



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

Seguridad turística y satisfacción del turista en el distrito de Piura, Piura año
2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería**

AUTORES:

Alcas Infante Adamary Andreina (orcid.org/0000-0001-9863-4367)
Castro Calderon Luis Agustin(orcid.org/0000-0003-2565-3350)

ASESORA:

Dra. Araujo García Judith (orcid.org/0000-0003-1104-1812)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA- PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a nuestros padres ya que han sido el soporte durante estos diez ciclos académicos, pues es por ellos que ahora estamos aquí en la última recta profesional, también a nuestros abuelos y hermanos que gracias a sus bendiciones y motivaciones nos impulsaron a seguir adelante y finalmente a nuestras parejas quienes han sido el ejemplo a seguir, Gracias por todo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirnos seguir existiendo y por todas las bendiciones que nos sigue brindando, A nuestros padres, abuelos y hermanos quienes son el sustento económico y emotivo dentro de nuestra carrera profesional y que sin su ayuda no hubiéramos logrado estar aquí, y por último a nuestra docente de curso que gracias a sus aprendizajes nos hemos formado con conocimientos y valores.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ARAUJO GARCÍA JUDITH, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Seguridad Turística y Satisfacción del turista en el distrito de Piura, Piura año 2023", cuyos autores son CASTRO CALDERON LUIS AGUSTIN, ALCAS INFANTE ADAMARY ANDREINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 29 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JUDITH ARAUJO GARCÍA DNI: 42887489 ORCID: 0000-0003-1104-1812	Firmado electrónicamente por: JARAUJOG el 29-11- 2023 18:27:32

Código documento Trilce: TRI - 0672972



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CASTRO CALDERON LUIS AGUSTIN, ALCAS INFANTE ADAMARY ANDREINA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Seguridad Turística y Satisfacción del turista en el distrito de Piura, Piura año 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
LUIS AGUSTIN CASTRO CALDERON DNI: 75124793 ORCID: 0000000325653350	Firmado electrónicamente por: CASTROCAL el 29-11- 2023 06:48:29
ADAMARY ANDREINA ALCAS INFANTE DNI: 75754456 ORCID: 0000-0001-9863-4367	Firmado electrónicamente por: ALCASIA el 29-11-2023 08:41:26

Código documento Trilce: TRI - 0672975



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
4.1. Estadísticas descriptivas	26
4.1.1. Caracterización de la muestra	26
4.2. Resultados inferenciales	30
4.2.1. Prueba de normalidad.....	30
4.2.2. Prueba de hipótesis general	36
4.2.3. Prueba de hipótesis específica 1	37
4.2.4. Prueba de hipótesis específica 2	38
4.2.5. Prueba de hipótesis específica 3	39
4.2.6. Prueba de hipótesis específica 4	40
4.2.7. Prueba de hipótesis específica 5	41
4.2.8. Prueba de hipótesis específica 6	42
4.2.9. Prueba de hipótesis específica 7	43

4.2.10. Prueba de hipótesis específica 8	44
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de Operacionalización	67
Tabla 2	Nivel de las dimensiones de la variable Seguridad Turística	26
Tabla 3	Nivel de la variable Seguridad turística	27
Tabla 4	Nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción turística	28
Tabla 5	Nivel de la variable Satisfacción del turista	29
Tabla 6	Prueba de normalidad.....	30
Tabla 7	Prueba de relación entre seguridad turística y la satisfacción del turista	36
Tabla 8	Prueba de relación entre seguridad pública y la satisfacción del turista	37
Tabla 9	Prueba de relación entre seguridad social y la satisfacción del turista ..	38
Tabla 10	Prueba de relación entre la seguridad médica y la satisfacción del turista	39
Tabla 11	Prueba de relación entre la seguridad informativa y de facilitación y la satisfacción del turista	40
Tabla 12	Prueba de relación entre la seguridad en la recreación y en eventos y la satisfacción del turista	41
Tabla 13	Prueba de relación entre la seguridad vial y del transporte y la satisfacción del turista	42
Tabla 14	Prueba de relación entre servicios turísticos y la satisfacción del turista	43
Tabla 15	Prueba de relación entre la seguridad ambiental y la satisfacción del turista	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	Nivel de las dimensiones de la variable Seguridad Turística.....	26
Figura 2	Nivel de la variable Seguridad turística	27
Figura 3	Nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción turística.....	28
Figura 4	Nivel de la variable Satisfacción del turista	29
Figura 5	Histograma con curva de normalidad de seguridad publica	31
Figura 6	Histograma con curva de normalidad de seguridad social	31
Figura 7	Histograma con curva de normalidad de seguridad medica.....	32
Figura 8	Histograma con curva de normalidad de seguridad informativa y facilitación.....	32
Figura 9	Histograma con curva de normalidad de seguridad en la recreación y en eventos.....	33
Figura 10	Histograma con curva de normalidad de seguridad vial y de transporte	33
Figura 11	Histograma con curva de normalidad de seguridad de los servicios turísticos.....	34
Figura 12	Histograma con curva de normalidad de seguridad ambiental.....	34
Figura 13	Histograma con curva de normalidad de seguridad turística.....	35
Figura 14	Histograma con curva de normalidad de satisfacción turística.....	35

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023. Teniendo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional y un diseño no experimental de tipo transversal. Logramos obtener una muestra de 384 turistas, en donde de aplico como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado que la seguridad pública tiene con mayor frecuencia el nivel medio con 50%, seguridad social presenta con mayor frecuencia el nivel bajo con 36%, referente a la seguridad médica tiene mayor prevalencia en el nivel bajo con 35%, referente a la seguridad informativa y de facilitación presenta con mayor frecuencia al nivel medio con 52%, respecto a la seguridad en la recreación y en eventos se tiene mayor frecuencia el nivel medio con 57%, para la seguridad vial y del transporte tiene mayor frecuencia el nivel bajo con 37%, referente a la seguridad de los servicios turísticos se obtuvo mayor frecuencia el nivel medio con 48%, finalmente, para la seguridad ambiental, se obtuvo mayor frecuencia el nivel medio con 44%. Concluyendo que existe relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023. Teniendo un valor de $p < 0.05$ y una correlación de 0.414, indicando que, al mejorar la seguridad turística, la satisfacción del turista aumenta.

Palabras Clave: Ambiental, seguridad, satisfacción, turísticos.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between tourism safety and tourist satisfaction in the district of Piura, year 2023. It has a quantitative, basic, correlational approach and a non-experimental, cross-sectional design. A sample of 384 tourists was obtained, applying the survey technique and the questionnaire as an instrument. The results showed that public safety is most frequently found at the medium level with 50%, social safety is most frequently found at the low level with 36%, medical safety is most prevalent at the low level with 35%, and information and facilitation safety is most frequently found at the medium level with 52%. Regarding safety in recreation and events, the medium level is more frequent with 57%; for road and transport safety, the low level is more frequent with 37%; regarding safety of tourist services, the medium level is more frequent with 48%; finally, for environmental safety, the medium level is more frequent with 44%. The conclusion is that there is a relationship between tourism safety and tourist satisfaction in the district of Piura, year 2023. Having a p value < 0.05 and a correlation of 0.414, indicating that by improving tourist safety, tourist satisfaction increases.

Keywords: Environmental, safety, satisfaction, tourist.

I. INTRODUCCIÓN

La seguridad de los turistas y su satisfacción son aspectos de gran importancia en el turismo de América Latina, pues son cruciales para la atracción de nuevos visitantes y la promoción de la reputación de los destinos y atractivos turísticos. Garantizar la protección y bienestar de los visitantes es fundamental para crear un entorno turístico confortable y confiable. Es por ello que, las empresas turísticas se esfuerzan por transmitir confianza y comodidad, brindando el mejor servicio para mitigar los posibles riesgos del destino.

Es por ello, que la seguridad se convierte en el elemento primordial al momento de optar por un destino turístico, tomando en cuenta el entorno, se analiza si existen preocupaciones sobre el riesgo de delitos y situaciones de peligro. En línea con esto, Raad y Medrano (2021) enfatizan la importancia de que tanto las organizaciones turísticas como los destinos se comprometan en forma constante a mejorar los estándares de seguridad, con el fin de satisfacer las crecientes expectativas de los turistas a nivel mundial. Al hacerlo, se logrará fortalecer la confianza de los visitantes y proporcionar experiencias turísticas de alta calidad que respondan a sus demandas.

Además, la seguridad turística desempeña un papel de gran relevancia tanto en la gestión de la seguridad como en la industria del turismo. Según Tarlow (2014), los especialistas en seguridad privada y los departamentos de policía de destinos turísticos, reconocen la necesidad de abordar los desafíos relacionados con la seguridad y la protección del turista. Estos aspectos, conocidos como garantías turísticas, son cruciales para la supervivencia y crecimiento del sector.

Por otra parte, es fundamental abordar la satisfacción del turista desde una perspectiva holística y multidimensional, considerando diversas variables observables. Para Vladimir et al. (2020) otro aspecto clave en la satisfacción del turista es el componente humano, que cumple un rol esencial en la calidad del servicio. La interacción y atención proporcionada por el personal turístico pueden influir significativamente en la experiencia del visitante y, por ende, en su nivel de satisfacción.

La satisfacción turística no se encuentra limitada por niveles preestablecidos o límites de tolerancia definidos. Por el contrario, según lo enfatizado por Pérez et al. (2019), se trata de un aspecto que debe ser constantemente buscado e incrementado. Esto significa que los centros turísticos y los agentes del sector deben trabajar sin descanso para perfeccionar la excelencia del servicio prestado, el disfrute del visitante y su agrado.

El nexo entre protección y agrado turístico se analiza mediante datos estadísticos por país. Es así que, Flores et al. (2016) afirman que las alertas de viaje son un aspecto relevante al momento en que un turista escoge su destino, tal es el caso de México en el estado de Sinaloa. Estas alertas afectan tanto directa como indirectamente a la industria turística, ya que provienen de países como Estados Unidos y Canadá, principales proveedores de turistas extranjeros para México y Sinaloa. Esto se debe a que la mayoría de los turistas tiende a ajustar sus planes de viaje en base a dichas alertas, siendo un 57.1% de los estadounidenses y un 63% de los canadienses quienes toman decisiones en función de ellas.

Los medios de comunicación también tienen una labor dentro de la seguridad turística. Según la investigación realizada por Costa y González (2020), en la ciudad mexicana de Juárez; los noticieros y otros medios locales influyen mucho en la toma de decisiones para visitar un lugar ya que se realizan transmisiones a nivel mundial sobre los acontecimientos dados en la zona como homicidios, tráfico de drogas y disputas territoriales; impactando así en la reputación de la misma; lo que la sitúa entre las ciudades más peligrosas del mundo. Los casos de feminicidio también han contribuido a la imagen de la ciudad, generando una percepción negativa. Aunque Ciudad de Juárez cuenta con destinos turísticos atractivos, la incidencia delictiva incide mucho en la percepción de seguridad de los turistas y afecta su nivel de satisfacción. De hecho, el estudio reveló que el 95% de los residentes no considera a la ciudad como segura.

Por otro lado, es importante resaltar la relación entre la satisfacción del turista y la seguridad, ya que los países con altos niveles de seguridad y una gestión turística adecuada suelen brindar experiencias más positivas y generar mayor satisfacción entre los visitantes. Según un estudio realizado por Olmos et al. (2021),

en cuatro pueblos de México (Loreto, Todos Santos, El Rosario y Cosalá), se llegó a la conclusión de que los destinos con mayor afluencia de turistas no siempre obtienen las mejores evaluaciones en atributos como la conservación de áreas públicas, actividades culturales y diversidad de actividades en general. En cambio, se observó que los servicios de restaurantes, incluyendo alimentos y bebidas, suelen ser el aspecto más valorado por los turistas, destacando los restaurantes (49.25%), cafeterías (10.5%), bares y mercados (10.25%) y loncherías (7.25%). Esto señala que la excelencia en el servicio que se ofrece en estos establecimientos influye directamente en la satisfacción del turista.

Tal y como se ha puesto de manifiesto, la satisfacción del turista desempeña un papel fundamental en la industria turística, ya que tiene un impacto directo en la selección de destinos, la repetición de visitas y la promoción de los lugares.

En el Perú, según el foro de económico mundial (2019) en el documento sobre la competencia en la industria de viajes y turismo, señala que el país se localiza en el puesto 118 de 140 en lo que respecta la seguridad y protección del turista, así mismo se menciona que esto desalienta a muchos extranjeros al momento de visitar nuestro país ya que los turistas extranjeros buscan un destino con la mayor seguridad posible, además hay que señalar que los crímenes no son los únicos elementos a considerar para proteger al turista, ya que la informalidad es un factor que somete en gran magnitud a los visitantes debido a que cuando se usa este tipo de servicios informales te expones a riesgos de todo tipo.

Se han realizado estudios y recopilado estadísticas para evaluar la percepción de inseguridad en la población. Según las estadísticas hasta el año 2019, proporcionadas por el CONASEC (Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana) y citadas por Menchero (2020), Perú ocupó el segundo lugar en términos de inseguridad a nivel regional después de Uruguay. Este indicador en Perú alcanzó el 35.3%, lo que destaca lo importante de examinar los desafíos relacionados con la seguridad turística en el país.

Hasta septiembre de 2018, se registraron cifras preocupantes en cuanto a la seguridad ciudadana en Perú. Aproximadamente el 26.2% de los ciudadanos peruanos han sido víctimas de la delincuencia, lo que reflejaba un alto nivel de

inseguridad a nivel nacional, alcanzando un 85.7%. En la provincia de Lima, la tasa de inseguridad llegó al 87.7%. Estas estadísticas presentaron un desafío para el gobierno peruano, el cual tuvo que ejecutar políticas y programas para resguardar al turista. Especialmente durante la pandemia de COVID-19, surgió la urgencia de restaurar las instalaciones turísticas y recuperar la confianza en la industria turística (Julca, 2020).

En 2019, el MINCETUR realizó un estudio para establecer el índice de agrado de los visitantes a Lima. La muestra incluyó 1049 participantes, con representación de diferentes países, de los cuales un 23.1% eran turistas provenientes de Norteamérica, 27.6% de Europa, 39.8% de Sudamérica, y el 9.5% restante provenía de Centroamérica, Asia, África y Oceanía. Los resultados obtenidos revelaron una satisfacción general del 80.1%. En cuanto a la recomendación de visitar la ciudad, el 23.8% de los participantes respondieron afirmativamente. Uno de los principales motivos de visita fue la gastronomía, con un porcentaje del 39.6%. Sin embargo, el aspecto que generó mayor descontento durante su visita fue el tránsito, con un 65.3% de menciones, seguido de la inseguridad, con un 23.3%.

Por otra parte, en 2020, el MINCETUR enfocó un estudio que tenía como intención evaluar el nivel de agrado turístico, del visitante nacional y extranjero, de acuerdo a su estadía y a los servicios que disfrutó durante su visita a Piura. La muestra del estudio estuvo conformada por 500 individuos: 3% norteamericanos, 5% de europeos, 90% sudamericanos, y 2% asiáticos. Los resultados obtenidos revelaron una satisfacción general del 85.4%. En cuanto a la recomendación de visitar la ciudad, el 56.2% de los participantes respondieron afirmativamente. Uno de los principales motivos de visita fue la gastronomía, con un porcentaje del 62.4%. Además, la característica que generó mayor desagrado durante su visita fueron las condiciones del clima cálido, con un 20.1%, siendo la inseguridad el aspecto que menos les desagradó, con tan solo un 1.4%.

En el distrito de Piura, se enfrenta un desafío importante en relación a la seguridad pública, lo cual repercute directamente en la calidad turística y satisfacción de los turistas. Se evidencia una situación preocupante debido a la falta de medidas eficaces que nos permitan cuidar por la seguridad de los viajeros en el

distrito. Estos problemas son muy notorios dentro de las zonas turísticas, como por ejemplo en la casa museo Miguel Grau no se cuenta con presencia policial que garantice la seguridad en el sitio, por factores como este, la percepción generalizada de inseguridad por parte de los visitantes y la incidencia de delitos que afectan la tranquilidad hacen que Piura disminuya en cuanto a la oferta turística.

Entre las posibles causas de esta carencia de seguridad pública en el distrito, es posible mencionar la asignación insuficiente de recursos y personal dedicados a la protección y supervisión turística, así el desinterés absoluto de las autoridades pertinentes. Además, factores como la presencia de grupos delictivos en áreas específicas y una infraestructura de seguridad inadecuada también podrían contribuir a esta problemática.

Las consecuencias de esta situación son evidentes. Los turistas que llegan al distrito de Piura se enfrentan a un ambiente percibido como inseguro, lo cual impacta negativamente en su experiencia de viaje y disminuye su nivel de satisfacción. Los visitantes pueden experimentar inquietud, lo que limita su participación en actividades turísticas y restringe su movilidad dentro del distrito. Además, esta falta de seguridad puede desalentar a posibles turistas a elegir a Piura como destino, lo cual afecta el desarrollo turístico local.

Además, se evidencia una falta de seguridad social que impacta la vivencia turística y genera inquietud entre los visitantes, convirtiéndose en una problemática que afecta directamente la satisfacción del turista. La ausencia de un entorno social seguro y acogedor dificulta la plena apreciación de los atractivos turísticos y disminuye la sensación de bienestar de los turistas en el distrito.

La ausencia de protección social puede ser atribuida a distintos factores. Estos incluyen la falta de programas de prevención y protección específicos para los turistas, una presencia policial insuficiente en las zonas turísticas, una iluminación deficiente en calles y espacios públicos, así como la presencia de grupos delictivos o tensiones sociales que generan un ambiente de inseguridad en la comunidad.

La falta de seguridad social en Piura tiene múltiples consecuencias negativas, es así que, los turistas pueden sentir inseguridad, limitando su disfrute de las atracciones y reduciendo su satisfacción. Esto puede disminuir el flujo de turistas, afectando la economía local y el desarrollo. Además, la mala reputación del destino se propaga si los turistas insatisfechos comparten sus experiencias negativas, dificultando la atracción de futuros visitantes.

Luego, se detecta una carencia en cuanto a seguridad del servicio turístico, lo cual tiene un impacto negativo durante la estadía de los visitantes. La ausencia de garantías y protección en los servicios brindados a los turistas genera inquietud y desconfianza en la seguridad y calidad de los mismos.

La escasa seguridad en los servicios turísticos puede tener diversas causas subyacentes. Algunas de ellas incluyen la falta de regulaciones y controles adecuados por parte de las autoridades competentes, la insuficiente capacitación y concienciación de los proveedores de servicios turísticos sobre las medidas de seguridad necesarias, y la ausencia de mecanismos de supervisión y evaluación de la seguridad y calidad turística.

La poca seguridad del servicio turístico en Piura tiene consecuencias perjudiciales para los visitantes y la imagen del destino. Los turistas pueden enfrentar situaciones de riesgo e inseguridad, lo que impacta negativamente en su nivel de satisfacción y confianza. Esto puede resultar en un descenso en el número de visitantes y afectar la reputación de Piura como un destino seguro y confiable. Además, existen implicaciones económicas negativas, ya que los turistas insatisfechos pueden dejar de recomendar el destino y optar por otros lugares considerados más seguros.

Si estos problemas persisten, la situación empeoraría significativamente. La falta de seguridad pública aumentaría los incidentes delictivos, generando temor y reduciendo la satisfacción de los turistas. Además, la reputación del destino se vería afectada, con una disminución del flujo turístico y un impacto económico negativo. En cuanto a la falta de seguridad social, los turistas se sentirían más inseguros, limitando su disfrute de los atractivos y disminuyendo su satisfacción. Esto

conduciría a una disminución del flujo turístico y afectaría la economía local. Además, la mala reputación del destino se agravaría.

Como alternativas iniciales de solución, es preciso proponer medidas para fortalecer la seguridad pública en áreas turísticas, implementar programas de prevención del delito y mejorar la infraestructura de seguridad. También se podría promover la conciencia y educación sobre seguridad, involucrar a la comunidad local en medidas de prevención y respuesta, y fomentar la participación comunitaria. Estas acciones podrían contribuir al mejoramiento de la protección al turista en el distrito de Piura, pero requerirían una colaboración integral entre autoridades, empresarios y turistas.

A lo expuesto, se plantea esta interrogante: ¿Cómo incide la seguridad turística en la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?, teniendo como problemas específicos ¿Cómo incide la seguridad pública en la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?, ¿Cómo incide la seguridad social en la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?, ¿Cómo incide la seguridad médica en la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?, ¿Cómo incide la seguridad informativa y de facilitación en la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?, ¿Cómo incide la seguridad en la recreación y en eventos en la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?, ¿Cómo incide la seguridad vial y del transporte en la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?, ¿Cómo incide la seguridad de los servicios turísticos en la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?, ¿Cómo incide la seguridad ambiental en la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023? Para ello, consideramos como objetivo general determinar la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023. Por consiguiente, la hipótesis general será: existe un vínculo significativo entre la seguridad turística y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.

Por consiguiente, la presente se justifica en cuatro criterios relevantes; teóricamente porque estuvo orientada a la revisión exhaustiva de la literatura existente, ésta fue esencial para obtener una comprensión profunda del nexo entre seguridad y satisfacción turística en el distrito de Piura. Al analizar y sintetizar

estudios previos, investigaciones y teorías relevantes, se pudieron identificar las principales perspectivas teóricas, conceptos clave y variables relacionadas con el tema de investigación. Asimismo, esta revisión teórica permitirá establecer una base sólida de conocimiento, identificar lagunas en la literatura existente y definir los marcos conceptuales que guiaron la investigación.

De igual manera, es práctica ya que la implementación de estrategias y acciones prácticas es esencial para abordar los desafíos identificados en relación al contexto.

Además, es metodológica porque para cumplir con los objetivos planteados, es precisa la utilización de instrumentos de obtención de datos como el cuestionario y procesarlos mediante softwares, todo ello con la finalidad de hallar la incidencia de la seguridad turística en la satisfacción del turista.

Por último, se sustenta socialmente puesto que los aportes del presente estudio se centrarán en la colaboración con autoridades locales, actores turísticos y otras partes interesadas para diseñar e implementar medidas concretas que promuevan la seguridad y el agrado turístico. Las acciones que se planteen en la investigación pueden ir relacionadas con la mejora de la infraestructura turística, la implementación de medidas de seguridad adicionales y la promoción de la cooperación entre diferentes actores para garantizar un entorno turístico seguro y agradable.

II. MARCO TEÓRICO

La protección y el agrado del turista son aspectos esenciales para la industria del turismo. Ambos aspectos son clave para generar confianza, promover visitas repetidas y fomentar el desarrollo sostenible del turismo (Salas et al., 2019). Asimismo, la seguridad turística es un área que últimamente se ha vuelto necesaria en muchos países, se enfoca en proteger al turista y al prestador del servicio en cuanto a su vida, integridad física y psicológica. Para entender el contexto, la seguridad implica mantener la paz, la ley y el orden público; este último no solo está conformado por funcionarios públicos, sino también por las sanciones penales, administrativas y las judiciales que se impongan al transgredirlo (Chiang et al., 2022).

De acuerdo a Grünewald (2012) la protección del turista abarca diversas dimensiones esenciales para el ámbito del turismo. Esto incluye la seguridad pública, social, médica, informática, recreativa, vial, de servicios y ambientales. El resguardo público busca disminuir conflictos con la presencia policial; la seguridad social se refiere a normas y leyes para la paz y armonía; la seguridad médica se enfoca en prevención y atención médica; la seguridad informática y de facilitación se relaciona con comunicación e infraestructura turística. Por su parte, la seguridad recreativa busca condiciones seguras en actividades, la seguridad vial se refiere a señalización y transporte seguro, la seguridad en servicios al turista implica normas de seguridad en establecimientos y la seguridad ambiental protege de impactos de la naturaleza en el entorno.

Así mismo al hablar de seguridad turística es imprescindible no hacer hincapié en la seguridad pública, puesto que esta misma es un factor principal al momento de elegir los destinos turísticos, en ese sentido la seguridad se ha convertido en la primera condición para cualquier actividad que se desee desarrollar (Basurto, 2020) En el mismo sentido Escandón (2022) sostiene que la seguridad turística implica atender diferentes factores relacionados con el turista, tales como la integridad física, económica y psicológica, por ello resulta primordial la unificación de esfuerzos direccionados a articular un trabajo conjunto con todos aquellos agentes que buscan erradicar los índices de seguridad. Al respecto Gálvez et al (2020)

indica que la seguridad pública se encuentra inmersa en buscar comportamientos adecuados de aquellas personas que buscan algún desorden, ello implica hacer uso de las diferentes normas impuestas por los gobiernos con el propósito de custodiar por la totalidad de los ciudadanos. Por su parte Mora et al. (2022) sostiene que para el turismo es esencial la seguridad pública, puesto que esta incide en la excelencia del servicio que prometen los destinos, Es por ello la importancia de garantizar un servicio de calidad para que los turistas se lleven buenas impresiones.

Por otro lado, es primordial mencionar a la seguridad vial que ofrecen los destinos turísticos, puesto que la gran parte de los turistas buscan lugares donde el acceso sea de manera segura y al mismo tiempo de fácil acceso, con el fin de que puedan disfrutar lo que les ofrece el país de manera tranquila. Al respecto Tuquinga (2022) manifiesta que la seguridad vial hace referencia al estado actual de las vías de transporte con relación a su señalización e infraestructura. Por su parte Freire (2022) sostiene que la seguridad vial es la prevención o la minimización de accidentes, es decir comprende las diferentes acciones realizadas por las autoridades correspondientes que buscan mitigar el peligro en las vías de comunicación. Ttito (2023) Sostiene un concepto similar, puesto que lo define como el conjunto de medidas aplicadas de transportes, cuyo fin es garantizar que los turistas lleguen a su destino.

Así también se le puede definir a la seguridad turística como el factor que permite asegurar la salud física y psicológica del turista, los prestadores del servicio y los usuarios del mismo. Esto implica una serie de factores relacionados al cuidado y a la protección (Grünewald, 2018). La protección en el servicio que se brinda al turista tiene como indicadores a las normas de seguridad en establecimientos y capacitación del personal. Asimismo, la seguridad turística es un componente significativo tanto en la gestión de la seguridad como en la industria del turismo. Para Tarlow (2014), los expertos en seguridad privada, así como los departamentos de policía de destinos turísticos, hoteles, atracciones principales y parques temáticos, reconocen la importancia de abordar los problemas de seguridad y protección en el ámbito turístico, a menudo denominados como garantías turísticas, como elementos clave para el progreso de la industria turística.

Igualmente, las normas de seguridad en establecimientos, tienen un rol fundamental dentro de las instalaciones ya que nos permiten advertir y prevenir riesgos; así como también nos permiten señalar y reemplazar algún desperfecto en el establecimiento (Olalla, 2019). De igual manera, la capacitación del personal hace referencia al desarrollo de capacidades en aquellos que intervienen directamente en los servicios turísticos; asimismo, se le puede definir como la actualización de conocimientos para mejorar ciertas habilidades con el objeto de poder cumplir con los requerimientos específicos de los visitantes (Ishuiza et al., 2022).

Por otro lado, Mohd et al. (2013) definen la satisfacción del turista como el grado en que su evaluación de los diferentes atributos de un determinado destino, supera sus expectativas. En otras palabras, es el resultado de comparar la experiencia real del turista en el destino visitado con las expectativas que tenía antes de la visita. De acuerdo con López y Espada (2021), las expectativas y la discrepancia de estas, llegan a determinar la satisfacción final del turista. La formación de las primeras le permitirá comparar y emitir juicios de valor.

Mortazavi (2021) enfatiza que la satisfacción del turista está estrechamente ligada a sus propias expectativas, las cuales se definen en función del grado en que las mismas logren satisfacerse respecto al servicio turístico que se les brinde. Además, cabe mencionar que las expectativas pueden estar estrechamente vinculadas con el entusiasmo, la curiosidad y la dedicación hacia la travesía. Para Vladimir et al. (2020), el elemento humano desempeña un papel crucial en la satisfacción del turista, pues dependerá de ellos que el servicio sea de calidad para que el turista se sienta cómodo. La interacción y atención brindada por el personal turístico juegan un papel significativo en la experiencia del visitante y, por lo tanto, influyen en su nivel de satisfacción.

Respecto a las características que envuelven a la satisfacción del turista, García y Moral (2022) destacan dos principales: el aspecto humano y qué tanto aprecian acceder a los servicios. En este sentido, los autores señalan que, los turistas con una motivación centrada en la gastronomía y la cultura estacional muestran una mayor satisfacción en las visitas con guías, el tráfico y el

estacionamiento, y aprecian el profesionalismo del personal hostelero, la oferta de hospedaje, los entornos naturales y la seguridad del entorno. Por otro lado, los turistas con una motivación enfocada en el patrimonio monumental muestran mayores niveles de satisfacción en términos de conservación del patrimonio. Asimismo, los turistas que buscan descanso y desconexión de la rutina, experimentan una mayor satisfacción en aspectos como la tranquilidad, los horarios, los puntos informativos y la disponibilidad de ambientes exclusivos para viajeros.

Crespo y Soria (2019) señalan que la satisfacción turística se ve influenciada por aspectos intrínsecos y extrínsecos. Los intrínsecos se refieren a los culturales, la estratificación social y la influencia de la familia como agente socializador. Los aspectos culturales determinan los deseos y comportamientos de las personas, mientras que la estratificación social y la familia influyen en las preferencias y experiencias de los turistas. Estos factores internos son importantes para comprender la satisfacción turística en un contexto más amplio. En cuanto a los factores externos, García y Moral (2022) identifican las actitudes y creencias como predisposiciones aprendidas que determinan las respuestas favorables o desfavorables hacia bienes o servicios específicos.

En cuanto a la importancia de la satisfacción turística, Pilco et al. (2022) sostienen que el turismo comprende una serie de componentes que deben estar interrelacionados e integrados de manera continua para promover el crecimiento del turismo y garantizar la plena satisfacción de calidad, cumpliendo así con los requerimientos y necesidades del turista en términos de descanso, disfrute y descubrimiento de nuevos lugares. Es importante destacar que cualquier falta de integración entre estos elementos puede resultar en un funcionamiento deficiente del sistema.

Es así que, Rogel (2018) destaca tres niveles de satisfacción que los clientes experimentan al momento de obtener un artículo o servicio. En primer lugar, está la insatisfacción, que se ve reflejada cuando el producto no va de acorde con las perspectivas del comprador. En segundo lugar, está la satisfacción, que se da cuando el producto concuerda con las expectativas del comprador. Y finalmente,

está la complacencia, que ocurre cuando el producto supera las expectativas del comprador. Es esencial llevar a cabo un seguimiento a las expectativas del cliente para así, poder determinar si se alinean con los servicios que las empresas pueden ofrecer y si en caso se logren alinear; esto ayudará a determinar si los servicios y productos concuerdan con lo que el cliente espera que sea, lo que los animará a consumir los productos y servicios ofrecidos.

Como dimensiones de la satisfacción de turista, Rogel (2018) destaca dos aspectos fundamentales. En primer lugar, se encuentra el rendimiento percibido, que se alude al valor que el turista supone de haber alcanzado inmediatamente de recibir un producto o servicio, es la evaluación que él mismo realiza sobre lo que recibió concerniente al producto, experiencia y servicio. En segundo lugar, se encuentran las expectativas, que son las perspectivas de los clientes sobre lo que sucederá durante una práctica de servicio, lo que esperan que suceda, comprender estas expectativas es fundamental para brindar un servicio de excelencia, pues permite fortalecer aquellos elementos o atributos que los visitantes verdaderamente aprecian.

De hecho, es importante destacar que un enfoque holístico en seguridad turística y satisfacción del turista tiene un impacto significativo en la reputación de los destinos y proporciona experiencias positivas y memorables. Varios estudios previos han abordado la relación entre ambas variables, y han servido como base para la presente investigación.

En el ámbito internacional, Román (2020) realizó una indagación con el propósito de examinar el estado del turismo aventurero en el Cerro de Hayas para diseñar un plan de acción de seguridad. Metodológicamente fue de naturaleza mixta, descriptiva, no transversal y no experimental. La muestra fue constituida por 382 personas del Cantón Naranjal, quienes respondieron a los cuestionarios planteados. Los resultados emanados exponen que el grado de seguridad proporcionado por los proveedores del servicio en Cerro de Hayas no es percibido favorablemente, lo cual indica la existencia de deficiencias en los procesos de ejecución y en la información proporcionada sobre los riesgos y peligros involucrados. Por tanto, es importante aplicar normas de seguridad en este tipo de

actividades para prevenir accidentes y aumentar la confianza de los turistas que participan en actividades turísticas de aventura en el Cerro de Hayas.

Mendoza (2020) efectuó su indagación con la finalidad de analizar la impresión social que presentan las comunidades de Olón, Montañita y Valdivia. La investigación se ejecutó utilizando un enfoque mixto, de corte transversal, correlacional y diseño no experimental. Se involucraron 396 turistas administrándoseles un cuestionario a modo de instrumento. Los hallazgos revelaron que los residentes destacaron sobre todo el aspecto socio-cultural, lo que tiene sentido si se tiene en cuenta la importancia del turismo de Olón y Montañita. En cuanto a la satisfacción de los turistas, las dimensiones de destino, servicio e infraestructura mostraron diferencias entre las comunidades, poniendo a Montañita como guía en cada una de las tres dimensiones, seguido de Olón y Valdivia. La construcción del modelo de Percepción Multinivel de Satisfacción (MPLS, por sus siglas en inglés) fue exitosa, con un 69% de los coeficientes de determinación por encima de 0.7, permitiendo establecer la influencia de un cambio en la impresión de los residentes y su vínculo seguida con la satisfacción de los turistas.

López y Pazmiño (2019) desarrollaron su artículo científico enfocándose en establecer la impresión de protección al turista que tienen los individuos que visitan a nivel nacional e internacional en la Ciudad Mitad del Mundo. La indagación se plasmó en el campo utilizando un enfoque cuantitativo para obtener datos estadísticos. Se empleó un muestreo probabilístico y la muestra consistió en 400 turistas nacionales y extranjeros a quienes se les aplicaron encuestas. Los hallazgos destacan una alta impresión de protección al turista en la Ciudad Mitad del Mundo. Además, se identificaron los aspectos de inseguridad que los turistas perciben, los cuales incluyen los servicios turísticos, la información turística, la apariencia y el paisaje, el aseo y la limpieza, y la conservación de los espacios turísticos. En cuanto a los actos delictivos percibidos, el 91% de los turistas nacionales encuestados no fueron víctimas de ningún acto delictivo, al igual que el 93% de los turistas extranjeros encuestados.

García y Moral (2022) llevaron a cabo su indagación con el fin de examinar el nexo de la personalidad de los turistas, su motivación y su satisfacción turística.

Metodológicamente fue de naturaleza cuantitativa y básica, correlacional y no experimental. En donde participaron 239 individuos que sus edades fluctúan entre los 18 y 82 años; siendo ellos quienes dieron efecto al cuestionario. Hallando que en efecto existe relación significativa con las variables antes mencionadas. Estos hallazgos resaltaron la importancia de fomentar la profundidad del tema, vinculándola con la personalidad, además del comportamiento que puedan tener los turistas debido a su relevancia a nivel psicosocial.

Kuo et al. (2020) tuvieron por finalidad determinar el índice de agrado de los turistas acerca de su experiencia en el uso de la tecnología de turismo inteligente. La indagación fue de naturaleza cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional. Los investigadores emplearon técnicas de ecuaciones estructurales para fijar la relación entre los atributos de la tecnología de turismo inteligente, el bienestar del viaje, la felicidad y la intención de regresar a visitar. Se recopiló un total de 527 encuestas de participantes que viajaron a Macao desde China continental. Los hallazgos del estudio indicaron que la accesibilidad es el factor más significativo en la experiencia de la tecnología de turismo inteligente, mientras que la personalización tiene un impacto menor. Se demostró que la experiencia de la tecnología de turismo inteligente está estrechamente vinculada a la satisfacción de la experiencia de viaje, y esta satisfacción tiene efectos positivos tanto en la felicidad de los turistas como en la intención de regresar a visitar el lugar. Igualmente, se comprobó una conexión positiva entre la felicidad del turista y su disposición a regresar en una futura visita.

Como investigaciones nacionales se tuvo a Ruíz y Tello (2020), quienes tuvieron como propósito establecer relación entre protección al turista y la excelencia de servicio ofertada en la localidad de Sauce. La indagación fue de naturaleza cuantitativa, correlacional y no experimental, tomando como muestra a 384 personas, a quienes se les solicitó el llenado de una encuesta con la finalidad de poder recolectar información. Los hallazgos más resaltantes dieron a conocer que hay un nexo entre las variables de la disertación con un coeficiente de correspondencia de 0,793, indicio de que esta es alta y positiva, así mismo con respecto a la percepción de seguridad turística un 47% la calificó en óptimo nivel, un 39% en grado regular y un 14% en grado bajo; concluyendo que hay un vínculo

importante de variables, por lo que se vuelve indispensable, gestionar estrategias que permitan desarrollar la seguridad turística.

Por su parte Guevara y Villalobos (2020), desarrollaron su estudio con el propósito de establecer el nexo entre excelencia del servicio y agrado del turista en los centros arqueológicos lambayecanos. La indagación se llevó bajo un enfoque cuantitativo de tipo correlacional; muestreando a 383 turistas, se les aplicó una encuesta en base al método SERVQUAL. Los resultados mostraron que con respecto a la relación de dichas variables existe una relación positiva con un valor de 0.740, así mismo con respecto a su dimensión seguridad turística indicaron un 54,6% están satisfechos, un 29,2% indicaron estar muy satisfechos, un 14,4% no están satisfechos ni insatisfechos y por último solo un 1,8% indicó estar insatisfecho con la seguridad brindada por parte de los centros arqueológicos de Lambayeque, concluyendo que existe una correlación positiva de dichas variables, además se logró determinar que los turistas en su mayoría se sentían satisfechos con la seguridad brindada en estos lugares turísticos.

En Cajamarca, Carrascal (2022) investigó con la finalidad de establecer el grado de satisfacción turística, respecto al servicio de guiado en el Complejo Monumental Belén. Metodológicamente fue una indagación cuantitativa, básica y no experimental, con una muestra de 232 turistas quienes dieron respuesta a una encuesta. Los principales hallazgos indicaron que en el indicador seguridad turística; el 74,41% indicó estar satisfecho con el servicio brindado en seguridad y el 26,3% indicó estar insatisfecho con la seguridad brindada, con respecto al nivel de satisfacción indicaron el 82,2% de los turistas indicó estar satisfecho con el servicio brindado y un 17,80% indicó que no estar satisfecho. Considerando los mencionados hallazgos, se concluyó que los servicios de seguridad turística y la satisfacción del servicio brindados en el Complejo Belén se presentaron en un nivel aceptable que, sin embargo, podría mejorar atendiendo las necesidades más requeridas por el turista.

En Trujillo, Castillo y Morales (2020) efectuaron un estudio con el fin de identificar el vínculo de la seguridad turística y la satisfacción de los turistas extranjeros. Para el logro de dicho objetivo se empleó una indagación cuantitativa

correlacional y no experimental, en donde estuvieron involucrados 30 turistas extranjeros quienes dieron efecto a una encuesta. Los resultados mostraron que 22% de los turistas indicaron la seguridad está en un nivel alto, un 38% mencionaron que lo encuentran en grado regular y un 40% indicó un nivel 40%. Asimismo, un 68% indicó un nivel bajo de satisfacción, un 10% indicó un nivel medio de satisfacción y por último un 22% indicó un grado alto de satisfacción. Además, en la correlación de las variables los resultados indicaron un con valor de Rho de Spearman=0,750. Dadas las evidencias se pudo concluir que hay un vínculo positivo entre ambos términos de estudio, además, que los turistas no se encuentran en su mayoría satisfechos.

En Iquitos, Gaviola (2019) ejecutó su estudio persiguiendo el fin de hallar el vínculo entre la seguridad turística y la satisfacción por parte de los turistas. Para el logro de dicho propósito se empleó metodológicamente el enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional; en el que se consideró a 384 turistas, quienes dieron respuesta a una encuesta. Después de analizar los resultados, se descubrió que la seguridad es regular mostrando un indicador de 64%, asimismo un 52% indicó estar satisfecho con el servicio turístico. Con respecto a la relación de las variables, los hallazgos evidenciaron una correspondencia de 0,823; señal de un vínculo positivo, se pudo concluir que existe relación entre ambos constructos, asimismo, que existe una satisfacción desfavorable debido a que casi la mitad de los turistas no están satisfechos con los servicios brindados.

En el distrito de Canchaque, en Piura; Juárez et al. (2021) llevaron a cabo su artículo científico teniendo como fin principal explorar la conexión entre la excelencia del servicio ofrecido por empresas turísticas en alojamientos, restaurantes y medios para transportarse, con el agrado del usuario en esa localidad. Este estudio adoptó un enfoque metodológico no experimental de tipo transversal, centrado en correlaciones y análisis cuantitativos, utilizando un cuestionario como herramienta principal. Los hallazgos indicaron que la excelencia de los servicios en los alojamientos tuvo un impacto significativo en la satisfacción de los viajeros. Se llegó a la conclusión de que los servicios proporcionados por los alojamientos turísticos son de alta calidad, mientras que los restaurantes mostraron

tanto aspectos positivos como negativos, y la mayoría de los medios de transporte ofrecen un servicio de baja calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

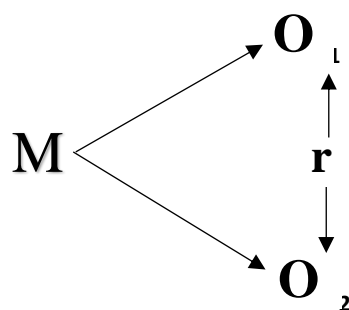
El enfoque utilizado fue de naturaleza cuantitativa, lo cual implica analizar ciertos eventos de manera estadística utilizando datos cuantificables (Ruiz y Valenzuela, 2021). Esta metodología se basó en la recopilación y el análisis de datos para atender interrogaciones de pesquisas y comprobar hipótesis concretas anticipadamente. De igual manera, se pudo apreciar el análisis descriptivo y correlacional de las variables analizadas.

Además, el tipo de estudio que se desarrolló fue básico. Este tipo de indagación tiene como intención trascendental profundizar en el entendimiento de un tema, suceso o ley natural fundamental (Patel y Patel, 2019). Por ende, en lugar de resolver un problema específico, se buscó en el actual estudio avanzar en la comprensión y conocimiento general de las variables.

3.1.2. Diseño de investigación

Respecto al diseño fue no experimental y transversal; en donde Mohajan (2020) manifiesta que es no experimental cuando no se efectúa ningún cambio o manipulación en ninguna de las variables de estudio, siendo así que los investigadores cumplen con la función de solo observar y registrar los datos en condiciones naturales. En el presente caso, se observó y registraron los índices de protección y agrado turístico en el distrito de Piura tal como se presentan en su entorno habitual.

Por otro lado, se consideró transversal, porque solo se encargó de recoger información o datos de un grupo de individuos o llámese población en un tiempo y lugar en específico (Wang y Cheng, 2020). En el presente estudio, se recopilaron los datos sobre la percepción de las variables estudiadas en el distrito de Piura en el periodo 2023, sin seguir a los participantes a lo largo del tiempo, pues solo se registraron las respuestas en un solo momento.



Dónde:

M: Turistas en el distrito de Piura

O1: Seguridad Turista

O2: Satisfacción del turista

R: Correlación entre variables

3.2. Variables y operacionalización**Variable 1: Seguridad turística**

Definición conceptual: De acuerdo a la Teoría de Grūnewald (2012), es uno de los puntos estadísticamente dominantes de la apreciación del ser humano a lo largo de la evolución del ámbito turístico, que ahora implica una variedad de factores.

Definición operacional: Se tuvieron en cuenta aspectos relacionados con la seguridad en varios ámbitos, como la seguridad pública, social, médica, informática, en actividades recreativas y eventos, vial y de transporte, seguridad en los servicios turísticos y seguridad ambiental.

Variable 2: Satisfacción del turista

Definición conceptual: Comprender y gestionar adecuadamente las expectativas del cliente es fundamental para lograr niveles óptimos de satisfacción en el turismo (Rogel, 2018).

Definición operacional: Se tomó en cuenta el rendimiento percibido y las expectativas de los turistas.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para Ñaupas et al. (2018) esta consiste en el número de unidades de investigación con las cualidades necesarias para ser clasificadas como tales. Estas unidades pueden ser individuos, hechos o acontecimientos que presentan las características en una variable o fenómeno de investigación. En el presente estudio, la población fue establecida por las personas que hayan visitado la ciudad de Piura. De acuerdo con DIRCETUR mencionado en El Peruano (2023) no se puede establecer una población exacta, pero mediante los datos recopilados es aproximadamente veinte mil personas que conforman los turistas. Se tuvo los siguientes aspectos inclusivos y exclusivos:

Criterios de inclusión:

- a) Individuos de ambos géneros mayores a 18 años
- b) Turistas que visitaron el distrito de Piura, durante el año 2022.
- c) Turistas que hayan tenido al menos un día en el distrito de Piura

Criterios de exclusión:

- a) Individuos de ambos géneros menores a 18 años
- b) Turistas que visitaron el distrito de Piura en años anteriores al 2022
- c) Turistas con una estadía inferior a un día

3.3.2. Muestra

Andrade (2020) señala que representa un subconjunto manejable del conjunto. Es un subconjunto de una población mayor con características similares. Se utiliza en pruebas estadísticas cuando el volumen de la muestra es eminente para dar cabida a todos los participantes u observaciones o cuando se desconoce el volumen poblacional. En nuestra investigación se utilizó la siguiente fórmula para poblaciones no conocidas:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{e^2}$$

Dónde:

$$\alpha = 0.05$$

$$1-\alpha/2 = 0.975$$

$$Z_{1-\alpha/2}^2 = 1.96$$

$$p \text{ y } q = 5\%$$

$$e = 5\%$$

De dicha manera la muestra estará conformada por 384 turistas del distrito de Piura.

3.3.3. Muestreo

Armijo et al. (2021) señalan que se refiere al proceso de seleccionar una muestra de una población más amplia basándose en algún criterio, como las características de un individuo, la frecuencia de un acontecimiento o el comportamiento pasado de un individuo, que permitirá recoger datos útiles para un estudio previsto. En este contexto, dado que se aplicó una fórmula de muestreo y se contó con criterios inclusivos y exclusivos, se determinó que el tipo de muestreo en el actual estudio fue probabilístico.

3.3.4. Unidad de Análisis

Estuvo conformado por turistas que visitaron el distrito de Piura durante el año 2022 y concuerden con los criterios de inclusión aludidos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Fernández et al. (2021) sostiene que la metodología utilizada para confirmar una hipótesis sobre una determinada variable se conoce como técnica, y por tanto la variable que se investiga, dictará la metodología empleada. Por tanto, la técnica que se manejó en la indagación fue la encuesta. Según lo mencionado por Useche et al. (2019) es aquella que consiste en iniciar una serie de procedimientos con la intención de recoger datos, ya sea verbalmente o por escrito; los datos y la información recogidos deben proceder de una muestra representativa; y las muestras y los datos recogidos deben someterse a las preguntas que componen el cuestionario correspondiente de la encuesta.

En este sentido, las encuestas aplicadas tuvieron como propósito recalcar información sobre las variables de estudio, de este modo se podrá percibir el estado

en el que se encuentran las variables de investigación y las diferentes percepciones de los turistas acerca del turismo en el distrito Piura.

Por otra parte, el instrumento de recojo de datos hace referencia a aquellas herramientas utilizadas en la investigación con el fin de reunir datos sobre las personas, los acontecimientos o los fenómenos investigados (Vásquez et al., 2021). Por lo mismo, en nuestra investigación hicimos uso del cuestionario. De acuerdo con Mohammad (2020) este instrumento debe considerarse como un conjunto de preguntas claves que el encuestado debe tener en cuenta cuando se trata de recopilar cifras concretas y testimonios de primera mano. Este instrumento faculto para conseguir información específica de los participantes acerca de la seguridad turística y satisfacción del turismo. Las preguntas que se emplearon fueron cerradas, donde los participantes elegirán respuestas predefinidas en base a una escala Likert.

3.5. Procedimientos

Para lograr el diseño y desarrollar la investigación utilizamos el siguiente procedimiento:

Empezamos con la pesquisa en fuentes secundarias como la base de datos de revistas científicas ya sea Google académico, la referencia, Dialnet, entre otras, así mismo se utilizó repositorios universitarios para la investigación, seleccionando de esta manera tesis y artículos bajo criterios como la antigüedad del documento y que se encuentre presente la variable de estudio que vendría a ser seguridad turística.

Para recolectar la información de las fuentes se aprovechará el cuestionario que primero se verá sometido a una validación de expertos y así mismo se llevará a una confiabilidad estadística. La difusión del cuestionario fue por medio de Google forms, luego se procedió a aplicar los cuestionarios elaborados para los participantes. Estos cuestionarios fueron diseñados con el propósito de investigar la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista.

Finalmente, la información recopilada se analizó y procesó utilizando técnicas estadísticas. Para ello, se utilizaron programas como Microsoft Excel y SPSS, que permitieron demostrar un resultado impecable sobre los datos

obtenidos. Este análisis estadístico contribuyó a identificar patrones, tendencias y posibles relaciones entre las variables estudiadas, proporcionando una base sólida para las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

En nuestro estudio se aprovechó el método descriptivo, ya que es apropiado para recopilar información y datos relevantes que posteriormente serán analizados y procesados estadísticamente. El método descriptivo se centrará en la recopilación y examen de datos sobre las variables de estudio en el distrito de Piura durante el año 2023.

Para poder realizar el análisis de la data, se emplearon métodos estadísticos y descriptivos para resumir y presentar los resultados de manera objetiva en tablas y figuras. Esto incluyó el proceso de determinar medidas que representan el centro de los datos, como la media y la mediana, junto con medidas que indican la dispersión de los mismos, como la desviación estándar. Estas técnicas proporcionarán información cuantitativa sobre las variables de estudio, permitiendo una comprensión más precisa de los datos recopilados.

Asimismo, se realizaron pruebas de normalidad para verificar si los datos cumplen una distribución normal. El cumplimiento de este supuesto sirvió para determinar qué tipo de estadígrafo de prueba se aplicaría para evaluar la relación entre las variables de nuestra indagación, ya sea correlación de Pearson o Rho de Spearman.

El análisis y procesamiento de la data se realizó por medio del software estadístico SPSS, que facilitó el desarrollo de los cálculos estadísticos y la generación de gráficos y tablas para visualizar los resultados de manera clara y precisa. Este enfoque metodológico permitió obtener conclusiones significativas sobre el vínculo entre las variables, brindando información segura para tomar determinaciones en el espacio turístico.

3.7. Aspectos éticos

Se prestó especial atención a criterios esenciales como coherencia, imparcialidad, pertinencia, claridad y validez, los cuales desempeñan un papel crucial al asegurar la integridad y la excelencia del estudio. Además, se dará cumplimiento a los principios éticos señalados en el reglamento de la Universidad César Vallejo. Estos principios éticos engloban la beneficencia, que se enfoca en generar un impacto positivo en el entorno de investigación; la no maleficencia, que implica tomar precauciones y decisiones adecuadas para evitar causar daño a los participantes; la autonomía, que consiste en aceptar la responsabilidad por las posibles consecuencias del estudio; y la justicia, que tiene como propósito asegurar la equidad y los beneficios para la unidad de estudio.

Además, se garantizó el respeto y la confidencialidad de las respuestas por los encuestados, evitando cualquier manipulación de la información con fines propios. Se veló por la integridad y originalidad del estudio, evitando cualquier forma de plagio o mal uso de fuentes. Se siguieron los principios éticos de honestidad, transparencia y responsabilidad. Esto permitió que se efectúen los derechos de los participantes y respeten las normativas establecidas por la Universidad César Vallejo y las buenas prácticas de investigación. Estas prácticas éticas sirvieron como guía para asegurar un estudio riguroso y éticamente responsable en el contexto del tema de seguridad y satisfacción turística en el distrito de Piura.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadísticas descriptivas

4.1.1. Caracterización de la muestra

A continuación, se muestran los niveles conseguidos según la aplicación del cuestionario de las dimensiones de la variable Seguridad turística

Figura 1

Nivel de las dimensiones de la variable Seguridad Turística

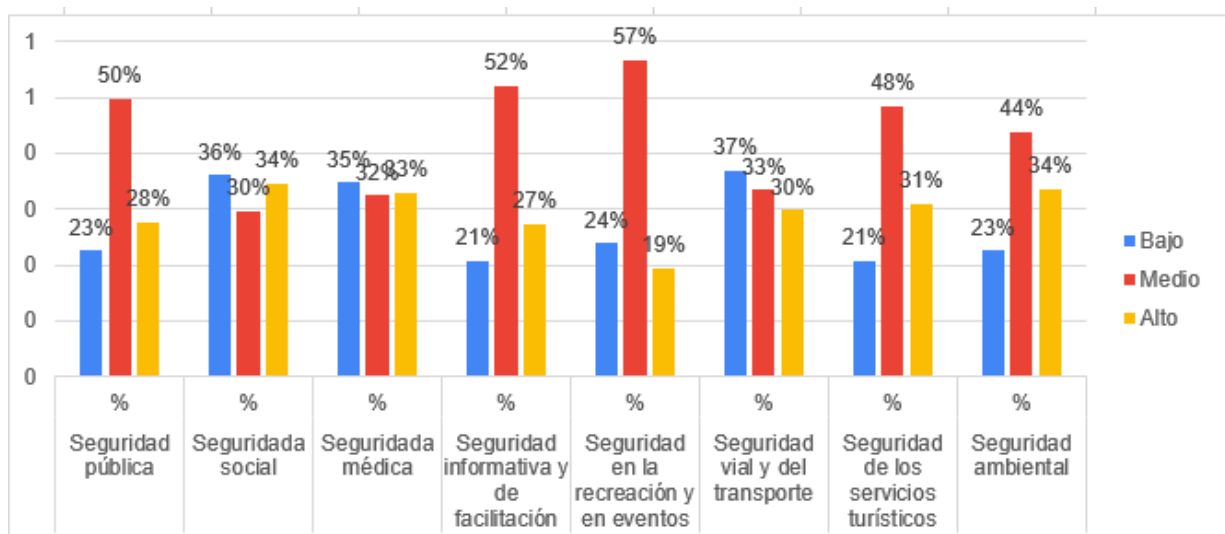


Tabla 1

Nivel de las dimensiones de la variable Seguridad Turística

Nivel		Bajo	Medio	Alto	Total
Seguridad pública	Frecuencia	87	192	107	386
	Porcentaje	23%	50%	28%	100%
Seguridad social	Frecuencia	139	114	133	386
	Porcentaje	36%	30%	34%	100%
Seguridad médica	Frecuencia	134	125	127	386
	Porcentaje	35%	32%	33%	100%
Seguridad informativa y de facilitación	Frecuencia	80	201	105	386
	Porcentaje	21%	52%	27%	100%
Seguridad en la recreación y en eventos	Frecuencia	92	219	75	386
	Porcentaje	24%	57%	19%	100%
Seguridad vial y del transporte	Frecuencia	142	129	115	386
	Porcentaje	37%	33%	30%	100%
Seguridad de los servicios turísticos	Frecuencia	80	187	119	386
	Porcentaje	21%	48%	31%	100%

Seguridad ambiental	Frecuencia	87	169	130	386
	Porcentaje	23%	44%	34%	100%

En la figura 1 y tabla 1, se puede observar que, la seguridad pública tiene con mayor frecuencia el nivel medio con 50%, seguridad social presenta con mayor frecuencia el nivel bajo con 36%, referente a la seguridad médica tiene mayor prevalencia en el nivel bajo con 35%, referente a la seguridad informativa y de facilitación presenta con mayor frecuencia al nivel medio con 52%, respecto a la seguridad recreativa y de eventos se tiene mayor frecuencia el nivel medio con 57%, para la seguridad vial y del transporte tiene mayor incidencia el nivel bajo con 37%, referente a la seguridad de los servicios turísticos se consiguió mayor frecuencia el nivel medio con 48%, finalmente, para la seguridad ambiental, se obtuvo mayor frecuencia el nivel medio con 44%.

Figura 2

Nivel de la variable Seguridad turística

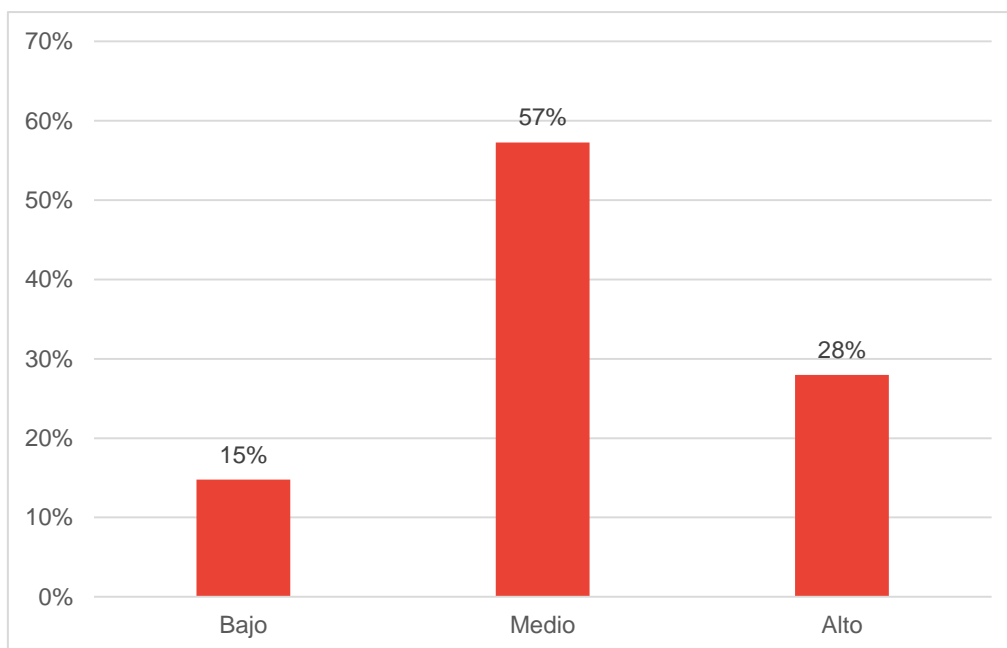


Tabla 2

Nivel de la variable Seguridad turística

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	57	15%
Medio	221	57%
Alto	108	28%
Total	386	100%

En la tabla y figura 2 se obtuvo que el nivel con mayor frecuencia que se ha obtenido referente a la variable seguridad turística es el medio con un 57% según los encuestados.

Figura 3

Nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción turística

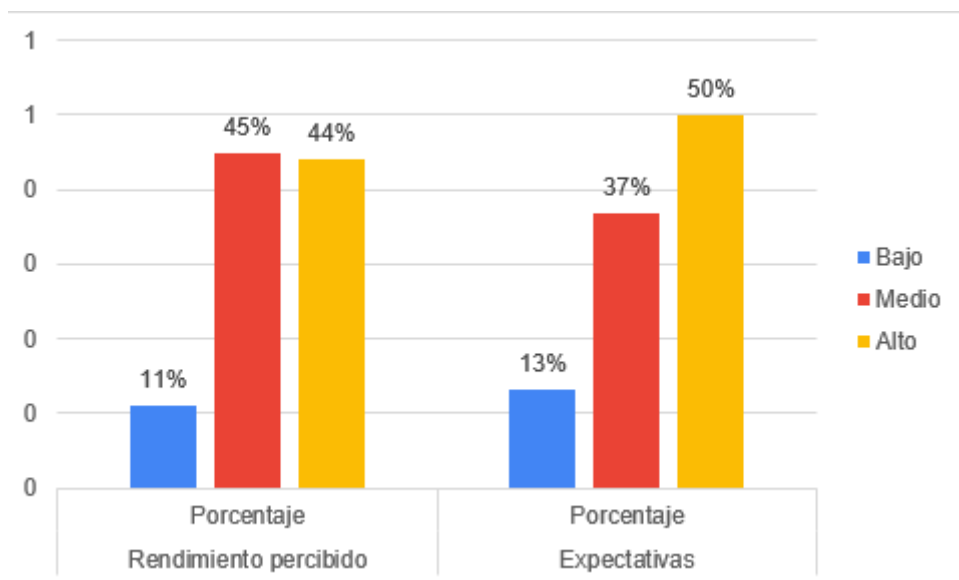


Tabla 3

Nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción turística

Nivel	Rendimiento percibido		Expectativas	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	43	11%	51	13%
Medio	173	45%	142	37%
Alto	170	44%	193	50%
Total	386	100%	386	100%

En la tabla y figura 3 se visualiza que el rendimiento percibido presenta mayor frecuencia en el nivel de medio con un 45%, en cuanto a la dimensión expectativas, se tiene con mayor frecuencia el nivel alto con un 50%.

Figura 4

Nivel de la variable Satisfacción del turista

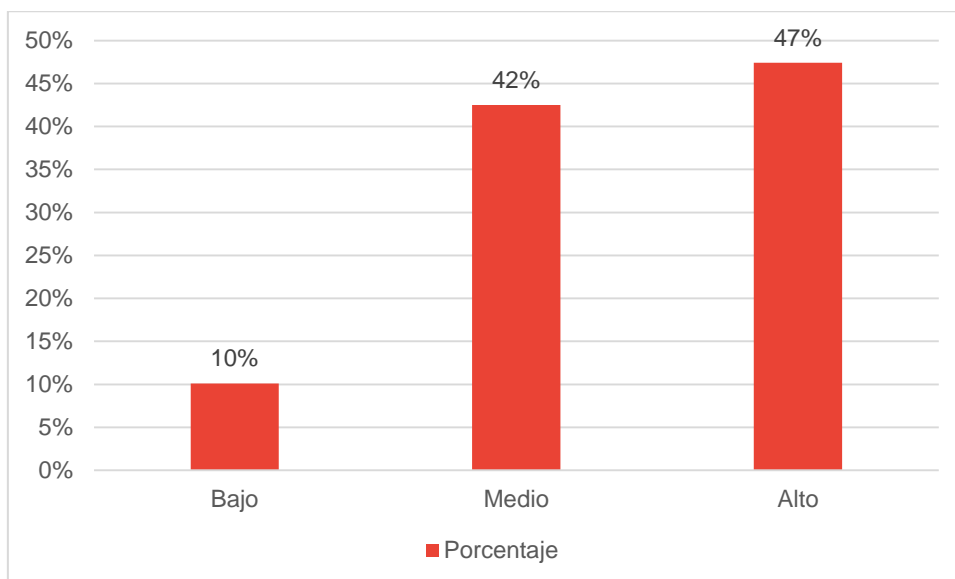


Tabla 4

Nivel de la variable Satisfacción del turista

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39	10%
Medio	164	42%
Alto	183	47%
Total	386	100%

En la tabla y figura 4 se obtuvo que el nivel con mayor frecuencia que se ha obtenido referente a la variable satisfacción del turista es el alto con un 47% según los encuestados.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad pública (D1)	,252	386	,000	,807	386	,000
Seguridad social (D2)	,239	386	,000	,782	386	,000
Seguridad médica (D3)	,231	386	,000	,790	386	,000
Seguridad informática y de facilitación (D4)	,265	386	,000	,803	386	,000
Seguridad en la recreación y en eventos (D5)	,288	386	,000	,794	386	,000
Seguridad vial y del transporte (D6)	,241	386	,000	,792	386	,000
Seguridad de los servicios turísticos (D7)	,248	386	,000	,805	386	,000
Seguridad ambiental (D81)	,223	386	,000	,805	386	,000
Seguridad turística (V1)	,302	386	,000	,784	386	,000
Satisfacción del turista (V2)	,303	386	,000	,758	386	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Figura 5
Histograma con curva de normalidad de seguridad publica

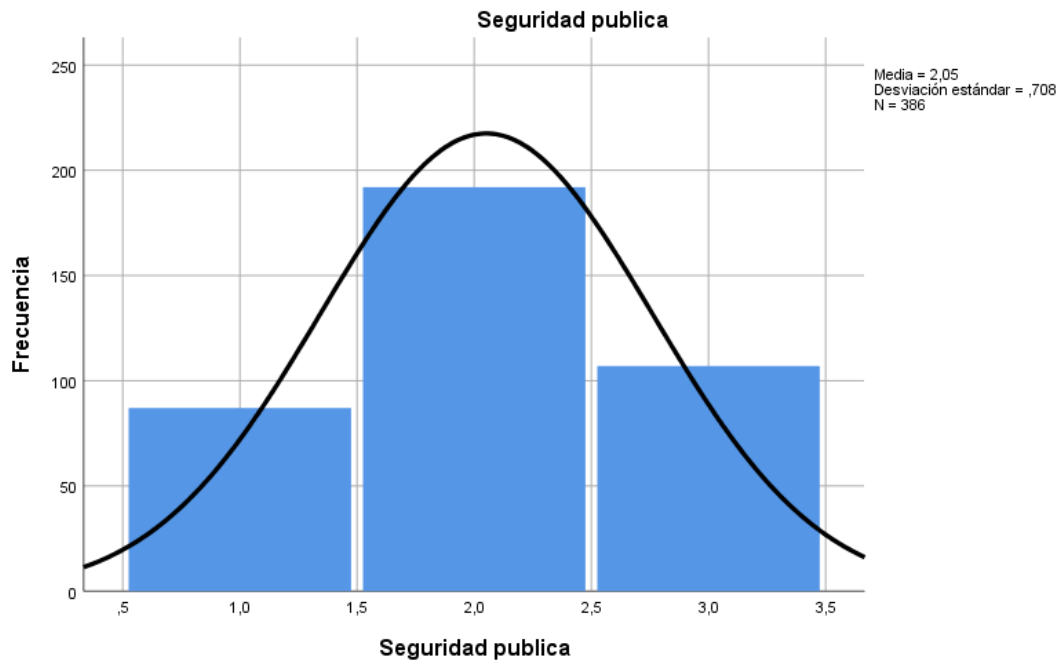


Figura 6
Histograma con curva de normalidad de seguridad social

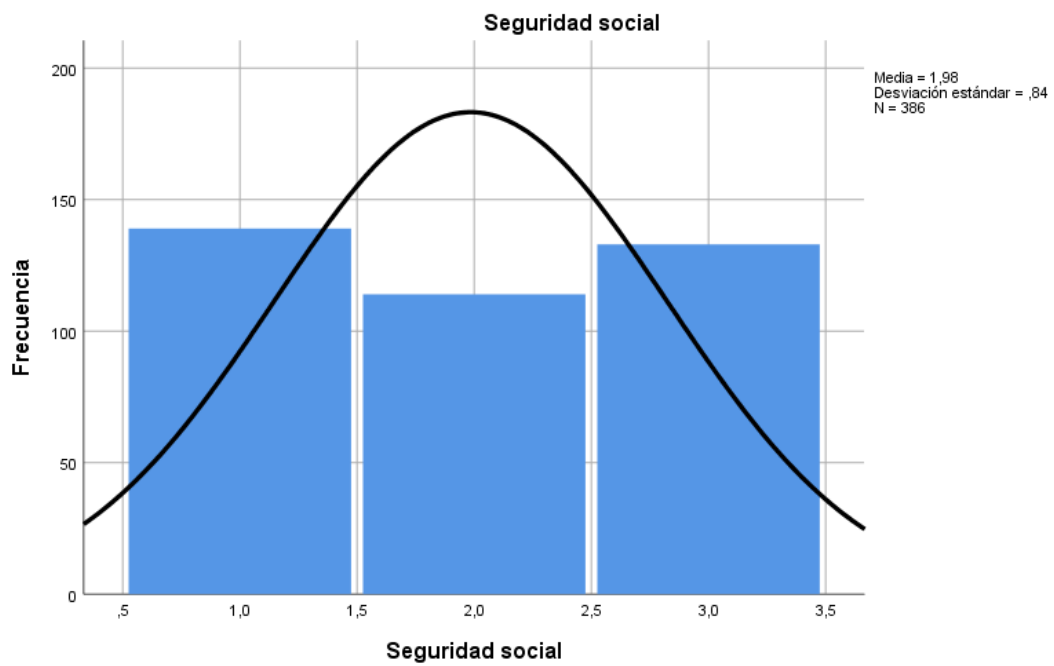


Figura 7
Histograma con curva de normalidad de seguridad medica

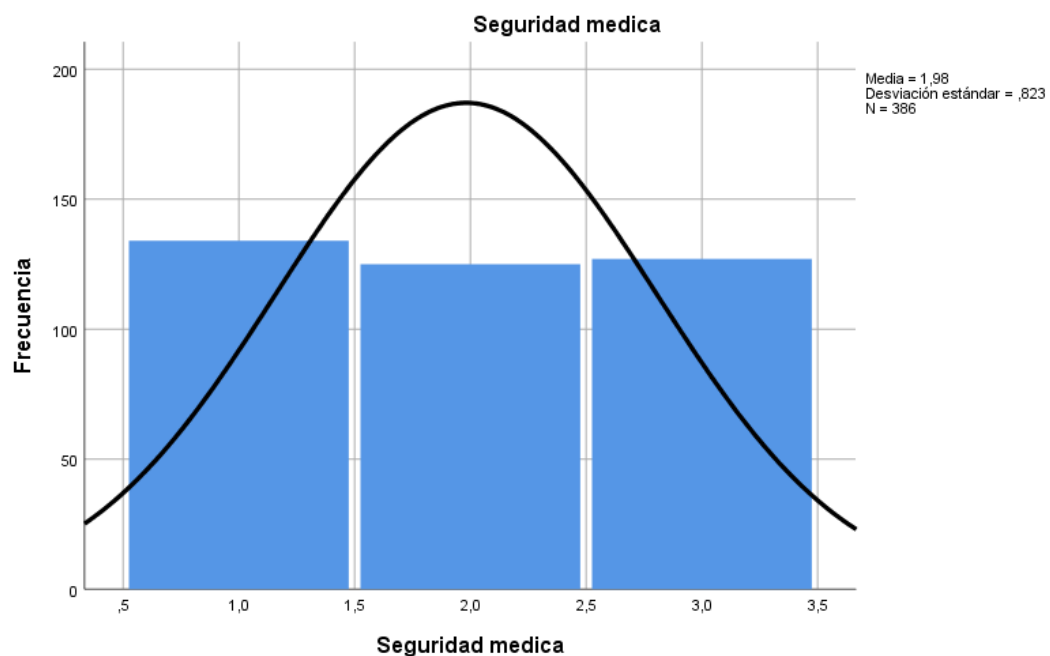


Figura 8
Histograma con curva de normalidad de seguridad informativa y facilitación

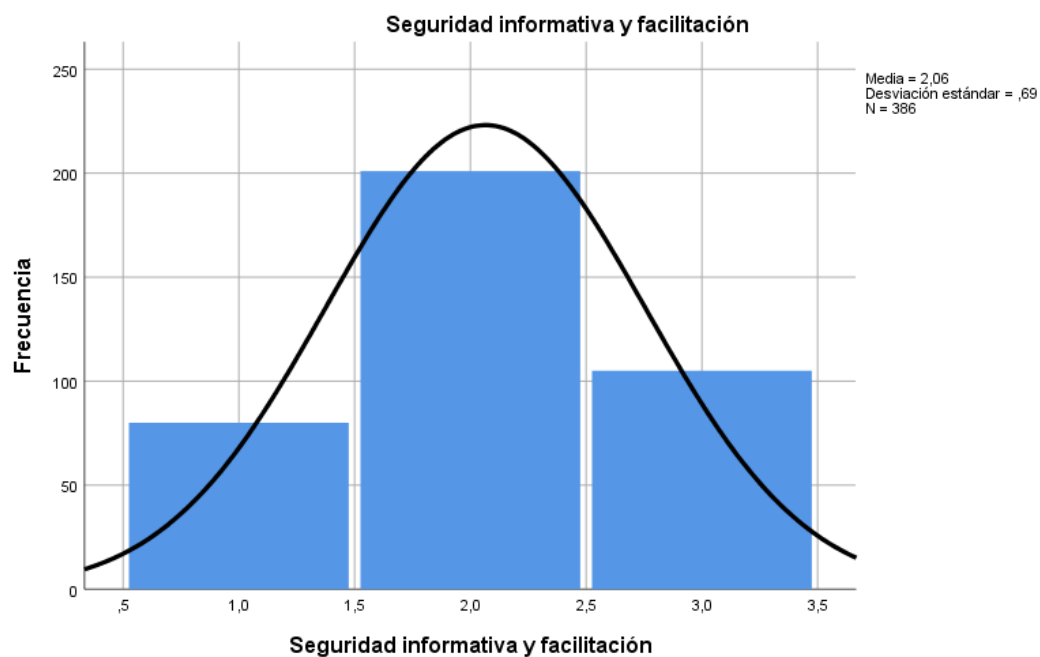


Figura 9

Histograma con curva de normalidad de seguridad en la recreación y en eventos

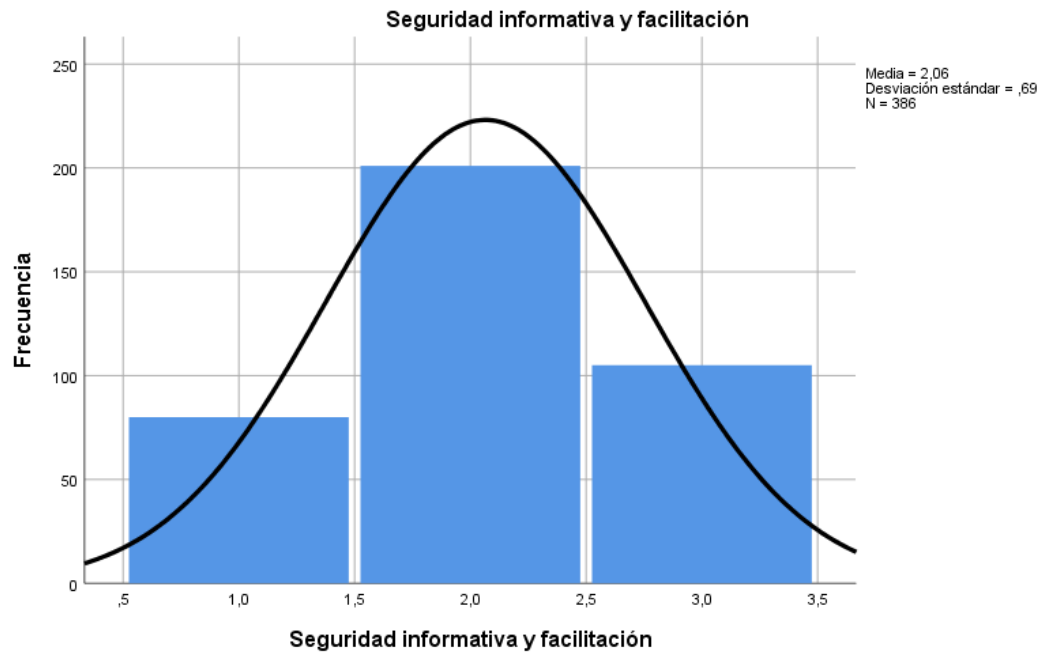


Figura 10

Histograma con curva de normalidad de seguridad vial y de transporte

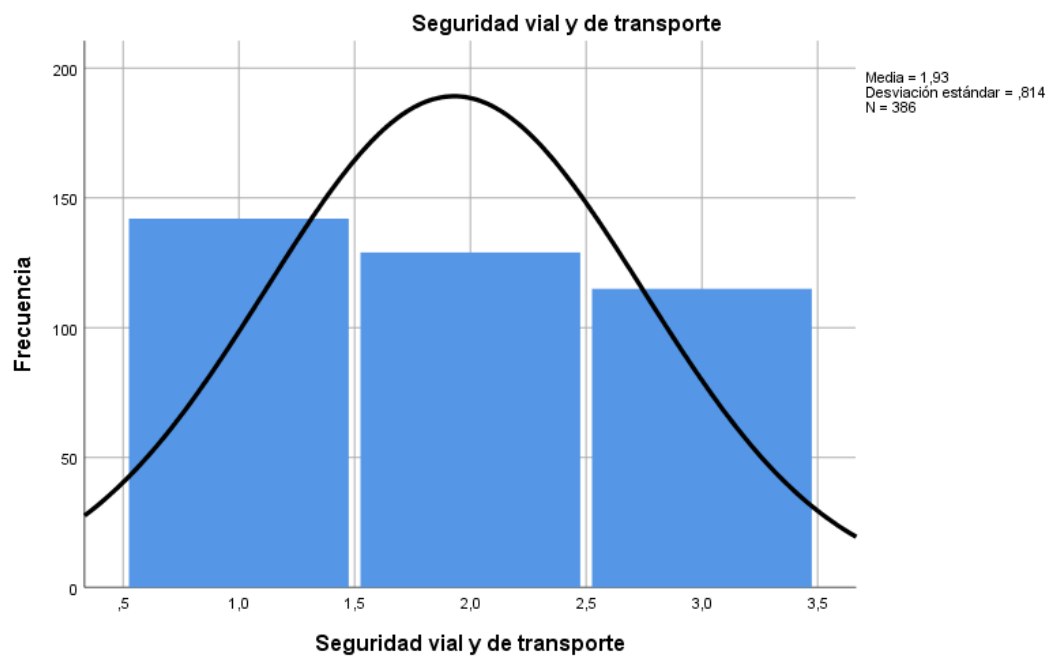


Figura 11

Histograma con curva de normalidad de seguridad de los servicios turísticos

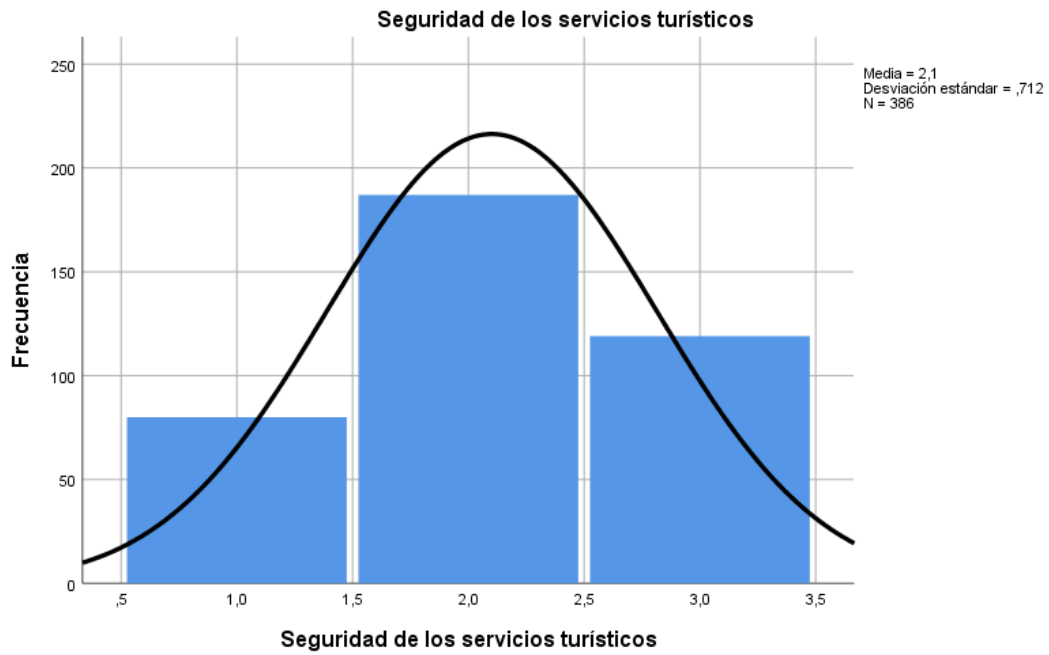


Figura 12

Histograma con curva de normalidad de seguridad ambiental

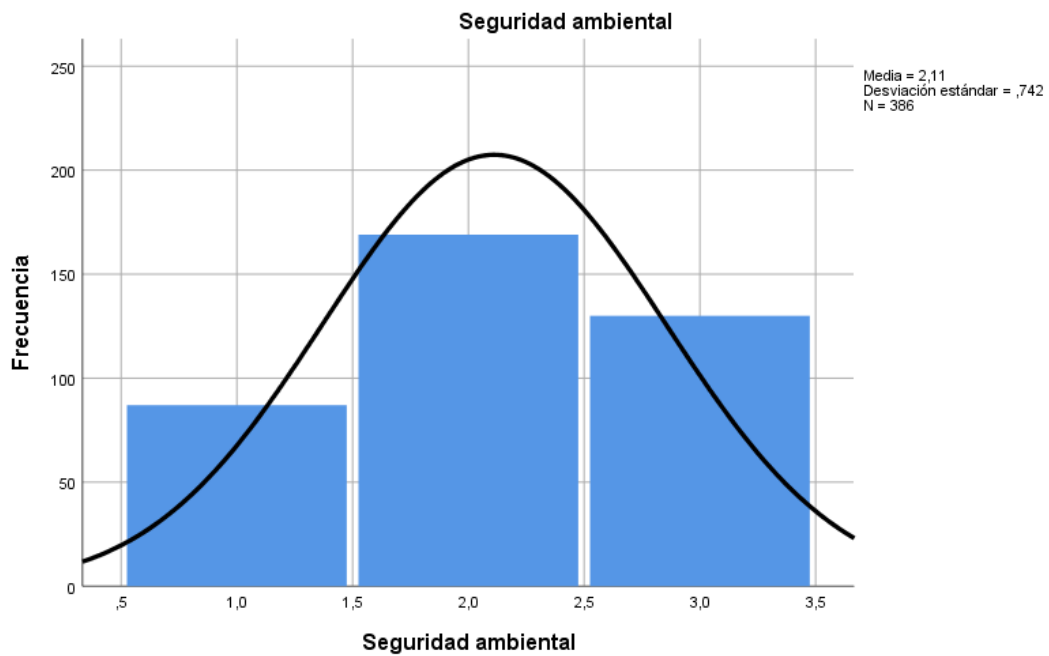


Figura 13
Histograma con curva de normalidad de seguridad turística

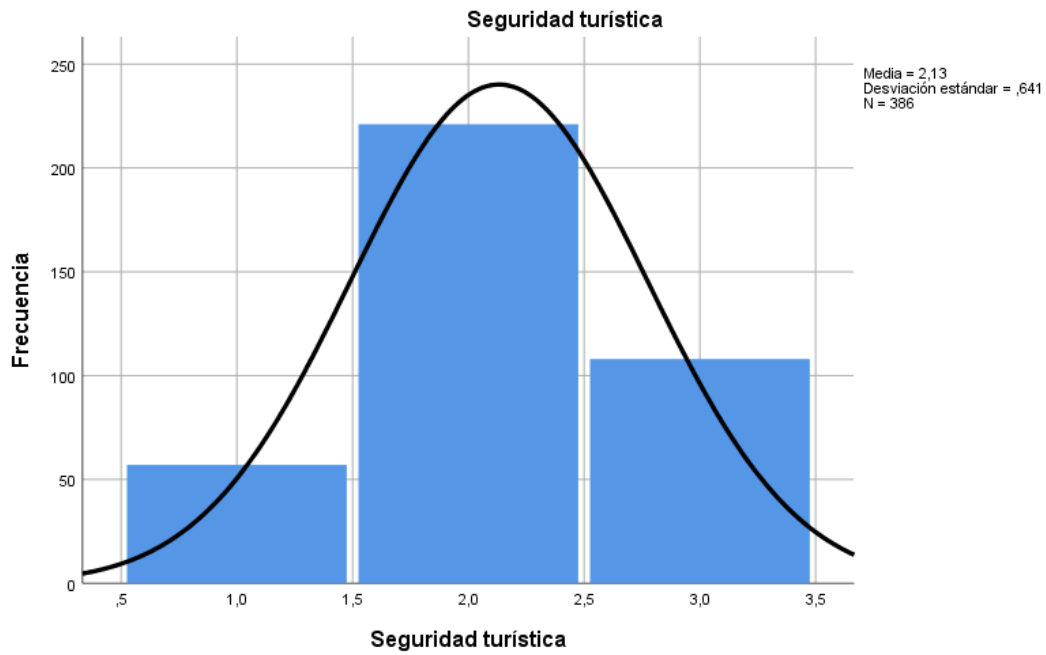
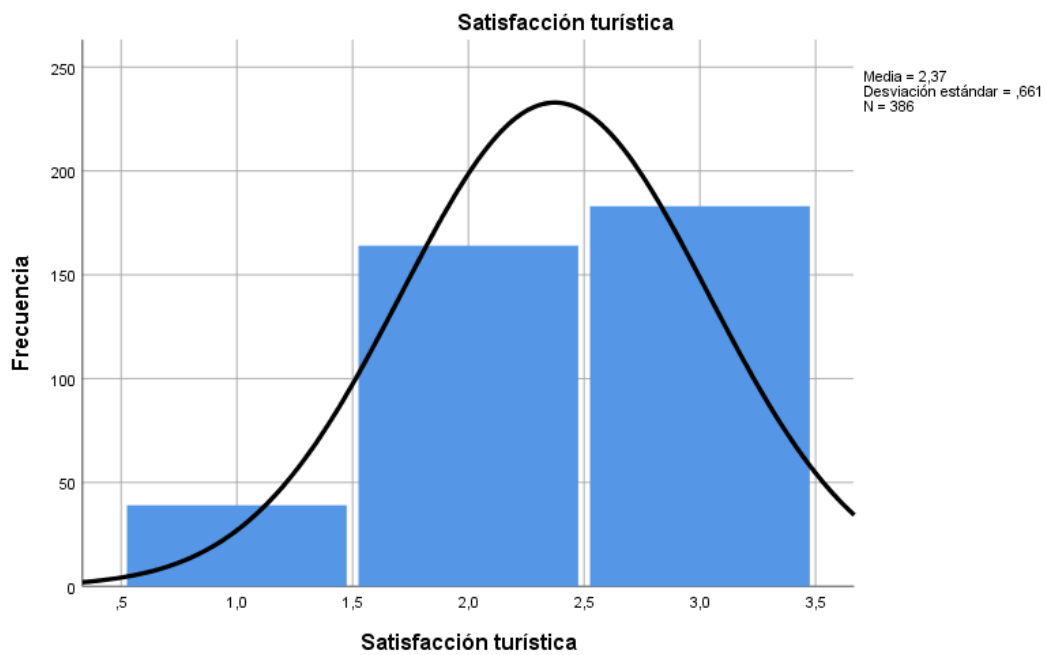


Figura 14
Histograma con curva de normalidad de satisfacción turística



Ho: La muestra procede de una distribución normal.

H1: Los datos no proceden de una distribución normal.

De acuerdo con los resultados analizados en la tabla 5 y gráficos presentados, se puede observar que las dimensiones y variables tienen un valor de $p < 0.05$, por lo que se puede indicar que no existen pruebas suficientes para aceptar H_0 , por lo que, de acuerdo a la H_1 , los datos no proceden de una distribución estándar.

4.2.2. Prueba de hipótesis general

Tabla 6

Prueba de relación entre seguridad turística y la satisfacción del turista

		Correlaciones		
			Seguridad turística	Satisfacción del turista
Rho de Spearman	Seguridad turística	Coeficiente de correlación	1,000	,414**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	386	386
	Satisfacción del turista	Coeficiente de correlación	,414**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	386	386

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

H_0 : No se presenta relación entre seguridad turística y satisfacción del turista.

H_1 : Existe presenta relación entre seguridad turística y satisfacción del turista.

De acuerdo con la tabla 6, se observa que seguridad de los servicios turísticos y satisfacción del turista se obtiene un valor $p < 0.05$, donde p es igual a 0.000, por lo que no existen suficientes evidencias para aceptar H_0 , por lo que, de acuerdo a la H_1 , existe relación entre la variable seguridad turística y satisfacción del turista, de acuerdo a esto se obtiene un valor de correlación de 0.414 que expresa ser una relación positiva moderada, por lo que mientras mayor sea la seguridad turística, la satisfacción del turista también aumenta.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 7

Prueba de relación entre seguridad pública y la satisfacción del turista

		Correlaciones		
			Seguridad pública	Satisfacción del turista
Rho de Spearman	Seguridad pública	Coeficiente de correlación	1,000	,356**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	386	386
	Satisfacción del turista	Coeficiente de correlación	,356**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	386	386

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

H₀: No se presenta relación entre seguridad pública y satisfacción del turista.

H₁: Existe presenta relación entre seguridad pública y satisfacción del turista.

De acuerdo con la tabla 7, se observa que seguridad pública y satisfacción del turista se obtiene un valor $p < 0.05$, donde p es igual a 0.000, por lo que no existen suficientes evidencias para aceptar H₀, por lo que, de acuerdo a la H₁, existe relación entre la variable seguridad pública y satisfacción del turista, de acuerdo a esto se obtiene un valor de correlación de 0.356 que expresa ser una relación positiva baja, por lo que mientras mayor sea la seguridad pública, la satisfacción del turista también aumenta.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 8

Prueba de relación entre seguridad social y la satisfacción del turista

			Correlaciones	
			Seguridad social	Satisfacción del turista
Rho de Spearman	Seguridad social	Coeficiente de correlación	1,000	,148**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	386	386
	Satisfacción del turista	Coeficiente de correlación	,148**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	386	386

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

H₀: No se presenta relación entre seguridad social y satisfacción del turista.

H₁: Existe presenta relación entre seguridad social y satisfacción del turista.

De acuerdo con la tabla 8, se observa que seguridad social y satisfacción del turista se obtiene un valor $p < 0.05$, donde p es igual a 0.004, por lo que no existen suficientes evidencias para aceptar H₀, por lo que, de acuerdo a la H₁, existe relación entre la variable seguridad social y satisfacción del turista, de acuerdo a esto se obtiene un valor de correlación de 0.148 que expresa ser una relación positiva muy baja, por lo que mientras mayor sea la seguridad social, la satisfacción del turista también aumenta.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 9

Prueba de relación entre la seguridad médica y la satisfacción del turista

			Correlaciones	
			Seguridad medica	Satisfacción turística
Rho de Spearman	Seguridad medica	Coeficiente de correlación	1,000	,362**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	386	386
	Satisfacción turística	Coeficiente de correlación	,362**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	386	386

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

Ho: No se presenta relación entre seguridad médica y satisfacción del turista.

H1: Existe presenta relación entre seguridad médica y satisfacción del turista.

De acuerdo con la tabla 9, se observa que seguridad médica y satisfacción del turista se obtiene un valor $p < 0.05$, donde p es igual a 0.000, por lo que no existen suficientes evidencias para aceptar Ho, por lo que, de acuerdo a la H1, existe relación entre la variable seguridad médica y satisfacción del turista, de acuerdo a esto se obtiene un valor de correlación de 0.362 que expresa ser una relación positiva baja, por lo que mientras mayor sea la seguridad médica, la satisfacción del turista también aumenta.

4.2.6. Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 10

Prueba de relación entre la seguridad informativa y de facilitación y la satisfacción del turista

		Correlaciones		
			Seguridad informativa y facilitación	Satisfacción turística
Rho de Spearman	Seguridad informativa y facilitación	Coeficiente de correlación	1,000	,407**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	386	386
	Satisfacción turística	Coeficiente de correlación	,407**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	386	386

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

Ho: No se presenta relación entre seguridad informativa y facilitación y satisfacción del turista.

H1: Existe presenta relación entre seguridad informativa y facilitación y satisfacción del turista.

De acuerdo con la tabla 10, se observa que seguridad informativa y facilitación y satisfacción del turista se obtiene un valor $p < 0.05$, donde p es igual a 0.000, por lo que no existen suficientes evidencias para aceptar Ho, por lo que, de acuerdo a la H1, existe relación entre la variable seguridad informativa y facilitación y satisfacción del turista, de acuerdo a esto se obtiene un valor de correlación de 0.407 que expresa ser una relación positiva baja, por lo que mientras mayor sea la seguridad informativa y facilitación, la satisfacción del turista también aumenta.

4.2.7. Prueba de hipótesis específica 5

Tabla 11

Prueba de relación entre la seguridad en la recreación y en eventos y la satisfacción del turista

		Correlaciones		
			Seguridad en la recreación y en eventos	Satisfacción turística
Rho de Spearman	Seguridad en la recreación y en eventos	Coeficiente de correlación	1,000	,329**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	386	386
	Satisfacción turística	Coeficiente de correlación	,329**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	386	386

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

Ho: No se presenta relación entre seguridad en la recreación y en eventos y satisfacción del turista.

H1: Existe presenta relación entre seguridad en la recreación y en eventos y satisfacción del turista.

De acuerdo con la tabla 11, se observa que seguridad en la recreación y en eventos y satisfacción del turista se obtiene un valor $p < 0.05$, donde p es igual a 0.000, por lo que no existen suficientes evidencias para aceptar Ho, por lo que, de acuerdo a la H1, existe relación entre la variable seguridad en la recreación y en eventos y satisfacción del turista, de acuerdo a esto se obtiene un valor de correlación de 0.329 que expresa ser una relación positiva baja, por lo que mientras mayor sea la seguridad en la recreación y en eventos, la satisfacción del turista también aumenta.

4.2.8. Prueba de hipótesis específica 6

Tabla 12

Prueba de relación entre la seguridad vial y del transporte y la satisfacción del turista

		Correlaciones		
			Seguridad vial y de transporte	Satisfacción turística
Rho de Spearman	Seguridad vial y de transporte	Coeficiente de correlación	1,000	,316**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	386	386
	Satisfacción turística	Coeficiente de correlación	,316**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	386	386

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

Ho: No se presenta relación entre seguridad vial y de transporte y satisfacción del turista.

H1: Existe presenta relación entre seguridad vial y de transporte y satisfacción del turista.

De acuerdo con la tabla 12, se observa que seguridad vial y de transporte y satisfacción del turista se obtiene un valor $p < 0.05$, donde p es igual a 0.000, por lo que no existen suficientes evidencias para aceptar Ho, por lo que, de acuerdo a la H1, existe relación entre la variable seguridad vial y de transporte y satisfacción del turista, de acuerdo a esto se obtiene un valor de correlación de 0.316 que expresa ser una relación positiva baja, por lo que mientras mayor sea la seguridad vial y de transporte, la satisfacción del turista también aumenta.

4.2.9. Prueba de hipótesis específica 7

Tabla 13

Prueba de relación entre servicios turísticos y la satisfacción del turista

			Correlaciones	
			Seguridad de los servicios turísticos	Satisfacción del turista
Rho de Spearman	Seguridad de los servicios turísticos	Coeficiente de correlación	1,000	,437**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	386	386
Satisfacción del turista		Coeficiente de correlación	,437**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	386	386

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

H₀: No se presenta relación entre seguridad de los servicios turísticos y satisfacción del turista.

H₁: Existe presenta relación entre seguridad de los servicios turísticos y satisfacción del turista.

De acuerdo con la tabla 13, se observa que seguridad de los servicios turísticos y satisfacción del turista se obtiene un valor $p < 0.05$, donde p es igual a 0.000, por lo que no existen suficientes evidencias para aceptar H₀, por lo que de acuerdo a la H₁, existe relación entre la variable seguridad de los servicios turísticos y satisfacción del turista, de acuerdo a esto se obtiene un valor de correlación de 0.437 que expresa ser una relación positiva moderada, por lo que mientras mayor sea la seguridad de los servicios turísticos, la satisfacción del turista también aumenta.

4.2.10. Prueba de hipótesis específica 8

Tabla 14

Prueba de relación entre la seguridad ambiental y la satisfacción del turista

		Correlaciones		
			Seguridad ambiental	Satisfacción turística
Rho de Spearman	Seguridad ambiental	Coeficiente de correlación	1,000	,333**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	386	386
	Satisfacción turística	Coeficiente de correlación	,333**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	386	386

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

H₀: No se presenta relación entre seguridad ambiental y satisfacción del turista.

H₁: Existe presenta relación entre seguridad ambiental y satisfacción del turista.

De acuerdo con la tabla 14, se observa que seguridad ambiental y satisfacción del turista se obtiene un valor $p < 0.05$, donde p es igual a 0.000, por lo que no existen suficientes evidencias para aceptar H₀, por lo que, de acuerdo a la H₁, existe relación entre la variable seguridad ambiental y satisfacción del turista, de acuerdo a esto se obtiene un valor de correlación de 0.333 que expresa ser una relación positiva baja, por lo que mientras mayor sea la seguridad ambiental, la satisfacción del turista también aumenta.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se muestra la discusión de los resultados que serán desarrollados con información de trabajos anteriores mediante la corroboración con las bases teóricas de las variables estudiadas.

De acuerdo a la hipótesis general, se determinó que sí existe relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023. Teniendo un valor de $p < 0.05$ y una correlación de 0.414, indicando que, al mejorar la seguridad turística, la satisfacción del turista aumenta. Evidenciándose que la seguridad turística es un factor clave para la satisfacción turística. Los turistas buscan sentirse seguros y protegidos durante su viaje, y la percepción de inseguridad puede generar una experiencia negativa y, en última instancia, una menor satisfacción. La relación entre la seguridad turística y la satisfacción turística es positiva y moderada. Esto significa que un aumento de la seguridad turística se asocia a un aumento de la satisfacción turística, pero el efecto es limitado. Otros factores, como la calidad de los servicios turísticos o la oferta de atractivos turísticos, también influyen en la satisfacción turística. En concreto, la seguridad turística puede influir en la satisfacción turística de diversas maneras. Por un lado, consigue ayudar a disminuir la ansiedad y el estrés del turista, lo que le permite disfrutar más de su viaje. Por otro lado, puede contribuir a crear un ambiente más agradable y acogedor, lo que puede favorecer la interacción social y la colaboración en actividades turísticas.

Los mencionados resultados tienen relación con Castillo y Morales (2020) efectuaron su indagación con el propósito de identificar la asociación entre la seguridad turística y la satisfacción que tienen los turistas extranjeros. Los resultados mostraron que 22% de los turistas indicaron la seguridad está en un nivel alto, un 38% mencionaron que lo encuentran en un nivel medio y un 40% indicó un nivel bajo. Asimismo, un 68% indicó un nivel bajo de satisfacción, un 10% indicó un nivel medio de satisfacción y por último un 22% indicó un grado alto de satisfacción. Asimismo, en la correlación de las variables los resultados indicaron un con valor de Rho de Spearman=0,750. Dadas las evidencias se pudo concluir que coexiste

un vínculo positivo entre ambos términos de estudio, además, que los turistas no se encuentran en su mayoría satisfechos.

Según el primer objetivo específico, se determinó existe relación entre la seguridad pública y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023. De acuerdo al valor obtenido de $p < 0.05$ y un valor de correlación de 0.356, lo que expresa que al mejorar la seguridad pública en el distrito de Piura, la satisfacción del turista aumentara. La seguridad pública es un factor positivo para la satisfacción turística, pero su impacto es limitado. Una percepción alta de seguridad pública se asocia a una mayor satisfacción turística, pero el efecto es menor que el de otros factores, como la seguridad de los servicios turísticos. La seguridad pública contribuye a la satisfacción turística de varias maneras. En primer lugar, disminuye la ansiedad y el estrés del turista, lo que le permite disfrutar más de su viaje. En segundo lugar, contribuye a crear un ambiente más agradable y acogedor, lo que puede favorecer la interacción social y la colaboración en actividades turísticas. Sin embargo, la seguridad pública no es el único elemento que impacta en la satisfacción turística. Otros factores, como la seguridad de los servicios turísticos. Por lo tanto, los destinos turísticos deben esforzarse por garantizar la seguridad pública, pero también deben prestar atención a otros factores que influyen en la satisfacción turística.

Los mencionados resultados tienen relación con Ruíz y Tello (2020) encontraron que la seguridad turística y la calidad de servicio son factores clave para la satisfacción del turista en el distrito de Sauce. Los investigadores encontraron que existe una relación positiva y significativa entre estas dos variables, con un coeficiente de asociación de 0,793. Esto significa que una percepción alta de seguridad turística y una alta calidad de servicio están asociadas a una mayor satisfacción del turista. Además de la seguridad turística y la calidad de servicio, la seguridad pública también puede ser un factor importante para la satisfacción del turista. Los turistas que se sienten seguros y protegidos, tanto física como legalmente, son más propensos a estar satisfechos con su viaje.

Para el segundo objetivo específico, se determinó que existe relación entre la seguridad social y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023. Debido

al valor obtenido de $p < 0.05$ y una correlación de 0.148, indicando que, al mejorar la seguridad social, la satisfacción del turista mejorara. La seguridad social es un factor positivo para la satisfacción turística, pero su impacto es limitado. Una percepción alta de seguridad social se asocia a una mayor satisfacción turística, pero el efecto es menor que el de otros factores. Contribuye a la satisfacción turística de varias maneras. En primer lugar, reduce la preocupación del turista por su bienestar económico y social, lo que le permite disfrutar más de su viaje. En segundo lugar, contribuye a crear un ambiente más justo y equitativo, lo que puede favorecer la interacción social y la colaboración en actividades turísticas. Por lo tanto, los destinos turísticos deben esforzarse por garantizar la seguridad social, pero también deben prestar atención a otros elementos que impactan en la satisfacción turística.

Los mencionados resultados tienen relación con Gaviola (2019) encontró que la seguridad turística y la satisfacción del turista están estrechamente relacionadas en el distrito de Sauce. Los investigadores encontraron que existe una relación positiva entre estas dos variables, con un coeficiente de asociación de 0,823. Esto significa que una percepción alta de seguridad turística se asocia a una mayor satisfacción del turista. Además de la seguridad turística, la seguridad pública también puede ser un factor importante para la satisfacción del turista. Los turistas que se sienten seguros y protegidos, tanto física como legalmente, son más propensos a estar satisfechos con su viaje.

De acuerdo con el tercer objetivo específico, se determinó que existe relación entre la seguridad médica y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023. Debido al valor obtenido de $p < 0.05$ y una correlación de 0.362, indicando que, al mejorar la seguridad médica, la satisfacción del turista mejorara. La seguridad médica es un factor positivo para la satisfacción turística. Un turista que se siente seguro de que podrá recibir atención médica de calidad en caso de necesitarla es más posible que obtenga una experiencia positiva y que recomiende el destino a otros. La seguridad médica se refiere a la disponibilidad de atención médica de calidad, asequible y accesible para los turistas. Esta atención médica debe estar adaptada a las necesidades de los turistas, incluyendo la atención a enfermedades tropicales, alergias o enfermedades crónicas. La seguridad médica influye en la

satisfacción turística de varias maneras. Sin embargo, la seguridad médica no es el único elemento que impacta en la satisfacción turística. Otros factores, como la excelencia de los servicios turísticos, la oferta de atractivos turísticos o la imagen del destino también son importantes. Por lo tanto, los destinos turísticos deben esforzarse por garantizar la seguridad médica, pero también deben prestar atención a otros factores que influyen en la satisfacción turística.

Los mencionados resultados tienen relación con López y Pazmiño (2019) encontraron que los turistas que visitan la Ciudad Mitad del Mundo tienen una alta percepción de seguridad turística. Los investigadores encuestaron a turistas nacionales e internacionales y encontraron que el 91% de los turistas nacionales y el 93% de los turistas extranjeros no fueron víctimas de ningún acto delictivo. López y Pazmiño (2019) encontraron que los turistas que visitan la Ciudad Mitad del Mundo tienen una alta percepción de seguridad turística. Los investigadores encuestaron a turistas nacionales e internacionales y encontraron que el 91% de los turistas nacionales y el 93% de los turistas extranjeros indican reconocer la vadera.

Según el cuarto objetivo específico, se determinó que existe relación entre la seguridad informativa y de facilitación y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023. Debido al valor obtenido de $p < 0.05$ y una correlación de 0.407, indicando que, al mejorar la seguridad informativa y de facilitación, la satisfacción del turista mejorara. La seguridad informativa y la facilitación son factores positivos para la satisfacción turística. Ambos factores contribuyen a que el turista se sienta seguro y cómodo durante su viaje, lo que se traduce en una mayor satisfacción. La seguridad informativa se refiere a la disponibilidad de información precisa y actualizada sobre el destino turístico. La facilitación se refiere a la habilidad con la que el turista puede acceder a los servicios y productos turísticos. Ambos factores impactan en la satisfacción turística de varias maneras. En primer lugar, disminuye la ansiedad y el estrés del turista, lo que le permite disfrutar más de su viaje. En segundo lugar, contribuyen a crear un ambiente más agradable y acogedor, lo que puede favorecer la interacción social y la colaboración en actividades turísticas. Sin embargo, la seguridad informativa y la facilitación no son los únicos factores que influyen en la satisfacción turística. Por lo tanto, los destinos turísticos deben

esforzarse por garantizar la seguridad informativa y la facilitación, pero también deben prestar atención a otros factores que influyen en la satisfacción turística.

Los mencionados resultados tienen relación con Lemoine et al. (2020) realizaron un estudio para identificar los factores que afectan la satisfacción del turista en los destinos turísticos de Ecuador. Los investigadores encontraron que el 45% de los turistas estaban satisfechos con su destino elegido. Los motivos de viaje más comunes fueron el ocio, las vacaciones y el recreo (26%), y la visita a centros históricos (35.1%). Los investigadores concluyeron que la gestión eficaz del empleo, que tenga en cuenta las dimensiones financieras, sociales y ambientales, puede ayudar a impulsar los principales atractivos turísticos de Ecuador. Lemoine et al. (2020) realizaron un estudio para identificar los factores que afectan la satisfacción del turista en los destinos turísticos de Ecuador. Los investigadores encontraron que el 45% de los turistas estaban satisfechos con su destino elegido. Los motivos de viaje más comunes fueron el ocio, las vacaciones y el recreo (26%), y la visita a centros históricos (35.1%). Los investigadores concluyeron que la seguridad informativa y de facilitación, que tenga en cuenta las dimensiones financieras, sociales y ambientales, puede ayudar a impulsar los principales atractivos turísticos de Ecuador.

Para al quinto objetivo específico, se determinó que existe relación entre la seguridad en la recreación y eventos y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023. Teniendo un valor de $p < 0.05$ y una correlación de 0.329, indicando que, al mejorar la seguridad en la recreación y en eventos, la satisfacción del turista aumenta. La seguridad en la recreación y eventos es un factor positivo para la satisfacción turística. Un turista que se siente seguro durante sus actividades de recreación y eventos es más posible que tenga una experiencia positiva y que recomiende el destino a otros. La seguridad en la recreación y eventos se refiere a la ausencia de riesgos físicos o psicológicos que puedan aquejar a los turistas. Estos riesgos pueden incluir accidentes, lesiones, enfermedades, violencia o vandalismo. La seguridad en la recreación y eventos influye en la satisfacción turística de varias maneras. En primer lugar, reduce la ansiedad y el estrés del turista, lo que le permite disfrutar más de su experiencia. En segundo lugar, contribuye a crear un ambiente más agradable y acogedor, lo

que puede favorecer la interacción social y la participación en actividades turísticas. Sin embargo, la seguridad en la recreación y eventos no es el único elemento que impacta en la satisfacción turística. Otros factores, como la seguridad de los servicios turísticos, la oferta de atractivos turísticos o la imagen del destino también son importantes. Por lo tanto, los destinos turísticos deben esforzarse por garantizar la seguridad en la recreación y eventos, pero también deben prestar atención a otros elementos que impacten en la satisfacción turística.

Los mencionados resultados tienen relación con Guevara y Villalobos (2020), desarrollaron su investigación con la finalidad de establecer el nexo entre la calidad del servicio y la satisfacción del turista en los centros arqueológicos de Lambayeque. Los resultados mostraron que con respecto a la relación de dichas variables que concurre una relación positiva pero frágil con un valor de 0.740, así mismo con respecto a su dimensión seguridad turística indicaron un 54,6% están satisfechos, un 29,2% indicaron estar muy satisfechos, un 14,4% no están satisfechos ni insatisfechos y por último solo un 1,8% indicó estar insatisfecho con la seguridad brindada por parte de los centros arqueológicos de Lambayeque, concluyendo que existe una correlación positiva de dichas variables, además se logró determinar que los turistas en su mayoría se sentían satisfechos con la seguridad brindada en estos lugares turísticos.

De acuerdo al sexto objetivo específico, se determinó que existe relación entre la seguridad vial y del transporte y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023. Debido al valor obtenido de $p < 0.05$ y una correlación de 0.316, indicando que, al optimizar la seguridad vial y del transporte, la satisfacción del turista mejorara. Esto significa que, a medida que aumenta la seguridad vial y del transporte, también aumenta la satisfacción del turista. Por lo tanto, las autoridades del distrito de Piura comprometiéndose a tomar medidas para optimizar la seguridad vial y del transporte, con el objetivo de mejorar la satisfacción del turista y atraer más visitantes. Algunas medidas para mejorar la seguridad vial y del transporte en el distrito de Piura que puedan incluir ampliar la asistencia policial en las calles y carreteras, perfeccionar la infraestructura vial, incluyendo la señalización y la iluminación, implementar programas de educación vial para conductores y peatones. Estas medidas pueden contribuir a disminuir la

delincuencia, los accidentes de tránsito y la percepción de inseguridad entre los turistas. Esto, a su vez, puede conducir a una mayor satisfacción del turista y a un aumento del turismo en el distrito de Piura.

Los mencionados resultados tienen relación con Carrascal (2022) investigó con la intención de establecer el nivel de complacencia por parte de los individuos, respecto al servicio de guiado en el Complejo Monumental Belén. Los principales hallazgos indicaron que en el indicador seguridad turística; el 74,41% indicó estar satisfecho con el servicio brindado en seguridad y el 26,3% indicó estar insatisfecho con la seguridad brindada, con respecto al nivel de satisfacción indicaron el 82,2% de los turistas indicó estar satisfecho con el servicio brindado y un 17,80% indicó que no estar satisfecho. Considerando los mencionados hallazgos, se concluyó que los servicios de seguridad turística y la satisfacción del servicio brindados en el Complejo Belén se presentaron en un nivel aceptable que, sin embargo, podría mejorar atendiendo las necesidades más requeridas por el turista.

Según al séptimo objetivo específico, se determinó existe relación entre la seguridad de servicios turísticos y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023. Por lo que se obtuvo un valor de $p < 0.05$ y una correlación de 0.437, expresando que, al mejorar la seguridad de servicios turísticos, la satisfacción del turista aumenta. Esto significa que, a medida que aumenta la seguridad de servicios turísticos, también aumenta la satisfacción del turista. Por lo tanto, las autoridades del distrito de Piura deben tomar medidas para mejorar la seguridad de servicios turísticos, con el objetivo de mejorar la satisfacción del turista y atraer más visitantes. Algunas medidas que se pueden tomar para mejorar la seguridad de servicios turísticos en el distrito de Piura como implementar programas de capacitación para los trabajadores del sector turístico, en temas de seguridad y prevención de delitos, mejorar la infraestructura de los servicios turísticos, incluyendo la iluminación y la señalización, fortalecer las medidas de seguridad en los lugares turísticos, como los hoteles, los restaurantes y los atractivos turísticos. Estas medidas pueden ayudar a reducir la delincuencia, la violencia y la percepción de inseguridad entre los turistas. Esto, a su vez, puede conducir a una mayor satisfacción del turista y a un aumento del turismo en el distrito de Piura.

Los mencionados resultados tienen relación con Mendoza (2020) efectuó su indagación con la finalidad de conocer la percepción social que presentan las comunidades de Olón, Montañita y Valdivia como factor determinante en la complacencia de los viajeros. Por el contrario, en cuanto a la satisfacción de los turistas, las dimensiones de destino, servicio e infraestructura mostraron diferencias entre las zonas analizadas, poniendo a Montañita como guía en cada una de las tres dimensiones, seguido de Olón y Valdivia. La construcción del modelo de Percepción Multinivel de Satisfacción (MPLS, por sus siglas en inglés) fue exitosa, con un 69% de los coeficientes de determinación por encima de 0.7, lo que consintió establecer la influencia de un cambio en la impresión de los residentes y su vínculo directa con la satisfacción de los turistas.

De acuerdo al octavo objetivo específico, se determinó existe relación entre la seguridad ambiental y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023. Debido al valor obtenido de $p < 0.05$ y una correlación de 0.333, indicando que, al mejorar la seguridad ambiental, la satisfacción del turista mejorara. Esto significa que, a medida que aumenta la seguridad ambiental, también aumenta la satisfacción del turista. Por lo tanto, las autoridades del distrito de Piura deben tomar medidas para perfeccionar la seguridad ambiental, con el objetivo de optimizar la satisfacción del turista y atraer más visitantes. Algunas medidas que se pueden tomar para mejorar la seguridad ambiental en el distrito de Piura son implementar programas de educación ambiental para la población local y los turistas, mejorar la infraestructura ambiental, incluyendo la recolección de residuos y el tratamiento de aguas residuales y proteger el medio ambiente, incluyendo la conservación de la biodiversidad y la reducción de la contaminación. Estas medidas pueden ayudar a disminuir la contaminación, la degradación del medio ambiente y la percepción de inseguridad entre los turistas. Esto, a su vez, puede conducir a una mayor satisfacción del turista y a un aumento del turismo en el distrito de Piura.

Los mencionados resultados tienen relación con Kuo et al. (2020) investigaron el grado de satisfacción de los turistas con respecto a su experiencia en el uso de la tecnología de turismo inteligente. Los investigadores encontraron que la accesibilidad es el elemento más significativo en la práctica de la tecnología de turismo inteligente, mientras que la personalización tiene un impacto menor. La

satisfacción de la experiencia de viaje tiene efectos positivos tanto en la felicidad de los turistas como en su fin de regresar a visitar en el futuro. Los turistas que están satisfechos con su viaje son más propensos a sentirse felices y a querer regresar al destino.

Las limitaciones percibidas en la elaboración de la actual disertación se encontraron en la búsqueda de antecedentes que compartieran dimensiones con cada variable, del mismo modo, la consideración en un mismo contexto o lugar de estudio, siendo esta elaborada en la ciudad de Piura, lo que arrojó hallazgos distintos al tomar en cuenta su realidad; este es un aspecto que debe considerarse en futuras investigaciones y discusiones.

VI. CONCLUSIONES

Se puede inferir que hay una asociación entre la seguridad turística y el grado de satisfacción del turista en el distrito de Piura en el año 2023. Esto se respalda por un valor de $p < 0.05$ y una correlación de 0.414, lo que sugiere que un incremento en la seguridad turística conlleva a un aumento en su agrado.

En el distrito de Piura, año 2023, existe una asociación entre la seguridad pública y la satisfacción del turista. Esto se basa en un valor obtenido de $p < 0.05$ y una correlación de 0.356, lo que sugiere que mejorar la seguridad pública en dicho distrito conducirá a un aumento en la satisfacción del turista.

Hay una asociación entre la seguridad social y la satisfacción del turista en el distrito de Piura durante el año 2023. Esto se fundamenta en un valor de $p < 0.05$ y una correlación de 0.148, lo que sugiere que mejorar la seguridad social resultaría en una mejora en la satisfacción del turista.

Hay una asociación entre la seguridad médica y la satisfacción del turista en el distrito de Piura durante el año 2023. Esto se sustenta en un valor de $p < 0.05$ y una correlación de 0.362, lo que sugiere que mejorar la seguridad médica resultaría en una mejora en la satisfacción del turista.

Existe una asociación entre la seguridad informativa y de facilitación y la satisfacción del turista en el distrito de Piura durante el año 2023. Esto se basa en un valor de $p < 0.05$ y una correlación de 0.407, lo que sugiere que mejorar la seguridad informativa y de facilitación conduciría a una mejora en la satisfacción del turista.

Hay una asociación entre la seguridad durante la recreación y eventos y la satisfacción del turista en el distrito de Piura en el año 2023. Esto se fundamenta en un valor de $p < 0.05$ y una correlación de 0.329, lo que sugiere que mejorar la seguridad en la recreación y eventos conllevaría a un aumento en la satisfacción del turista.

Existe una asociación entre la seguridad en el transporte y vialidad y la satisfacción del turista en el distrito de Piura durante el año 2023. Esto se basa en un valor de

$p < 0.05$ y una correlación de 0.316, lo que sugiere que mejorar la seguridad en el transporte y en la vialidad resultaría en una mejora en la satisfacción del turista.

Hay una asociación entre la seguridad de los servicios turísticos y la satisfacción del turista en el distrito de Piura durante el año 2023. Esto se fundamenta en un valor de $p < 0.05$ y una correlación de 0.437, lo que sugiere que mejorar la seguridad de los servicios turísticos conllevaría a un aumento en la satisfacción del turista.

Hay una asociación entre la seguridad ambiental y la satisfacción del turista en el distrito de Piura durante el año 2023. Esto se sustenta en un valor de $p < 0.05$ y una correlación de 0.333, lo que sugiere que mejorar la seguridad ambiental resultaría en una mejora en la satisfacción del turista.

VII. RECOMENDACIONES

Los resultados adquiridos de la investigación proponen tomar en cuenta las recomendaciones mencionadas:

Para que exista satisfacción de los turistas debemos mejorar y mejorar la seguridad turística en todos los aspectos, primero se debe trabajar arduamente con el MINCETUR ya que al ser una dependencia directa del estado se nos facilitara el acceso de la POLTUR (Policía de Turismo), permitiendo así mayores patrullajes dentro del distrito, se reducirían el índice de delitos en zonas turísticas y se contaría con tecnología avanzada para brindar confort en el distrito. Como segundo punto se tiene que involucrar a los dos sectores tanto públicos como privados dentro de los planes de acción que se llevan a cabo, pues es tarea de todos brindar servicios de calidad y atención personalizada.

Por otro lado, se debe mejorar la infraestructura urbana, aumentando áreas verdes y la conciencia de la gente sobre el turismo y el medio ambiente para desarrollar plenamente las actividades turísticas manteniendo una ciudad segura y limpia.

Como medida para incrementar la seguridad médica y con ella la satisfacción turística, es necesario que las empresas dedicadas al rubro turístico del distrito de Piura, capaciten a su personal en cuanto a atención médica de primeros auxilios, posean instrumental médico básico para atender en primera instancia cualquier emergencia médica que no requiera procedimientos más complejos.

Efectuar evaluaciones de desempeño laboral fundamentado en el enfoque por competencias y valores, que faculten optimizar el grado de eficacia laboral de los participantes de las empresas turísticas.

Los hoteles deberían contar con una línea de vehículos para transportar a los huéspedes, para que de esta manera se sientan satisfechos y protegidos en ir en una movilidad segura, asimismo que el personal de dicha línea cuente con los requerimientos en cuanto a SOAT, así como un historial libre de infracciones de tránsito.

El nivel de satisfacción tiene mucha importancia dentro del turismo, es por ese motivo que se sugiere que todas las empresas turísticas tanto como hoteles, agencias de viaje y restaurantes hagan su máximo esfuerzo en brindar un servicio de calidad, así mismo que cuenten con profesionales capacitados y con un buen trato ya que serán ellos quienes interactúen más de cerca con el turista logrando de esta manera que el turista visite nuevamente el destino

REFERENCIAS

- Andrade, C. (2020). Sample Size and its Importance in Research. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 42(1), 102–103.
https://doi.org/10.4103/IJPSYM.IJPSYM_504_19
- Armijo, I., Aspillaga, C., Bustos, C., Calderón, A., Cortés, C., Fossa, P., Melipillan, R., Sánchez, A. y Vivanco, A. (2021). *Manual de Metodología de Investigación 2021*. Universidad del Desarrollo.
<https://psicologia.udd.cl/files/2021/04/Metodolog%C3%ADa-PsicologiaUDD-2-1.pdf>
- Arroyo, A., & najarro, j. (2021). *Seguridad turística en el distrito de Barranco, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Basurto, W. (2020) *Seguridad turística en espacios recreativos de Guayaquil*, Repositorio Universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/49868>
- Castillo Sotomayor, J. C., & Morales Oriundo, A. J. (2020). *La seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero, en el Distrito de Huanchaco, 2020*. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54142>
- Carrascal Carranza, S. J. (2022). *Satisfacción de los turistas nacionales respecto al guiado en el complejo monumental de Belén, Cajamarca 2021*. Universidad Alas Peruanas.
<https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10964>
- Chuquizala-Kohls, T. L., & Jaramillo-Moreno, B. C. (2017). Plan de promoción turística para el cantón San Lorenzo del Pailón, provincia de Esmeraldas. *in Siembra*, 4(1), 121–130. doi:<https://doi.org/10.29166/siembra.v4i1.506>
- CONASEC. (2019). *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana*. Consejo Nacional de Segurad Ciudadana:

<https://www.policia.gob.pe/dirseciu/documentos/Plan%20Nacional%20de%20Seguridad%20Ciudadana%202019-2023.pdf>

Costa, J., & González, M. (2020). Criminalidad, seguridad pública y turismo en la zona fronteriza de Ciudad Juárez, México. *Estudios Fronterizos*, 21, 1-26. doi:<https://doi.org/10.21670/ref.2004046>

Crespo, J., & Soria, B. (2019). Factores que influyen en el comportamiento del turista: estado de la cuestión. *Kalpna*(17), 120-136. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7313496>

Cruz, J., & Ordinola, J. (2019). Nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística en el distrito de Tumbes. Tumbes: Universidad Nacional De Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/431/TESES%20-%20CRUZ%20Y%20ORDINOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Danel, O. (2022). Elementos básicos de estadística descriptiva. Universidad de Ciencias Médicas de la Habana. https://www.researchgate.net/publication/358895788_ELEMENTOS_BASICOS_DE_ESTADISTICA_DESCRIPTIVA_Febrero_2022

EL PERUANO (2023), Piura recibirá más de 20,000 turistas y proyecta ingresos por 80 millones de soles. Obtenido de. <https://elperuano.pe/noticia/207053-semana-santa-piura-recibira-mas-de-20000-turistas-y-proyecta-ingresos-por-80-millones-de-soles>

Escandón, D. (2022) Seguridad turística en espacios urbanos. Caso: Malecón De Durán. Repositorio Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/62468>

Fernández, J., Purihuaman, C., López, O. y Sánchez, M. (2021). Metodología de la investigación científica y tecnológica. Biblioteca Colloquium. <https://colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/95>

Flores, S., Mariño, J., León, M., & del Pilar, A. (2016). Percepción de seguridad del turismo extranjero que arriba en casas rodantes a playas de Mazatlán

- (Sinaloa). *Revista Turismo y Sociedad*, 19, 97-119.
<https://www.proquest.com/docview/1896302149/9700FBEB4FE84100PQ/6>
- Freire, J. y Medina, A. (2022) Plan de seguridad vial para el cantón baños, provincia de Tungurahua. Período 2022-2026, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/18677>
- García García, M., & Moral Jiménez, M. (2022). Motivación para viajar y satisfacción turística en función de los factores de personalidad. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 20(1), 31-44.
 doi:<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2022.20.002>
- Gaviola Guerra, G. S. A. (2019). *Seguridad turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos-2018*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAP_ef69fe79e795ca0da609f558c03976b8
- Gálvez, P.; Ramírez, K.; Pinos, M. y Mero, D. (2020) plan de seguridad para las zonas turísticas en Manta-Ecuador, *Revista Venezolana de gerencia*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890898>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Model de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guevara Vega, Y. M., & Villalobos La Chira, J. E. (2020). Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del turista, su evaluación en el ámbito del turismo arqueológico de la provincia de Lambayeque. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8829>
- Guzmán-Vilar, L., García-Vidal, G., Sánchez-Rodríguez, A., & Pérez-Campdesuñer, R. (2020). La autenticidad en la relación turismo-patrimonio: caso Loma de la Cruz, Holguín - Cuba. *Revista Espacios*, 41(27), 333-350.

Obtenido de
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p28.pdf>

Grünewald, L. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de Ciencias Sociales*, 21, 141-158.
<http://www.unq.edu.ar/advf/documentos/59399b905441b.pdf>

Hernández Palma, H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. Obtenido de
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>

Juárez, R. S., Calderón, F. J., Vera, P. E. L., & Pozo, L. R. T. (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.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>

Julca, E. (2020). Pandemias y su efecto en el turismo: lecciones del pasado y nuevos retos. *Cultura*, 34, 159-166.
doi:<https://doi.org/10.24265/cultura.2020.v34.11>

Kuo Pai, C., Liu, Y., Kang, S., & Dai, A. (2020). The Role of Perceived Smart Tourism Technology Experience for Tourist Satisfaction, Happiness and Revisit Intention. *Sustainability*, 12(16), 6592.
doi:<https://doi.org/10.3390/su12166592>

Lemoine-Quintero, F., Fernández-Rodríguez, N., & Villacis-Zambrano, L. (2020). Incidencias de las contradicciones sociales en el comportamiento del consumidor turístico del Ecuador. *IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria*, 5(1), 191-206.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7831136>

López Díaz, G. S., & Sastre Espada, J. (2021). Perfil, motivación y satisfacción del visitante turístico. *Ayana. Revista de Investigación en Turismo*, 1(2), 1-19.
doi:<https://doi.org/10.24215/27186717e009>

López Morales , T. J., & Pazmiño González, J. E. (2019). *Percepción de la seguridad turística en turistas nacionales y extranjeros en la ciudad Mitad del*

Mundo [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20354/1/T-UCE-0004-CAG-195.pdf>

Mai, K., Pham, H., Nguyen, K., Nguyen, P., y Nguyen, N. (2019). The international tourists' destination satisfaction and developmental policy suggestions for Ho Chi Minh City, Vietnam. *Journal of policy research in tourism leisure and events*, 11829, 311-332. <https://doi.org/10.1080/19407963.2018.1516090>

Menchero, M. (2020). Inestabilidad, violencia y turismo en Perú: una aproximación desde el papel del Estado. *Araucaria*, 22(43), 367-392. <https://revistascientificas.us.es/index.php/araucaria/article/view/11829>

Mendoza Pin , S. A. (2020). *Estudio de la percepción social de los residentes en los atractivos turísticos de Ruta Spondylus y su influencia en la satisfacción de los turistas [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://acortar.link/lkn0VV>*

MINCETUR. (2019). *Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Lima, 2019*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1021388/Lima-Nivel-Satisfaccion-Turista-2019.pdf>

MINCETUR. (2020). *Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Piura, 2020* . Ministerio de Comercio Exterior y Turismo: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1021370/Piura_Nivel_Satisfaccion__Turista_2020.pdf.pdf?v=1602006313

Miranda-Cruz, M. B., Chiriboga-Zamora, P. A., Romero-Flores, M. L., & Tapia-Hermida, L. X. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

Mohajan, H. (2020). Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. *Journal of Economic Development, Environment and*

People, 9(4), 2020, 52-79. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/105149/1/MPRA_paper_105149.pdf

Mohammad, A. (2020). Interview Versus Questionnaire from The Perspective of CBE Members. *International Journal of Education, Learning and Development*, 8(2), 71-94. <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Interview-versus-Questionnaire-from-the-Perspective-of-CBE-Members-1.pdf>

Mohd, F., Shida, I., Masitah, M., Izatul, Y., & Badaruddin, M. (2013). Tourist Satisfaction as the Key to Destination Survival in Pahang. *Procedia*, 91, 78-87. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.404>

Mortazavi , R. (2021). The relationship between visitor satisfaction, expectation and spending in a sport event. *European Research on Management and Business Economics*, 27. doi:<https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2020.10.002>

Mora, C.; Biler, S.; y Catagua, J. (2022) Análisis de Seguridad Turística de la Parroquia San Lorenzo, *Revista Dominio de las ciencias*. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1483>

Naranjo Llupart, M. S., & Martínez Rodríguez, M. (2022). La oferta turística: Precisiones teóricas para su análisis. *Encuentros. Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*(16), 407-423. doi:<http://doi.org/10.5281/zenodo.6917147>

Nwachukwu, A., Gladys, N., y Chikezie, O. (2019). Tourists' satisfaction with public transport services in Lagos, Nigeria. *Revista AUC Geographica*, 55(1), 67-80. <https://karolinum.cz/casopis/auc-geographica/rocnik-54/cislo-1/clanek-6767>

Ñaupas, H., Valdivia, R., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5a Edición).

Olmos-Martínez, E., Almendarez-Hernández, M., & Pérez-Pérez, R. (2021). Satisfacción del visitante a partir de los atributos de pueblos mágicos del noroeste mexicano. *Nova Scientia*, 13(2), 1 – 39.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052021000100119&script=sci_arttext_plus&tlng=es

- Patel, M. y Patel, N. (2019). Exploring Research Methodology: Review Article. *International Journal of Research & Review*, 6(3), 48-55. https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.6_Issue.3_March2019/Abstract_IJRR0011.html
- Pérez-Campdesuñer, R., García-Vida, G., Sánchez-Rodríguez, A., & Campdesuñer-Almaguer, I. (2018). La satisfacción de clientes en el sector turístico: metodología seis sigma. *Ciencias Holguín*, 24(1), 29-42. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181553863004/html/>
- Pilco-Yucta, E. A., Lascano-Vera, F. M., & Moreno-Aguirre, P. E. (2022). La Calidad del Servicio Turístico Comunitario: Análisis desde el Estudio en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba. *Polo del Conocimiento*, 7(69), 136-149. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399919>
- Raad Manjarres, V., & Medrano, C. (2021). Seguridad turística en Cartagena-Colombia. *GERENCIA LIBRE*, 7, 56-66. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gerencia_libre/article/view/9483
- Riccio, M., Astudillo, B., & Vega, M. (2019). Análisis de percepción de la calidad del servicio al cliente en una agencia de telecomunicaciones. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 6(3), 130-147. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7520676>
- Rogel Villacis, J. L. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. *MEMORALIA*(15), 142-155. <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-I/ARTICULO15.pdf>
- Roman Llapa, B. A. (2020). *La seguridad turística y su incidencia en la oferta de turismo de aventura en el cerro de Hayas [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://acortar.link/mk4NCU>

- Ruiz Rios, K. D. R., & Tello Reategui, B. C. (2020). Seguridad turística y la calidad de servicios turísticos en el distrito de Sauce, provincia y región San Martín, año 2018. Universidad Nacional de San Martín. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3885>
- Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2021). Metodología de la investigación. Fondo Editorial UNAT. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/book/4>
- Sánchez , M., & Ríos , J. (2019). Breve historia de Sendero Luminoso. *Anthropologica*, 37(42), 271-274. doi:<http://dx.doi.org/10.18800/anthropologica.201901.012>
- Sánchez Leyva, J. L., Sánchez Z, D. E., & Zapata L, H. (2021). La gestión de la diversidad en las organizaciones como factor de innovación: una aproximación teórica. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 9(8), 93–110. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8234747>
- Santamaría-Freire, E. J., & López-Pérez, S. (2019). Beneficio social de la actividad turística en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 417-434. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356007/html/>
- Tarlow, P. (2014). *Tourism Security. Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*. Butterworth-Heinemann. <https://www.elsevier.com/books/tourism-security/tarlow/978-0-12-411570-5>
- Tuquinga, J. (2022) Propuesta de un plan estratégico de seguridad vial para el cantón Baños, provincia de Tungurahua, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.espe.edu.ec/handle/123456789/16081>
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, E. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Universidad de la Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Vásquez, E., Rodríguez, N., Ortiz, G., y Vásquez, E. (2021). El proyecto de investigación. Editorial Universitaria: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9517>

Vladimir, G., Suárez, J., & Capa, S. (2020). Gestión de la felicidad y satisfacción del turista en Ecuador. *Ciencia Digital*, 3(4), 122-138. doi:<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i4.1432>

Wang, X. y Cheng, Z. (2020). Cross-Sectional Studies. Supplement An Overview of Study Design and Statistical Considerations. *CHEST Journal*, 158(1), S65-S71. [https://journal.chestnet.org/article/S0012-3692\(20\)30462-1/fulltext](https://journal.chestnet.org/article/S0012-3692(20)30462-1/fulltext)

ANEXOS

Tabla 15

Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Seguridad turística	Según la Teoría de Grünewald (2012) es uno de los puntos estadísticamente dominantes de la valoración del ser humano a lo largo de la evolución del ámbito turístico, que ahora implica una variedad de factores.	Se refiere al nivel de protección y confianza que experimentan los turistas en un destino turístico en términos de su seguridad pública, seguridad social y seguridad de los servicios turísticos. La variable será medida a través de una encuesta en escala Likert.	Seguridad pública	Presencia de efectivos policiales Presencia de seguridad ciudadana	Ordinal
			Seguridad social	Resguardo del turista Comunicación pacífica con los protestantes	
			Seguridad médica	Presencia de instrumentos de primeros auxilios Capacitación médica del personal	
			Seguridad informativa y de facilitación	Presencia inmediata de ambulancia Señalización de la ruta Prevención de riesgos Información turística	

			Presencia de guías turísticos certificados
		Seguridad en la recreación y en eventos	Utilización de instrumentos de seguridad
		Seguridad vial y del transporte	Señalización vial Condiciones de las vías de comunicación
		Seguridad de los servicios turísticos	Normas de seguridad en establecimientos Capacitación en seguridad turística
		Seguridad ambiental:	Prevención ante desastres naturales
Variable 2: Satisfacción del turista	Comprender y gestionar adecuadamente las expectativas del cliente fundamental para lograr niveles óptimos	Se tomó en cuenta el rendimiento percibido y las expectativas de los turistas. La variable será medida a través de una encuesta en escala de Likert.	Autenticidad cultural
		Rendimiento percibido	Variedad y diversidad de productos
		Expectativas	Atención al cliente

satisfacción en el
turismo (Rogel,
2018).

Calidad del servicio

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	METODOLOGÍA
Seguridad Turística y Satisfacción del turista en el distrito de Piura, Piura año 2023	¿Cuál es la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?	Determinar la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.	Existe una relación significativa entre la seguridad turística y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.	Enfoque: Cuantitativo Tipo de Investigación: Básica Nivel de Investigación: Correlacional Diseño: No experimental de tipo transversal Población: Infinita Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
	¿Cuál es la relación entre la seguridad pública y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023? ¿Cuál es la relación entre la seguridad social y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?	Determinar la relación entre la seguridad pública y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023 Determinar la relación entre la seguridad social y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.	Existe una relación significativa entre la seguridad pública y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023. Existe una relación significativa entre la seguridad social y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.	

	<p>¿Cuál es la relación entre la seguridad médica y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Seguridad informativa y de facilitación y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Seguridad en la recreación y en eventos y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Seguridad vial y del transporte y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad de los servicios turísticos y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Seguridad ambiental y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre la seguridad médica y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.</p> <p>Analizar la relación entre la seguridad informativa y de facilitación y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad en la recreación y en eventos y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.</p> <p>Determinar la relación entre seguridad vial y del transporte y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad de los servicios turísticos y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad ambiental y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre seguridad médica y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre seguridad informativa y de facilitación y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.</p> <p>Existe relación entre la seguridad en la recreación y en eventos y la satisfacción el turista en el distrito de Piura, año 2023.</p> <p>Existe relación entre la seguridad vial y del transporte y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la seguridad de los servicios turísticos y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.</p> <p>Existe relación entre la seguridad ambiental y la satisfacción del turista en el distrito de Piura, año 2023.</p>	
--	--	---	---	--

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario 01 “Seguridad Turística”

El siguiente instrumento se utilizará para evaluar la relación entre la Seguridad Turística y Satisfacción del turista en el distrito de Piura, Piura año 2023

Instrucciones:

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteadas en el cuestionario y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual.

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

Dimensión	N°	Ítems	Valores				
			1	2	3	4	5
Seguridad pública	1	Los principales atractivos turísticos del distrito de Piura cuentan con presencia policial.					
	2	Las instalaciones de las empresas turísticas visitadas cuentan con agentes de seguridad.					
	3	Durante su estadía en el distrito de Piura, las instituciones del sector turístico le brindaron seguridad ante alguna manifestación social.					
	4	Los principales atractivos turísticos de Piura cumplen con las condiciones básicas de seguridad					
Seguridad social	5	Es totalmente seguro el caminar por las calles del distrito de Piura.					
	6	Las agencias del sector turismo brindan información sobre los problemas sociales.					

Seguridad médica	7	Las instalaciones de las empresas visitadas del sector turismo cuentan con los equipos necesarios para brindar los primeros auxilios y de emergencia.					
	8	Los trabajadores de las empresas turísticas visitadas cuentan con conocimientos básicos en la realización de los primeros auxilios en una emergencia médica.					
Seguridad informativa y de facilitación	9	Los principales atractivos turísticos visitados de Piura cuentan con señalización de la ruta.					
	10	Las empresas turísticas que prestan servicio, cuentan con personal capacitado que brinde información necesaria para la prevención de riesgos.					
	11	En los servicios que adquirió en su visita al distrito de Piura se le proporcionó información turística antes, durante y después del recorrido.					
	12	En su visita al distrito de Piura observó la presencia de guías turísticos informales.					
Seguridad en la recreación y en eventos	13	Los eventos en el distrito de Huanta son organizados por empresas que cuentan con los protocolos de seguridad y el equipamiento necesario para prevenir accidentes en sus instalaciones.					
Seguridad vial y del transporte	14	Las principales rutas de comunicación del distrito de Piura cuentan con señalización vial.					
	15	Las principales vías de comunicación del distrito de Piura se encuentran en óptimas condiciones para el libre desplazamiento del transporte público y privado.					
	16	Los servicios hoteleros del distrito de Piura están implementados					

Seguridad de los servicios turísticos		adecuadamente para brindar una adecuada hospitalidad.					
	17	El servicio de alimentación brindado en el distrito de Piura, es totalmente seguro.					
	18	El servicio de guía del distrito de Piura brinda una adecuada seguridad.					
Seguridad ambiental	19	La información brindada por las empresas turísticas del distrito de Piura es dada de manera oportuna ante los posibles desastres naturales y fallas geológicas que puedan surgir.					

Cuestionario 02
“Satisfacción del turista”

El siguiente instrumento se utilizará para evaluar la relación entre la Seguridad Turística y Satisfacción del turista en el distrito de Piura, Piura año 2023

Instrucciones:

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteadas en el cuestionario y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual.

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

	N°	Ítems	Valores				
			1	2	3	4	5
Rendimiento percibido	1	El personal ha sido amable durante la estancia.					
	2	La atención recibida ha sido satisfactoria, debido a la rapidez y eficiencia.					
	3	Durante su visita a experimentó la autenticidad cultural del distrito de Piura.					
	4	Las tradiciones y costumbres locales fueron agradables.					
	5	Valora la autenticidad de los productos y servicios relacionados con la cultura local.					
Expectativas	6	El personal le brinda atención durante toda su estancia de manera correcta.					
	7	El personal fue capaz de resolver todas sus dudas oportunamente.					
	8	El personal de servicio le brindó una adecuada orientación durante su visita.					
	9	El destino turístico de Piura brinda una adecuada variedad gastronómica					

	10	Existen suficientes opciones de entretenimiento durante su estancia					
	11	Valora la diversidad de actividades recreativas disponibles en el destino					