones o juegos como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X						

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

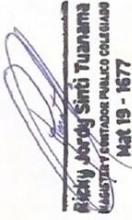
Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador: Diego José Sainz Tuoname DNI: 7709775

Especialidad del validador (a): Sociología Política

- *Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- *Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- *Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Diego José Sainz Tuoname
CATEDRÁTICO Y CATEDRADOR PLENO COLABORADOR
Mat 19 - 1677

30 de 05 de 2023

Firma del experto informante


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SINTI TUANAMA, RICKY JORDY DNI 72709775	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/04/2020 Fecha egreso: 17/07/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
SINTI TUANAMA, RICKY JORDY DNI 72709775	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 11/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
SINTI TUANAMA, RICKY JORDY DNI 72709775	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 12/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2013 Fecha egreso: 22/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr. Mg. José Luis Peña Peña

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

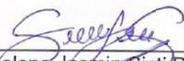
El título del proyecto de investigación es: "Políticas de Seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Selene Jasmin Sinti Paima
DNI 72813098

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo" y "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	José Luis Peña Peña	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Educativa ()	Social (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	Innova Contratistas Generales y Comercio S.R.L	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	—	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	"Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo" y "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo"
Autor(a):	Selene Jasmin Sinti Paima
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto
Administración:	Personal Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito de la Banda de Shilcayo
Significación:	<p>Esta compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable (Poltica de seguridad ciudadana) contiene 3 dimensiones, 23 indicadores y 23 ítems en total. El objetivo es medir las relaciones de variables. - La segunda variable (Satisfacción del turista) contiene 3 dimensiones, 16 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Política de seguridad ciudadana	Políticas de integridad del turista.	Que comprende los sistemas que brindan las facilidades para que el turista se desplace de forma libre por el destino, minimizando la probabilidad de escenarios de conflictos como, acciones delictivas como robos y asaltos, y accidentes en vías y en el sitio a ser visitado, respuesta oportuna de la policía, capacidad de actuación de cuerpo de bomberos, seguridad en medios de comunicación, hoteles y restaurantes. (Sánchez, et. al, 2021)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Política de seguridad económica	Que involucra, el respeto de las tarifas para el acceso a los sitios turísticos, de los pasajes para movilizar al turista y del precio de los hoteles y restaurantes en función de la calidad ofertada, la seguridad para el intercambio monetario, el acceso seguro a bancos. (OMT, 2019).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Política de Seguridad en los servicios turísticos	Comprende la protección del turista cuando se desplace por los restaurantes, hoteles, centros recreativos, lugares de comercio, agencia de viajes, etc. (OMT, 2019).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Satisfacción del turista	Elementos del servicio	Este se sustenta en cinco parámetros de calidad, que son las habilidades para ejecutar los servicios con cuidado y de forma fiable; la capacidad de respuesta, que la forma se actúa para brindar ayuda oportunamente; la seguridad, que se traduce en las facilidades para tener confianza y credibilidad en los servicios; la empatía, como atención con calidez y de forma personalizada, y los elementos tangibles, como la higiene y apariencia de la infraestructura, las maquinarias, equipos, materiales y el personal. (Butnaru, 2018).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Expectativas turísticas	Indican que la satisfacción turística debe ser analizada sobre la valoración de las aspiraciones y logros de los atractivos visitados y el destino turístico, incluyendo los servicios que se ofertan en la visita y Lee (2016). Adiciona que las expectativas turísticas presentan indicadores de medición en relación a la funcionabilidad de la imagen del destino, el cumplimiento del motivo que originó la visita, la disponibilidad para visitar el lugar nuevamente, la capacidad para sugerir el destino, y Moreno, et. al (2020).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Servicios recibidos	Que pueden ser los servicios recibidos por el turista en para movilizarse, la calidad de la alimentación y del lugar donde se hospedan, los servicios de guiado al interno de los atractivos, los servicios de diversiones o juegos, y toda aquella condición que el turista requiere para tener una estadía placentera (Mukherjee, 2018).	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento las matrices de operacionalización de las variables, en las que están incluidos los ítems de los cuestionarios correspondientes, elaborado por Selene Jasmin Sinti Paima en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE: Políticas de seguridad ciudadana.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Items	Escalas
Políticas de seguridad ciudadana	Servicio indispensable que debe ser conseguido a través del desarrollo de un conjunto de medidas y acciones de protección, con el objeto de aludir o aminorar los daños que puedan aparecer ante la ocurrencia de los riesgos que amenazan a la colectividad, como efecto de las acciones de los diversos agentes del entorno. (MINCETUR, 2017).	Servicio indispensable que debe ser conseguido a través del desarrollo de un conjunto de medidas y acciones de protección, con el objeto de aludir o aminorar los daños que puedan aparecer ante la ocurrencia de los riesgos que amenazan a la colectividad, como efecto de las acciones de los diversos agentes del entorno. (MINCETUR, 2017).	Políticas de integridad del turista	Identificar las políticas de integridad del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Desplazamiento libre del destino	1	Escala: Ordinal Tipo: Likert Totalmente en desacuerdo (01) En desacuerdo (02) Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (03) De acuerdo (04) Totalmente de acuerdo (05)
					Acciones contra la delincuencia	2	
					Accidentes en vías y lugares visitados	3	
					Respuesta oportuna de la policía	4	
					Capacidad de respuesta de los bomberos	5	
					Seguridad en hoteles y restaurantes	6	
					Existencia de huelgas	7	
					Toma de carreteras	8	
					Movilizaciónes sociales	9	
					Divergencias entre operadores turísticos	10	
			Capacidad de respuesta de centro asistenciales ante emergencias	11			
			Presencia de personal médico en lugares visitados	12			
			Oportunidad para el empleo de seguros	13			
			Conectividad a internet en lugares visitados	14			
			Señalética gráfica en vías de comunicación	15			
			Señalética en destino turístico	16			
			Respeto de tarifas en sitios turísticos	17			
			Respeto de tarifas en servicios turísticos	18			
			Seguridad para intercambio monetario	19			
			Seguridad en restaurantes	20			
			Seguridad en hoteles	21			
			Seguridad en centros recreativos	21			
			Seguridad en lugares de comercio	23			
		Identificar las políticas de seguridad económica en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Política de seguridad económica	Identificar las políticas de seguridad económica en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Seguridad para intercambio monetario	19	
		Identificar las políticas de seguridad en los servicios en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Política de seguridad en los servicios turísticos	Identificar las políticas de seguridad en los servicios en el distrito de La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Seguridad en restaurantes	20	
					Seguridad en hoteles	21	
					Seguridad en centros recreativos	21	
					Seguridad en lugares de comercio	23	

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: Satisfacción del turista.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Items	Escalas		
Satisfacción del turista	Son los comparativos que efectúa el turista entre las percepciones a tomar contacto con el producto o servicio turístico sobre la base de sus expectativas, las que pueden configurarse sobre la totalidad de actores o atributos o sobre alguna característica en particular. (Dedeoğlu, 2019)	Valoración de los comparativos que efectúa el turista para los elementos del servicio, sus expectativas y los servicios recibidos (Dedeoğlu, 2019)	Elementos del servicio	Identificar los elementos del servicio al turista como dimensión de la satisfacción al turista en La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Fiabilidad	1	Escala: Ordinal Tipo: Likert Totalmente en desacuerdo (01) En desacuerdo (02) Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (03) De acuerdo (04) Totalmente de acuerdo (05)		
					Capacidad de respuestas	2			
			Expectativas turísticas	Identificar los elementos de las expectativas como dimensión de la satisfacción al turista en La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Expectativas turísticas	Identificar los elementos de las expectativas como dimensión de la satisfacción al turista en La Banda de Shilcayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas		Confianza y credibilidad	3
								Empatía de la atención	4
								Calidez de atención	5
								Higiene y apariencia de la infraestructura	6
								Higiene del personal	7
								Funcionabilidad de la imagen destino	8
								Cumplimiento del motivo de la visita	9
								Disponibilidad para visitar el lugar nuevamente	10
								Capacidad para sugerir el destino	11
								Calidad de los servicios de transporte	12
								Calidad de los servicios de alimentación	13
								Calidad del hospedaje	14
								Calidad de los servicios de guiado	15
								Calidad de los servicios de diversiones o juegos	16

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Políticas de seguridad ciudadana

N°	Políticas de integridad del turista	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora el desplazamiento libre en el destino como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
02	¿Cómo valora las acciones contra la delincuencia como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
03	¿Cómo valora los accidentes en vías y lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
04	¿Cómo valora la respuesta oportuna de la policía como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
05	¿Cómo valora la capacidad de respuesta de los bomberos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
06	¿Cómo valora la seguridad en hoteles y restaurantes como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
07	¿Cómo valora la existencia de huelgas como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
08	¿Cómo valora la toma de carreteras como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
09	¿Cómo valora las movilizaciones sociales como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
10	¿Cómo valora las divergencias entre operadores turísticos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
11	¿Cómo valora la capacidad de respuesta de centro asistenciales ante emergencias como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
12	¿Cómo valora la presencia de personal médico en lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
13	¿Cómo valora la oportunidad para el empleo de seguros como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
14	¿Cómo valora la conectividad a internet en lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
15	¿Cómo valora la señalética gráfica en vías de comunicación como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
16	¿Cómo valora la señalética en destino turístico como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	
N°	Políticas de seguridad económica													
17	¿Cómo valora el respeto de tarifas en sitios turísticos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?			X				X					X	

18	¿Cómo valora el respeto de tarifas en servicios turísticos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X			X			X
19	¿Cómo valora la seguridad para intercambio monetario como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X			X			X
N° Políticas de seguridad en los servicios turísticos											
20	¿Cómo valora la seguridad en restaurantes como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X			X			X
21	¿Cómo valora la seguridad en hoteles como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X			X			X
22	¿Cómo valora la seguridad en centros recreativos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X			X			X
23	¿Cómo valora la seguridad en lugares de comercio como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X			X			X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Peña Peña José Luis DNI: 44825264

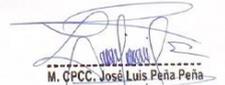
Especialidad del validador (a): Gestión Pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


M. CPCC. José Luis Peña Peña
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
MAT 19-1310
Firma del experto informante

30 de mayo de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Satisfacción del turista

Nº	Elementos del servicio	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora la fiabilidad como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
02	¿Cómo valora la capacidad de respuesta como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
03	¿Cómo valora la confianza y credibilidad como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la empatía de la atención como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
05	¿Cómo valora la calidez de atención como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la higiene y apariencia de la infraestructura como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
07	¿Cómo valora la higiene del personal como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
Nº	Expectativas turísticas													
08	¿Cómo valora la funcionalidad de la imagen destino como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
09	¿Cómo valora el cumplimiento del motivo de la visita como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
10	¿Cómo valora la disponibilidad para visitar el lugar nuevamente como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
11	¿Cómo valora la capacidad para sugerir el destino como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
Nº	Servicios recibidos													
12	¿Cómo valora la calidad de los servicios de transporte como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
13	¿Cómo valora la calidad de los servicios de alimentación como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
14	¿Cómo valora la calidad de los servicios de guiado como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
15	¿Cómo valora la calidad de los servicios de diversiones o juegos como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
16	¿Cómo valora la calidad de los servicios de diversiones o juegos como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

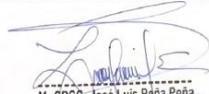
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Peña Peña José Luis DNI: 44825264

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

*Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
*Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
*Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



M. CPCC, José Luis Peña Peña
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
MAT 19 - 1310

Firma del experto informante

30 de mayo de 2023


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PEÑA PEÑA, JOSÉ LUIS DNI 44825264	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 17/10/2016 Fecha egreso: 25/02/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PEÑA PEÑA, JOSE LUIS DNI 44825264	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PEÑA PEÑA, JOSE LUIS DNI 44825264	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 30/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr: Mg. Manuel Fernando Ushiñahua Serrano

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

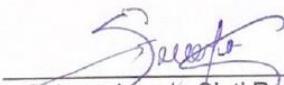
El título del proyecto de investigación es: "Políticas de Seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín - 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de metodología.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Selene Jasmin Sinti Paima
DNI 72813098

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo" y "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Manuel Fernando Ushirohwa Serrano	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	Hospital Saponosa	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	—	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	"Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo" y "Cuestionario aplicado a los turistas que visitan el distrito de la Banda de Shilcayo"
Autor(a):	Selene Jasmin Sinti Paima
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto
Administración:	Personal Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito de la Banda de Shilcayo
Significación:	<p>Esta compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable (Política de seguridad ciudadana) contiene 3 dimensiones, 23 indicadores y 23 ítems en total. El objetivo es medir las relaciones de variables. - La segunda variable (Satisfacción del turista) contiene 3 dimensiones, 16 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

Arte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Política de seguridad ciudadana	Políticas de integridad del turista.	Que comprende los sistemas que brindan las facilidades para que el turista se desplace de forma libre por el destino, minimizando la probabilidad de escenarios de conflictos como, acciones delictivas como robos y asaltos, y accidentes en vías y en el sitio a ser visitado, respuesta oportuna de la policía, capacidad de actuación de cuerpo de bomberos, seguridad en medios de comunicación, hoteles y restaurantes. (Sánchez, et. al, 2021)	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Política de seguridad económica	Que involucra, el respeto de las tarifas para el acceso a los sitios turísticos, de los pasajes para movilizar al turista y del precio de los hoteles y restaurantes en función de la calidad ofertada, la seguridad para el intercambio monetario, el acceso seguro a bancos. (OMT, 2019).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Política de Seguridad en los servicios turísticos	Comprende la protección del turista cuando se desplace por los restaurantes, hoteles, centros recreativos, lugares de comercio, agencia de viajes, etc. (OMT, 2019).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Satisfacción del turista	Elementos del servicio	Este se sustenta en cinco parámetros de calidad, que son las habilidades para ejecutar los servicios con cuidado y de forma fiable; la capacidad de respuesta, que la forma se actúa para brindar ayuda oportunamente; la seguridad, que se traduce en las facilidades para tener confianza y credibilidad en los servicios; la empatía, como atención con calidez y de forma personalizada, y los elementos tangibles, como la higiene y apariencia de la infraestructura, las maquinarias, equipos, materiales y el personal. (Butnaru, 2018).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Expectativas turísticas	Indican que la satisfacción turística debe ser analizada sobre la valoración de las aspiraciones y logros de los atractivos visitados y el destino turístico, incluyendo los servicios que se ofertan en la visita y Lee (2016). Adiciona que las expectativas turísticas presentan indicadores de medición en relación a la funcionabilidad de la imagen del destino, el cumplimiento del motivo que originó la visita, la disponibilidad para visitar el lugar nuevamente, la capacidad para sugerir el destino, y Moreno, et. al (2020).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Servicios recibidos	Que pueden ser los servicios recibidos por el turista en para movilizarse, la calidad de la alimentación y del lugar donde se hospedan, los servicios de guiado al interno de los atractivos, los servicios de diversiones o juegos, y toda aquella condición que el turista requiere para tener una estadía placentera (Mukherjee, 2018).	Ordinal, tipo Likert: 1-5

sentación de instrucciones para el juez:

Continuación, a usted le presento las matrices de operacionalización de las variables, en las que están incluidos los ítems de los cuestionarios correspondientes, elaborado por Selene Jasmin Sinti Paima en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE: Políticas de seguridad ciudadana.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Items	Escala	
Políticas de seguridad ciudadana	Servicio indispensable que debe ser conseguido a través del desarrollo de un conjunto de medidas y acciones de protección, con el objeto de eludir o disminuir los daños que puedan aparecer ante la ocurrencia de los riesgos que amenazan a la colectividad, como efecto de las acciones de los diversos agentes del entorno. (MINCETUR, 2017).	Servicio indispensable que debe ser conseguido a través del desarrollo de un conjunto de medidas y acciones de protección, con el objeto de eludir o disminuir los daños que puedan aparecer ante la ocurrencia de los riesgos que amenazan a la colectividad, como efecto de las acciones de los diversos agentes del entorno. (MINCETUR, 2017).	Políticas de integridad del turista	Identificar las políticas de integridad del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Desplazamiento libre del destino	1	Escala: Ordinal Tipo: Likert Totalmente en desacuerdo (01) En desacuerdo (02) Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (03) De acuerdo (04) Totalmente de acuerdo (05)	
						Acciones contra la delincuencia		2
						Accidentes en vías y lugares visitados		3
						Respuesta oportuna de la policía		4
						Capacidad de respuesta de los bomberos		5
						Seguridad en hoteles y restaurantes		6
						Existencia de huelgas		7
						Toma de carreteras		8
						Movilizaciones sociales		9
						Divergencias entre operadores turísticos		10
			Capacidad de respuesta de centros asistenciales ante emergencias	11				
			Presencia de personal médico en lugares visitados	12				
			Oportunidad para el empleo de seguros	13				
			Conectividad a internet en lugares visitados	14				
			Señalética gráfica en vías de comunicación	15				
			Señalética en destino turístico	16				
			Respeto de tarifas en sitios turísticos	17				
			Respeto de tarifas en servicios turísticos	18				
			Seguridad para intercambio monetario	19				
			Seguridad en restaurantes	20				
			Seguridad en hoteles	21				
			Seguridad en centros recreativos	21				
			Seguridad en lugares de comercio	23				
			Política de seguridad económica	Identificar las políticas de seguridad económica en el distrito de La Banda de Shilcayo mediante un cuestionario aplicado a los turistas				
			Política de Seguridad en los servicios turísticos	Identificar las políticas de seguridad en los servicios en el distrito de La Banda de Shilcayo mediante un cuestionario aplicado a los turistas				

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: Satisfacción del turista.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Items	Escalas
Satisfacción del turista	Son los comparativos que efectúa el turista entre las percepciones a tomar contacto con el producto o servicio turístico sobre la base de sus expectativas, las que pueden configurarse sobre la totalidad de actores o atributos o sobre alguna característica en particular. (Dedeoğlu, 2019)	Valoración de los comparativos que efectúa el turista para los elementos del servicio, sus expectativas y los servicios recibidos (Dedeoğlu, 2019)	Elementos del servicio	Identificar los elementos del servicio al turista como dimensión de la satisfacción al turista en La Banda de Shicayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Fiabilidad	1	Escala: Ordinal Tipo: Likert Totalmente en desacuerdo (01) En desacuerdo (02) Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (03) De acuerdo (04) Totalmente de acuerdo (05)
					Capacidad de respuestas	2	
					Confianza y credibilidad	3	
					Empatía de la atención	4	
					Calidez de atención	5	
					Higiene y apariencia de la infraestructura	6	
			Higiene del personal	7			
			Expectativas turísticas	Identificar los elementos de las expectativas como dimensión de la satisfacción al turista en La Banda de Shicayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Funcionabilidad de la imagen destino	8	
					Cumplimiento del motivo de la visita	9	
					Disponibilidad para visitar el lugar nuevamente	10	
					Capacidad para sugerir el destino	11	
			Servicios recibidos	Identificar los servicios recibidos por el turista como dimensión de la satisfacción al turista en La Banda de Shicayo medido mediante un cuestionario aplicado a los turistas	Calidad de los servicios de transporte	12	
					Calidad de los servicios de alimentación	13	
					Calidad del hospedaje	14	
					Calidad de los servicios de guiado	15	
					Calidad de los servicios de diversiones o juegos	16	

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Políticas de seguridad ciudadana

N°	Políticas de integridad del turista	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora el desplazamiento libre en el destino como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
02	¿Cómo valora las acciones contra la delincuencia como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
03	¿Cómo valora los accidentes en vías y lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la respuesta oportuna de la policía como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
05	¿Cómo valora la capacidad de respuesta de los bomberos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la seguridad en hoteles y restaurantes como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
07	¿Cómo valora la existencia de huelgas como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
08	¿Cómo valora la toma de carreteras como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
09	¿Cómo valora las movilizaciones sociales como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
10	¿Cómo valora las divergencias entre operadores turísticos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
11	¿Cómo valora la capacidad de respuesta de centro asistenciales ante emergencias como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
12	¿Cómo valora la presencia de personal médico en lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
13	¿Cómo valora la oportunidad para el empleo de seguros como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
14	¿Cómo valora la conectividad a internet en lugares visitados como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
15	¿Cómo valora la señalética gráfica en vías de comunicación como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
16	¿Cómo valora la señalética en destino turístico como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
N°	Políticas de seguridad económica													
17	¿Cómo valora el respeto de tarifas en sitios turísticos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	

18	¿Cómo valora el respeto de tarifas en servicios turísticos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?						X											X
19	¿Cómo valora la seguridad para intercambio monetario como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?						X											X
N°	Políticas de seguridad en los servicios turísticos																	
20	¿Cómo valora la seguridad en restaurantes como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?						X											X
21	¿Cómo valora la seguridad en hoteles como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?						X											X
22	¿Cómo valora la seguridad en centros recreativos como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?						X											X
23	¿Cómo valora la seguridad en lugares de comercio como parte de las políticas de seguridad ciudadana al turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?						X											X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ushinabua Serrano Manuel Fernando DNI: 70526358

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

- ¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su simbólica y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Xx de de 2023



Firma del experto informante
Mg. Micaela F. Ushinabua Serrano
Maestro en Gestión Pública

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Satisfacción del turista

N°	Elementos del servicio	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
		01	¿Cómo valora la fiabilidad como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X			
02	¿Cómo valora la capacidad de respuesta como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
03	¿Cómo valora la confianza y credibilidad como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la empatía de la atención como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
05	¿Cómo valora la calidez de atención como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la higiene y apariencia de la infraestructura como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
07	¿Cómo valora la higiene del personal como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
N°	Expectativas turísticas													
08	¿Cómo valora la funcionalidad de la imagen destino como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
09	¿Cómo valora el cumplimiento del motivo de la visita como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
10	¿Cómo valora la disponibilidad para visitar el lugar nuevamente como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
11	¿Cómo valora la capacidad para sugerir el destino como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
N°	Servicios recibidos													
12	¿Cómo valora la calidad de los servicios de transporte como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
13	¿Cómo valora la calidad de los servicios de alimentación como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
14	¿Cómo valora la calidad de los servicios de guiado como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
15	¿Cómo valora la calidad de los servicios de diversiones o juegos como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	
16	¿Cómo valora la calidad de los servicios de diversiones o juegos como parte de la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Ushínahua Serrano Manuel Fermando DNI: 7052.6358

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

- *Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- *Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- *Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Xx de de 2023



Firma del experto informante
Mg. Manuel F. Ushínahua Serrano
Maestro en Gestión Pública


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
USHIÑAHUA SERRANO, MANUEL FERNANDO DNI 70526358	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 17/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/05/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
USHIÑAHUA SERRANO, MANUEL FERNANDO DNI 70526358	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 19/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
USHIÑAHUA SERRANO, MANUEL FERNANDO DNI 70526358	BACHILLER EN ESTOMATOLOGÍA Fecha de diploma: 25/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/09/2010 Fecha egreso: 25/07/2016	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>

Índice de la V de Ayken

Variable 1: Políticas de seguridad ciudadana

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P8	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P9	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P10	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P13	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
P16	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
D2	P17	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P19	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
D3	P20	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P22	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P.23	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3

V de Ayken

0.95

Variable 1: Satisfacción del turista

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
D2	P8	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P11	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
D3	P12	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0.95

Cálculo de la confiabilidad

Para la variable: Políticas de seguridad ciudadana

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	23

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	64,9000	236,767	,727	,963
VAR00002	64,4000	226,933	,834	,962
VAR00003	64,8000	231,733	,790	,963
VAR00004	64,6000	231,156	,723	,963
VAR00005	64,7000	233,122	,639	,964
VAR00006	64,8000	227,067	,850	,962
VAR00007	64,9000	226,989	,858	,962
VAR00008	65,1000	228,322	,855	,962
VAR00009	65,3000	229,789	,907	,962
VAR00010	64,9000	231,433	,809	,962
VAR00011	65,0000	227,111	,870	,962
VAR00012	65,2000	232,400	,887	,962
VAR00013	65,0000	225,778	,817	,962
VAR00014	65,0000	222,000	,943	,961
VAR00015	65,1000	234,767	,724	,963

VAR00016	64,9000	237,656	,684	,963
VAR00017	64,8000	231,067	,817	,962
VAR00018	64,3000	250,233	,164	,966
VAR00019	64,7000	240,678	,746	,963
VAR00020	64,6000	255,600	-,146	,969
VAR00021	64,8000	248,844	,227	,966
VAR00022	64,6000	239,822	,604	,964
VAR00023	64,7000	236,011	,763	,963

Para la variable: Satisfacción del visitante

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	37,1000	105,878	,850	,956
VAR00002	37,1000	105,878	,850	,956
VAR00003	37,4000	106,267	,906	,954
VAR00004	37,4000	110,933	,924	,955
VAR00005	37,0000	106,222	,828	,956
VAR00006	37,2000	112,400	,731	,958
VAR00007	37,1000	106,767	,908	,954
VAR00008	37,2000	108,178	,750	,958

VAR00009	37,1000	101,433	,974	,953
VAR00010	37,2000	115,511	,680	,959
VAR00011	36,8000	110,400	,853	,956
VAR00012	36,6000	120,711	,385	,963
VAR00013	36,9000	115,211	,675	,959
VAR00014	36,6000	117,156	,509	,961
VAR00015	36,9000	117,433	,522	,961
VAR00016	36,9000	113,878	,768	,958

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

G. Municipal

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Tarapoto, 13 de Mayo de 2023

SEÑOR
ALBERTO ENRIQUE HILDEBRANDT PINEDO
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO - SAN
MARTIN

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio.

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 13 de Mayo de 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

Por tal motivo alcanzo la siguiente información: ssintip@ucvvirtual.edu.pe

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Sinti Paima, Selene Jasmin
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III ciclo
- 5) Título de la investigación : Políticas de seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, Provincia de San Martín – 2023.
- 6) Asesor : Dr. Saavedra Sandoval Renan

Por tal motivo, solicito a usted se sirva **autorizar la realización de la investigación** en la institución que usted dirige; así como también, **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
Jefa de la Unidad de Posgrado
UCV - TARAPOTO



Base de datos estadísticos

V1: POLITICAS DE SEGURIDAD CIUDADANA

N° DE ENC.	Políticas de integridad del turista																Política de seguridad económica			Política de seguridad en los servicios turísticos				Puntaje total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	
1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	64
2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	1	4	2	1	3	4	3	3	3	3	67
3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	71
4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	78
5	3	3	4	3	5	5	3	2	3	3	2	2	3	2	5	5	4	3	3	3	4	4	4	78
6	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	83
7	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	81
8	5	5	3	4	5	5	3	2	3	2	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	86
9	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	73
10	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	31
11	4	5	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	70
12	4	3	4	5	2	4	5	2	4	1	4	2	4	1	3	5	2	2	5	2	4	1	2	71
13	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	67
14	1	2	4	1	2	2	2	3	3	4	2	1	1	1	2	3	3	3	1	1	2	3	2	49
15	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	65
16	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	62
17	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	4	4	3	2	57
18	3	3	4	3	5	5	3	2	3	3	2	2	3	2	5	5	4	3	3	3	4	4	4	78
19	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	4	4	3	2	57
20	3	5	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	86
21	3	2	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	66
22	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	36
23	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	99
24	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	63
25	4	4	4	2	2	2	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	77
26	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	77
27	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	85
28	4	2	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	3	2	3	3	3	73
29	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
30	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	39
31	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	31
32	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	77
33	4	4	1	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
34	4	4	1	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
35	3	4	4	3	4	3	2	2	4	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	4	4	3	2	59
36	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	84
37	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	5	4	4	5	5	3	3	2	4	4	4	3	82

38	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	83
39	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	4	4	3	2	57
40	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	75
41	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	2	2	71
42	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	63
43	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3	2	5	5	4	3	2	2	3	3	3	70
44	3	2	3	2	5	3	3	3	3	4	2	2	3	1	3	2	2	2	4	3	3	3	2	63
45	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	2	2	2	1	1	2	2	2	4	4	4	2	2	59
46	3	2	3	4	3	4	5	4	3	2	2	2	2	1	3	2	1	3	4	3	3	4	4	67
47	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	1	3	3	2	3	4	4	4	3	3	71
48	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	5	5	5	78
49	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	78
50	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	76
51	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	82
52	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	76
53	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	84
54	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	2	4	72
55	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	84
56	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	81
57	5	5	3	4	5	5	3	2	3	2	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	86
58	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1	3	2	2	4	4	4	2	3	4	3	3	73
59	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	72
60	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	74
61	3	2	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	2	1	4	2	1	3	4	4	4	4	4	70
62	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	71
63	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	78
64	5	5	2	5	2	4	5	2	4	1	4	2	4	1	3	5	2	2	5	2	4	1	2	72
65	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	63
66	5	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	2	2	2	51
67	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	64
68	4	2	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	73
69	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3	3	3	4	2	68
70	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	78
71	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	88
72	5	4	3	5	4	4	4	2	5	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	1	1	4	2	78
73	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	70
74	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	31
75	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	39
76	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	31
77	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	36
78	4	2	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	3	2	3	3	3	73
79	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
80	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	39
81	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	31
82	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	63

83	5	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	2	2	2	51	
84	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	64
85	4	2	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	73
86	1	2	4	1	2	2	2	3	3	4	2	1	1	1	2	3	3	3	1	1	2	3	2	49	
87	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	65
88	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	62	
89	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	4	4	3	2	57	
90	3	3	4	3	5	5	3	2	3	3	2	2	3	2	5	5	4	3	3	3	4	4	4	78	
91	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	4	4	3	2	57	
92	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	64	
93	3	2	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	1	4	2	1	3	4	3	3	3	3	67	
94	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	71	
95	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	78	
96	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	71	
97	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	78	
98	5	5	2	5	2	4	5	2	4	1	4	2	4	1	3	5	2	2	5	2	4	1	2	72	
99	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	63	
100	5	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	2	2	2	51	
101	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	64	
102	4	2	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	73	
103	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3	3	3	4	2	68	
104	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	78	
105	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	70	
106	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	31	
107	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	39	
108	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	31	
109	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	36	
110	4	2	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	3	2	3	3	3	73	
111	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	
112	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	39	
113	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	31	
114	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	5	5	5	78	
115	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	78	
116	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	76	
117	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	82	
118	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	76	
119	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	84	
120	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	2	4	72	
121	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	84	
122	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	81	
123	5	5	3	4	5	5	3	2	3	2	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	86	
124	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1	3	2	2	4	4	4	2	3	4	3	3	73	
125	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	4	4	3	2	57	
126	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	75	
127	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	2	2	71	

128	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	63
129	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3	2	5	5	4	3	2	2	3	3	3	70
130	3	2	3	2	5	3	3	3	3	4	2	2	3	1	3	2	2	2	4	3	3	3	2	63
131	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	2	2	2	1	1	2	2	2	4	4	4	2	2	59
132	3	2	3	4	3	4	5	4	3	2	2	2	2	1	3	2	1	3	4	3	3	4	4	67
133	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	1	3	3	2	3	4	4	4	3	3	71
134	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	39
135	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	31
136	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	5	5	5	78
137	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	78
138	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	76

V2: SATISFACCION DEL TURISTA																		
N° DE ENC.	Elementos del servicio							Espectativas turísticas				Servicios recibidos						Puntaje total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	48	
2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	61	
3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	56	
4	3	3	3	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	55	
5	4	4	4	3	3	1	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	51	
6	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	
7	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	56	
8	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	65	
9	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	1	1	2	1	1	27	
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	58	
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	61	
13	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	50	
14	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	48	
15	4	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	31	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	48	
17	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	4	2	48	
18	2	2	1	1	4	5	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	44	
19	4	4	4	3	3	1	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	51	
20	2	2	1	1	4	5	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	44	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	64	
22	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	59	
23	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	64	
24	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	54	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	48	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	46	

27	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	64
29	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	5	3	4	1	1	3	45
30	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	34
31	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	62
33	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	56
34	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	51
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	58
36	2	2	1	1	4	5	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	44
37	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	1	3	4	4	53
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	1	2	3	4	47
39	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	1	3	4	4	53
40	2	2	1	1	4	5	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	46
41	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	4	50
42	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	4	3	3	47
43	1	1	2	2	4	4	3	2	2	2	4	5	5	5	1	1	44
44	5	5	5	4	4	1	2	2	4	4	4	3	3	5	4	4	59
45	3	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	52
46	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	53
47	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	58
48	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	55
49	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	53
50	4	3	3	2	4	2	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	54
51	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	5	51
52	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	1	3	4	4	53
53	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	48
54	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	1	3	4	4	53
55	3	3	4	4	2	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	53
56	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	55
57	3	3	4	4	2	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	53
58	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	46
59	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	68
60	4	4	2	3	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	2	3	60
61	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
62	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	2	1	25
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
64	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	50
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	31
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	48
67	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	61
68	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	56
69	4	4	3	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	57
70	4	4	4	3	3	1	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	51
71	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63

72	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	60
73	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	65
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
75	3	3	3	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	55
76	4	4	4	3	3	1	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	51
77	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
78	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	56
79	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	65
80	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	1	1	2	1	1	27
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	58
82	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
83	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	61
84	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	50
85	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	48
86	4	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	31
87	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	48
88	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	1	3	4	4	53
89	3	3	4	4	2	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	53
90	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	55
91	3	3	4	4	2	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	53
92	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	46
93	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	68
94	4	4	2	3	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	2	3	60
95	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
96	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	2	1	25
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
98	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	50
99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	31
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	48
101	2	2	1	1	4	5	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	46
102	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	4	50
103	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	4	3	3	47
104	1	1	2	2	4	4	3	2	2	2	4	5	5	5	1	1	44
105	5	5	5	4	4	1	2	2	4	4	4	3	3	5	4	4	59
106	3	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	52
107	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	53
108	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	58
109	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	55
110	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	53
111	4	3	3	2	4	2	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	54
112	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	5	51
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	48
114	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	61
115	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	56
116	3	3	3	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	55

117	4	4	4	3	3	1	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	51
118	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
119	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	56
120	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	65
121	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	1	1	2	1	1	27
122	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	58
123	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
124	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	61
125	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	50
126	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	48
127	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	31
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	48
129	2	2	1	1	4	5	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	46
130	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	1	1	2	1	1	27
131	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	58
132	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
133	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	61
134	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	50
135	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	48
136	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	31
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	48
138	2	2	1	1	4	5	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	46

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20142659299
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO	
Nombre del Titular o Representante legal: ALBERTO ENRIQUE HILDEBRANDT PINEDO	
Nombres y Apellidos ALBERTO ENRIQUE HILDEBRANDT PINEDO	DNI: 01109439

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Políticas de Seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín - 2023	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos: SELENE JASMIN SINTI PAIMA	DNI: 72813098

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 29 de mayo del 2023



Firma: _____

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Políticas de Seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín - 2023", cuyo autor es SINTI PAIMA SELENE JASMIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 04-08-2023 20:32:59
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 15:04:20

Código documento Trilce: TRI - 0641032