



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

Nivel de seguridad turística que perciben los visitantes en la ciudad de Piura -
2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORES:

Rojas Abad, Analeyli (orcid.org/0000-0001-8793-7610)

Salazar Panta, Alvaro Alejandro (orcid.org/0000-0003-4867-2212)

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 especialmente a mis padres, ya que ellos siempre estuvieron presentes durante toda mi carrera universitaria, está dedicado a toda mi familia en general, ya que a pesar de que muchos no estén cerca, siempre me brindaron un apoyo incondicional y creyeron en mis habilidades y mi dedicación que le he puesto en este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por permitirme tener una buena salud, brindarme con la sabiduría y conocimientos necesarios para lograr todos mis objetivos y metas, agradezco a mis padres por brindarme una carrera universitaria y siempre esforzándose en darme lo mejor, agradezco a todos mis profesores que he tenido a lo largo de mi carrera académica en la universidad, ya que ellos me han brindado los frutos académicos necesarios para estar donde estoy actualmente, especialmente agradezco a mi profesora y asesora **Araujo García Judith**, por sus grandes enseñanzas, grandes conocimientos que me sirvieron en todo momento para mejorar y también a la dedicación que le puso en enseñarme todo lo necesario para el desarrollo de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice de contenidos	4
Índice de tablas	5
Índice de figuras.....	6
Resumen.....	7
Abstract	8
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	17
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2 variables y operacionalización	22
3.3 población, muestra y muestreo.....	25
3.4 Técnicas e instrumentos y análisis de datos.....	26
3.5 procedimiento	26
3.6 aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS.....	28
4.1 Estadística descriptiva	28
4.1.1 caracterización de la muestra	28
4.1.2 Estadística descriptiva por dimensiones	28
4.1.2.1. Estadística descriptiva dimensión 1	29
4.1.2.2. Estadística descriptiva dimensión 2.....	30
4.1.2.3 Estadística descriptiva dimensión 3.....	31
4.1.2.4 Estadística descriptiva dimensión 4.....	32
4.1.3 Resultados por niveles.....	33
4.1.4 Tablas cruzadas.....	38
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	59
VII. RECOMENDACIONES	61
Referencias	62
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de percepción de seguridad turística en Piura.....	35
Tabla 2 Nivel de percepción de Seguridad Pública	36
Tabla 3 Nivel de seguridad vial y de transporte	37
Tabla 4 Nivel de seguridad en los servicios turísticos	38
Tabla 5 Nivel de Seguridad Informativa.....	39
Tabla 6 Tabla cruzada de Variable 01: Seguridad Turística- Género.....	40
Tabla 7 Tabla cruzada de variable 01: Seguridad Turística- Rango de edades	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Género de los encuestados	29
Figura 2: Rango de edades de los encuestados	29
Figura 3: Estadístico descriptivo de la dimensión 1: Seguridad Pública-social.....	30
Figura 4: Estadístico descriptivo de la dimensión 2: Seguridad Vial y de Transporte	31
Figura 5: Estadístico descriptivo de la dimensión 3: Seguridad en los servicios turísticos	32
Figura 6: Estadístico descriptivo dimensión 4: Seguridad de Información y Facilitación	33

RESUMEN

En el presente estudio, se tuvo como objetivo determinar cuál es el nivel de Seguridad Turística que perciben los visitantes en la ciudad de Piura – 2022. Se trabajó bajo el diseño no experimental, la investigación fue de nivel descriptivo con corte transversal y con un enfoque cuantitativo. Como población de estudio se logró considerar a un total de 98 turistas, y esto fue asumido como la muestra, luego mediante el instrumentó del cuestionario se logró recolectar información para la variable seguridad turística, en donde es necesario resaltar que el instrumento se diseñó a través de la escala Likert. Obteniendo un grado de confiabilidad de un 0,803 según el Alfa de Cronbach. Los resultados evidencian que los visitantes de la ciudad de Piura perciben la seguridad turística en el nivel bajo con un 21,4%, el nivel medio con un 38,8% y el nivel alto con un 39,8%. Por lo tanto, se concluyó que, a pesar de los esfuerzos por mejorar la seguridad, los encuestados aún no logran percibir por completo, hay muchos puntos que mejorar ya sea en la seguridad pública, vial, informativa o en los servicios turísticos para que así se le brinde al turista una óptima seguridad turística durante su estadía.

Palabras clave: Seguridad turística, seguridad pública, seguridad vial, seguridad informativa, servicios turísticos.

ABSTRACT

In the present study, the objective was to determine the level of Tourist Security perceived by visitors in the city of Piura – 2022. The non-experimental design was used, the research was descriptive with a cross-sectional approach and with a quantitative. A total of 98 travelers will be considered as the study population, and these travelers were assumed as the sample, then through the questionnaire instrument it will be prepared to collect information for the tourist security variable, where it is necessary to highlight that the instrument was collected through the Likert scale. Obtaining a degree of reliability of .803 according to Cronbach's Alpha. The results show that visitors to the city of Piura perceive tourism safety at a low level with 21.4%, a medium level with 38.8% and a high level with 39.8%. Therefore, it was concluded that, despite the efforts to improve security, the respondents still did not fully perceive it, there are many points to improve either in public safety, road, information or in tourist services so that Tourists are provided with optimum tourist security during their stay.

Keywords: Tourist security, public security, road safety, information security, tourist services.

I. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que el turismo es una actividad significativa en la económica global, el promoverlo de manera masiva y hacer inversiones solo para atraer turistas prestando poca atención a la seguridad turística puede llegar a ocasionar consecuencias sociales y principalmente económicas por el hecho de no mantener al turista seguro (Gonzáles et. al, 2017), es por eso que se requiere que las empresas ya sean públicas o privadas en el sector turismo generen estrategias para prevenir la inseguridad que somete al visitante para así protegerlo durante su estadía en el destino turístico.

El Ministerio de Asuntos Exteriores de España señalan lo siguiente en relación a la seguridad turística que existe en México (2022) indica que la seguridad en México es preocupante y que hay que tener cuidado o precaución en ciertas zonas que se encuentran en alto nivel de delincuencia, además enfatiza qué a México lo somete el narcotráfico, por ello se realizó un listado de las zonas que se encuentran en el nivel alto de delincuencia como por ejemplo: Todos los estados de Chihuahua, Sinaloa, Sonora, Coahuila, Durango y también Baja California norte (evitar aquellos lugares que no son turísticos en la Tijuana), Ciudad Juárez y su zona aledaña (Chihuahua), El Estado de Tamaulipas, todos los municipios de Monclova, Piedras Negras y Ciudad Acuña (Coahuila), Los municipios que están en Torreón (Coahuila), Gómez Palacio y la ciudad de Lerdo (Durango), entre otros.

Así mismo en México el instituto nacional de estadística y geografía (2022) a través de una encuesta de seguridad se da a conocer la percepción sobre la seguridad pública, en marzo el 66.2% considero que es inseguro vivir en su ciudad a diferencia del 2021 se ha obtenido un crecimiento en 9 ciudades que ahora perciben una alta inseguridad, así mismo en la encuesta se evidencia que la población presenta temor para salir de sus casas y recorrer la ciudad de México. Esto causa problemas para el turismo y evita que se siga desarrollando una seguridad turística óptima.

En el Perú según el foro de económico mundial (2019) en el informe de competitividad de viajes y turismo, señala que 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 actos delictivos no son los únicos factores que afectan a la seguridad del turista, debido a que la informalidad es un factor que somete en gran magnitud a los visitantes, por el hecho de que cuando se usa este tipo de servicios informales te expones a riesgos de todo tipo, como por ejemplo: traslado en un vehículo de mal estado o con fallas mecánicas, recibir una mala experiencia, estafas al momento de reservas entre otras situaciones. Del mismo modo el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), señaló que en Arequipa se da un 75% de informalidad turística, siendo así una gran cantidad de informalidad y en Cusco, un 55%. De este modo se evidenció que dos de los destinos turísticos más visitados del Perú tienen altos índices de porcentajes de informalidad, lo que genera una cierta inseguridad turística.

Así mismo gracias al Informe Técnico Estadísticas de Criminalidad, Seguridad Ciudadana y Violencia (2021) se evidencia que solo entre enero y marzo del 2021, se reconocieron 85 mil 622 denuncias por hechos de delitos a nivel nacional. Se evidencia que el Perú crece constantemente en la inseguridad y de acuerdo con el informe esto se debe a que solo se usa el 35.8% del presupuesto para seguridad, si esto sigue en aumento afectará al desarrollo de la seguridad turística.

Y si lo enfocamos en la ciudad de Piura pues esta no está muy alejada del tema de seguridad turística, puesto que el exalcalde de Sechura Zeta (2022) hace una gran mención a que Piura cuenta con grandes atractivos turísticos y empresas privadas especialmente en el bajo Piura, pero que está sufriendo actos vandálicos haciendo referencia a un atentado contra la empresa de transportes unidos bajo Piura en donde tres delincuentes robaron a pasajeros y turistas superando el monto de S/10.000. De esta manera advierte que si no se prioriza la seguridad de los turistas estos van a dirigirse a otras regiones del Perú y menciona que sin seguridad no existe turismo ni una óptima inversión.

Así mismo el Gral. PNP. Edward Espinoza López, director de la I Macro Región Policial de Piura (2020), manifestó que la ciudad se ve afectada por el incremento del crimen organizado y que se complica llevar a cabo los planes de seguridad debido a que no se cuenta con el equipamiento necesario para hacer frente a la delincuencia. La percepción de seguridad turística se torna negativa debido a que

los planes se retrasan demasiado y esto afecta tanto a los turistas como a la población de Piura.

Por ende todas empresas relacionadas a los servicios turísticos ya sean públicos o privados están encargadas de brindar una seguridad óptima en donde se le proteja al turista en todo momento, de esta manera se debería crear planes y estrategias para prevenir que el turista sufra de algún incidente durante su estadía en el destino turístico visitado y así reducir el nivel de inseguridad que está afectando a Piura y a todo el Perú, ya que podría ser un determinante para el turista al momento de escoger su destino de vacaciones.

Ante esta realidad problemática se plantea una interrogante a investigar determinada como ¿Cuál es el nivel de Seguridad Turística que perciben los visitantes en la ciudad de Piura – 2022? Teniendo de esta manera un objetivo general denominado Determinar el nivel de Seguridad Turística que perciben los visitantes en la ciudad de Piura – 2022. Y priorizando más la situación se realizaron los siguientes objetivos específicos OE1: Determinar el nivel de percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad Pública que se presenta en la ciudad de Piura,2022, OE2: Determinar el nivel de percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad Vial y de Transporte que se presenta en la ciudad de Piura,2022, OE3: Identificar el nivel de percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad en los Servicios Turísticos que se presenta en la ciudad de Piura,2022. OE4 Determinar el nivel de percepción del turista con respecto a la seguridad informativa de los servicios turísticos que se presenta en la ciudad de Piura, 2022.

Presentando de esta manera los niveles de justificación que obtiene la investigación, tiene como fin contribuir en el ámbito científico logrando nuevos conocimientos en la población con respecto a la percepción de la seguridad turística en la ciudad de Piura-2022, es por eso que el presente estudio considera:

El abordaje teórico, en el presente estudio, sustenta la teoría de Grunewald (1998) que aborda una red de diferentes dimensiones acerca de la seguridad turística. Con este sustento teórico se planea ampliar el fenómeno de estudio en lo académico, así como ampliar conocimiento científico y obtener el trabajo de investigación.

En el uso práctico, se refleja la viabilidad y aplicación de la investigación, dado que se puede reconocer la percepción que podría tener el visitante turístico en relación a la seguridad turística y a sus dimensiones y con esto poder asignarle un nivel de satisfacción en cuanto a los resultados obtenidos.

A nivel metodológico, se recurrió a la técnica de la encuesta y se construyó un cuestionario el cual pasó por un proceso de validación y confiabilidad, quedando, como un aporte para las futuras investigaciones.

Dado la importancia del tema existen investigaciones en distintos ámbitos tanto nacionales como internacionales. Todas ellas representan un gran aporte para la construcción y desarrollo de la presente investigación.

Dentro de los antecedentes internacionales se presenta a Guanotuña (2019) quien en su estudio tuvo como objetivo determinar la percepción sobre la seguridad turística de los visitantes y residentes de la zona del Mariscal, en donde tuvo como metodología una revisión sistemática. Obtuvo que el 49% de los residentes han sufrido de la inseguridad ya sea asalto, robo de vehículo, entre otros. Señala puntos importantes como que el 12% ha sufrido acoso sexual, el 7% robo de vehículo y fraude un 1%, además concluye que que la seguridad es el principal componente que se debería gestionar en un atractivo turístico, ya que menciona que el componente de seguridad es fundamental para el turismo, ya sea para el visitante o para el residente, menciona que estudiar a ambos grupos implica cuestiones diferentes de seguridad, ya que se tienen necesidades diferentes, pero que a ambos grupos de estudio se les debe brindar el mismo nivel de seguridad.

Por su parte en México, Flores et. al (2015) realizó una investigación en donde tuvo como objetivo analizar si la seguridad del turista influye o no en su toma de decisiones al momento de viajar, con una metodología de revisión sistemática y en donde se concluyó que la percepción de seguridad que tiene el turista no influye en su toma de decisiones al viajar como otros estudios de turismo que afirman que, si influye, además hace referencia a que el turista norteamericano es más suelto y toma poco interés en cuanto a la seguridad turística y es por eso que el autor concluye que el turista no considera a la seguridad como un factor determinante para su viaje.

Así mismo tenemos en Brasil el artículo de Mello (2018) en donde se tuvo como objetivo contribuir con los diferentes puntos de vista de los factores que abarca a la seguridad del destino turístico balneario Camboriú en el estado de Santa Catarina, Brasil. Fue una metodología de revisión sistemática, se concluyó que el miedo a la violencia y la inseguridad turística son significativos para el turista, en este caso el autor a través de su investigación afirma que la seguridad turística si es fundamental en el turismo y que la inversión en la seguridad es indispensable para lograr una ciudad sostenible.

Otro aporte significativo se dio en España en donde Álvarez (2013) en su artículo científico tuvo como objetivo explicar la seguridad que se puede llegar a tener si es que se planifica de manera ordenada en Galicia, España. En donde lo principal de su metodología fue tener una revisión sistemática, concluyó en que existe una estrecha similitud entre la calidad y la seguridad, expresa que la calidad de un servicio turístico se basa en su seguridad y que ambos conceptos se relacionan directamente, si existe una óptima seguridad hacia el turista significa que habrá una óptima calidad y que es momento de introducir la cultura de la seguridad en el sector privado y en el sector público.

A nivel nacional, contribuyó el estudio de Cruz y Ordinola (2019) sobre la satisfacción del turista de Ecuador con respecto a la seguridad turística de Tumbes. Y en este estudio el objetivo es determinar en qué nivel se encuentra la satisfacción de todos los turistas del país de Ecuador con relación a la seguridad turística en el distrito de Tumbes, obtuvo como resultado que el 71% de los turistas de Ecuador se encuentran insatisfecho con la seguridad turística que se encuentra en el distrito de Tumbes y el 29% está satisfecho. Concluyó que la gran cantidad de turistas ecuatorianos se encuentran insatisfechos con la seguridad que se les brinda en Tumbes y esto debido las noticias que sobresalen en el día a día sobre delincuencia hacia los turistas netamente ecuatorianos, entonces se llevan una mala percepción incluso antes de visitar el atractivo turístico de Tumbes y se pierde una gran afluencia turística debido a la mala seguridad turística.

Así mismo la investigación de Segundo (2017) quien en su estudio tuvo como objetivo determinar la incidencia que ocasiona la seguridad ciudadana en las empresas turísticas del barrio típico de San Blas en el departamento de Cusco. Con

una metodología de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. En donde obtuvo como resultado que el 80% de los encuestados se encuentran dentro de la escala regular y mala por ende concluyó que la seguridad ciudadana en Cusco ha tenido varias deficiencias y esto debido a que existe poca iluminación y poca cantidad de efectivos policiales, esto ocasiona que los turistas perciban una mala seguridad, no se sienten completamente seguros.

En la región de San Martín, un aporte significativo es la investigación de Ruiz y Tello (2020) quienes tuvieron como objetivo determinar la seguridad y la calidad de los servicios turísticos en el distrito de Sauce. Con una metodología de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. En donde su principal resultado fue que la seguridad vial y de transporte se encuentra en un nivel MEDIO con un 54% y resultando que el nivel alto no se encuentra tan deficiente ya que contiene un 38% de encuestados. Concluyó que los encuestados perciben una seguridad regular haciendo énfasis en que los recorridos turísticos si cuentan con señalización optima pero que al parecer aun no es lo suficiente para los turistas y es por eso que califican la seguridad en un nivel regular, porque los puntos no están cubiertos del todo.

Por otro lado, la investigación de Núñez (2017) en donde tiene como objetivo analizar la seguridad turística que se presenta en el centro histórico de Rímac, se enfoca en distintas dimensiones y una de ellas es la seguridad vial. Con una metodología de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. En donde encontró como resultado que en la dimensión de seguridad vial el 73.7% se encuentra en un nivel “bueno”, por ende, concluye que la seguridad en el centro de Rímac es el más óptimo y las autoridades siempre están al tanto de la seguridad del turista, además de que, si en algún momento se presenta alguna deficiencia, las autoridades buscan resolverlo de manera eficaz y eficiente.

Otro aporte a nivel nacional es la investigación de Castillo y Morales (2020) quienes también tienen como objetivo analizar todo lo que engloba la seguridad de los servicios turísticos del distrito de Huanchaco. Con una metodología de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. Donde concluye que el 38% de los turistas encuestados manifiestan que las empresas turísticas con respecto a sus servicios turísticos tienen un nivel MEDIO. Por ende, expresa que no está todo mal, pero que

las deficiencias perjudican considerablemente a la seguridad y resalta que una de estas deficiencias está enfocada en el área de alimentación, por el hecho de que más del 50% de los encuestados no se encuentran satisfechos con la seguridad en restaurantes y que no se cumple con los estándares de calidad adecuados.

Otro aporte relevante es el de Ayesta (2021) quien en su investigación buscó determinar la seguridad turística que se percibe en el distrito de Barranco, de este modo evalúa también a los servicios turísticos y así obtuvo como resultado que el 57,50% de los encuestados la posicionan en un nivel REGULAR, resaltando que solo el 5% menciona que es buena. Concluye que más del 50% está presentando problemas con respecto a la seguridad en los servicios turísticos en Barranco, esto debido al hecho que el 42.2% de las empresas turísticas no cuentan con ninguna licencia, por ende, la informalidad es una deficiencia por mejorar en el distrito de Barranco.

Así mismo, Calderón (2019) realizó un estudio sobre la seguridad de la información en los trabajadores del ministerio de educación. Con una metodología de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. En donde encontró que el 53,1% de los trabajadores percibe la seguridad de información como BUENA, de esta manera el autor concluye que los porcentajes son muy favorables y que la percepción que tienen los encuestados es aceptable por el momento por el hecho de que sus datos si se están cuidando adecuadamente y que existe un buen nivel de confidencialidad que le permite a los encuestados estar seguros.

Por último, otra investigación a nivel nacional es la de Alva (2018) en donde busca analizar el servicio de calidad de las agencias de viajes, enfocando una parte a la seguridad de información. Teniendo una metodología de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo y en donde encuentra como principal resultado que el 52% de los encuestados expresan que se encuentra en un nivel ALTO. El autor concluye que esto se debe a que el cliente se le informa adecuadamente de todos los servicios y actividades turísticas que se les va a ofrecer.

Finalmente, en un estudio similar con un aporte muy significativo a nivel local, Morales (2018) buscó averiguar la seguridad que se puede llegar a percibir en Piura por parte de los turistas con el objetivo de determinar el nivel de seguridad de los

turistas ya sean extranjeros o también nacionales en 2018, los métodos o metodología que se utilizó fue no experimental a nivel descriptivo. El objeto del estudio es la seguridad turística que experimentan los turistas, ya sean nacionales o extranjeros, el puntaje promedio es de 2.41, lo que significa que se encuentra en un nivel bajo debido a que las dimensiones de la seguridad turística son seguridad pública y social, seguridad vial y de tránsito, etc. todo esto dio como resultado un nivel demasiado bajo.

II. MARCO TEÓRICO

La seguridad turística es la protección de la salud, vida e integridad física, económica y psicológica de los miembros receptores. Muchas poblaciones en todo el mundo han logrado desarrollar actividades para el desarrollo del turismo como las celebraciones de festividades locales, así como promover el crecimiento y desarrollo de sus comunidades locales (Grünewald, 2018). Del mismo modo la OMT (2002) define la seguridad turística como la defensa de la vida, la salud, de la integridad física de la persona en este caso el turista, psicológica y económica de todos los turistas, empresas o personas que prestan determinados servicios y personas de la comunidad que recibe al turista.

Otros autores la definen como el estudio y análisis de los factores de riesgo que las personas pueden estar expuestas a la hora de trasladarse de un lugar a otro (trayecto o en vehículos) y con cualquier finalidad (Botero, 2014). Contribuyendo con la definición se menciona el aporte de Mello (2018) cita a Corralo y Kemmerich (2016) Afirman que la seguridad es una de las necesidades básicas de los ciudadanos, por eso forma parte de todos los derechos fundamentales existentes, por lo tanto, el estado tiene la obligación de brindarla. De modo que, es muy importante y sumamente urgente desarrollar un sistema que pueda garantizar la seguridad de los turistas, y gracias a la metodología correcta, podemos generar ciertas estrategias relacionadas con la seguridad de los turistas, logrando así la eficiencia y eficacia necesaria en el enfoque del turismo (Montesdeoca, 2018).

Por último, un autor que construye un aporte muy importante, Korstanje (2015) quien desarrolló un nuevo modelo para comprender la seguridad turística, centrándose en la experiencia, las macro variables del destino y los requisitos turísticos: el nivel de información sobre el destino en la web. Requisitos de vacunas, solicitudes de visa, problemas de vuelo, noticias negativas sobre el destino, incompatibilidad de idioma, contacto con amigos, experiencia previa, seguridad en general.

Por otro lado, según el autor Ascanio (2012) Hizo hincapié en que la seguridad no se trata solo de hablar de la policía, también debemos ser más abiertos y hablar

sobre la salud que está dentro de lo que es la seguridad, el medio ambiente y todos los efectos que pueda recibir la comunidad anfitriona.

Además, los turistas determinan a la seguridad como un factor primordial para decidir su destino, ya que se dice que, al viajar, el turista está en una cierta vulnerabilidad con respecto a su seguridad, por el hecho de que sale de su lugar de origen y rompe el confort del que está acostumbrado, además de esto el turista debe adaptarse a todas las culturas nuevas del destino y también implica que se adapte a las nuevas leyes y reglamentos del lugar de visita (Ruiz et. al, 2017). Profundizando Espinoza y Román (2017) mencionan que debería ser esencial que tanto instituciones privadas como las públicas que estén enfocadas en la industria turística cuenten con un sistema informático para reducir los riesgos y de esta manera reducir los riesgos del turista por debajo del nivel aceptable. Y de esta manera se habla de las dimensiones de la seguridad haciendo hincapié a un aporte de Grünewald (2012) que menciona que la seguridad turística comprende y engloba a la seguridad en muchas dimensiones que se pueden agrupar en ocho, que son los más básicos, estos son seguridad pública, seguridad de la sociedad, seguridad con relación a la medicina, seguridad de información y facilitación, seguridad de todo tipo de recreación turística y a la misma vez en eventos, seguridad vial y de transporte, seguridad en todos servicios que están enfocados a los turistas y medio ambiente. Y priorizando las definiciones de lo que comprende la seguridad turística Sánchez (2015) habla de que la seguridad vial se entiende como aquella disciplina que asimila y aplica las acciones y mecanismos inclinados a garantizar el óptimo funcionamiento de la circulación en la vía pública, previniendo accidentes de tránsito. Otros autores la definen como el estudio y análisis de los factores de riesgo a los que pueden estar expuestas las personas en su desplazamiento (en su trayecto o en vehículos) y con cualquier finalidad (Botero, 2014).

Así mismo en otra dimensión de la seguridad turística se menciona a la seguridad pública que se puede enfocar al turista ya que, la seguridad pública tiene el fin de cuidar o velar por la integridad física del turista para así reducir cualquier escenario de conflicto como son los actos de delincuencia o todo tipo de accidente (Grünewald,2012). Del mismo modo se habla acerca de la seguridad de información en donde es un sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta

del destino, brindando todos los datos necesarios que le permiten al turista conocer en su totalidad el destino o las actividades turísticas que se presentarán en un paquete de manera coherente y con claridad (Gruweland,2018)

Además, se habla de la seguridad en los servicios turísticos que es un modelo que apoya o protege al turista en sus desplazamientos a los diferentes tipos de establecimientos de servicios turísticos y de ocio (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, etc.) el destino turístico (Grünwald,2012).

Y como otro aporte resaltante se menciona a la percepción de los turistas en cuanto a la seguridad y ante esto se dice que las situaciones de delincuencia en todo el mundo han aumentado con el tiempo y los turistas a menudo se sienten vulnerables en esta situación, ya que desconocen los peligros y las prácticas de los destinos que visitan haciendo que tengan una mala percepción de dicho destino (Fernández, 2016). Es por eso que también es vital hablar de la satisfacción del turista que vendría a ser muy importante y relevante al momento de obtener un diseño eficiente en el turismo, ya que esto representa la calidad y también podemos evaluar el desempeño del servicio o actividad que se ofrece, del mismo modo te permite conocer mejor al turista, sus necesidades, sus deseos y sus demandas (Dearden y Rollins, 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se determinó que el enfoque que se ha considerado para esta investigación es el cuantitativo, de esta manera según Rodríguez (2010) Señala que los métodos cuantitativos se centran en todos los hechos o principios de los fenómenos sociales y tienen un bajo nivel de interés en el estado subjetivo de los individuos. El método que se utilizó fue cuestionarios, inventarios y análisis demográficos para generar números que pueden usarse para confirmar o rechazar relaciones entre variables definidas operativamente a través del análisis estadístico, además de presentar regularmente los resultados de investigaciones cuantitativas con tablas estadísticas, gráficos y análisis numérico.

La siguiente investigación tuvo este enfoque porque buscó medir la variable seguridad turística por medio de un instrumento denominado cuestionario de encuesta en donde los resultados fueron analizados mediante el software estadístico SPSS.

La siguiente investigación estuvo dentro del tipo básica que según Muntané (2010) A esto se le conoce como investigación pura, teórica o dogmática. Su peculiaridad es que se origina en el marco teórico y permanece dentro de él. El objetivo fue aumentar el conocimiento científico sin compararlo con ningún aspecto práctico. Por ende, esta investigación fue de tipo básica ya que busca aumentar el conocimiento científico y la teoría de la variable seguridad turística sin necesidad de realizar un cambio práctico en la realidad.

Así mismo la investigación fue de un nivel descriptivo, ya que según Sabino (1986) la investigación descriptiva toma datos sobre realidades de hechos y su principal característica es brindar explicaciones correctas.

En este caso lo que busco el presente estudio es medir el nivel de seguridad turística que perciben los visitantes en la ciudad de Piura, de esta manera trabajando con hechos reales y describiendo la situación actual.

La presente investigación fue de diseño no experimental, según Kerlinger (1979). Con un aporte antiguo, pero muy relevante mencionar que un estudio no experimental o ex-post-facto es cualquier estudio en el que no es posible manipular

variables o asignar aleatoriamente sujetos o condiciones. Por lo tanto, los sujetos se observan en su entorno real, por lo que las variables no se pueden manipular, ya que los fenómenos solo se observan cuando ocurren en la realidad y luego se analizan.

Así mismo la investigación presentó un corte transversal, ya que los estudios transversales: Son datos que se recopilan en un momento dado, su objetivo es describir variables y analizar su comportamiento en un determinado momento (Müggenburg et al. 2007).

3.2 Variables y operacionalización:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Seguridad turística	Según Grünewald (2018) la seguridad turística es la protección de un ser humano, toda protección de la vida, protección a la salud, a su integridad ya sea física o psicológica y a la vez económica de los	Se entiende a la seguridad turística como toda protección que se le brinda al turista en todos los servicios que usa durante su estancia. La Seguridad turística será medida a través de una encuesta con escala Likert en donde 1 es muy insatisfecho y el 5 es satisfecho.	Seguridad pública – social	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de efectivos policiales que percibe el turista. • Cantidad de patrullas que percibe el turista • Cantidad de puestos de vigilancia que percibe el visitante • Cantidad de Caminos peatonales y de libre tránsito. 	ORDINAL (Escala de Likert) 5 totalmente de acuerdo 4 de acuerdo 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 en desacuerdo 1 totalmente en desacuerdo
			Seguridad vial y de transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de señales de tránsito existentes en la ciudad de Piura • Nivel de Seguridad en Medios de transporte público, privado. • Nivel de Seguridad en los paraderos en la ciudad de Piura. • Nivel de Seguridad en relación a los policías de tránsito. 	

	prestadores de servicios turísticos y todo aquel miembro de las sociedades receptoras.		Seguridad en los servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel de Seguridad en todo tipo de hospedaje que se hospede el turista. ● Nivel de seguridad que percibe el turista en los restaurantes. ● Nivel de Seguridad del turista en el instante que contrata a algún operador turístico o adquiere servicios. ● Nivel de seguridad que percibe el turista cuando se encuentra en los centros nocturnos. ● Nivel de seguridad que percibe el turista en los centros de recreación y esparcimiento. 	
			Seguridad de información y facilitación	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel de seguridad del turista cuando recibe información de operadores turísticos. ● Percepción del turista cuando realiza preguntas o dudas. 	

				<ul style="list-style-type: none">• Nivel de Seguridad y transparencia en la información brindada por las agencias de viaje.	
--	--	--	--	--	--

3.3 Población, muestra y muestreo

Según el autor Arias (2006) Determina a la población como un conjunto finito o infinito de elementos que tienen características comunes a los que se deben extender las conclusiones de la investigación. Para determinar la población de estudio se consideró como referencia la data de la empresa de transporte: Transporte Logístico Taxi Dorado E.I.R.L., en el espacio de tiempo de los meses de agosto, septiembre y octubre del 2022, con criterios de inclusión como su edad, que sean mayores de 18 años, así mismo que sean personas que hayan adquirido algún paquete turístico, o que hayan realizado alguna visita a los diferentes atractivos turísticos de la ciudad de Piura, como resultado se obtuvo 131 personas que se transforman automáticamente en la población de estudio y a quienes se les aplicó la fórmula muestral. Por ende, se determinó que la población en este caso es finita.

Muestra

Según Hernández et. al (2006) Las muestras son esencialmente un subconjunto de la población, es decir, pertenecen al grupo definido en sus características. En la presente investigación se pudo obtener que la fórmula muestral que se aplicó es para una población finita y en donde se obtuvo como muestra 98 visitantes de la ciudad de Piura, El tamaño de la muestra se realizó con la siguiente fórmula estadística:

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

$$n = \frac{131 * 0.5 * 0.5 * 1.96^2}{0.05^2 (131 - 1) + 0.5 * 0.5 * 1.96^2} = 98 \text{ personas}$$

Dónde:

n: muestra

Z: Valor estadístico de la distribución normal 95%= **1.96**

E: Error (**E = 5%**)

p: Probabilidad de éxito (**p = 0.50**)

q: variabilidad negativa (**q=0.50**)

Muestreo

De acuerdo con Reche (2020) el muestreo es un método de investigación científica que tiene como objetivo seleccionar una población y determinar qué población se va a analizar. En esta investigación se realizó el muestreo aleatorio simple, debido al hecho de que las unidades a medir fueron seleccionadas de manera aleatoria. Seleccionando al azar hasta completar la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Arias (2006) Existen diferentes formas y métodos para obtener información específica, basados en la técnica de recolección de datos y el uso de herramientas materiales para el almacenamiento y recolección de datos. Para lograr la recolección de datos en este estudio la técnica que se empleó fue la encuesta con un total de 17 preguntas y de escala de Likert para así extraer información y analizar las características de cada unidad de análisis y de esta manera determinar la seguridad turística que perciben los visitantes de la ciudad de Piura.

Validez y confiabilidad

Para lo que respecta validez se denomina grado en que un instrumento de medida mide su medida real o cumple el propósito para el que fue fabricado. (Arribas, 2004). Por ende, se recurrirá a un juicio de expertos quienes son personas totalmente capacitadas y que manejan el tema.

Para evaluar lo que es la confiabilidad se utilizará el Alfa de Cronbach a través del software Spss, para efectos de validez del contenido del cuestionario, así mismo se conoce el valor mínimo aceptable es 0,70; si esta debajo de eso se considera que la escala es demasiado baja y no tiene el valor suficientemente para ser confiable. Por otro lado, el valor máximo esperado es 0,90; pero si está por arriba de este valor se puede considerar que existe duplicación o redundancia.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	17

3.5 Procedimiento

Para lograr el diseño y desarrollar la investigación se utilizó el siguiente procedimiento:

Empezar con la investigación 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 primarias se emplea el cuestionario de encuesta que primero se verá sometido a una validación de expertos y así mismo se llevará a una confiabilidad estadística. La difusión del cuestionario será de manera presencial en el centro de Piura debido a que es la principal zona de afluencia de turistas, para procesar la data se emplea el software estadístico SPSS y por último se construirá las conclusiones y recomendaciones

3.6 Aspectos éticos de la investigación

En relación a los aspectos éticos de la investigación se mantendrá de manera respetuosa los derechos de los autores de todos los documentos que se consulte, así mismo la veracidad de la información no tendrá modificaciones irregulares o interpretaciones parciales, todo se realizará de manera ética con bases científicas y reales, las personas que participen en el estudio se les informará de que trata y con su debida autorización se les aplicará el cuestionario dejando sus respuestas a su criterio propio de ellos y la información que se recolecta sólo se usará con fines académicos.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

4.1.1. Caracterización de la muestra

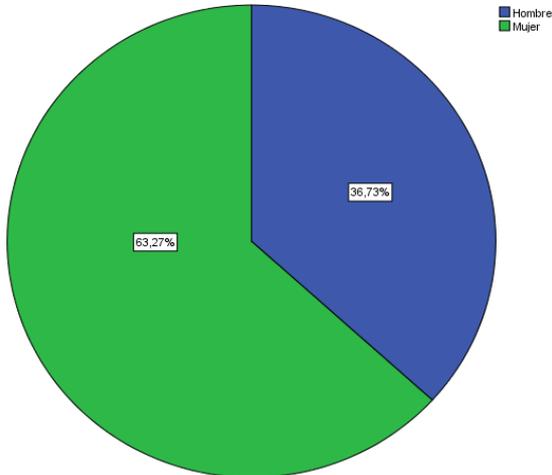


Figura 1. Género de los encuestados

Fuente: Elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la figura 1, se puede observar que el 63,27 % de los encuestados son mujeres y el 36,73 son hombres.

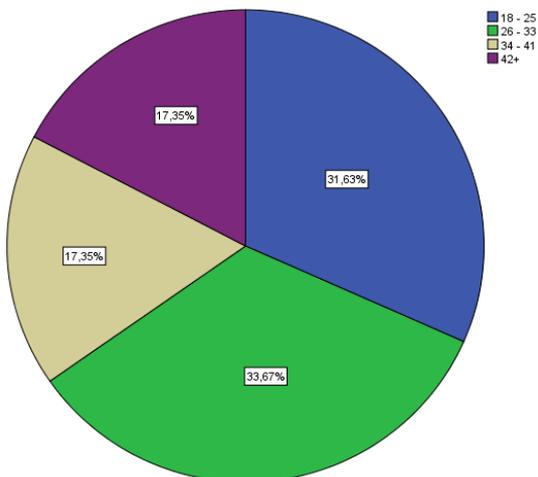


Figura 2. Rango de edades de los encuestados

Fuente: elaboración propia con base de datos de IBM SPSS

En la figura 2, se puede observar que el 31,63 % de los encuestados se ubican en un rango de edad de 18 a 25 años, mientras que 33,67 se encuentran en el rango de edad de 26 a 33 años, también existe un 17.35 % con un rango de edad

de 34 a 41 años y por último los encuestados con edad de 42 años a más tenemos el 17,35 %.

4.1.2. Estadística descriptiva por dimensiones

4.1.2.1. Estadística descriptiva dimensión 1

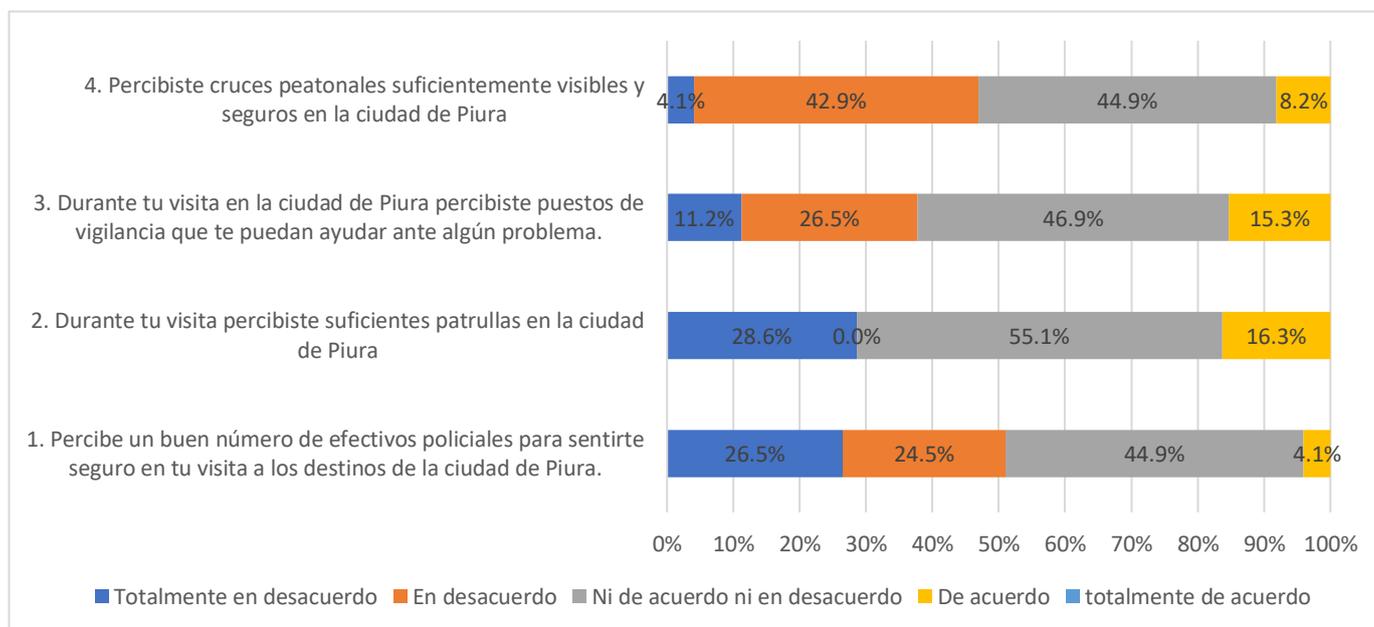


Figura 3. Estadístico descriptivo de la dimensión 1: Seguridad Pública-social

En la figura 3, se puede observar que para la pregunta número uno, dos y tres los encuestados señalaron su respuesta dentro de la escala “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el 44,9 %, 55,1% y 46,9% respectivamente. En cambio, para el interrogante número cuatro existen dos porcentajes muy similares en las escalas de “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y la “en desacuerdo” obteniendo un 44.9 %, y 42,9%.

Como respuesta a las primeras 4 preguntas la tendencia con que se responde las interrogantes es de “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “en desacuerdo”, cuyos resultados representan que hay cierto nivel de insatisfacción por parte de los visitantes respecto a la Seguridad Pública- social y esto se puede deber a la ausencia de los efectivos policiales o de patrullas policiales que resguardan la ciudad de Piura. En términos generales los visitantes turísticos de la ciudad de Piura no están del todo conformes con la seguridad pública que se presenta, pero tampoco la perciben como la ciudad más insegura, perciben que aún hace falta más efectivos policiales que los resguarden ante algún acto delictivo.

4.1.2.2. Estadística descriptiva dimensión 2

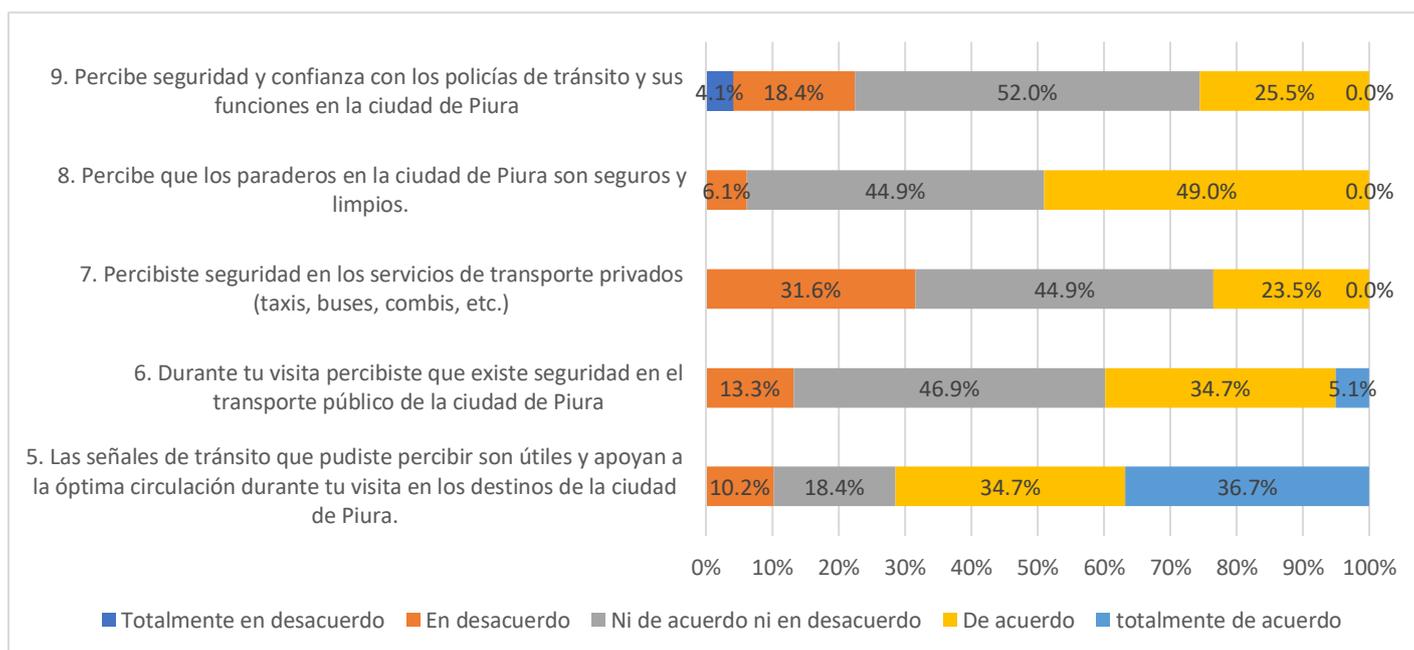


Figura 4. Estadístico descriptivo de la dimensión 2: Seguridad Vial y de Transporte

En la figura 4, se puede observar que en la pregunta cinco los encuestados señalaron sus respuestas dentro de la escala “totalmente de acuerdo” con un 36,7 %, y también dentro de la escala “de acuerdo” con un 34,7%, dos porcentajes positivos muy similares, pero en cambio la situación es diferente en la pregunta seis y siete ya que aquí se observa que la escala que predomina es “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con un 46.9% y 44.9% respectivamente, por su lado la pregunta número siete se torna negativa ya que el mayor porcentaje se encuentra dentro de la escala “en desacuerdo” con un 31.6%, y por último la interrogante ocho y nueve los encuestados predominan sus respuestas dentro de la escala “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con 44.9% y 52,0%

Como respuesta a estas 5 preguntas la tendencia con que se responde las interrogantes vendría a ser “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, cuyos resultados representan que hay un determinado nivel de inconformidad con la seguridad vial y de transporte y esto se puede deber a que los encuestados perciben ausencia de seguridad en los paraderos de transporte o también que es necesario aumentar la cantidad de policías de tránsito que resguarden la ciudad de Piura, sin embargo hay que resaltar que no se encuentran totalmente

insatisfechos pero que hace falta mucho por mejorar para lograr estar totalmente de acuerdo con la seguridad vial y de transporte en Piura.

4.1.2.3 Estadística descriptiva dimensión 3

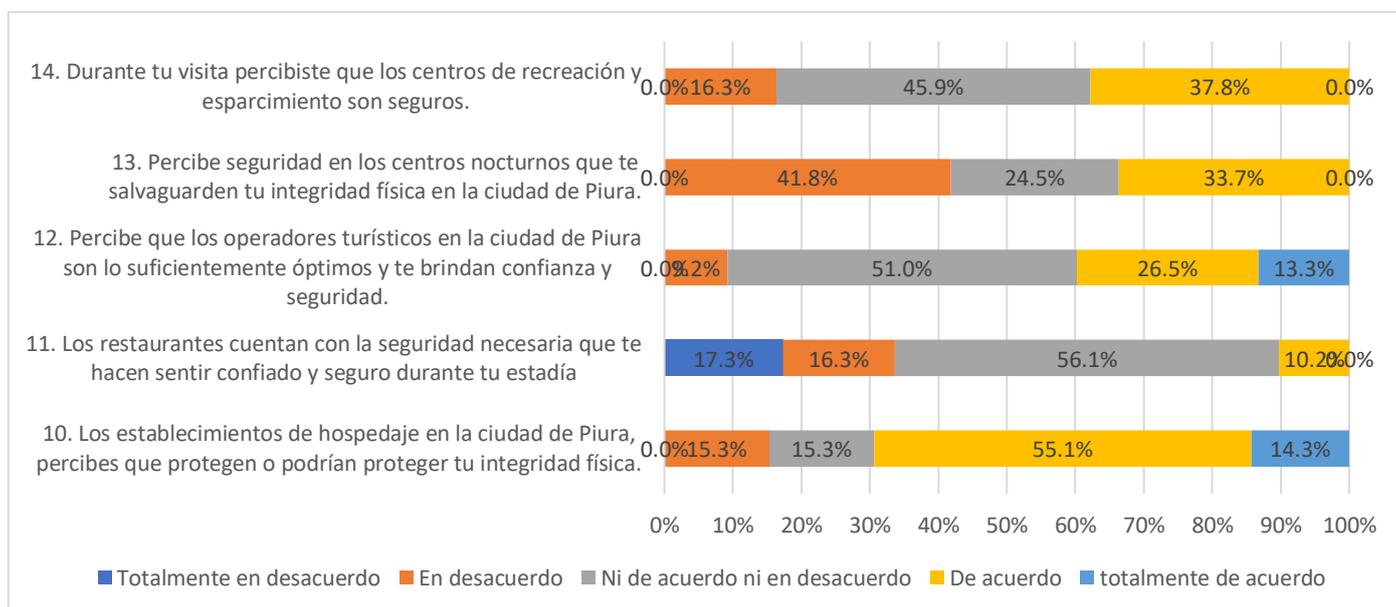


Figura 5. Estadístico descriptivo de la dimensión 3: Seguridad en los servicios turísticos

En la Figura 5, se puede observar que la pregunta diez tiene un mayor porcentaje dentro de la escala “de acuerdo” con un 55.1%, luego tenemos la pregunta once y doce en donde los encuestados concuerdan en sus respuestas dentro de la escala de “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con un porcentaje de 56,1% y 51,0% respectivamente, seguido tenemos la pregunta trece en donde se torna negativo ya que se evidencian que el mayor porcentaje de respuestas es dentro de la escala “en desacuerdo” con un 41.8% y por último la pregunta catorce en donde las respuestas de los encuestados se encuentran divididas en dos escalas, la de “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “de acuerdo” con porcentajes de 45,9% y 37.8%.

En estas 5 preguntas la tendencia con la que mayormente se responde las interrogantes vendría a ser “de acuerdo” y “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, cuyos resultados puede sugerir que los encuestados en esta dimensión se encuentran en un cierto nivel de conformidad con la seguridad en los servicios turísticos, por el hecho de que han logrado percibir seguridad durante su estadía en los establecimientos de hospedaje o también por el hecho de que han logrado percibir seguridad en los restaurantes de la ciudad de Piura, sin embargo aún

no se puede afirmar que están totalmente satisfechos y conformes ya que existen determinada cantidad de encuestados que aún no han percibido suficiente seguridad en los servicios turísticos de la ciudad de Piura.

4.1.2.4 Estadística descriptiva dimensión 4

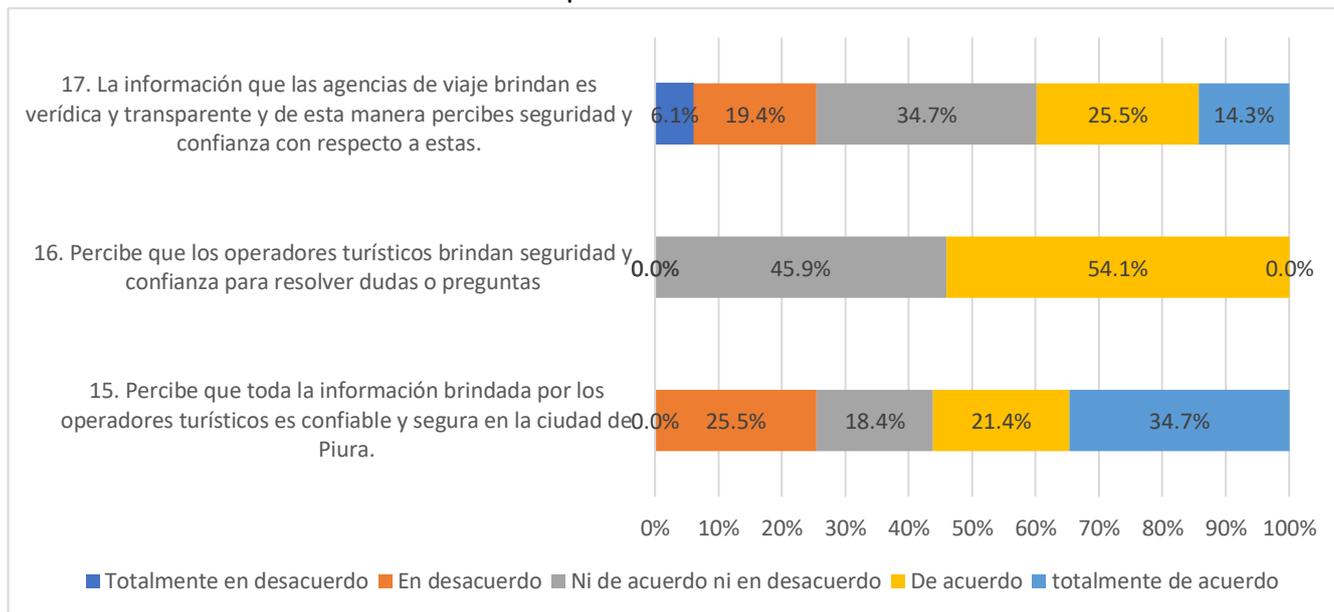


Figura 6. Estadístico descriptivo dimensión 4: Seguridad de Información y Facilitación

En la figura 6, se puede observar que en la pregunta quince la mayor parte de los encuestados, sus respuestas se encuentran dentro de la escala de “totalmente de acuerdo” con un porcentaje de 34,7% lo que cambia para nuestra siguiente interrogante, ya que en la pregunta dieciséis las escalas que predominan son “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con 45.9% y “de acuerdo” con porcentaje del 54.1% y por último tenemos la pregunta 17 en donde podemos observar que los encuestados se encuentran divididos en todas las escalas pero la que por poco la que más predomina es la de “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con un 34.7%.

En estas 3 últimas preguntas se puede observar que la tendencia que más se utiliza es la de “de acuerdo” y “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, esto puede sugerir que los encuestados se encuentran en un nivel regular con respecto a la seguridad de información y facilitación, esto se puede deber a que a cierta cantidad de encuestados, los operadores turísticos les han brindado una seguridad y confianza adecuada, mientras que otros no han logrado percibir lo suficiente. En términos generales se puede explicar que aún no toda la población

encuestada se encuentra “totalmente de acuerdo” con la seguridad de información y facilitación en la ciudad de Piura pero que de igual modo no perciben que sea la peor de todas.

4.1.3 Resultado por niveles:

OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de Seguridad Turística que perciben los visitantes en la ciudad de Piura – 2022.

Tabla 1

Nivel de percepción de seguridad turística en Piura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	21	21,4	21,4	21,4
	MEDIO	38	38,8	38,8	60,2
	ALTO	39	39,8	39,8	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Interpretación: como se evidencia en la tabla 1, con respecto al objetivo general, se determinó que de los 98 encuestados, el mayor porcentaje se encuentra en el nivel ALTO de percepción de seguridad turística , sin embargo es importante resaltar que el porcentaje de nivel MEDIO es muy similar a este y tiene del mismo modo un porcentaje con una buena cantidad y también hay personas que encuentran la seguridad turística en un nivel BAJO , por ende se puede deducir que la población encuestada aún no está 100% satisfecha con la seguridad turística en Piura , es verdad que la gran parte si ha tenido buena percepción pero aún hace falta una gran cantidad para que todos estén totalmente de acuerdo con la percepción de seguridad turística en Piura.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Determinar el nivel de percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad Pública que se presenta en la ciudad de Piura, 2022

Tabla 2

Nivel de percepción de Seguridad Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	24	24,5	24,5	24,5
	MEDIO	37	37,8	37,8	62,2
	ALTO	37	37,8	37,8	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Como se evidencia en la tabla número 2 con respecto al objetivo 1, se determinó que de los 98 encuestados de la ciudad de Piura, el mayor porcentaje se encuentra dividido en un nivel MEDIO y un nivel ALTO de seguridad pública. Por ende, se puede sugerir que la población de Piura aún no percibe de forma total un nivel ALTO de seguridad pública

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar el nivel de percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad Vial y de Transporte que se presenta en la ciudad de Piura, 2022

Tabla 3

Nivel de seguridad vial y de transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	19	19,4	19,4	19,4
	MEDI O	54	55,1	55,1	74,5
	ALTO	25	25,5	25,5	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Interpretación:

Como se evidencia en la tabla número 3 con respecto al objetivo 2, se determinó que de los 98 encuestados de la ciudad de Piura, el mayor porcentaje se encuentra en un nivel MEDIO seguridad vial y de transporte. Por ende, se puede sugerir que la población de Piura percibe de manera regular y no llega a percibir por completo la seguridad vial y transporte en Piura.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Identificar el nivel de percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad en los Servicios Turísticos que se presenta en la ciudad de Piura,2022

Tabla 4

Nivel de seguridad en los servicios turísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	21	21,4	21,4	21,4
	MEDIO	49	50,0	50,0	71,4
	ALTO	28	28,6	28,6	100,0
Total		98	100,0	100,0	

Interpretación:

Como se evidencia en la tabla número 4 con respecto al objetivo 2, se determinó que de los 98 encuestados de la ciudad de Piura, el mayor porcentaje se encuentra en un nivel MEDIO con el 50%. Por ende, se puede decir que un gran porcentaje de la población de Piura no está totalmente de acuerdo y percibe de manera regular la seguridad en los servicios turísticos de Piura.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4: Determinar el nivel de percepción del turista con respecto a la seguridad informativa de los servicios turísticos que se presenta en la ciudad de Piura, 2022.

Tabla 5

Nivel de Seguridad Informativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	34	34,7	34,7	34,7
	MEDIO	31	31,6	31,6	66,3
	ALTO	33	33,7	33,7	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Interpretación:

Como se evidencia en la tabla número 5 con respecto al objetivo 4, se determinó que de los 98 encuestados de la ciudad de Piura, el mayor porcentaje se encuentra en un nivel BAJO con un 34,7%, sin embargo, los demás niveles no se alejan demasiado ya que el medio tiene 31,6% y el alto un 33,7%. Por ende, se puede decir que la población de Piura se encuentra dividida en los niveles de seguridad de información y facilitación y que algunas personas se han llevado buenas experiencias, pero sin embargo otras no han percibido suficiente seguridad.

3.1.3. Tablas Cruzadas

Tabla 6

Tabla cruzada de Variable 01: Seguridad Turística- Género

			Género		Total
			Hombre	Mujer	
Seguridad turística	BAJO	Recuento	4	17	21
		% del total	4,1%	17,3%	21,4%
	MEDI O	Recuento	13	25	38
		% del total	13,3%	25,5%	38,8%
	ALTO	Recuento	19	20	39
		% del total	19,4%	20,4%	39,8%
Total	Recuento	36	62	98	
	% del total	36,7%	63,3%	100,0%	

Interpretación:

En la tabla N° 6 se muestra que en el nivel alto las mujeres perciben un mayor nivel de seguridad turística con un 20.4%, mientras que los hombres no se alejan mucho con un 19.4% con la percepción de seguridad turística en Piura, Definitivamente son las mujeres quienes están percibiendo un mayor nivel de seguridad turística, sin embargo, no es mucho la diferencia con los hombres.

Tabla 7

Tabla cruzada de variable 01: Seguridad Turística- Rango de edades

			Descripción de Edad (agrupado)				Total
			18 - 25	26 - 33	34 - 41	42+	
SV1 (agrupado)	BAJ O	Recuento	6	7	5	3	21
		% del total	6,1%	7,1%	5,1%	3,1%	21,4%
							%

MEDIO	Recuento	14	5	12	7	38
	% del total	14,3%	5,1%	12,2%	7,1%	38,8%
ALTO	Recuento	11	21	0	7	39
	% del total	11,2%	21,4%	0,0%	7,1%	39,8%
Total	Recuento	31	33	17	17	98
	% del total	31,6%	33,7%	17,3%	17,3%	100,0%

Interpretación:

En la tabla N° 7 se muestra que en el nivel alto las edades de 26 – 33 tienen un mayor nivel de percepción de seguridad turística con un 21,4 %, mientras que la edad de 18 – 25 solo tienen 11.2% de percepción de seguridad turística y por último las demás edades están por debajo de esos porcentajes. Definitivamente las edades de 26 a 33 años son quienes están percibiendo un mayor nivel de seguridad turística.

V. DISCUSIÓN

Después de que los resultados hayan sido procesados, se consideraron los siguientes aportes en relación a los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación y de este modo compararlos con trabajos previos y también contrastándolos con las bases teóricas referentes.

En este sentido, **respecto al objetivo general**, se logró determinar el nivel de Seguridad Turística que perciben los visitantes en la ciudad de Piura – 2022, Obteniéndose como resultado que el mayor porcentaje en niveles, es el ALTO lo que representa a un 39,9% de los encuestados en la ciudad de Piura, por otro lado, hay que resaltar que juntando los porcentajes 21,4% (BAJO) y el 38,8% (MEDIO), nos da un resultado de 60,2%. Esto quiere decir que a pesar de que el mayor porcentaje se encuentre dentro de la escala “alto” con respecto a la percepción de seguridad turística; más del 50% de los encuestados no perciben al 100% como “buena” la seguridad turística en Piura. Esta información se puede interpretar que a pesar de los esfuerzos que se están desarrollando en temas de seguridad estos no resultan suficientes, es necesario prestar fundamentalmente atención a la seguridad en restaurantes, hoteles y en la vía pública, y de esta manera indicar que todavía existen puntos claves por cubrir, como por ejemplo, en los centros nocturnos de Piura los encuestados perciben una mala seguridad, ya que el 41.8% están en desacuerdo y perciben que no se salvaguarda su integridad física lo suficiente, así mismo otro punto a cubrir sería la seguridad en los servicios de transporte privado ya sea buses, combis o taxis, el 31.6% de los encuestados están en desacuerdo con la seguridad en este punto. Es por eso que debemos considerar que todos estos puntos resultan claves dentro de la prestación del servicio en un destino turístico y si no se llega a cubrir no se ofrecería un servicio completo de calidad.

Al respecto se **obtuvieron resultados similares** entre ellos, Guanotuña (2019) quien en su estudio buscó determinar la percepción sobre la seguridad turística de los visitantes y residentes de la zona del mariscal. Y en donde obtuvo como principal resultado que el 49% de los encuestados han sido víctimas de alguna acción delictiva, de esta manera presenta diferentes acciones y entre ellas se encuentra el asalto a mano armada con un 54%, acoso sexual con un 12%, robo de vehículo con un 7%, fraude con un 1%, entre otros. En el caso de nuestra

investigación no se ha centrado en investigar tales acciones como el asalto, acoso sexual o robo de vehículo, pero es necesario destacar que la acción de fraude se asimila a una dimensión investigada en nuestro presente estudio que es la de seguridad de información y facilitación, y en comparación con los resultados del autor, nosotros encontramos que el mayor porcentaje de los encuestados se encuentra en el nivel BAJO con un 34,7% en cuestiones de percepción de seguridad de operadores turísticos confiables mientras que en la de él autor la acción de fraude no es la más resaltante, ya que tiene solo un 1%, de esta manera se puede expresar que en el país de Ecuador en la zona del mariscal a diferencia de Piura no presenta una gran magnitud de fraudes hacia los visitantes o residentes. No obstante, la investigación tiene resultados que difieren y se evidencian en el sector de la población encuestada, ya que en la investigación del presente autor no solo se enfoca en visitantes turísticos, sino que también a residentes de dicha zona, por ende, es distinta su población encuestada a la nuestra, ya que es necesario destacar que los residentes tienen diferentes necesidades que un visitante, mientras que la de los residentes su principal necesidad según la pirámide de Maslow es las necesidades fisiológicas que están en relación con la supervivencia, la de los turistas es completamente distinta, ya que según James Cook su principal necesidad es la de relajación y luego de esa recién vendría la de seguridad. Pero a pesar de esto y a que sus necesidades diferentes no se deben dejar de lado en que todo ser humano necesita una óptima seguridad.

Por su parte, Cruz y Ordinola (2019) tuvieron **otra investigación muy similar** en donde se buscó determinar la satisfacción del turista de Ecuador con respecto a la seguridad turística de Tumbes. Y en donde obtuvieron resultados negativos, ya que el 71% de los encuestados netamente ecuatorianos se encuentran insatisfechos con la seguridad en Tumbes y en parte esto se debe a que el turista ecuatoriano antes de viajar hacia Tumbes ya se topa con noticias impactes de inseguridad, como por ejemplo: “delincuentes balean durante asalto a turista ecuatoriano en Rica Playa – Tumbes”, “Delincuentes les roban a turistas ecuatorianos 11 mil soles en artefactos y dinero”, “Tres ecuatorianos, fueron asaltados en Tumbes-Perú”. Y esto obviamente no genera una seguridad en el turista de Ecuador, a pesar de que aún no ha visitado el destino. Pero esto solo

es en el caso de percepción antes de visitar Tumbes, la investigación también brinda datos en donde los ecuatorianos expresan insatisfacción en diferentes aspectos específicos, en donde por ejemplo les dan un valor de 2 puntos a la seguridad y vigilancia en carreteras, así mismo para la seguridad y vigilancia policial en los sitios turísticos, por otro lado de la misma manera de forma negativa presentan 1 punto para el aspecto de la simplificación de trámites para denuncias y de esta manera van categorizando muchos otros aspectos con la puntuación más baja posible. En el caso de nuestra investigación se presentan resultados diferentes, ya que encontramos que los encuestados de Piura no perciben en gran escala una inseguridad turística a diferencia de los encuestados ecuatorianos en Tumbes, si bien es cierto nuestra investigación no está centrada en los mismos aspectos del presente autor, como por ejemplo los aspectos de la seguridad en las carreteras o también la facilitación de trámites de denuncias, pero existe un factor que si se asimila a la de nuestra estudio que vendría a ser la seguridad en los sitios turísticos y es aquí en donde se observa una notable diferencia, los encuestados de la presente investigación se encuentran en un nivel MEDIO con un 50% y tan solo el 20% se encuentra en el nivel BAJO en relación a la seguridad en los servicios turísticos. De esta manera se evidencia que los visitantes turísticos de la ciudad de Piura perciben una mejor seguridad que los turistas ecuatorianos en Tumbes. Y esto se puede deber a que el 55,1% señalan que se encuentran de acuerdo con la seguridad brindada en los establecimientos de hospedaje, la gran mayoría de los encuestados percibe que si se logra salvaguardar su integridad física en este punto y que la gran mayoría de hoteles si se preocupan por brindarles la mejor estadía posible, lo mismo pasa para el punto de centros de recreación y esparcimiento en Piura, el 37,8% está de acuerdo en que estos lugares de recreación si les brindan una óptima seguridad.

Luego de comparar las tres investigaciones, se consideró que se trabajaron en diversos contextos. Para el caso Guanotuña (2019) trabajó con una zona especial turística (ZTE) que tiene una afluencia turística muy distinta, en donde se presentan constantes visitas turísticas, y es por eso que se enfocó en estudiar a los residentes de la zona y visitantes. Para el caso de Cruz y Ordinola (2019) trabajó con un destino turístico conformado por balnearios

además solo se enfocó en turistas extranjeros netamente de Ecuador, y en nuestro caso el contexto con el que se trabajó está más relacionado a las calles de Piura y del centro de Piura. A pesar de que las tres investigaciones tienen contextos diferentes, contienen la misma variable de investigación (seguridad turística). Ante esto se concluye que el tema de percepción de seguridad turística si es extrapolable y que lo he encontrado en la presente investigación también se encuentra en otros contextos de investigación con aspectos distintos, pero enfocándose en el mismo objetivo, medir la seguridad.

Esto tiene coherencia con los aportes conceptuales de Mello (2018) cita a Corralo y Kemmerich (2016) Afirman que la seguridad es una de las necesidades básicas de los ciudadanos, por eso forma parte de todos los derechos fundamentales existentes, por lo tanto, el estado tiene la obligación de brindarla. Es por eso que tanto residentes o visitantes turísticos necesitan que se les brinde seguridad, a pesar de tener diferentes necesidades, la seguridad es un factor elemental para el ser humano. Por otro lado, es importante realizar **investigaciones más a fondo** sobre la influencia que puede generar la seguridad turística al momento de que un turista realice la toma de decisiones de escoger un destino turístico. Resulta muy interesante como es que la seguridad puede influir en la percepción de que si el destino es bueno o malo. Y es verdad que, si se presentan investigaciones acerca de este tema, como por ejemplo resaltar lo de Ecuador, en donde muchos visitantes no escogen Tumbes como destino a visitar por la mala seguridad que esta tiene, pero es importante que se realizan investigaciones más centradas en este tema que puede ser determinante en la afluencia turística de un país.

Así también, se consideró a nivel específico, cuatro dimensiones que engloban a la seguridad turística que se determinan como seguridad pública, seguridad vial y de transporte, seguridad de servicios turísticos y seguridad de información.

Considerando **el primer objetivo específico** se logró determinar el nivel de Seguridad pública que perciben los visitantes en la ciudad de Piura – 2022. Obteniéndose como resultado, que el mayor porcentaje en niveles se encuentra dividido equitativamente en el MEDIO Y ALTO representando a un 37,8% de los encuestados para cada uno de los niveles, por otro lado, hay que resaltar que un

23,5% de los encuestados perciben la seguridad pública en el nivel de BAJO, por ende, se evidencia que este nivel tiene demasiada lejanía con los otros dos niveles. Esto se puede interpretar como que la seguridad pública en Piura no está del todo mal y que aún le falta desarrollarse por completo para que así el nivel “Alto” obtenga mejores porcentajes, se puede identificar que algunas personas han logrado llevarse experiencias buenas mientras que otras no han percibido la seguridad en Piura como la esperarían. Y esto se puede deber a los puntos en específicos a cubrir en donde se está fallando con respecto a la seguridad pública. Como por ejemplo el 28.6% de los encuestados manifiestan que no se encuentran de acuerdo con la cantidad de patrullas que resguardan a la ciudad de Piura, otro punto a cubrir sería los cruces peatonales, el 42.9% de los encuestados sienten que no son los suficientemente visibles y seguros, se evidencia que en este punto una gran cantidad de la población encuestada no está nada de acuerdo, por ende es el punto que mayor enfoque se le debe dar para brindar una mejor seguridad pública, además no hay que dejar de lado los efectivos policiales, ya que el 26.5% de los encuestados no están de acuerdo con la cantidad de efectivos policías que salvaguardan su integridad física durante su visita a los destinos de la ciudad de Piura. Y como dato más resaltante es que la escala “ni de acuerdo ni en desacuerdo” contiene altos porcentajes, en cantidad de efectivos policiales un 44.9%, cantidad de patrullas un 55.1% y cruces peatonales un 44.9%, por ende, se puede interpretar como que una gran cantidad de encuestados se sienten indiferentes con la seguridad pública brindada en Piura, que no lo perciben como bueno o malo. Esto es algo que debe cambiar, ya que la indiferencia quiere decir que aún la seguridad pública se encuentra en desarrollo y que no está muy lejos de lograr que todas estas cantidades cambien a una escala positiva en donde todos estén totalmente satisfechos, por eso todos los puntos claves a cubrir en donde la seguridad pública esté fallando deben ser mejorados para así lograr que el turista se encuentre más satisfecho cuando esté haciendo uso de los lugares públicos en la ciudad de Piura.

Al respecto se **obtuvieron resultados similares** entre ellos, Segundo (2017) quien en su estudio buscó determinar la incidencia de la seguridad ciudadana en las empresas turísticas del barrio típico de San Blas – Cusco. Y en donde logró

obtener como resultado principal, que el grado de seguridad ciudadana en las empresas turísticas tiene notables deficiencias, ya que el 80% de los encuestados se encuentran dentro de la escala de REGULAR Y MALA, y solo el 12% se encuentra en la escala de EXCELENTE, además en la investigación del presente autor, se detalla diferentes acciones que ocasionan que los encuestados se encuentren tan insatisfechos, entre ellas se encuentra la poca presencia de efectivos policiales con un 82.9%, la poca iluminación con un 17.1%. En el caso de nuestra investigación del mismo modo que el presente autor, también hemos buscado saber cómo perciben los encuestados la cantidad de efectivos policías, y de este modo comparando con los resultados del autor, los encuestados en la ciudad de Piura no encuentran que la cantidad de efectivos policías sea tan baja como en la investigación comparada, ya que en este caso solo el 51% no se encuentra satisfecho con la cantidad de efectivos policías en la ciudad de Piura, si bien es cierto no es un porcentaje positivo que nos diga que la seguridad pública en Piura se encuentra en las mejores condiciones pero a diferencia de la investigación que se ha desarrollado en cusco, el porcentaje no es tan elevado, pudiéndose interpretar que la percepción que tienen en la ciudad de Piura con respecto a una buena y óptima seguridad se encuentra aún en desarrollo, habiendo puntos por mejorar como por ejemplo aumentando los efectivos policiales, aumentando las patrullas, incrementando los puestos de vigilancia y cruces peatonales. No obstante, la investigación tiene resultados que difieren, ya que se ha centrado en investigar a las empresas turísticas, en donde encontré, que mecanismos utilizan para brindar seguridad, manifestando de este modo que usan cámaras de video en un 58.5%, alarmas 24.4% y no utiliza ningún mecanismo 17.1%, es preocupante ver que si existe porcentaje que no utilicé ningún mecanismo para brindar seguridad en cusco, en nuestro caso no se analizó de manera específica qué mecanismos pueden llegar a tener las empresas, pero si se encuestó a la población acerca de cómo perciben de forma general la seguridad pública en la ciudad de Piura.

Por otro lado, Álvarez y Rodríguez (2013) **tuvieron otra investigación similar**, en donde buscaron analizar la seguridad en la planificación turística de Galicia, España. Y en donde obtuvieron como principal resultado que en la escala del 1 al 5, siendo 1 = “poco seguro” y 5= “muy seguro”, los encuestados coinciden en

puntuar con el máximo valor, que vendría a ser el de la escala “5” al destino de Galicia, en relación a su seguridad que ofrece. Así mismo el autor ofrece un dato muy esencial, en donde explica que, en la ciudad de coruña, existen playas urbanas con un gran reclamo turístico, por ende, con una gran afluencia de extranjeros, pero ocurrieron situaciones perjudiciales, ya que se empezaron a registrar muertes por ahogamiento y en muchas ocasiones fueron por desconocimiento acerca de las prevenciones necesarias que se deben tener. Pero lo sorprendente fue la velocidad con la que las entidades públicas de España diseñaron iniciativas y proyectos orientadas a prevenir y evitar accidentes en estas playas urbanas para que así la imagen del destino turístico no se dañe y no se pierda su buena seguridad que brindan a todos los turistas. Comparando con nuestra investigación, los resultados que obtuvo el presente autor son muy positivos, en donde la gran cantidad de los encuestados responde con la mayor escala de “muy seguro” mientras que en la nuestra los resultados obtenidos en relación a la percepción de seguridad pública en Piura son regulares con un nivel MEDIO con un 37,8% y se muestra que aún estamos en un desarrollo constante y hace falta mejorar, ya que tenemos una gran cantidad de encuestados que están “totalmente en desacuerdo” en los puntos de cantidad de efectivos policiales con un 26.5% y en la cantidad de patrullas con un 28.6%, además hay que resaltar que nuestra investigación no se ha centrado en la capacidad de respuesta que tienen las entidades públicas ante alguna situación como en el caso de la investigación del presente autor, y es aquí en donde se muestra que el nivel de seguridad que puede ofrecer un país del primer mundo como lo es España, es muy diferente al nivel que puede ofrecer un país tercermundista como lo es Perú. En cuanto a los resultados que difieren con nuestra investigación, se puede considerar que la investigación en Galicia usa otra variable de estudio aparte de la seguridad pública, que es la de planificación turística y en donde el autor rechaza la hipótesis de que la seguridad es un factor que se tiene en cuenta al momento de escoger un destino turístico, ya que los encuestados se encuentran en la escala “2” con relación a que si la seguridad influye o no influye en la elección de su destino al momento de planificar su viaje. Si existe un grado de interés acerca del factor de seguridad en la planificación, pero explica que hay acontecimientos que son imposibles de prever. Por ende,

una cantidad de turistas considera que existe una relación baja con el factor de seguridad al momento de planificar su destino turístico.

Luego de analizar y comparar las tres investigaciones, se puede determinar que si se trabajó en diversos contextos. Para el estudio de Segundo (2017) se trabajó en empresas turísticas en donde si bien es cierto analizó qué percepción tienen los visitantes, pero también qué mecanismos ofrecen las empresas turísticas y que tan seguras piensan que son, mejor dicho, se enfocó en investigar las dos caras de la seguridad, la empresa turística que debe ofrecer y los turistas quienes la reciben. Para el caso de Álvarez y Rodríguez (2013) fueron totalmente distintos sus contextos de investigación ya que ellos trabajaron con toda una comunidad autónoma, analizando la seguridad pública de varios distritos de Galicia. Se puede observar que se trata de espacios geográficos muy distintos, ya que unos analizan toda una región, otros estudian los mecanismos de las empresas y el de nosotros solo un distrito, pero a pesar de ser contextos diferentes todos consideraron a la seguridad pública en el turismo como parte de análisis.

Esto tiene coherencia con aportes que se encuentran en el marco conceptual en donde Grünwald, (2012) afirma que la seguridad pública si es un factor determinante que podemos enfocarlo al turista, por el hecho de que la seguridad pública tiene el fin primordial de cuidar o velar por la integridad física de las personas para así reducir cualquier escenario de conflicto como son los actos de delincuencia o todo tipo de accidente, por ende si se habla de ciudadanos, los turistas también se encuentran dentro de esta categoría y también necesitan que se les brinde un óptimo nivel de seguridad pública mientras realizan su visita en el destino. Por otro lado, se debe señalar que sería importante ampliar el estudio de la dimensión investigada y realizar investigaciones más a fondo acerca de que si la administración pública considera de qué están haciendo un buen trabajo y constatar a través de encuestas a los turistas. De este modo se podría saber las dos percepciones de seguridad, ya que estas entidades pueden creer que están ofreciendo una óptima seguridad pública, cuando en realidad puede ser que los turistas la encuentren con muchas deficiencias.

Considerando el segundo objetivo específico se logró determinar el nivel de percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad vial y de transporte que se presenta en Piura, obteniendo como resultado que el mayor porcentaje de los encuestados se encuentran en un nivel MEDIO, lo que representa el 55 % de encuestados. Esto se puede interpretar en que los visitantes de la ciudad de Piura no perciben la seguridad vial y de transporte en su totalidad, sino que esta se encuentra vulnerada, por el hecho de que existen ciertas deficiencias en ciertos puntos, los cuales faltan cubrir, como claro ejemplo tenemos que el 22.5% de los visitantes no se encuentran satisfechos con el nivel de seguridad y confianza con los policías de tránsito y sus funciones. Por otro lado, podemos observar una gran deficiencia en cuanto a la seguridad en los servicios de transporte privado debido a que cuenta con un porcentaje del 31.6%, lo que es un gran problema para los visitantes porque no se van a sentirse seguros a la hora de contratar un transporte privado para trasladarse a algún destino de la ciudad. Pero no todo es malo ya que se puede resaltar de manera positiva que un cierto porcentaje de encuestados se encuentran satisfechos con las señales de tránsito que son útiles y apoyan la óptima circulación durante su visita en los destinos de la ciudad de Piura con un porcentaje del 71.4 %, lo que resulta ser un factor positivo para los visitantes. Pero más que todo nos encontramos en nivel MEDIO por el hecho de que la mayoría de los encuestados se siente indiferente con la seguridad vial y de transporte en Piura, ya que en la mayoría de ítems los mayores porcentajes se encuentran dentro de la escala, “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Es por ello que se debe tomar muy en cuenta qué puntos podemos mejorar para que los turistas que visiten la ciudad de Piura se sientan más seguros y que su estadía sea más placentera y de esta manera mejorará la seguridad vial y de transporte.

Al respecto se obtuvieron resultados similares entre ellos, la investigación de Ruiz y Tello (2020) quienes realizaron un estudio sobre la seguridad y calidad de los servicios turísticos en el distrito del sauce, provincia y región San Martín donde también se habla sobre seguridad vial, en el que se obtuvo como principal resultado que los encuestados se encuentra en un nivel MEDIO, esto representa el 54% de los encuestados que perciben poca presencia respecto a la seguridad vial, del mismo modo se observa de manera positiva que el 38% tiene una

calificación ALTA, lo que quiere decir que a pesar de que se pueda observar señalización en los recorridos, estas no son óptimas para el correcto desplazamiento. En el caso de nuestra investigación se asemeja a la del presente autor, ya que el porcentaje de los encuestados es el mismo, ya que este también se encuentra en un nivel MEDIO con un 55,1% en la seguridad vial y de transporte. No obstante, hablando de temas distintos a nuestra investigación, podemos observar que en el trabajo del presente autor se habló de más conceptos aparte de la seguridad vial, como la seguridad médica y la seguridad ambiental, lo que resulta ser un aporte muy importante debido a que este se encuentra en un lugar de la selva, donde está expuesto a ciertos peligros de la naturaleza de flora y fauna, pero en nuestro caso si bien es cierto son importantes estos dos conceptos, no es tan necesario enfocarnos en la seguridad ambiental, debido a que se está investigando un distrito. Además, es necesario resaltar que también la seguridad vial es distinta ya que al ser un lugar que no presencia demasiado tráfico o accidentes de tránsito se puede percibir de una manera diferente al distrito de Piura.

Por otro lado, tenemos a Nuñez (2017) tuvo una investigación muy similar a la nuestra donde se habla de la seguridad turística en el centro histórico del Rímac. Esta investigación se enfoca en distintas dimensiones y una de ellas es la de seguridad vial y de transporte, donde el 73.7 % de los encuestados se encuentra en un nivel bueno, esto debido a que existe una óptima cantidad de instructores de tránsito municipal quienes están encargados de cada zona del centro de Rímac. En el caso de nuestra investigación también se ha buscado determinar en qué nivel se encuentra la seguridad vial y de transporte, sin embargo en nuestro caso se desarrolla en el distrito de Piura, donde el principal resultado es que el 55,1% de los encuestados se encuentra en un nivel MEDIO, por ende, esto quiere decir que comparando nuestros resultados con los resultados del presente autor, se identifica que el centro histórico de Rímac tiene una mejor y óptima seguridad vial y de transporte por el hecho de que la gran cantidad de encuestados en su investigación se encuentran en un nivel bueno, mientras que en nuestra investigación se encuentra en un nivel medio, existiendo así puntos específicos a mejorar como por ejemplo que los visitantes no se encuentran satisfechos con el nivel de seguridad y confianza con los policías de tránsito y

sus funciones, teniendo un 22% de inconformidad por parte de los encuestados. En los resultados que difieren con nuestra investigación se puede decir que el Centro histórico del Rímac es muy distinto de investigar a un distrito por el hecho de que el centro histórico es un núcleo urbano que representa construcciones antiguas y casas de familias fundadores en donde la afluencia turística es mayor ya que este cuenta con principales comercios, mercados entre otras cosas mientras que un distrito no se tiene el mismo flujo de turista, por ello es que se encuentra con una seguridad distinta.

Luego de comparar las tres investigaciones, se consideró que si se trabajó en distintos contextos, para el estudio de Nuñez (2017) se trabajó en el centro histórico del Rímac donde se analizó lo que es la percepción de seguridad en los turistas nacionales, podemos observar que el ámbito en el que están enfocados es muy distinto, ya que el centro histórico del Rímac tiene un campo más amplio en cuanto a afluencia de turistas, debido a que representa la parte más antigua de la ciudad, aquí encontraremos sus principales casas, mercados y comercios por lo que es muy importante tener una buena seguridad vial y de transporte para el correcto desplazamiento de los turistas. Para el caso de Ruiz y Tello (2020) su contexto se desarrolló en el distrito de sauce, región san Martín donde se analizó la seguridad y calidad de los servicios turísticos, aquí se puede ver que la seguridad vial no es tan importante debido a que no hay mucha presencia de tráfico, ya que este se encuentra en un lugar que va de acorde más a la naturaleza de flora y fauna. Entonces se puede decir que son dos contextos totalmente distintos al nuestro que se desarrolla en el distrito de Piura en donde la cantidad de accidentes de tránsito es más alta, así como analizar el centro de Piura en cuanto a seguridad vial será diferente por el hecho de que aquí es donde centra el mayor tráfico y se necesita de más policías de tránsito y más señales de tránsito entre otras cosas.

Esto tiene coherencia con los aportes conceptuales de Sánchez (2015) en donde explica que la seguridad vial se entiende como aquella disciplina que asimila y aplica las acciones y mecanismos inclinados a garantizar el óptimo funcionamiento de la circulación en la vía pública, previniendo accidentes de tránsito, por ende esto quiere decir que la seguridad vial se puede dar en diferentes lugares ya sea en un centro histórico, un distrito con gran afluencia

turística o un distrito con mayor nivel de tránsito pero el objetivo principal siempre va hacer evitar accidentes.

Por otro lado, es necesario señalar que se debe realizar investigaciones más a fondo acerca de la responsabilidad que pueden tener las municipalidades con respecto a la seguridad vial y de tránsito, por el hecho de que se ha encontrado que en el centro histórico se han colocado instructores de tránsito municipales en cada zona, y es aquí en donde se puede analizar qué tan efectivo es colocar instructores de tránsito en el distrito de Piura.

Considerando el tercer objetivo específico se logró determinar el nivel de percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad en los Servicios Turísticos. Obteniéndose como resultado que el mayor porcentaje lo podemos encontrar dentro del nivel de MEDIO lo que representa a un 50% de los encuestados, además resaltar que los otros dos niveles de BAJO y ALTO, en esta situación si se encuentran alejados del nivel con mayor porcentaje, ya que contienen un 21,4% y 28,6% respectivamente. Por ende, en este objetivo una gran cantidad de encuestados está centrada en el ámbito medio y perciben la seguridad de servicios turísticos de manera regular. Esta información se puede interpretar como que la seguridad que ofrecen los servicios turísticos es aceptable y que la mitad de la población encuestada no la encuentra mala ni totalmente insegura, sino que, si cumple con brindar seguridad, pero obviamente no por completo, por el hecho de que existen puntos aunque no se han cubierto del todo y en donde se presentan deficiencias como es en el caso de la seguridad en los centros nocturnos ya que en este punto el 41.8% de los encuestados manifiestan que están en “desacuerdo” y que no se les brinda la seguridad suficiente para salvaguardar su integridad física. Otro punto a cubrir en donde se presentan deficiencias sería los restaurantes de la ciudad de Piura ya que el 33.6% expresa insatisfacción con la seguridad en dichos establecimientos, no sienten una óptima confianza y seguridad durante su estadía. Es necesario resaltar que, así como hay puntos en donde los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo con la seguridad, también hay puntos con un nivel regular como es el caso de los centros de recreación y esparcimiento, el 45.9% manifiesta que se encuentra dentro de la escala “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con la seguridad en estos establecimientos. Así mismo es para la situación de

los operadores turísticos en Piura, los encuestados no la perciben como lo suficientemente buena pero tampoco como demasiado mala ya que el 51% se encuentra en un nivel neutral con respecto a la seguridad y confianza que estos brindan al momento de ofrecer su servicio. Y del mismo modo sucede para varios ítems, es por eso que en la dimensión de seguridad en los servicios turísticos nos encontramos rotundamente en un nivel MEDIO, es necesario darles el enfoque necesario a dichos puntos y mejorarlos lo más pronto posible para así mejorar la estadía de los visitantes en todos los servicios turísticos que pueda llegar a adquirir.

Al respecto se obtuvieron resultados similares entre ellos, la investigación de Castillo y Morales (2020) quienes enfocan una parte de su investigación a analizar la seguridad en los servicios turísticos en el distrito de Huanchaco. Obteniendo como resultado principal que el 38% de los turistas encuestados manifiestan que las empresas turísticas tienen un nivel MEDIO en cuanto a la seguridad que ofrecen, por el hecho de que aún se encuentran con un rendimiento regular, teniendo ciertas deficiencias y esto se debe a que el principal factor de los servicios que viene a ser el servicio de alojamiento, contiene un 48% de encuestados que se encuentran insatisfechos, y esto no puede seguir ocurriendo ya que el visitante en el establecimiento de alojamiento debe sentirse como en su casa, con tranquilidad y seguridad, otro factor determinante que causa el nivel medio en los servicios turísticos de Huanchaco es el hecho de que el 85% se encuentra en desacuerdo con el servicio de alimentación, manifiestan que sucede principalmente porque la gran cantidad de restaurantes en huanchaco no cumple con los estándares de calidad necesarios. Esto coincide con nuestra investigación ya que del mismo modo que los autores presentes, nosotros también hemos investigado la seguridad en los hoteles y restaurantes de la ciudad de Piura y la situación es muy similar en el punto de la alimentación, ya que aquí al igual que los resultados de los autores, se evidencia una gran cantidad de encuestados que se sienten insatisfechos, el 33.6% de los encuestados de Piura consideran que los restaurantes no cuentan con la seguridad necesaria para sentirse confiados y seguros. Esto no sucede para el caso de establecimientos de hospedaje ya que en este punto se encuentran resultados que difieren con los nuestros por el hecho de que en nuestra

investigación en este punto se obtienen resultados más positivos en donde el 55.1% se encuentra “de acuerdo” con la seguridad brindada en los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Piura. Además, resaltar que el sector de población encuestada también es diferente, ya que en el estudio del presente autor se le da énfasis netamente a turistas extranjeros y claramente estos turistas tienen una mentalidad diferente en cuanto a la seguridad, si la afluencia de turistas extranjeros es por ejemplo de España, nueva Zelanda, Suiza o Francia, su concepto de seguridad de estos turistas es muy elevada por el hecho de que vienen de países del primer mundo. En donde disfrutan de los más altos estándares de vida mientras que la calidad de vida de turistas nacionales del Perú es menor por ende su mentalidad de la seguridad puede llegar a percibirse en menor escala, mientras que un turista nacional presencia que, si existe seguridad en las calles de Piura, un turista extranjero que viene del primer mundo puede considerar que no existe una óptima seguridad en dichas calles. Es por eso que es fundamental mejorar al máximo todos los puntos necesarios para brindar la seguridad en los servicios turísticos ya sea para turistas extranjeros o turistas nacionales ya que ambos necesitan de la mejor seguridad posible.

Por su parte Ayesta (2021) tuvo una investigación muy similar a la nuestra, ya que buscó determinar la seguridad turística que se percibe en el distrito de Barranco y enfocándose también en la dimensión de la seguridad en los servicios turísticos de dicha zona. En donde encontró que el 57,50% de los encuestados, manifestó que se encuentra en la escala REGULAR con respecto a la seguridad en los servicios turísticos y tan solo el 5% mencionó que es BUENA. Además, hay que resaltar que la investigación también brinda un dato importante ya que menciona que el 57.8% de las empresas turísticas cuentan con licencia municipal queriendo decir que el 42.2% de empresas no cuenta con ninguna licencia, siendo un factor grave y perjudicante ya que casi la mitad de las empresas están desarrollándose de manera informal. En el caso de nuestra investigación, si bien es cierto no hemos analizado que empresas en Piura cuentan o no con la licencia de la municipalidad, pero sí hemos analizado cómo la población encuestada percibe la seguridad en los servicios turísticos y es aquí en donde los resultados son muy similares. Por el hecho de que nuestra investigación también contiene

el mayor porcentaje en el nivel MEDIO con un 50%. Se evidencia que, en las dos investigaciones, en el distrito de Barranco y en el distrito de Piura, la mitad de la población encuestada percibe de manera regular la seguridad en los servicios turísticos ofrecidos. Por otro lado se visualiza que la investigación realizada en Barranco, ha investigado unos aspectos totalmente diferentes a los nuestros, ya que ellos han centrado sus ítems de investigación en la señalización y evacuación contra incendios en hoteles y restaurantes, en donde encontraron que el 58.75% afirma que estas empresas si cuentan con dichos aspectos, en nuestro caso no se ha centrado en analizar ese tipo de ítems tan específicos, pero es necesario resaltar que del mismo modo, nuestra investigación contiene otros aspectos importantes que se han analizado, como por ejemplo la seguridad en los centros nocturnos ya sea discotecas, bares, etc. En donde el 41.8% especifica que están en desacuerdo con la seguridad brindada en estos establecimientos. Evidenciándose que hay puntos débiles en los servicios de Piura que se deben mejorar y poner un mayor énfasis. Es necesario destacar que a pesar de que los aspectos sean diferentes en las dos investigaciones, buscan investigar lo mismo, que vendría a ser medir el nivel de seguridad en los servicios turísticos que se ofrece a los turistas.

Es preciso señalar que las investigaciones participantes pertenecen a diferentes contextos de estudio. En la investigación de Castillo y Morales (2020) se trabajó en el distrito de huanchaco, una zona que su principal atractivo turístico es su playa, por ende, las medidas de seguridad a investigar resultan diferentes, además solo se enfocó en estudiar a los extranjeros que llegan a este distrito, de esta manera ellos pueden tener una percepción muy distinta a la de un turista nacional, un contexto totalmente diferente al de Ayesta (2021) que centra su estudio en el distrito de Barranco, que viene a ser uno de los más seguros del departamento de lima, por ende su contexto de seguridad es completamente distinto a un distrito que de por si tiene demasiada inseguridad, pero para Barranco ese no es el problema ya que cuenta con una infinidad de atractivos y la afluencia nocturna es muy constante, habiendo cámaras de seguridad y vigilancia en la mayor parte del distrito. Pero si bien es cierto ambos estudios buscan lo mismo, determinar cuál es la seguridad que se le brinda a los turistas en los servicios turísticos.

Todo esto se relaciona con el marco conceptual en donde Grünewald, (2012) explica la seguridad en los servicios turísticos, en donde dice que se define como un modelo que apoya o protege al turista en sus desplazamientos a los diferentes tipos de establecimientos de servicios turísticos y de ocio (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, etc.) en el destino turístico, por ende, ya sea extranjero o nacional, la seguridad en los servicios turísticos debe ser para todo tipo de turistas. Y es aquí en donde se recomienda ampliar el estudio de investigación, buscando conocer si existe o no percepciones dientes del turista extranjero con el turista nacional con relación a la seguridad en los servicios turísticos, de esta manera sería interesante conocer si es que el extranjero tiene estándares de seguridad más altos que los de un turista nacional.

Considerando el cuarto objetivo específico Se logró determinar el nivel de percepción del turista con respecto a la seguridad informativa de los servicios turísticos que se presenta en la ciudad de Piura 2022.obteniéndose como resultado que el mayor porcentaje de los encuestados se encuentran en un nivel BAJO lo que representa un porcentaje del 34,7%, cabe resaltar que en los otros dos niveles no se encuentran muy alejados, el nivel medio y alto contienen porcentajes del 31,6% y el 33.7% respectivamente, por lo tanto se puede decir que la diferencia es mínima, debido a que los encuestados se encuentran divididos en los tres niveles, casi equitativos. Lo que se puede interpretar es que tenemos ciertos aspectos que son positivos y negativos a la vez, como, por ejemplo, tenemos ciertas fallas en la información que brindan las agencias de viajes a los turistas ya que el 34% de los encuestados manifiestan que esta información que les brindan las agencias no es lo suficientemente verídica, transparente y de confianza. Pero no todo es negativo en esta dimensión, por el hecho de que tenemos resultados en donde los encuestados se sienten satisfechos, como es en el caso de que si la información brindada por los operadores es de seguridad y confianza, lo que nos arroja un porcentaje muy favorable del 34,7% de encuestados que se encuentran totalmente de acuerdo con la información que se les brindó, esto hará que el visitante tenga una mejor orientación, inclusive esto ayudará a una mejor toma de decisiones a la hora de escoger un destino a visitar. Del mismo modo el 54.1% manifiesta que los operadores turísticos al momento de resolver dudas o preguntas si cumplen con

sus expectativas y resuelven sus problemas adecuadamente. Es por eso que nos encontramos en las escalas de BAJO, MEDIO Y ALTO divididas equitativamente, porque no se ha resuelto del todo las deficiencias que se están dando en la seguridad de información y facilitación. Y existen ciertos cuellos de botella que se han dejado pasar por alto, en donde debemos darle mayor énfasis a los puntos negativos y a la vez darles un cierto mejoramiento a los puntos que ya están siendo un poco positivos.

Al respecto se obtuvieron resultados similares entre ellos, la investigación de Calderón (2019) quienes realizaron un estudio sobre la seguridad de la información en los trabajadores del ministerio de educación. En el que se tiene como resultado que la seguridad de la información se encuentra en un nivel BUENO con un porcentaje de 53,1% de encuestados, así mismo tenemos con un nivel REGULAR el 43.37%, lo que resulta ser un porcentaje favorable ya que solo el 3,61% de los encuestados se encuentra en un nivel malo, lo que quiere decir que son pocas las personas que tienen una mal concepto sobre lo que es la seguridad informativa, además resaltar que en esta investigación la seguridad de información tiene tres dimensiones, disponibilidad, confiabilidad, integridad de datos. Para el caso de nuestra investigación el nivel de seguridad informativa se encuentra en un nivel casi equitativo, pero el porcentaje que predomina es el de nivel bajo con un 34,7%, para ambos casos de investigación, la seguridad de información resulta ser un aporte muy importante tanto la seguridad de información turística como la seguridad de información para trabajadores de la DIGERE del ministerio de educación. Es necesario resaltar que puntos difieren con nuestra investigación, por ende encontramos que la seguridad de información puede ser visto de ámbitos distintos o analizado en aspectos diferentes, ya que en el caso de nuestra investigación se trata de brindar toda la información necesaria acerca de paquetes turísticos, dudas o consultas de un destino y entre otras cosas y de este modo, gracias a la correcta información brindada, el turista puede sentirse más seguro a la hora de escoger un destino a visitar, en cambio para la investigación del presente autor, no es el mismo, debido a que él se enfoca más en el tema de la información confidencial en donde su estudio se centra en cuidar los datos de las personas y no brindarlos a cualquiera. Pero a pesar de que ambas investigaciones están enfocadas de

manera diferente, las dos buscan lo mismo, que la seguridad de la información ya sea la que se brinda o la que se protege sea la más óptima posible.

Por otro lado, tenemos a Alva (2018) tuvo una investigación similar a la nuestra donde se habla del servicio de calidad que ofrecen las agencias de viajes en el distrito de Miraflores. Esta investigación también se enfoca en el nivel de percepción sobre la reserva de información donde se obtuvo un nivel alto del 52% de los encuestados, lo que sería un nivel muy aceptable para los turistas para su correcta elección de destinos. Esto se debe a que el cliente si es informado adecuadamente de los diversos servicios ofrecidos dentro de las agencias de viajes ya que el 39,7% manifiesta estar totalmente de acuerdo con la información que se les presenta, además también se visualiza que el 62% de los encuestados se encuentran conformes con la información que se les da a través de la página web de las agencias de viajes, esto debido a que la información está en constante actualización y por último en el ítem de solicitar información, la agencia de viajes corresponde a responder la solicitud con claridad y conformidad en donde el 37,7% expresó que se encuentran totalmente de acuerdo con la respuesta que le brinda las agencias de viajes. En el caso de nuestra investigación, se asemeja en ciertos puntos como por ejemplo, el presente autor también nos habla sobre la información que brindan las agencias de viaje a los turistas y del mismo nosotros también buscamos analizar ese punto en el distrito de Piura, sin embargo, los porcentajes son diferentes debido a que en nuestra investigación nos encontramos en un nivel bajo con el 25,5% y en el caso de este autor el nivel de seguridad de información en las agencia de viajes se percibe de manera positiva y se encuentra en un nivel bueno. Por otro lado, se evidencia que el presente autor tiene temas que difieren con nuestra investigación ya que se enfoca en estudiar otras dimensiones, como, por ejemplo, si el cliente es informado adecuadamente de los trámites necesarios para garantizar su reserva. Un punto muy interesante ya que cuando se trata de hacer trámites mayormente es una constante demora y hasta se hacen horas de espera, si bien es cierto nuestra investigación no se ha centrado en este punto, es necesario resaltar que ambas investigaciones buscan analizar cómo es la seguridad de información en la industria del turista, si es confiable, segura, ágil y transparente.

En el enfoque de los contextos de investigación, se puede afirmar que si son distintos, por el hecho de que para el estudio de Calderón (2019) se realizó en trabajadores de la DIGERE del ministerio de educación donde observamos una perspectiva diferente, esto debido a que los niveles de seguridad que se visualizan son diferentes ya que en un ministerio la información no se comparte así porque sí, sino que es más seguro y privado. En caso de Alva (2018) este se realizó en el distrito de Miraflores donde se estudió el servicio de calidad que ofrecen las agencias de viaje, podemos decir que se enfoca en un distrito que de por sí ya se encuentra un nivel de calidad muy bueno en cuanto a seguridad, calidad de vida y calidad de servicios debido a que este es uno de los distritos más seguros de Lima. Situación de contexto muy diferente al distrito de Piura, ya que este no está ni cerca de tener la misma seguridad que tiene el distrito de Miraflores. Esto se relaciona directamente con los aportes conceptuales de Gruweland (2018) habla acerca de la seguridad de información en donde es un sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino, brindando todos los datos necesarios que le permiten al turista conocer en su totalidad el destino o las actividades turísticas que se presentarán en un paquete de manera coherente y clara. Es necesario resaltar que se pueden realizar investigaciones más a fondo acerca de los tipos de información que pueden existir y cómo analizarlos por separado, ya que, al analizar las investigaciones presentes, se evidencia que la dimensión de información, tiene varios tipos como por ejemplo información de Confidencialidad que es el que protege los datos, entonces ampliar el estudio en averiguar cómo es la seguridad de información de confidencialidad de los turistas puede llegar a conocer si se protege o no sus datos adecuadamente.

VI.CONCLUSIONES

- Se determinó que el nivel de Seguridad Turística que perciben los visitantes en la ciudad de Piura con respecto a la Seguridad Pública, Seguridad Vial y de Transporte, seguridad informativa y Seguridad en los Servicios Turísticos tiene un nivel ALTO con un porcentaje del 39,8%, sin embargo, hay que destacar que sumando los niveles de BAJO Y MEDIO resulta un porcentaje del 60,2%. Por ende, se concluye que la seguridad turística en Piura aún se encuentra en un constante desarrollo, si bien es cierto se están haciendo muchos esfuerzos por mejorar, es necesario destacar que aún existen muchas deficiencias en donde la seguridad está fallando y es por eso que no toda la población percibe la seguridad turística como la más óptima.
- Se determinó que el nivel de Percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad Pública que se presenta en la ciudad de Piura tiene un nivel medio con un porcentaje del 37,8%, debido a que se ve afectada por escasez de efectivos policiales y puestos de vigilancia.
- Se determinó que el nivel de Percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad Vial y de Transporte que se presenta en la ciudad de Piura fue de un nivel MEDIO con un 66%, ocasionado por la inseguridad en los medios de transporte ya sea público o privado, así como la seguridad en los paraderos y por la baja cantidad de policías de tránsito.
- Se identificó que el nivel de Percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad en los Servicios Turísticos que se presenta en la ciudad de Piura fue de un nivel MEDIO con un 50% y esto debido a las insuficientes medidas de seguridad que se presentan en los centros nocturnos o de recreación. Así mismo se debe a una seguridad regular que se ofrece en los establecimientos de hospedaje o restaurantes, es necesario destacar que la seguridad en los servicios turísticos es lo fundamental que ve el turista durante su visita.

- Se determinó el nivel de percepción de los visitantes con respecto a la seguridad informativa de los servicios turísticos que se presenta en la ciudad de Piura, encontrándose en un nivel BAJO con un 34,7% y esto debido a la poca confianza que ofrecen los operadores turísticos al momento de brindar la información de los paquetes turísticos o entre cosas, lo mismo para las agencias de viajes se evidencia que tienen deficiencias al momento de brindar la información de manera verídica y transparente, perjudicando gravemente a la percepción de los visitantes y de esta manera obteniendo un mal puntaje con respecto a la información que ofrecen los servicios turísticos.

VII.RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar estudios de investigación cada año con respecto a la seguridad turística en Piura, con el propósito de identificar aquellos aspectos a mejorar para lograr la protección de la vida, la salud y la integridad física, psicológica y económica de los visitantes a un destino turístico.
- Se recomienda la contratación inmediata de más efectivos policiales para que resguarden al turista en su visita en el destino turístico, además de la capacitación constante de estos efectivos para que se obtenga una nutrición en valores y no se dejen manipular por la corrupción que somete a la ciudad de Piura hoy en día.
- Se recomienda una participación inmediata por las autoridades encargadas del tránsito y la libre circulación para el mejoramiento de las señalizaciones, así como la capacitación constante de los efectivos policiales de tránsito.
- Se recomienda que se realice un PDTL (plan de desarrollo turístico local) en la ciudad de Piura, para así obtener beneficios y mejorar los servicios turísticos que se presentan en la ciudad de Piura y en base a esto el turista se encontrará más satisfecho con las medidas de seguridad en los servicios turísticos.
- Se recomienda la participación de las autoridades de la industria turística para hacer evaluaciones constantes en las agencias de viajes y operadores turísticos para así determinar qué información le están brindando al turista y corroborar si es la adecuada, en todo caso no lo sea, ofrecerles la información correcta y capacitarlos de cómo deben brindar al turista para que se sienta en confianza.

REFERENCIAS

Alva, J. (2018). El Servicio de Calidad que ofrecen las Agencias de Viaje en el distrito de Miraflores. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. Recuperado de:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29446>

Álvarez, J., Rodríguez, D. (2013). La seguridad en la planificación turística de Galicia recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8449568>

Ascanio, A. (2012). La seguridad turística en el pacífico americano. recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4022570>

Ayesta, S. (2021). Seguridad turística que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021. Recuperado de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114128>

Bringas, M. (2016). Satisfacción turística del visitante fronterizo en baja California México recuperado de:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-3925201600010

Blanco, H. (2004). Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística, Revista Estudios Turísticos recuperado de:

<http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag5-29-91961.pdf>

Cabanilla, E (2012). Estudio de la satisfacción del turista en Quito. recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3966811>

Castillo, J., Morales, A. (2020). La seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero, en el Distrito de Huanchaco, 2020. Recuperado de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54142?show=full>

Calderón, J. (2018). Seguridad de la información y la gestión de riesgos en los trabajadores de la DIGERE del Ministerio de Educación, 2018. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30014>

Espinoza, P., Román., U. (2017). Diseño de un sistema informático para la gestión de riesgos de seguridad de la información en la industria del turismo recuperado de:

<https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVa/article/view/45>

Flores, S., Leyva, J., León, M. (2019). Valoración de la seguridad en municipios turísticos de sol y playa con mayor actividad hotelera en México a partir de un análisis multicriterio recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7003475>

Gamboa, S., Jiménez, J., Santiesteban, M., Pilar, A. (2016). Percepción de seguridad del turismo extranjero que arriba en casas rodantes a playas de Mazatlán (Sinaloa) recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576265105006>

González, M., Sapoznikow, A., Lewis, M. (2019). Avistaje de elefantes marinos en Península Valdés, Argentina: Importancia y satisfacción desde la perspectiva de guías de turismo y turistas recuperado de:

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718235X2019000100046&script=sci_abstract

García, M., Villa, M., Jiménez, M. (2022). Motivación para viajar y satisfacción turística en función de los factores de personalidad. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8237293>

Grunewald, L. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos recuperado de:

<https://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/1545>

Hernández, C., González, F., Olivares, J., Jímenos, R. (2017). La seguridad turística en México: aportaciones para su configuración recuperado de:

<https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-alternativas/index.php/alternativas-ucsg/article/view/138>

Jasso, B., Sánchez, V. (2017). Seguridad Turística Pueblos Mágico El Fuerte y El Rosario Sinaloa recuperado de:

https://www.academia.edu/32034904/Seguridad_tur%C3%ADstica_en_los_pueblos_m%C3%A1gicos_El_Fuerte_y_El_Rosario_Sinaloa

Jiménez, J., Pérez, M. (2018). La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística recuperado de:

<https://www.redalyc.org/journal/1807/180757663011/html/>

Korstanje, E., Clayton, A. (2015). Seguridad y terrorismo en un mundo global: discutiendo la perspectiva según Sevil Somnez, Abraham (Abe) Pizam y Peter Tarlow recuperado de:

<https://www.researchgate.net/publication/285386436>

Korstanje, M (2010). El 11 de septiembre y la teoría de la percepción del riesgo, Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/881/88112768011.pdf>

Morales, J., Arévalo, D., Padilla, C. y Bustamante, M. (2018). Nivel de Satisfacción e Intención de Repetir la Visita Turística. El Caso del Cantón Playas, en Ecuador recuperado de:

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000100181&script=sci_abstract

Medina, L., Estarico, E., Marrero, S. (2016). Q de calidad y satisfacción del turista en el sector hotelero español recuperado de:

<http://dx.doi.org/10.6018/turismo.37.256211>

Mello, L. (2018) La seguridad como promoción del bienestar de un destino turístico recuperado de:

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322018000400014&lang=pt

Martínez, R., Trejo luna, O. (2017). La percepción de seguridad de los turistas en un sitio de turismo religioso. recuperado de: [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaPercepcionDeSeguridadDeLosTuristasEnUnSitioDeTur-6182550%20(4).pdf)

[LaPercepcionDeSeguridadDeLosTuristasEnUnSitioDeTur-6182550%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaPercepcionDeSeguridadDeLosTuristasEnUnSitioDeTur-6182550%20(4).pdf)

Montesdeoca, M. (2018). La seguridad turística e impacto social en comunidades del cantón san vicente: Caso playa “los perales”, Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria.

Núñez, K. (2017). “La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017”. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20700/Nu%c3%b1ez_Skm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, E. (2010). Estudio de satisfacción de prestadores turísticos en la Argentina recuperado de:

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/15775/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, J., Muñoz, G., Guzmán, T. (2105). Motivación y satisfacción turística en los festivales del vino: XXXI ed. cata del vino Montilla-Moriles, España Recuperado de:

https://www.academia.edu/en/19746255/Motivaci%C3%B3n_y_satisfacci%C3%B3n_tur%C3%ADstica_en_los_festivales_del_vino_XXXI_ed_cata_del_vino_Montilla_Moriles

Ruiz, K., Tello, B. (2020). Seguridad turística y la calidad de servicios turísticos en el distrito de Sauce, provincia y región San Martín, año 2018. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11458/3885>

Salas, P., Velastegui, J., Salas, W. (2018). Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6836430&info=resumen>

Segundo, N. (2017). La incidencia que ocasiona la seguridad ciudadana en las empresas turísticas del barrio típico de San Blas en el departamento de Cusco. Recuperado de:

https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1033/Nomini_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y

ANEXOS:

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	METODOLOGÍA
<p>NIVEL DE SEGURIDAD TURÍSTICA QUE PERCIBEN LOS VISITANTES EN LA CIUDAD DE PIURA - 2022</p>	<p>¿Cuál es el nivel de Seguridad Turística que perciben los visitantes en la ciudad de Piura – 2022?</p>	<p>Determinar el nivel de Seguridad Turística que perciben los visitantes en la ciudad de Piura – 2022</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Básica</p>
	<p>Problemas específicos</p>	<p>Objetivos específicos</p>	<p>Nivel de Investigación: Descriptiva</p>
	<p>¿Cuál es el nivel de percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad Pública que se presenta en la ciudad de Piura,2022?</p>	<p>Determinar el nivel de percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad Pública que se presenta en la ciudad de Piura,2022</p>	

	<p>¿Cuál es el nivel de percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad Vial y de Transporte que se presenta en la ciudad de Piura,2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad en los Servicios Turísticos que se presenta en la ciudad de Piura,2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción del turista con respecto a la seguridad informativa de los servicios turísticos que se presenta en la ciudad de Piura, 2022?</p>	<p>Identificar el nivel de percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad Vial y de Transporte que se presenta en la ciudad de piura,2022</p> <p>Determinar el nivel de percepción de los visitantes con respecto a la Seguridad en los Servicios Turísticos que se presenta en la ciudad de Piura,2022</p> <p>Determinar el nivel de percepción del turista con respecto a la seguridad informativa de los servicios turísticos que se presenta en la ciudad de Piura, 2022</p>	<p>Diseño: No experimental de tipo transversal</p> <p>Población: infinita</p> <p>Muestra</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
--	--	--	---

ANEXO 02: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Seguridad turística	Según Grünewald (2018) la seguridad turística es la protección de un ser humano, toda protección de la vida, protección a la salud, a su integridad ya sea física o psicológica y a la	Se entiende a la seguridad turística como toda protección que se le brinda al turista en todos los servicios que usa durante su estadía. La Seguridad turística será medida a través de una encuesta con escala Likert en donde 1 es	Seguridad pública – social	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de efectivos policiales que percibe el turista. • Cantidad de patrullas que percibe el turista • Cantidad de puestos de vigilancia que percibe el visitante • Cantidad de Caminos peatonales y de libre tránsito. 	ORDINAL (Escala de Likert) 5 totalmente de acuerdo 4 de acuerdo 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 en desacuerdo 1 totalmente en desacuerdo
			Seguridad vial y de transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de señales de tránsito existentes en la ciudad de Piura • Nivel de Seguridad en Medios de transporte público, privado. • Nivel de Seguridad en los paraderos en la ciudad de Piura. 	

<p>vez económica de los prestadores de servicios turísticos y todo aquel miembro de las sociedades receptoras.</p>	<p>muy insatisfecho y el 5 es satisfecho.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel de Seguridad en relación a los policías de tránsito.
		<p>Seguridad en los servicios turísticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel de Seguridad en todo tipo de hospedaje que se hospede el turista. ● Nivel de seguridad que percibe el turista en los restaurantes. ● Nivel de Seguridad del turista en el instante que contrata a algún operador turístico o adquiere servicios. ● Nivel de seguridad que percibe el turista cuando se encuentra en los centros nocturnos. ● Nivel de seguridad que percibe el turista en los centros de recreación y esparcimiento.
		<p>Seguridad de información y facilitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel de seguridad del turista cuando recibe información de operadores turísticos. ● Percepción del turista cuando realiza preguntas o dudas.

				<ul style="list-style-type: none">• Nivel de Seguridad y transparencia en la información brindada por las agencias de viaje.	
--	--	--	--	--	--

ANEXO 03: Matriz para validación del cuestionario de seguridad

Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuesta				
				1	2	3	4	5
SEGURIDAD TURÍSTICA	Seguridad pública-social	Cantidad de efectivos policiales que percibe el turista.	Percibe un buen número de efectivos policiales para sentirte seguro en tu visita a los destinos de la ciudad de Piura.					
		Cantidad de patrullas que percibe el turista	Durante tu visita percibiste suficientes patrullas en la ciudad de Piura					
		Cantidad de puestos de vigilancia que percibe el visitante	Durante tu visita en la ciudad de Piura percibiste puestos de vigilancia que te puedan ayudar ante algún problema.					
		Nivel de cruces peatonales	Percibiste cruces peatonales suficientemente visibles y seguros en la ciudad de Piura					
	Seguridad vial y de transporte	Cantidad de señales de tránsito existentes en la ciudad de Piura	Las señales de tránsito que pudiste percibir son útiles y apoyan a la óptima circulación					

			durante tu visita en los destinos de la ciudad de Piura.					
		Nivel de Seguridad en Medios de transporte público, privado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Durante tu visita percibiste que existe seguridad en el transporte público de la ciudad de Piura 2. Percibiste seguridad en los servicios de transporte privados (taxis, buses, combis, etc.) 					
		Nivel de Seguridad en los paraderos en la ciudad de Piura	Percibe que los paraderos en la ciudad de Piura son seguros y limpios.					
		Nivel de Seguridad en relación a los policías de tránsito.	Percibe seguridad y confianza con los policías de tránsito y sus funciones en la ciudad de Piura					
	Seguridad en los	Nivel de Seguridad en todo tipo de alojamiento que se hospede el turista.	Los establecimientos de hospedaje en la ciudad de Piura, percibes que protegen o podrían proteger tu integridad física.					

	servicios turísticos	Nivel de seguridad que percibe el turista en los restaurantes.	Los restaurantes cuentan con la seguridad necesaria que te hacen sentir confiado y seguro durante tu estadía					
		Nivel de Seguridad del turista en el instante que contrata a algún operador turístico o adquiere servicios.	Percibe que los operadores turísticos en la ciudad de Piura son lo suficientemente óptimos y te brindan confianza y seguridad.					
		Nivel de seguridad que percibe el turista cuando se encuentra en los centros nocturnos.	Percibe seguridad en los centros nocturnos que te salvaguarden su integridad física en la ciudad de Piura.					
		Nivel de seguridad que percibe el turista en los	Durante tu visita percibiste que los centros de recreación y esparcimiento son seguros.					

		centros de recreación y esparcimiento.						
Seguridad de información y facilitación		Nivel de seguridad del turista cuando recibe información de operadores turísticos.	Percibe que toda la información brindada por los operadores turísticos es confiable y segura en la ciudad de Piura.					
		Percepción del turista cuando realiza preguntas o dudas.	Percibe que los operadores turísticos brindan seguridad y confianza para resolver dudas o preguntas					
		Nivel de Seguridad y transparencia en la información brindada por las agencias de viaje.	La información que las agencias de viaje brindan es verídica y transparente y de esta manera percibes seguridad y confianza con respecto a estas.					

Percibe un buen número de efectivos policiales para sentirte seguro en tu visita a los destinos de la ciudad de Piura.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
Durante tu visita percibiste suficientes patrullas en la ciudad de Piura	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
Durante tu visita en la ciudad de Piura percibiste puestos de vigilancia que te puedan ayudar ante algún problema.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
Percibiste cruces peatonales suficientemente visibles y seguros en la ciudad de Piura	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
Las señales de tránsito que pudiste percibir son útiles y apoyan a la óptima circulación durante tu visita en los destinos de la ciudad de Piura.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
Durante tu visita percibiste que existe seguridad en el transporte público de la ciudad de Piura	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
Percibiste seguridad en los servicios de transporte privados (taxis, buses, combis, etc.)	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo

	<input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo
Percibe que los paraderos en la ciudad de Piura son seguros y limpios.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo
Percibe seguridad y confianza con los policías de tránsito y sus funciones en la ciudad de Piura	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo

3. Durante su visita turística en la ciudad de Piura que servicios ha podido contratar

Servicio	Si	No
Alojamiento (hotel, hostel, hospedaje, etc.)		
Alimentación		
Centros de recreación		
Agencia de viajes		

4. Si usted ha contratado el servicio de hospedaje evalúe su experiencia:

	Escala <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo
Los establecimientos de hospedaje en la ciudad de Piura, percibes que protegen o podrían proteger tu integridad física.	

5. Si usted ha contratado el servicio de alimentación evalúe su experiencia:

	Escala
Los restaurantes cuentan con la seguridad necesaria que te hacen sentir confiado y seguro durante tu estadía	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo

6. Si usted ha contratado el servicio de centros de recreación evalúe su experiencia:

	Escala
Percibe seguridad en los centros nocturnos que te salvaguarden su integridad física en la ciudad de Piura.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo
Durante tu visita percibiste que los centros de recreación y esparcimiento son seguros.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo

7. Si usted ha contratado el servicio de agencia de viajes evalúe su experiencia:

	Escala
Percibe que los operadores turísticos en la ciudad de Piura son lo suficientemente óptimos y te brindan confianza y seguridad.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo

	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo
Percibe que toda la información brindada por los operadores turísticos es confiable y segura en la ciudad de Piura.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo
Percibe que los operadores turísticos brindan seguridad y confianza para resolver dudas o preguntas	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo
La información que las agencias de viaje brindan es verídica y transparente y de esta manera percibes seguridad y confianza con respecto a estas.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo

ANEXO 05: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Primer validador: Fransheska de los ángeles Fernández López

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: CUESTIONARIO DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Estimado(a) experto(a): Fransheska de los Ángeles Fernández López.

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la **SEGURIDAD TURÍSTICA**. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 17 ítems en tres criterios: relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombre y Apellido	Fransheska de los Ángeles Fernández López.		
Sexo:	Varón ()	Mujer (X)	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	8 años		
Grado académico:	Bachiller ()	Magister (X)	
Área de formación académica	Clinica ()	Educativa ()	Social (X)
	Organizacional ()	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	Sector Educación (Docente de Instituto y Universidad) Municipalidad Provincial de Paita (Subgerencia de Turismo) Municipalidad Distrital de Ignacio Escudero (Jefatura Imagen Institucional) Municipalidad Distrital de Amotape (Capacitadora en gestión Pública mención en Turismo) Atención al Cliente MAC Dirección de Transportes y Comunicaciones. Administrativa (Inmobiliaria KINSA) Empresa Privada (CONSTRUCTORES VENEZOLANOS, C. A.) Propietaria de Hospedaje en la Provincia de Paita. Docente de la Universidad César Vallejo – Filial Piura.		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ()	5 a 10 años (X)	10 años a mas ()

II. Breve explicación del constructo

Según Grūnewald (2018) La seguridad turística es la protección de un ser humano, toda protección de la vida, protección a la salud, a su integridad ya sea física o psicológica y a la vez económica de los prestadores de servicios turísticos y todo aquel miembro de las sociedades receptoras.

III. Criterios de Calificación

a) Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**". (puntaje 1), "relevante para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**". (puntaje 2) y "completamente relevante para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**". (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

b) Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**". (puntaje 0), "poco coherente para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**". (puntaje 1), "coherente para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**". (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**" (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

c) Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

ITEMS		Relevancia	Coherente	Claridad	Sugerencias									
SEGURIDAD PÚBLICA- SOCIAL														
1	Percibe un buen número de efectivos policiales para sentirte seguro en tu visita a los destinos de la ciudad de Piura.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Percibe un buen número de efectivos policiales que te hacen sentir seguro en tu visita a los destinos de la ciudad de Piura.
2	Durante tu visita percibiste suficientes patrullas en la ciudad de Piura	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Durante tu visita en la ciudad de Piura percibiste puestos de vigilancia que te puedan ayudar ante algún problema.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Percibiste cruces peatonales suficientemente visibles y seguros en la ciudad de Piura	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Las señales de tránsito que pudiste percibir son útiles y apoyan a la óptima circulación durante tu visita en los destinos de la ciudad de Piura.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
SEGURIDAD VIAL Y DE TRANSPORTE														
6	Durante tu visita percibiste que existe seguridad en el transporte público de la ciudad de Piura	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	Percibiste seguridad en los servicios de transporte privados (taxis, buses, combis, etc.)	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	Percibe que los paraderos en la ciudad de Piura son seguros y limpios.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Percibe seguridad y confianza con los policías de tránsito y sus funciones en la ciudad de Piura	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Percibe seguridad y confianza por parte de los policías de tránsito de la ciudad de Piura
SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS														
10	Los establecimientos de hospedaje en la ciudad de Piura, percibes que protegen o podrían proteger tu integridad física.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	Los restaurantes cuentan con la seguridad necesaria que te hacen sentir confiado y seguro durante tu estadía	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	Percibe que los operadores turísticos en la ciudad de Piura son lo suficientemente óptimos y te brindan confianza y seguridad.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	Percibe seguridad en los centros nocturnos que te salvaguarden su integridad física en la ciudad de Piura.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Percibe seguridad en los centros nocturnos salvaguardand

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: CUESTIONARIO DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Estimado(a) experto(a): Dra. Shirley Rodríguez Chamorro

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la **SEGURIDAD TURÍSTICA**. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 17 ítems en tres criterios: relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombre y Apellido			
Sexo:	Varón ()	Mujer ()	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	8 años		
Grado académico:	Bachiller ()	Magister ()	Doctor (x)
Área de formación académica	Clinica ()	Educativa ()	Social (x)
	Organizacional ()	Otro:	
Áreas de experiencia profesional			
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ()	5 a 10 años ()	10 años a mas (x)

II. Breve explicación del constructo

Según Grtnewald (2018) La seguridad turística es la protección de un ser humano, toda protección de la vida, protección a la salud, a su integridad ya sea física o psicológica y a la vez económica de los prestadores de servicios turísticos y todo aquel miembro de las sociedades receptoras.

III. Criterios de Calificación

a) Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**" (puntaje 0), "poco relevante

para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**". (puntaje 1), "relevante para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**". (puntaje 2) y "completamente relevante para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**". (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

b) **Coherencia**

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**". (puntaje 0), "poco coherente para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**". (puntaje 1), "coherente para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**". (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar la **SEGURIDAD TURÍSTICA**" (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

c) **Claridad**

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

ITEMS		Relevancia	Coherente	Claridad	Sugerencias
SEGURIDAD PÚBLICA- SOCIAL					
1	Percibe un buen número de efectivos policiales para sentirse seguro en tu visita a los destinos de la ciudad de Piura.	0	1	2	3
2	Durante tu visita percibiste suficientes patrullas en la ciudad de Piura	0	1	2	3
3	Durante tu visita en la ciudad de Piura percibiste puestos de vigilancia que te puedan ayudar ante algún problema.	0	1	2	3
4	Percibiste cruces peatonales suficientemente visibles y seguros en la ciudad de Piura	0	1	2	3
5	Las señales de tránsito que pudiste percibir son útiles y apoyan a la óptima circulación durante tu visita en los destinos de la ciudad de Piura.	0	1	2	3
SEGURIDAD VIAL Y DE TRANSPORTE					
6	Durante tu visita percibiste que existe seguridad en el transporte público de la ciudad de Piura	0	1	2	3
7	Percibiste seguridad en los servicios de transporte privados (taxis, buses, combis, etc.)	0	1	2	3
8	Percibe que los paraderos en la ciudad de Piura son seguros y limpios.	0	1	2	3
9	Percibe seguridad y confianza con los policías de tránsito y sus funciones en la ciudad de Piura	0	1	2	3
SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS					
10	Los establecimientos de hospedaje en la ciudad de Piura, percibes que protegen o podrían proteger tu integridad física.	0	1	2	3
11	Los restaurantes cuentan con la seguridad necesaria que te hacen sentir confiado y seguro durante tu estadía.	0	1	2	3
12	Percibe que los operadores turísticos en la ciudad de Piura son lo suficientemente óptimos y te brindan confianza y seguridad.	0	1	2	3
13	Percibe seguridad en los centros nocturnos que te salvaguarden su integridad física en la ciudad de Piura.	0	1	2	3
14	Durante tu visita percibiste que los centros de recreación y esparcimiento son seguros.	0	1	2	3
SEGURIDAD DE INFORMACIÓN Y FACILITACIÓN					
15	Percibe que toda la información brindada por los operadores turísticos es confiable y segura en la ciudad de Piura.	0	1	2	3
16	Percibe que los operadores turísticos brindan seguridad y confianza para resolver dudas o presuntas	0	1	2	3
17	La información que las agencias de viaje brindan es verídica y transparente y de esta manera percibes seguridad y confianza con respecto a estas.	0	1	2	3

Las alternativas de respuesta van de 1 al 3 y tienen las siguientes expresiones:

0	1	2	3
Nada claro	Poco claro	Claro	Totalmente claro

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 41167674

ANEXO 06: Encuesta piloto a 15 personas

N°	EDAD	GENERO	P1	P2	P3	P4	SD1	P5	P6	P7	P8	P9	SD2	P10	P11	P12	P13	P14	SD3	P15	P16	P17	SD4	SV1
1	18-25	Mujer	2	3	2	2	9	2	2	3	2	3	12	3	1	4	2	2	12	2	3	1	6	39
2	41-a mas	Mujer	3	2	3	3	11	4	3	2	3	3	15	4	3	3	4	4	18	2	3	3	8	50
3	34-41	Mujer	1	3	2	1	7	2	3	4	3	1	13	3	3	4	2	4	16	3	4	3	10	48
4	26-33	Hombre	2	2	1	2	7	5	5	2	4	4	20	4	2	2	4	4	16	4	3	2	9	54
5	26-33	Mujer	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	11	51
6	41-a mas	Hombre	3	4	4	2	13	4	4	4	4	4	20	5	1	4	4	4	18	3	3	5	11	58
7	34-41	Mujer	1	4	2	3	10	5	2	2	3	3	15	4	2	3	2	3	14	4	3	4	11	49
8	26-33	Hombre	4	4	3	4	15	4	3	3	4	4	18	4	3	5	3	2	17	5	4	4	13	57
9	34-41	Mujer	1	3	1	2	7	4	3	2	3	3	15	2	1	3	2	2	10	2	4	3	9	43
10	41-a mas	Hombre	2	3	3	4	12	5	3	4	4	3	19	4	2	2	3	3	14	3	4	2	9	51
11	34-41	Mujer	1	2	2	3	8	3	3	3	3	2	14	5	3	3	2	3	16	4	3	5	12	51
12	18-25	Hombre	2	3	3	2	10	5	4	2	4	3	18	4	3	5	4	4	20	5	4	3	12	59
13	18-25	Mujer	3	3	3	3	12	3	4	3	3	2	15	2	3	3	2	3	13	2	3	4	9	46
14	41-a mas	Mujer	3	2	4	3	12	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	5	4	2	11	57
15	34-41	Mujer	3	3	3	2	11	5	4	3	4	4	20	4	3	4	3	3	17	5	4	3	12	58

Anexo 07: Base de datos del muestreo de 98 encuestas realizadas

N°	EDAD	GENERO	P1	P2	P3	P4	SD1	P5	P6	P7	P8	P9	SD2	P10	P11	P12	P13	P14	SD3	P15	P16	P17	SD4	SV1
1	18-25	Mujer	2	3	2	2	9	2	2	3	2	3	12	3	1	4	2	2	12	2	3	1	6	39
2	41-a mas	Mujer	3	2	3	3	11	4	3	2	3	3	15	4	3	3	4	4	18	2	3	3	8	50
3	34-41	Mujer	1	3	2	2	7	2	3	4	3	1	13	3	3	4	2	4	16	3	4	3	10	48
4	26-33	Hombre	2	2	1	2	7	5	5	2	4	4	20	4	2	2	4	4	16	4	3	2	9	54
5	26-33	Mujer	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	15	3	4	4	11	51	
6	41-a mas	Hombre	3	4	4	2	13	4	4	4	4	4	20	5	1	4	4	18	3	3	5	11	58	
7	34-41	Mujer	1	4	2	3	10	5	2	2	3	3	15	4	2	3	2	3	14	4	3	4	11	49
8	26-33	Hombre	4	4	3	4	15	4	3	3	4	4	18	4	3	5	3	2	17	5	4	4	13	57
9	34-41	Mujer	1	3	1	2	7	4	3	2	3	3	15	2	1	3	2	2	10	2	4	3	9	43
10	41-a mas	Hombre	2	3	3	4	12	5	3	4	4	3	19	4	2	2	3	3	14	3	4	2	9	51
11	34-41	Mujer	1	2	2	3	8	3	3	3	3	2	14	5	3	3	2	3	16	4	3	5	12	51
12	18-25	Hombre	2	3	3	2	10	5	4	2	4	3	18	4	3	5	4	4	20	5	4	3	12	59
13	18-25	Mujer	3	3	3	3	12	3	4	3	3	2	15	2	3	3	2	3	13	2	3	4	9	46
14	41-a mas	Mujer	3	2	4	3	12	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	5	4	2	11	57
15	34-41	Mujer	3	3	3	2	11	5	4	3	4	4	20	4	3	4	3	3	17	5	4	3	12	58
16	18-25	Hombre	1	2	2	3	8	3	3	3	3	2	14	5	3	3	2	3	16	4	3	5	12	51
17	34-41	Mujer	2	3	3	2	10	5	4	2	4	3	18	4	3	5	4	4	20	5	4	3	12	59
18	41-a mas	Hombre	3	3	3	3	12	3	4	3	3	2	15	2	3	3	2	3	13	2	3	4	9	46
19	41-a mas	Hombre	3	2	4	3	12	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	5	4	2	11	57
20	26-33	Mujer	3	3	3	2	11	5	4	3	4	4	20	4	3	4	3	3	17	5	4	3	12	58
21	41-a mas	Mujer	2	3	2	2	9	2	2	3	2	3	12	3	1	4	2	2	12	2	3	1	6	39
22	41-a mas	Mujer	3	2	3	3	11	4	3	2	3	3	15	4	3	3	4	4	18	2	3	3	8	50
23	41-a mas	Mujer	1	3	2	1	7	2	3	4	3	1	13	3	3	4	2	4	16	3	4	3	10	48
24	41-a mas	Hombre	2	2	1	2	7	5	5	2	4	4	20	4	2	4	4	16	4	3	2	9	54	
25	34-41	Mujer	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	15	3	4	4	11	51	
26	41-a mas	Hombre	3	4	4	2	13	4	4	4	4	4	20	5	1	4	4	18	3	3	5	11	58	
27	26-33	Mujer	1	4	2	3	10	5	2	2	3	3	15	4	2	3	2	3	14	4	3	4	11	49
28	34-41	Hombre	4	4	3	4	15	4	3	3	4	4	18	4	3	5	3	2	17	5	4	4	13	57
29	41-a mas	Mujer	1	3	1	2	7	4	3	2	3	3	15	2	1	3	2	2	10	2	4	3	9	43
30	41-a mas	Hombre	2	3	3	2	10	5	4	2	4	3	18	4	3	5	4	4	20	5	4	3	12	59
31	41-a mas	Mujer	3	3	3	3	12	3	4	3	3	2	15	2	3	3	2	3	13	2	3	4	9	46
32	41-a mas	Mujer	3	2	4	3	12	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	5	4	2	11	57
33	41-a mas	Mujer	3	3	3	2	11	5	4	3	4	4	20	4	3	4	3	3	17	5	4	3	12	58
34	41-a mas	Hombre	1	2	2	3	8	3	3	3	3	2	14	5	3	3	2	3	16	4	3	5	12	51
35	26-33	Mujer	2	3	3	2	10	5	4	2	4	3	18	4	3	5	4	4	20	5	4	3	12	59
36	26-33	Hombre	3	3	3	3	12	3	4	3	3	2	15	2	3	3	2	3	13	2	3	4	9	46
37	34-41	Hombre	3	2	4	3	12	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	5	4	2	11	57

38	26-33	Mujer	3	3	3	2	11	5	4	3	4	4	20	4	3	4	3	3	17	5	4	3	12	58
39	18-25	Mujer	2	3	2	2	9	2	2	3	2	3	12	3	1	4	2	2	12	2	3	1	6	39
40	26-33	Hombre	3	2	4	3	12	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	19	5	4	2	11	57	
41	18-25	Mujer	3	3	3	2	11	5	4	3	4	4	20	4	3	4	3	3	17	5	4	3	12	58
42	34-41	Mujer	2	3	2	2	9	2	2	3	2	3	12	3	1	4	2	2	12	2	3	1	6	39
43	41-a mas	Mujer	3	2	3	3	11	4	3	2	3	3	15	4	3	3	4	4	18	2	3	3	8	50
44	26-33	Mujer	1	3	2	1	7	2	3	4	3	1	13	3	3	4	2	4	16	3	4	3	10	48
45	26-33	Hombre	2	2	1	2	7	5	5	2	4	4	20	4	2	2	4	4	16	4	3	2	9	54
46	26-33	Mujer	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	15	3	4	4	11	51	
47	34-41	Hombre	3	4	4	4	13	4	4	4	4	4	20	5	1	4	4	4	18	3	3	5	11	58
48	41-a mas	Mujer	1	4	2	3	10	5	2	2	3	3	15	4	2	3	2	3	14	4	3	4	11	49
49	41-a mas	Hombre	2	3	3	2	10	5	4	2	4	3	18	4	3	5	4	4	20	5	4	3	12	59
50	34-41	Mujer	3	3	3	3	12	3	4	3	3	2	15	2	3	3	2	3	13	2	3	4	9	46
51	34-41	Mujer	3	2	4	3	12	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	5	4	2	11	57
52	26-33	Mujer	3	3	3	2	11	5	4	3	4	4	20	4	3	4	3	3	17	5	4	3	12	58
53	26-33	Hombre	1	2	2	3	8	3	3	3	3	2	14	5	3	3	2	3	16	4	3	5	12	51
54	34-41	Mujer	2	3	3	2	10	5	4	2	4	3	18	4	3	5	4	4	20	5	4	3	12	59
55	26-33	Hombre	3	3	3	3	12	3	4	3	3	2	15	2	3	3	2	3	13	2	3	4	9	46
56	41-a mas	Hombre	3	2	4	3	12	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	5	4	2	11	57
57	41-a mas	Mujer	3	3	3	2	11	5	4	3	4	4	20	4	3	4	3	3	17	5	4	3	12	58
58	26-33	Mujer	2	3	2	2	9	2	2	3	2	3	12	3	1	4	2	2	12	2	3	1	6	39
59	41-a mas	Hombre	3	2	4	3	12	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	5	4	2	11	57
60	34-41	Mujer	3	3	3	2	11	5	4	3	4	4	20	4	3	4	3	3	17	5	4	3	12	58
61	34-41	Mujer	2	3	2	2	9	2	2	3	2	3	12	3	1	4	2	2	12	2	3	1	6	39
62	26-33	Mujer	3	2	3	3	11	4	3	2	3	3	15	4	3	3	4	4	18	2	3	3	8	50
63	26-33	Mujer	1	3	2	1	7	2	3	4	3	1	13	3	3	4	2	4	16	3	4	3	10	48
64	34-41	Hombre	2	2	1	2	7	5	5	2	4	4	20	4	2	2	4	4	16	4	3	2	9	54
65	41-a mas	Mujer	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	15	3	4	4	11	51	
66	34-41	Hombre	3	4	4	2	13	4	4	4	4	4	20	5	1	4	4	4	18	3	3	5	11	58
67	26-33	Mujer	1	4	2	3	10	5	2	2	3	3	15	4	2	3	2	3	14	4	3	4	11	49
68	18-25	Mujer	1	3	1	2	7	4	3	2	3	3	15	2	1	3	2	2	10	2	4	3	9	43
69	41-a mas	Hombre	2	3	3	4	12	5	3	4	4	3	19	4	2	2	3	3	14	3	4	2	9	51
70	34-41	Mujer	1	2	2	3	8	3	3	3	3	2	14	5	3	3	2	3	16	4	3	5	12	51
71	26-33	Hombre	2	3	3	2	10	5	4	2	4	3	18	4	3	5	4	4	20	5	4	3	12	59
72	26-33	Mujer	3	3	3	3	12	3	4	3	3	2	15	2	3	3	2	3	13	2	3	4	9	46
73	41-a mas	Mujer	3	2	4	3	12	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	5	4	2	11	57
74	34-41	Mujer	3	3	3	2	11	5	4	3	4	4	20	4	3	4	3	3	17	5	4	3	12	58
75	18-25	Hombre	1	2	2	3	8	3	3	3	3	2	14	5	3	3	2	3	16	4	3	5	12	51

Página 2

Página 5

Página 8

Página 11

76	34-41	Mujer	2	3	3	2	10	5	4	2	4	3	18	4	3	5	4	4	20	5	4	3	12	59
77	34-41	Hombre	3	3	3	3	12	3	4	3	3	2	15	2	3	3	2	3	13	2	3	4	9	46
78	18-25	Hombre	2	2	1	2	7	5	5	2	4	4	20	4	2	2	4	4	16	4	3	2	9	54
79	18-25	Mujer	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	11	51
80	34-41	Hombre	3	4	4	2	13	4	4	4	4	4	20	5	1	4	4	4	18	3	3	5	11	58
81	41-a mas	Mujer	1	4	2	3	10	5	2	2	3	3	15	4	2	3	2	3	14	4	3	4	11	49
82	34-41	Mujer	1	3	1	2	7	4	3	2	3	3	15	2	1	3	2	2	10	2	4	3	9	43
83	18-25	Mujer	1	4	2	3	10	5	2	2	3	3	15	4	2	3	2	3	14	4	3	4	11	49
84	41-a mas	Hombre	4	4	3	4	15	4	3	3	4	4	18	4	3	5	3	2	17	5	4	4	13	57
85	41-a mas	Mujer	1	3	1	2	7	4	3	2	3	3	15	2	1	3	2	2	10	2	4	3	9	43
86	18-25	Hombre	2	3	3	4	12	5	3	4	4	3	19	4	2	2	3	3	14	3	4	2	9	51
87	41-a mas	Mujer	1	2	2	3	8	3	3	3	3	2	14	5	3	3	2	3	16	4	3	5	12	51
88	41-a mas	Mujer	3	3	3	2	11	5	4	3	4	4	20	4	3	4	3	3	17	5	4	3	12	58
89	26-33	Mujer	3	3	3	2	11	5	4	3	4	4	20	4	3	4	3	3	17	5	4	3	12	58
90	26-33	Mujer	1	2	2	3	8	3	3	3	3	2	14	5	3	3	2	3	16	4	3	5	12	51
91	26-33	Hombre	2	3	3	2	10	5	4	2	4	3	18	4	3	5	4	4	20	5	4	3	12	59
92	26-33	Mujer	3	3	3	3	12	3	4	3	3	2	15	2	3	3	2	3	13	2	3	4	9	46
93	26-33	Mujer	3	2	4	3	12	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	5	4	2	11	57
94	41-a mas	Mujer	1	4	2	3	10	5	2	2	3	3	15	4	2	3	2	3	14	4	3	4	11	49
95	26-33	Hombre	4	4	3	4	15	4	3	3	4	4	18	4	3	5	3	2	17	5	4	4	13	57
96	41-a mas	Mujer	1	3	1	2	7	4	3	2	3	3	15	2	1	3	2	2	10	2	4	3	9	43
97	26-33	Hombre	2	3	3	4	12	5	3	4	4	3	19	4	2	2	3	3	14	3	4	2	9	51
98	41-a mas	mujer	1	2	2	3	8	3	3	3	3	2	14	5	3	3	2	3	16	4	3	5	12	51

Anexo 08: Evidencia de procesamiento de datos en software estadístico SPSS

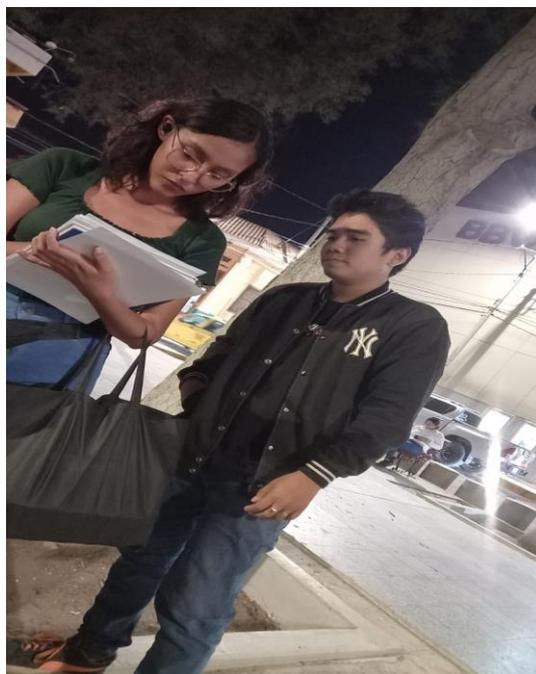
TESIS CON DATOS COMPLETOS.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Numérico	3	0	Descripción de ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Rangoedades	Numérico	5	0	Descripción de ...	{1, <= 17}...	Ninguna	13	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Genero	Numérico	2	0	Descripción de ...	{1, Hombre}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Numero_efe...	Numérico	2	0	Percibe un bue...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Suficientes_...	Numérico	2	0	Durante tu visit...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Puestos_de_...	Numérico	2	0	Durante tu visit...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Cruces_pea...	Numérico	2	0	Percibiste cruc...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Señales_de_...	Numérico	2	0	Las señales de...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Seguridad_t_...	Numérico	2	0	Durante tu visit...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Seguridad_t_...	Numérico	2	0	Percibiste segu...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Paraderos_I_...	Numérico	2	0	Percibe que los...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Seguridad_...	Numérico	2	0	Percibe segurid...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Establecimi...	Numérico	2	0	Los establecimi...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Restaurante...	Numérico	2	0	Los restaurante...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Operadores...	Numérico	2	0	Percibe que los...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Centros_no...	Numérico	2	0	Percibe segurid...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Centros_de_...	Numérico	2	0	Durante tu visit...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Informacion...	Numérico	2	0	Percibe que tod...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Operadores...	Numérico	2	0	Percibe que los...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Agencias_d_...	Numérico	2	0	La información ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	SD1	Numérico	8	0	Sumatoria dime...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
22	SUMATORI...	Numérico	5	0	Sumatoria dime...	{1, BAJO}...	Ninguna	28	Derecha	Ordinal	Entrada
23	SD2	Numérico	8	0	sumatoria dime...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
24	SUMATORI...	Numérico	5	0	sumatoria dime...	{1, BAJO}...	Ninguna	28	Derecha	Ordinal	Entrada
25	SD3	Numérico	8	0	sumatoria dime...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Anexo 09: Evidencia, fotos de la aplicación del cuestionario en la ciudad de Piura.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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 titulada: "Nivel de Seguridad Turística que perciben los visitantes en la ciudad de Piura - 2022", cuyos autores son ROJAS ABAD ANALEYLI, SALAZAR PANTA ALVARO ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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 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, 06 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ARAUJO GARCÍA JUDITH DNI: 42887489 ORCID: 0000-0003-1104-1812	Firmado electrónicamente por: JARAUJOG el 19-07- 2023 17:48:14

Código documento Trilce: TRI - 0576367