



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DEL CONSUMIDOR SOBRE
LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LOS RECREOS
TURÍSTICOS DE LACARRETERA IQUITOS – NAUTA, 2019.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN TURISMO Y HOTELERÍA**

AUTORES:

**ASPAJO REGUERA, LUIS ANDRÉS
SICARD BABILONIA, NANCY NICOLE**

ASESOR: CPCC. EDWIN DELGADO HILDEBRANT, Mgr.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PROSPECTIVA DE MERCADOS Y
TERRITORIOS.**

Iquitos – Perú

2020

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicado a mis padres, hijo y esposa quienes siempre meacompañan en todos mis logros, gracias por todo su apoyo, dedicación y amor invaluable.

Luis Andrés Aspajo Reguera

Dedico este trabajo con todo cariño a mi hijo, a mis padres, a mis suegros, y mi compañero de vida que me motivan siempre para lograr mis metas.

Nancy Nicole Sicard Babilonia

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, a mis padres por apoyarme incondicionalmente en mis estudios, y a mis profesores que nos brindaron conocimientos en nuestra formación profesional.

Luis Andrés Aspajo Reguera

Agradezco a Dios por haberme dado una familia maravillosa, quienes siempre me dieron ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

Nancy Nicole Sircad Babilonia

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 007-2022-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 26 de enero de 2021, se autorizó la sustentación para el día 30 de enero de 2021.

Siendo las 11.00 horas del día 30 de enero de 2021 se constituyó de modo virtual el Jurado para escuchar la presentación y defensa del informe Final de Tesis ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DEL CONSUMIDOR SOBRE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LOS RECREOS TURÍSTICOS DE LA CARRETERA IQUITOS NAUTA, AÑO 2019.

Presentado por:

ASPAJO REGUERA, LUIS ANDRES
Para optar el título profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería

SICARD BABILONIA, NANCY NICOLE
Para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería

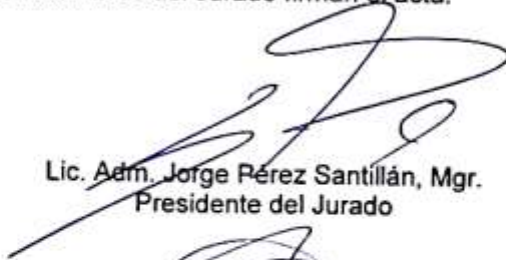
Asesor: CPC. Edwin Delgado Hildebrandt, Mgr.

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: APROBADA POR UNANIMIDAD

A las 12.39 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.


Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán, Mgr.
Presidente del Jurado


Lic. TyH. Magaly García Vilchez, Mgr.
Miembro del Jurado


Lic. Tur. Felix Castillo Ichuta, Mgr.
Miembro del Jurado

Contáctanos:

Sede Iquitos – Perú
065 - 261088 / 065 - 262240
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Filial Tarapoto – Perú
042-564903
Av. Aviación N° 226-228

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:


La Tesis titulada:

**"Estudio de la percepción del consumidor sobre la seguridad
turística en los recreos turísticos de la carretera
Iquitos – Nauta, 2019"**

De los alumnos: **ASPAJO REGUERA LUIS ANDRÉS Y SICARD BABILONIA
NANCY NICOLE**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la
revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **3% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que
estime conveniente.

San Juan, 02 de setiembre del 2020.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética - UCP

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Acta de sustentación.....	IV
Hoja de Antiplagio.....	V
Índice de contenido.....	VI
Índice de tablas.....	VIII
Índice de figuras.....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	01
1.1. Antecedentes del estudio.....	01
1.2. Bases teóricas.....	04
1.2.1 Sector de turismo de recreos turísticos.....	04
1.2.2 La seguridad turística.....	10
1.3. Definición de términos básicos.....	18
CAPÍTULO II: Planteamiento del problema.....	20
2.1 Descripción del problema.....	20
2.2 Formulación del problema.....	23
2.2.1. Problema general.....	23
2.2.2. Problemas específicos.....	23
2.3 Objetivos.....	24
2.3.1 Objetivo general.....	24
2.3.2 Objetivos específicos.....	24

2.4	Hipótesis.....	24
2.4.1	Hipótesis general.....	24
2.4.2	Hipótesis específicas.....	25
2.5	Variables.....	25
2.5.1	Identificación de las variables y operacionalización.....	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		25
3.1	Tipo y diseño de investigación.....	26
3.2	Población y muestra.....	26
3.3	Técnica, instrumento y procedimiento de recolección datos.....	27
3.4	Procesamiento y análisis de datos.....	30
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		30
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN...38		
	Referencias bibliográficas.....	41
	Anexo 1. Matriz de consistencia.....	43
	Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Página

Tabla 1. Requisitos para obtención de licencia de funcionamiento.....	8
Tabla 2. Índice en seguridad y protección, comparativa mundial, Perú 2017.....	11
Tabla 3. Operaciones variables.....	25
Tabla 4. Validez de constructo del instrumento de validación de datos...28	
Tabla 5. Procedencia de los turistas nacionales y extranjeros que visitan los recreos turísticos de la carretera Iquitos- Nauta.....	30
Tabla 6. Género de los turistas encuestados.....	30
Tabla 7. Presencia policial observada en la ruta Iquitos–Nauta.....	31
Tabla 8. Contacto de supervisión de los turistas nacionales y extranjeros que visitan los recreos turísticos de la carretera Iquitos – Nauta..	31
Tabla 9. Calificación del trato de la atención brindado por parte de la policía.....	32
Tabla 10. Percance que tuvieron los encuestados y que requirió el apoyo de la policía.....	32
Tabla 11. Calificación del trato brindado por parte la policía.	33
Tabla 12. Tipo de señalización que se observó en la carretera Iquitos- Nauta.....	33
Tabla 13. Estado de las señalizaciones observadas en la carretera Iquitos- Nauta.....	34
Tabla 14. Calificación de la información que brindo el personal sobre la seguridad.....	34
Tabla 15. Observación de personal de seguridad durante la estancia en el recreo.....	35

Tabla 16. Calificación de la atención que brinda el personal de seguridad del recreo.....	35
Tabla 17. Observación de la presencia de cámaras de seguridad en el establecimiento recreacional.....	36
Tabla 18. Medidas de prevención, emergencia y protección con las que cuenta el recreo.....	36
Tabla 19. Implementos que se utilizan para proteger a las personas.....	37
Tabla 20. Observación de lugares de protección para el sol intenso.....	37

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 01. Localización territorial del sector de recreos turísticos.....	06
Figura 02. Certificado de licencia de funcionamiento.....	07
Figura 03. Certificado de fumigación.....	08
Figura 04. Esquema de facturación electrónica.....	09
Figura 05. Recreo Turístico y Zoológico de Quistococha Iquitos se encuentra ubicado en el Km. 6.3 de la Carretera Iquitos-Nauta, distrito de San Juan Bautista.....	21
Figura 06. Recreo Turístico El Encanto de Laguna se encuentra ubicado en el Km. 21.6 de la Carretera Iquitos-Nauta, distrito de San Juan Bautista.....	22
Figura 07. Recreo Turístico La Jungla se encuentra ubicado en el Km. 22.5 de la Carretera Iquitos-Nauta, distrito de San Juan Bautista.....	22

RESUMEN

Estudio de la percepción del consumidor sobre la seguridad turística en los recreos turísticos de la carretera Iquitos – Nauta, 2019.

Luis Andrés Aspajo-Reguera

Nancy Nicole Sicard-Babilonia

En la actualidad uno de los problemas que existe en el consumidor es la percepción de la seguridad turística en los servicios turísticos en los recreos que se encuentran ubicados en la carretera Iquitos Nauta la investigación tiene como objetivos describir la calificación de los consumidores sobre la seguridad turística ciudadana, informativa, recreación y ambiental, el tipo de investigación es no experimental su población estuvo conformada por 2538 personas, quienes visitan los recreos turísticos, y la muestra fue de 334 turistas.

Al finalizar la tabulación de datos se obtuvieron los resultados de los turistas que visitaron algún recreo turístico en la carretera Iquitos Nauta donde indican que la mayor presencia de vehículos de llegada de los clientes son autos, pero no se realiza contacto de supervisión y los que tuvieron contacto de supervisión policial califica el trato como regular. Se observó que la mayor señalización observada es la vial, y se considera que estas señalizaciones se encuentran en regular estado.

Respecto a la seguridad en los recreos se observó que no existe personal de seguridad durante la estancia en el recreo, y en los casos si se observó se califica la atención que brinda el personal de seguridad los recreos turísticos como regular.

Palabras claves: seguridad turística, recreo turístico, ciudad de Iquitos.

ABSTRACT

Study of consumer perception about tourist safety in tourist breaks on the Iquitos- Nauta highway, 2019.

Luis Andrés Aspajo-Reguera

Nancy Nicole Sicard-Babilonia

At present one of the problems that exists in the consumer is the perception of tourist safety in the tourist services in the recesses that are located on the Iquitos Nauta highway. The research aims to describe the rating of consumers on tourist safety citizen, informative, recreation and environmental, the type of research is non-experimental, its population was made up of 2538 people, who visit tourist breaks, and the sample was 334 tourists.

At the end of the data tabulation, the results of the tourists who visited a tourist recreation on the Iquitos Nauta highway were obtained, where they indicate that the largest presence of customers' arrival vehicles are cars, but supervision contact is not made and those who had police supervision contact rates the treatment as fair. It was observed that the major signage observed is the road, and it is considered that these signs are in fair condition.

Regarding security during recesses, it was observed that there is no security personnel during the stay at recess, and in the cases if it was observed, the attention provided by security personnel during tourist recesses was classified as regular.

Keywords: tourist security, tourist recreation, city of Iquitos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes del estudio

Villalba (2016), en su investigación *Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil*, tiene como objetivo diagnosticar la situación actual sobre la seguridad turística.

Su estudio fue correlacional, diseño no experimental, y una muestra de 367 personas, evaluadas mediante encuesta y cuestionario.

Concluye que, existen gran número de efectivos de seguridad, pero no brindan un oportuno cuidado a los turistas. Asimismo, no están bien establecidos en los lugares turísticos que custodian, e incluso en muchas ocasiones son insuficientes. En el lugar no existe una seguridad adecuada para los visitantes.

Macías (2017) en su investigación *Servicios turísticos y su incidencia en la satisfacción del turista que visita el recinto Puerto El Morro, provincia del Guayasano 2017*, tiene como finalidad analizar la satisfacción de los servicios turísticos.

Su estudio fue descriptivo con diseño no experimental; con muestra de 384 turistas y aplicó el cuestionario y encuesta

Concluye que existe una relación positiva entre las variables; las personas señalaron estar satisfechos en un 76% como bueno, 56% y los servidores turísticos, como excelente, 85%.

Arias (2018) en su investigación *Percepción de la seguridad*

turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador, tiene como propósito analizarla percepción de la seguridad turística.

Su estudio fue descriptivo con diseño no experimental; con muestra de 384 turistas y aplicó el cuestionario y encuesta.

Concluye que; la mayor parte de los prestadores de servicios y los actores como alojamientos y restaurantes, se preocupan por brindar un apoyo para que los visitantes tengan una excelente imagen de la ciudad, ya que los mismos se preocupan por brindar una ciudad limpia y segura, e incluso dicha comunidad posee un papel principal en las expectativas de los visitantes.

Núñez (2017) en su tesis, *La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017*, tuvo como propósito determinar la situación actual de la seguridad turística.

Su estudio fue descriptivo con diseño no experimental; la muestra de 384 personas, a quienes aplicó cuestionario y encuesta.

Concluye que, el 65% indicaron que la seguridad turística es buena; sin embargo, no actualiza de manera adecuada el manual de protección al turista, y los trabajadores no mantienen una apropiada comunicación y coordinación con los visitantes, hay falencias respecto a la capacitación a su personal sobre cursos de seguridad.

Vargas (2018) en su investigación *Gestión de la seguridad turística y nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu-Banda de Shilcayo, 2017*, tuvo como finalidad analizar la relación que mantienen las variables antes mencionadas.

Su estudio fue descriptivo con diseño no experimental; la muestra de 36 visitantes, con cuestionario y encuesta.

Concluye que, existe una relación directa y significativa entre seguridad turística y satisfacción de los visitantes, calificando como buen lugar y que se sienten satisfechos. Respecto a la gestión de seguridad turística, el 84,5% mostraron satisfechos, el 9,8% se mostraron poco satisfechos y el 5,8% señalaron lo contrario. Respecto a la satisfacción en cuanto al entorno del lugar, el 77,5% indicaron como un atractivo y hermoso panorama.

Arana (2018), en su tesis *La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018*, tuvo como finalidad estudiar el nivel de seguridad turística que perciben los turistas.

Su estudio fue descriptivo con diseño no experimental, con muestra de 81 personas, evaluados mediante encuesta y un instrumento.

Concluye que, la percepción de los visitantes sobre a la seguridad turística es buena, quienes manifestaron que se brindan informaciones relevantes y seguras de los lugares a visitar. Asimismo, los entornos Son los adecuados; sin embargo, respecto a la seguridad pública, señalaron que es de un nivel bajo.

Quispe y Sante (2019), en su tesis, *La informalidad de los Hostels y su incidencia en la Seguridad turística del Centro Histórico del Cusco*, tiene como propósito analizar los niveles de seguridad turística mediante alianzas estratégicas.

Su estudio fue descriptivo con diseño no experimental, muestra 121 personas, y evaluados mediante con encuesta y cuestionario.

Concluye que, la situación de los hoteles es inadecuada, ya que no cuentan con las documentaciones necesarias. Asimismo, sobre la seguridad turística, se percibió que los colaboradores carecen de conocimientos en cuanto a funciones y no toman interés en la implementación de nuevas tecnologías.

1.2 Bases teóricas.

1.2.1 Sector turismo de recreos turísticos.

El sector turismo está formado por un conjunto de actividades especializadas, y cada una de ellas es observada por su propia demanda y oferta.

- a. Agencias de viajes (captadoras en punto de origen o en punto de destino).
- b. Compañías de transporte (aéreo, terrestre y acuático).
- c. Hospedaje (de destino y de tránsito).
- d. Alimentación (comidas, bebidas alcohólicas y no).
- e. Cultura (museos, centros de arte, teatros, etc.).
- f. Eventos (profesionales, sociales, musicales, deportivos, etc.).
- g. Recreación (urbanos y rurales, y este último por su ubicación en zonafluvial o terrestre). Ocio (juegos de casino y máquinas tragamonedas, etc.).
- h. Otros.

El sector de estudio se clasifica como sector de recreación turística rural y en zona terrestre. El turista que llega a la ciudad de Iquitos tiene la opción de visitar destinos turísticos rurales, en zonas en los ríos de la Amazonía y en zonas terrestres ubicadas en la carretera Iquitos - Nauta.

En el ámbito terrestre señalado se ubican diversos recreos turísticos, con diversidad de infraestructura propia, equipamiento y servicios. En conjunto representan un circuito turístico, que requieren de conectividad basada en una infraestructura vial para acceder a ellos y de seguridad para las personas que los visitan.

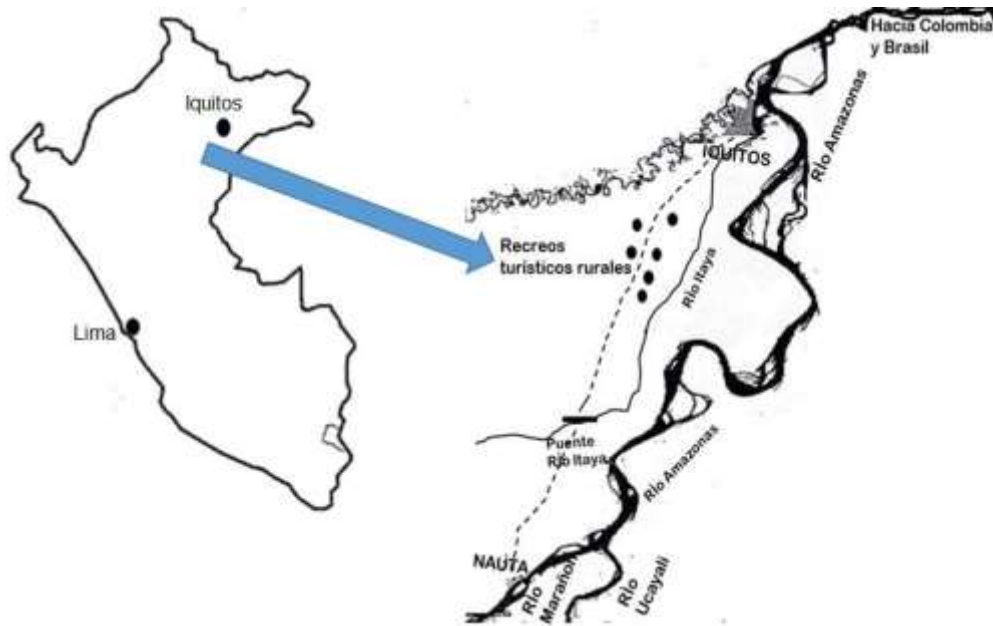
Forteza (2018, pág. 39 - 41), de la Corporación Andina de Fomento, sostiene que se tienen “tres modelos de desarrollo turístico, y estos son:

- a. El modelo de enclaves. Comprende áreas aisladas, a las cuales llega el turista y luego retorna a su punto de origen. Estos sitios están poco comunicados con el resto del territorio. Tienen acceso fácil, vía aeropuertos, puertos o terminales terrestres.
- b. El modelo de circuitos. Están organizados alrededor de temas: naturaleza, ecología, cultura, gastronomía, y se orientan a varios segmentos diferenciados.
- c. El modelo de oferta amplia e inclusiva. Un espacio homogéneo en todas sus dimensiones, y es utilizado por los ciudadanos: mercado interno de turismo, oferta menos estacional, y el turista puede organizar su propia experiencia.

De estos tres modelos de desarrollo, se toma el modelo de enclave, por cuanto la persona que llega a un recreo tiene ese lugar como punto de destino, y pasa buen tiempo en ella.

Figura N° 01

Localización territorial del sector de recreos turísticos



Fuente: Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

A continuación, se describe el sector turismo de recreos turísticos, rurales desde el enfoque de la demanda y la oferta. La demanda busca satisfacer sus necesidades, mientras que la oferta ofrece productos y servicios para atender esas necesidades.

Respecto a la demanda, las personas buscan satisfacer las necesidades fisiológicas como alimentación, descanso (en zona de hamacas). También, la seguridad, que comprende el orden interno, observado al interior del recreo turístico, y en el ámbito externo, en la carretera al llegar como al regresar.

Se ha identificado la necesidad social que busca el visitante durante su estancia en el recreo turístico, como escuchar música, bailar, conversar con amistades, etc.

Estas necesidades se presentan bajo la teoría de la Jerarquía de Necesidades, planteadas por Abraham Maslow.

La normativa para la formación de los recreos turísticos es la siguiente:

- a. **NORMATIVA ISO:** normas internacionales que establecen requisitos comunes a todas las organizaciones del mundo, de las cuales se menciona el **ISO 18513:2003:** establece las normas para el buen funcionamiento de los hoteles y otros alojamientos turísticos como centros de acogida, albergues, estancias, entre otros.

Para alcanzar un nivel óptimo de atención, es necesario que las empresas refuercen elementos como el transporte y los medios de acceso, la calidad de la comunicación, la atención personalizada y la conexión con los principales recursos del ambiente donde opere el negocio.

Es importante que todos los recreos turísticos cuenten con ciertos permisos u/o certificaciones para la seguridad de nuestros visitantes nacionales y extranjeros.

Figura N° 02
Certificado de licencia de funcionamiento



Figura N° 03 Certificado de fumigación



Fuente: elaboración propia

Tabla N° 01

Requisitos para obtención de licencia de funcionamientos

Para establecimientos mayores a 500 m2.	Costo
Solicitud de declaración jurada	gratuito
Certificado de inspeccion tecnica de seguridad en defensa civil de detalle o multifuncional indeci.	s/.1500.00
Vigencia de poder del represetante legal en caso de personería jurídica.	s/.25.00
Nº. de ruc.	gratuito
Croquis de ubicación.	s/.600.00
Recibo de pago por derecho de licencia de funcionamiento.	s/.94.01

Fuente: <https://munisanjuanbautista.gob.pe/phocadownload/licencia/REQUISITOS.pdf>

Los regímenes tributarios se encuentran dirigidos para aquellas personas naturales o jurídicas que realicen las siguientes actividades económicas: turismo, pesca, agricultura, agropecuario.

a. Impuesto a la renta: los contribuyentes dedicados

principalmente a las actividades mencionadas aplicaran rentas a 3ra categoría, una tasa de 10%, es bueno recalcar que la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía aplica otras tasas dependiendo del tipo de sector, la actividad comercial.

- b. Impuesto general de las ventas: Los contribuyentes que se encuentran en la Amazonía gozan del presente impuesto por la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía.
- b. **Boletas y facturación electrónica:** Es un comprobante generado a través de sistemas de emisión electrónica y que tiene todos los efectos tributarios. Algunos beneficios de las boletas y facturación electrónica:
 - Acceder a su información de donde esté y cuando lo necesite.
 - Optimizar sus procesos y mejorar la atención a sus clientes.
 - Conocer al detalle las necesidades de sus clientes.
 - Mejorar sus ventas e incrementar su rentabilidad.
 - Enfocarse en hacer crecer y expandir su negocio.
 - Ahorra tiempo y dinero cuidando nuestro planeta.

Figura N° 04

Esquema de facturación electrónica.



Fuente:elaboración propia

c. Devolución de impuestos de renta de 4ta y 5ta categoría:

Dirigido a trabajadores independientes o en planilla que generen renta de 4ta y 5ta categoría producto de la determinación anual del Impuesto a la Renta (IR) resulte un saldo a su favor, y pueda solicitar la devolución. Para el cálculo de la renta anual debes incluir como gastos adicionales lo siguiente:

- Consumo en restaurantes, bares y hoteles.
- Gasto de alquileres.
- Honorarios profesionales de médicos y odontólogos.
- Servicios profesionales que generen rentas de cuarta categoría.
- Aportaciones a Essalud por contratar trabajadores del hogar.

Existen dos (2) tipos de devolución:

- Devolución de parte: podrás solicitarla inmediatamente después de presentar tu Declaración Anual, mediante el formulario virtual N° 1649 y podrás elegir una de las 3 formas de devolución: depósito en cuenta bancaria, orden de pago o cheque (montos a devolver mayores a 10 UIT).o Devolución de oficio: es cuando la Sunat determina automáticamente (considerando los gastos adicionales) que tienes un saldo a favor y hará el depósito directamente en la cuenta de ahorros que hayas registrado, sin que realices ninguna solicitud. Este tipo de devolución se aplica desde el año 2017 en adelante.

1.2.2 La seguridad turística

La seguridad y la protección es un indicador de la competitividad mundial del turismo, la calidad en el servicio

turístico; más que cualquier otra actividad económica, depende del poder proporcionar un entorno seguro para los visitantes. En este tema el Perú, bajos resultados en un índice general de ubicación en el Puesto 108, de un total de 136 países. En todos los indicadores, los resultados son pésimos, lo que indica el gran trabajo a realizar.

Tabla 02

Índice en seguridad y protección, comparativa mundial, Perú 2017

	Clasificación	Puntuación
Seguridad y protección	108	4.5
Costos comerciales del crimen y la violencia	124	2.8
Fiabilidad de los servicios policiales	127	2.6
Costos comerciales del terrorismo	105	4.5
Índice de incidencia del terrorismo	93	6.6
Tasa de homicidio	91	6.7

Fuente: World Economic Forum, índice de la competitividad
 Leyenda: total 136 países
 Score de puntuación: 1= mala situación, 7= buena situación

Las acciones para mitigar o reducir este gran problema se requieren medidas anivel del gobierno y empresa.

Tarlow (2014), considera que la seguridad turística “es el conjunto de medidas a nivel político, social y económico en la cual hace que un país reine la tranquilidad y confianza” (p. 26). Se refiere a la seguridad turística no sólo se referimos a la presencia de los policías que protegen a los ciudadanos de cualquier accidente, sino también a que todas las personas deben realizar sus propias acciones.

Según la **Organización Mundial del Turismo** (2015), define la seguridad turística como:

Una pieza clave en la actividad turística, ya que hace referencia a la protección del turista ya sea su vida, su salud, su integridad física, mental y económica; de las empresas de servicios turísticos y

aquellas personas que forman parte de las comunidades receptoras.
(p. 46)

Se comprende que la seguridad es un componente básico en los destinos turísticos, ya sea para la brindar una calidad de vida a los ciudadanos como también para los turistas, lo cual se a transformado en algo importante para el desarrollo turístico.

Por lo tanto, la seguridad turística en la actualidad se ha convertido en una componente fundamental para la población, ya que esto se debe ver como una inversión mas no como un gasto, puesto que ha largo plazo otorga grandes beneficios no solo económicos, sino que la seguridad del patrimonio, una buena imagen del destino o lugar que se visita, buena percepción por los turistas y calidad de vida.

Asimismo, **García y González** (2013), define la seguridad turística como “una serie de condiciones de protección que otorga un destino turístico o lugar del atractivo, para la satisfacción y desplazamiento del visitante, en cuanto a la situación económica, político social y jurídica del lugar y el índice de delincuencia predominante” (p. 6).

Por otro lado, **Jiménez y Rodríguez** (2012), afirman que la seguridad turística es el conjunto de elementos destinados a garantizar que el desplazamiento del turista dentro y fuera del atractivo turístico sea desarrollado garantizando su integridad física y satisfagan sus niveles de percepción ante cualquier peligro.

La seguridad turística abarca aquella protección de vida, salud, integridad física, psicológica y económica de los turistas, de los integrantes de comunidades receptoras y empresas que brindan

servicios turísticos.

La **Red de Protección al Turista** es la encargada de coordinar y proponer medida de seguridad y defensa a los visitantes y a sus bienes, (**artículo 35°, LeyN° 29408, 2009**); entre sus funciones son los siguientes:

- a. Elaborar y realizar el plan de protección al turista.
- b. Realizar acciones que garanticen la seguridad turística integral.
- c. Coordinación con las instituciones competentes acciones sobre: atención, agresiones, robos, secuestros o amenazas contra los turistas.
- d. Promover mecanismos de información, seguridad y asistencia a los turistas.
- e. Proponer normas orientadas a la seguridad y defensa del turista.
- f. Ejecutar acciones con el sector privado para la seguridad y defensa del turista.

Asimismo, la **Organización Mundial del Turismo** (2015) contempla la seguridad turística en cuatro frentes:

- a. *Entorno humano*: Acciones para frenar la delincuencia (robos, estafas, atracos, etc.), violencia (violación y acosos), terrorismo (ataques a instituciones, al estado y/o personas), guerras (conflictos sociales, religiosos y políticos) y carencia de protección pública y social.
- b. *Sector del turismo y los sectores conexos*. Revisar las fallas en los sistemas de seguridad en lugares turísticos (incendios, terremotos, malas construcciones), negligencia de las normas sanitarias y contaminación del ambiente, falta de seguridad, huelgas, fraudes comerciales.
- c. *Viajes individuales*. Al realizarse los viajes las personas se corre riesgos, estos pueden ser: visita a lugares peligrosos, pérdida de documentos y dinero, falta de información de las costumbres de los lugares, actividades delictivas, riesgo físico

o ambientales: este factor está comprendido por la falta de conocimiento de las características naturales y climáticas. No tomar precauciones médicas, están expuestos a diversos desastres que puedan presentarse durante su estadía.

Según la **Organización de Estados Americanos** (2010), considera ocho tipos de seguridad estadísticas, sobre las cuales se elabora la demanda, se mencionan a continuación:

- a. *Seguridad pública*: un marco que permite el libre desarrollo de los turistas por el destino, minimizando el nivel de situaciones de conflicto, en su mayor parte actos delictivos, por ejemplo, robos y robos.
- b. *Seguridad social*: esta consiste en el libre desplazamiento del turista por los diferentes lugares de un lugar frente a problemas sociales como pueden ser: terrorismo, movilizaciones, huelgas, etc. Además, cuestiones sociales como las adicciones y la prostitución.
- c. *Seguridad médica*: significa la prevención, emergencia y protección médica al turista antes de viajar o durante su estadía en el destino turístico.
- d. *Seguridad informativa y de facilitación*: esta vincula con la información detallada de la oferta del destino y los sistemas integrados de prevención.
- e. *Seguridad en la recreación y en eventos*: hace referencia a la protección del turista durante una actividad recreativa, realización o participación de un evento ya sea deportivo, musical, recreativo, etc. (p. 26)
- f. *Seguridad vial y del transporte*: esta consiste en el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde el momento de salida del lugar de residencia hasta su regreso al mismo.
- g. *Seguridad ambiental*: un marco que permite el seguro de

personas en espacios característicos y contra problemas climáticos.

- h. *Seguridad de los servicios turísticos*: sistema que permite el seguro de los turistas durante el movimiento a través de las diversas bases de las administraciones de viajeros y recreación (alojamiento, cafetería, organización de viajes, entre otros) del destino turístico. (p. 27)

Ante ello, el turismo es una fuente importante en cada país, puesto que genera ingresos económicos e imagen de un lugar; pero López (2016), menciona que existen algunos factores que lo condicionan, las cuales son:

- a. *Disponibilidad de información*: hace referencia a que el turista deberá estar informado de destino que ha seleccionado, debe tener un mapa o las direcciones de los lugares que pretende visitar, debe investigar los centros médicos por si ocurra un accidente. Es básico que el turista obtenga dicha información en su idioma; en este sentido, no solo en las señalizaciones, sino que el personal de la empresa turística en el momento que tenga contacto con el visitante debe hablar en el idioma que el turista habla.
- b. *Entorno de los lugares que visita o transita*: esta consiste en los malos servicios, las cuales son la mala higiene, la falta de luz en las calles, mal estado de los servicios públicos, la prostitución en vía pública, entre otros. Estos son algunos de los aspectos negativos que dan a un determinado lugar y que hace que el turista no visite o tenga temor a la inseguridad del lugar.
- c. *Presencia policial*: podemos decir que la presencia de policías o serenazgos en las calles es el mejor ejemplo de seguridad que se puede brindar al turista, ya que la presencia de los mismos hace que los visitantes se sientan tranquilos y más si

los policías hablan en su idioma.

- d. *Confianza, falta de concientización*: esta consiste en que el turista muchas veces no toma en cuenta los peligros que puede tener al momento de salir a la calle con artículos llamativos o de valor, ya que eso le hace un blanco para el delincuente que está buscando. Esto se debe a que el turista se olvida de las pautas de prevención.
- e. *El turista no denuncia los delitos sufridos*: al momento que el turista sufre de un delito, ellos no denuncian ya que no quieren perder su tiempo en las comisarías y dejar al lado sus vacaciones por la que ha venido, por lo que es fundamental recalcar que cuando existe un problema el turista deberá ser atendido rápidamente puesto que su tiempo es escaso.

Las municipalidades son órganos de gobierno local, tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia”. Entre sus atribuciones están la planificación del desarrollo, la promoción del turismo y la seguridad de los ciudadanos. Es por ello que la gestión en los gobiernos locales abocados a la implementación de políticas de seguridad turística debe ser analizada e implementada como parte de un sistema de seguridad integral, pero con sus propios indicadores o ejes de trabajo en relación a la prevención. En ese sentido la gestión pública en turismo debe participar del proceso planificador, mediante la construcción de una visión estratégica; la coordinación de las acciones necesarias para alcanzar los objetivos establecidos, y; el monitoreo, la evaluación y la retroalimentación. (Martínez. 2005, p.31)

En seguridad turística, ¿qué hay que proteger?; por lo que encontramos generalmente un conjunto de puntos de conflicto sobre la seguridad en la relación del medio con el visitante en un destino turístico o recreativo. Según Grünwald (2014), menciona

que las más significativas que deben ser resueltas son:

1. Proteger al visitante de la gente
2. Proteger al visitante del delincuente
3. Proteger al visitante del medio cultural
4. Proteger al atractivo del visitante
5. Proteger al visitante del atractivo

Es importante recalcar que la seguridad es una variable de valoración totalmente subjetiva, ya que es interpretada de distinta manera de acuerdo al segmento del que se forma parte la tercera edad le da un determinado valor que es distinto al segmento de jóvenes y difiere del segmento de segunda edad, por lo que requiere ser analizado desde dos puntos de vistas: desde la óptica del visitante y del destino. Lo expuesto plantea que toda estrategia de seguridad en un destino turístico debe considerar dos premisas:

- a) *La seguridad propiamente dicha del visitante.* Se debe resolver los problemas del visitante en los tres momentos de su viaje: antes del inicio del mismo, al inicio y durante el viaje y por último en el destino. (Grünnewald, 2014, p. 52).

- b) *Contribuir a posicionar los destinos.* Ante el acontecimiento de distintos casos delictivos, un destino turístico puede presentar una imagen en el mercado de "destino inseguro", posicionamiento que suele causar una desvalorización del mismo en el mercado y que la demanda lo margine en la elección como su destino vacacional. (Grünewald, 2014, p. 52)

Según la Organización de Estados Americano (2010), para elegir un destino turístico es necesario tener en cuenta el precio, la calidad de servicio, los atributos, etc. Sin embargo, hoy en día la seguridad turística, se ha convertido en un aspecto importante a considerar antes de elegir un determinado lugar para recreacional.

1.3 Definición de términos básicos.

- a. **Seguridad ciudadana:** Proteger el orden civil democrático, eliminando las amenazas, el desorden de la población y permitiendo seguridad en nuestra sociedad para lograr un desplazamiento libre del visitante, es importante contar con la seguridad pública que minimice el índice de conflictos, hechos delictivo como robos, hurtos y accidentes.
- Presencia policial
 - Contacto con los efectivos de la policial
 - Presencia de apoyo médico: es el proceso de prevención, emergencia y protección médica a la persona que visita el recreo.
- b. **Seguridad informativa:** Es un proceso sistemático, documentado y conocido por toda la organización, que permite el conocimiento de la oferta del lugar y las acciones de prevención del visitante. (OEA, 2010)
- Señalización en las instalaciones.
 - Disponibilidad inmediata del personal para dar información.

Fuente: elaboración propia.

c. Seguridad en la recreación: Sistema que permite la protección durante una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo, etc. del visitante del destino. (OEA, 2010)

- Presencia de personal de seguridad
- Funcionamiento de las cámaras de vigilancia. Fuente: elaboración propia.

d. Seguridad ambiental: Es generar conciencia en las personas para proteger y cuidar nuestros espacios naturales.

- Espacios de protección.
- Normas que contribuyan al cuidado ambiente.

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del problema.

Actualmente el crecimiento turístico está vinculado a la seguridad turística, convirtiéndose en los últimos años en un problema público y en una preocupación social, por tanto, los visitantes perciben esta situación como un inconveniente que afecta la vida y el desempeño de sus actividades de esparcimiento.

Reducir los accidentes producidos en los diferentes atractivos turísticos se relacionan con la implementación de la seguridad turística, el cual permite mejorar la calidad de servicio, por tal motivo es importante que los centros turísticos mejoren las condiciones turísticas del lugar de tal forma maximicen y garanticen una agradable experiencia. (Vargas, 2019, párr. 1).

Al convertirse la seguridad turística en una problemática, las empresas dedicadas a este rubro, han visto la necesidad de abordar el problema en función a dos perspectivas, por un lado las políticas de seguridad turística, y por otro lado las acciones que se efectúan para dar solución al problema de ese modo lograr la continuidad de los visitantes, ya que la seguridad del turista es un factor clave en su decisión para elegir un destino, es a partir de ahí que los gobernantes lo han considerado como parte de la gestión pública.

En el Perú, como parte de la gestión municipal la seguridad turística es un problema que debe ser solucionado por los gobernantes, quienes han orientado sus metas y acciones a dicho propósito de esa forma responder a las carencias relacionadas con la seguridad.

La intervención del gobierno debe garantizar la seguridad turística, de tal manera el visitante se sienta libre de riesgos, y su visita se convierta en un recuerdo agradable, ello también incrementará su nivel de satisfacción e influirá en su decisión de volver a visitar el lugar, repercutirá en la opinión que tiene del mismo, el cual transmitirá a otras personas, pero además contribuirá a la sostenibilidad del turismo.

A nivel regional, el gobierno pretende ser el motor que permita crear mejores condiciones para los destinos y los visitantes, de esa forma promover la organización y coordinación de acciones de cooperación para garantizar la seguridad que necesita el turismo. Sin embargo, aún no se ha conseguido el objetivo, ya que existen centros turísticos en la región que no brindan la seguridad necesaria a los visitantes, generando insatisfacción en los mismos.

Figura N° 05

Recreo Turístico y Zoológico de Quistococha Iquitos se encuentra ubicado en el Km. 6.3 de la Carretera Iquitos-Nauta, distrito de San Juan Bautista.

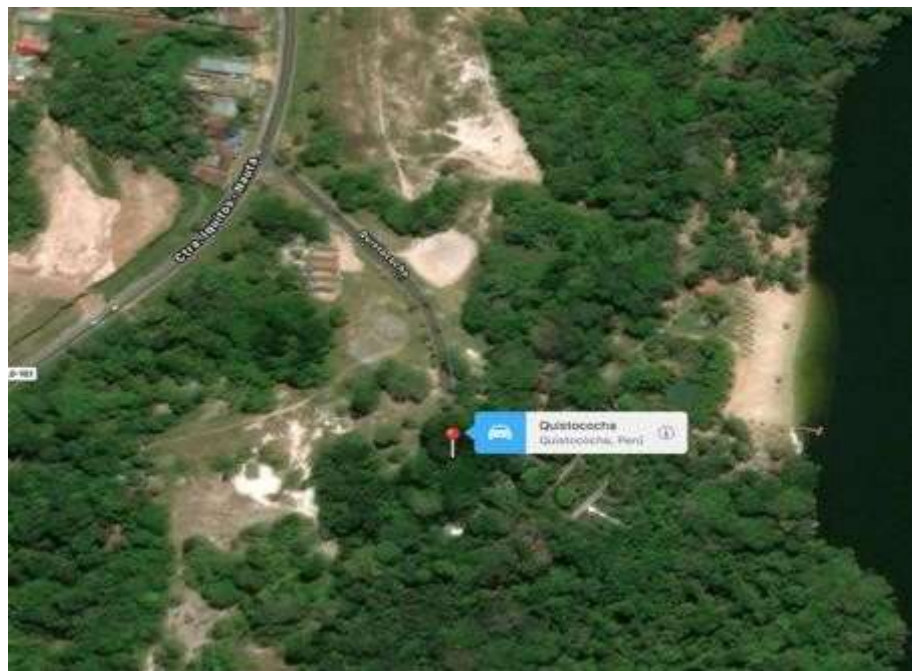


Figura N° 06.
Recreo Turístico El Encanto de Laguna se encuentra ubicado en el Km. 21.6 de la Carretera Iquitos-Nauta, distrito de San Juan Bautista.



Figura N° 07.
Recreo Turístico La Jungla se encuentra ubicado en el Km. 22.5 de la Carretera Iquitos-Nauta, distrito de San Juan Bautista.



Situación claramente en los recreos turísticos que se encuentran ubicada en la carretera Iquitos – Nauta, a pesar que dichos recreo demuestran un sin número de atributos que lo hacen llamativo para los visitantes, estas

poseen deficiencias que no le permiten crecer, pues se evidencia que no tiene las condiciones de seguridad necesaria, por lo que el turista se sienten temerosos, siendo esta uno de los motivos por el cual no regresa al lugar y no lo recomienda, además, se evidencia no poseen señalizaciones que prevean cualquier tipo de riesgo.

Se observa la falta botiquín de primeros auxilios, de igual modo se evidencia que el personal no se encuentra capacitado en caso de accidentes, por otro lado, difícilmente se observa la presencia policial en los alrededores. De tal modo, tras identificar una serie de inconvenientes, se opta por realizar el presente estudio, con el único propósito de conocer a detalle la realidad del problema.

2.2 Formulación del problema

2.2.1 Problema general

El problema descrito se resume en la siguiente interrogante general:

¿Cuál es la percepción del consumidor sobre la seguridad turística en los recreos turísticos de la carretera Iquitos – Nauta, 2019?

2.2.2 Problema específico

Las interrogantes específicas son las siguientes:

¿Cuál es la percepción del consumidor sobre la seguridad ciudadana en los recreos turísticos de la carretera Iquitos Nauta, 2019?

¿Cuál es la percepción del consumidor sobre la seguridad informativa en los recreos turísticos de la carretera Iquitos Nauta, 2019?

¿Cuál es la percepción del consumidor sobre la seguridad en la

recreación en los recreos turísticos de la carretera Iquitos Nauta, 2019?

¿Cuál es la percepción del consumidor sobre la seguridad ambiental en los recreos turísticos de la carretera Iquitos – Nauta, 2019?

2.3 Objetivos.

2.3.1 Objetivo general.

Establecer la percepción del consumidor sobre la seguridad turística en los recreos turísticos de la carretera Iquitos – Nauta, 2019.

2.3.2 Objetivos específicos.

- a. Conocer la percepción del consumidor sobre la seguridad ciudadana en los recreos turísticos de la carretera Iquitos – Nauta, 2019.
- b. Conocer la percepción del consumidor sobre la seguridad informativa en los recreos turísticos de la carretera Iquitos – Nauta, 2019.
- c. Conocer la percepción del consumidor sobre la seguridad en la recreación en los recreos turísticos de la carretera Iquitos – Nauta, 2019.
- d. Conocer la percepción del consumidor sobre la seguridad ambiental en los recreos turísticos de la carretera Iquitos – Nauta, 2019.

2.4 Hipótesis.

2.4.1 Hipótesis general.

La percepción del consumidor sobre la seguridad turística en los recreoturísticos de la carretera Iquitos – Nauta, 2019, es positiva.

2.4.2 Hipótesis específicas.

La percepción del consumidor sobre la seguridad ciudadana en los recreos turísticos de la carretera Iquitos – Nauta, 2019, es positiva.

La percepción del consumidor sobre la seguridad informativa en los recreos turísticos de la carretera Iquitos – Nauta, 2019, es positiva.

La percepción del consumidor sobre la seguridad en la recreación en los recreos turísticos de la carretera Iquitos – Nauta, 2019, es positiva.

La percepción del consumidor sobre la seguridad ambiental en los recreoturísticos de la carretera Iquitos – Nauta, 2019, es positiva

2.5 Variables.

2.5.1 Identificación de las variables y operacionalización.

Variable	Indicadores	Índices
Seguridad turística	1. Seguridad ciudadana	1.1. Presencia policial
		1.2. Supervisión de efectivos de la policía
		1.3. Apoyo de la policía ante percance
	2. Seguridad informativa	2.1. Señalización en los establecimientos
		2.2. Información brindada por el personal
	3. Seguridad en la recreación	3.1. Presencia de personal de seguridad
		3.2. Presencia de cámaras de vigilancia
		4.1. Espacios de protección - para resguardar a las personas de los

4. Seguridad ambiental	cambios climáticos
	4.2. Normas que contribuyan al cuidado ambiental

Tabla N°03.

Operacionalización de las variables.

Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

El tipo de investigación fue descriptiva, ya que se analizará el comportamiento de la variable seguridad turística, a fin de describir los hechos tal y como son observados, de modo que mediante este tipo de investigación se recopilara datos relevantes para el desarrollo del trabajo. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Asimismo, el diseño a tomar fue No experimental, dado que se analizará a la variable en su estado natural, es decir sin la manipulación respectiva, en lo que la evaluación se realizara en un solo periodo determinado. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Esquema del diseño:

M **O1** →

Donde:

M: Muestra del estudio

O1: Seguridad turística

3.2 Población y muestra.

3.2.1 Población. La presente investigación como población estuvo conformada por 2 538 personas que visitan: Recreo turístico El Encanto de Laguna, Complejo turístico Quistococha y Recreo

turístico La Jungla.

3.2.2 Muestra. Para poder extraer la muestra como objeto de estudio, se aplicará la fórmula muestra, dada de la siguiente manera:

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 50%= 0.5(q) (1 - p) = 0.5

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 2 538

Formula:

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

$$n = \frac{2\ 538 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(2\ 538 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{2437.4952}{7.30}$$

$$n = 334$$

De tal manera la muestra fue conformado por 334 personas que visitaron los recreos turísticos: Recreo turístico El Encanto de Laguna, Complejo turístico Quistococha y Recreo turístico la Jungla.

3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

Las técnicas para el presente estudio a utilizar fue la encuesta, que estará dirigida a las personas que visitan el recreo turístico El Encanto de la Laguna; a través de la cual se recogerá la información necesaria.

Instrumento de recolección de datos de acuerdo a la técnica implementada se utilizará como instrumento el cuestionario de preguntas, las cuales serán creadas tomando en cuenta las dimensiones e indicadores de la variable a investigar, y las que darán respuestas a los objetivos propuestos.

Ética presentada en esta investigación cumplirá con el reglamento

establecido por la Universidad Científica del Perú - UCP, siempre manifestando responsabilidad y compromiso en los procesos de datos que se alcancen, esto será después de aplicar los instrumentos de recolección, e incluso al mismo tiempo conllevará a establecer la discusión, conclusiones y recomendación respectivas. Por otro lado, se respetará el derecho de autenticidad, citando a los autores que se utilizaron en el presente trabajo de estudio, esto se tomó en cuenta a las Normas APA 6ª

Tabla N° 04
Validez de constructo del instrumento de recolección de datos

Indicadores	Índices	Pregunta en el cuestionario
1. Seguridad ciudadana	1.1 Presencia policial	¿Observa la presencia policial en la ruta Iquitos – Nauta?
	1.2 Supervisión de efectivos de la policía	¿Señale si tuvo contacto de supervisión de la policía, en viajes anteriores o en un último, en la ruta Iquitos – Nauta?
	1.3 Apoyo de la policía ante percance	¿Señale si tuvo algún percance y requirió el apoyo de la policía?
2. Seguridad informativa	2.1 Señalización en los establecimientos	¿Qué tipos de señalizaciones observo en la carretera Iquitos – Nauta?
	2.2 Información brindada por el personal	¿Qué le pareció la información que le brindó el personal sobre la seguridad, al llegar al centro de recreaciones?
3. Seguridad en la recreación	3.1 Presencia de personal de seguridad	¿observó usted presencia de personal de seguridad durante su estancia en los recreos?
	3.2 Presencia de cámaras de vigilancia	¿Observó usted presencia de cámaras de seguridad en el establecimiento recreacional?
4. Seguridad	4.1 Espacios de protección para resguardar a las personas de los cambios climáticos	¿Califique usted si observó lugares de protección frente a un sol intenso?

ambiental	4.2 Normas que contribuyan al cuidado ambiental	¿Señale usted las medidas de prevención, emergencia y protección con las que cuenta el recreo?
-----------	---	--

Fuente: elaboración propia

3.4 Procesamiento y de análisis de datos.

Para realizar el procesamiento de datos , se utilizara el programa Excel, para su adecuada tabulación de los datos recolectados en las encuestas, de la misma forma se empleará el programa SPSS, para la confiabilidad de los datos, e incluso se describirá la variable en su contexto natural, de tal forma que será evaluada sin la manipulación de la misma, además para la recolección de datos se tomara en cuenta la encuesta y el cuestionario, con la finalidad de obtener resultados pertinentes.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Datos Generales.

Tabla Nº 05

Procedencia de los turistas nacionales y extranjeros que visitan los recreos de la carretera Iquitos – Nauta.

Procedencia	Turistas	Porcentaje (%)
Nacional	316	95%
Extranjero	18	5%
Total	334	100%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla Nº 05, se observa que el 95% de los encuestados son de procedencia nacional y el 5% son de procedencia extranjera. En la cual predominó el turista nacional y también se pudo observar el comportamiento de cada nacionalidad en el recreo turístico.

Tabla Nº 06

Género de los turistas encuestados

Género	Cantidad	Porcentaje (%)
Hombre	149	45%
Mujer	185	55%
Total	334	100%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla Nº 06, se observa que el 55% de los encuestados son de género femenino y el 45% son de género masculino y también se pudo observar que cual sexo es más organizado en su comportamiento y acciones.

4.2 Seguridad ciudadana

Tabla N° 07.
Presencia policial observada en la ruta Iquitos – Nauta

Presencia Policial	Turistas	Porcentaje (%)
Policía a pie	36	9%
Policía en vehículos (motocicletas)	106	27%
Policía en vehículos (auto)	245	61%
Garitas policiales	6	2%
Otros (indicar)	6	2%
Total	399	100.00%

Fuente:
elaboración
propia

En la tabla N° 07, se evidencia la mayor presencia policial observada por los encuestados es la de policías en vehículos (autos), con una representación porcentual del 61%, seguido por policías en vehículos (motocicletas) 27%. Así mismo, la presencia policial a pie representa el 9% y garitas policiales y otros representan el 2% cada uno.

Tabla N° 08
Contacto de supervisión de los turistas nacionales y extranjeros que visitan los recreos de la carretera Iquitos – Nauta.

Niveles	Turistas	Porcentaje (%)
Nunca lo tuve	174	52%
Algunas veces lo tuve	148	44%
Muchas veces	12	4%
Total	334	100%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla N° 08, se observa que el 52% de los encuestados no tuvo contacto de supervisión en el actual viaje o en anteriores oportunidades en la carretera Iquitos – Nauta, mientras que el 44% algunas veces lo tuvo. Por último, sólo un 4%, tuvo muchas veces.

Tabla N° 09.

Calificación del trato de la atención brindada por parte de lapolicía.

Niveles	Turistas	Porcentaje (%)
Mal trato	0	0%
Indiferente	40	25%
Trato regular	110	69%
Buen Trato	10	6%
Total	160	100.00%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla N° 09, apreciamos que de los encuestados que señalaron, alguna vez lo tuvo y muchas veces lo tuvo, se observa que el 69% recibió un trato regular, mientras que el 25% recibió un trato indiferente y sólo el 6% recibió buen trato.

Tabla N° 10.

Percance que tuvieron los encuestados y que requirió el apoyo de la policía.

Niveles	Turistas	Porcentaje (%)
Nunca lo tuve	168	50%
Alguna veces lo tuve	154	46%
Muchas veces lo tuve	12	4%
Total	334	100%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla N° 10, se observa que el 50% de los encuestados nunca tuvo percance y no requirió el apoyo de la policía, mientras que el 46% alguna vez lo tuvo y sólo el 4% muchas veces lo tuvo.

Tabla N° 11.
Calificación del trato brindado por parte la policía.

Niveles	Turistas	Porcentaje (%)
Mal trato	5	3%
Indiferente	43	26%
Trato regular	96	58%
Buen trato	22	13%
Total	166	100%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla N° 11, se aprecia que el 58% de los encuestados recibió un trato regular en el percance que tuvo y requirió el apoyo de la policía, mientras que el 26% recibió un trato indiferente. Además, el 13% refiere que recibió un buen trato y un 3% recibió mal trato.

4.3 Seguridad informativa

Tabla N° 12.
Tipo de señalización que se observó en la carretera Iquitos-Nauta.

Niveles	Turistas	Porcentaje (%)
Señalización vial	192	38%
Señalización de equipos contra incendio	67	13%
Señalización de peligro	100	20%
Señalización de emergencia	81	16%
Señalización de precaución	59	12%
Total	499	100%

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 12, se observa que el 38% de los encuestados observó señalización vial, mientras que el 20% de los encuestados observó señalización de peligro y un 16% de los encuestados observó señalización de emergencia. Además, un 13% de los encuestados observó señalización de equipos contra incendio y finalmente un 12% de los encuestados observó señalización de precaución.

Tabla N° 13.

Estado de las señalizaciones observadas en la carretera Iquitos-Nauta.

Niveles	Turistas	Porcentaje (%)
Mal estado	28	8%
Regular estado	170	51%
Buen estado	136	41%
Total	334	100%

Fuente: elaboración propia

En tabla N° 13, se aprecia que el 51% de los encuestados manifiesta que las señalizaciones observadas se encuentran en regular estado, mientras que el 41% refiere que las señalizaciones se encuentran en buen estado y finalmente un 8% manifiesta que las señalizaciones se encuentran en mal estado.

Tabla N° 14.

Calificación de la información que brindo el personal sobre la seguridad.

Niveles	Turistas	Porcentaje (%)
Mala	11	3%
Regular	234	70%
Buena	89	27%
Total	334	100%

Fuente: elaboración propia

En el tabla N° 14, se observa que el 75% de los encuestados califico la información que le brindo el personal sobre la seguridad como regular, mientras que el 27% de los encuestados califico la información que le brindo el personal sobre la seguridad como buena y solo un 3% de los encuestados califico la información sobre la seguridad como mala.

4.4 Seguridad en la recreación

Tabla N° 15.

Observación de personal de seguridad durante la estancia en el recreo.

	Turistas	Porcentaje (%)
	135	40%
	199	60%
	334	100%

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 15 se observa que el 60% de los encuestados no observó personal de seguridad durante su estancia en el recreo, mientras que el 40% de los encuestados si observó personal de seguridad durante su estancia en el recreo.

Tabla N° 16

Calificación de la atención que brinda el personal de seguridad del recreo.

Niveles	Turistas	Porcentaje (%)
Mala	0	0%
Regular	68	50%
Buena	67	50%
Total	135	100.00%

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 16, se observa que el 50% de los encuestados califica la atención que brinda el personal de seguridad del recreo como buena, como también el 50% lo califica como regular.

Tabla N° 17.
Observación de la presencia de cámaras de seguridad en el establecimiento recreacional.

Niveles	Turistas	Porcentaje (%)
Si	135	40%
No	199	60%
Total	334	100.00%

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 17, se aprecia que el 60% de los encuestados no observa presencia de cámaras de seguridad en el establecimiento recreacional, mientras que el 40% si observa la presencia de cámaras de seguridad en el establecimiento recreacional.

4.5 Seguridad ambiental

Tabla N° 18.
Medidas de prevención, emergencia y protección con las que cuenta el recreo.

Niveles	Turistas	Porcentaje (%)
Presencia de botiquín de primero auxilios	187	56%
Capacitación del personal en primeros auxilio	78	23%
Presencia inmediata de ambulancias	35	10%
Otros	34	10%
Total	334	100.00%

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 18, se observa que el 56% de los encuestados ha señalado que las medidas de prevención, emergencia y protección con las que cuenta el recreo son el botiquín de primero auxilios, mientras que el 23% de los encuestados señaló es la capacitación del personal en primero auxilios y la presencia inmediata de ambulancias y otros, representa un 10% cada uno respectivamente.

Tabla N° 19.

Implemento que se utilizan para proteger a las personas.

Implementos	Turistas	Porcentaje (%)
Casaca impermeable	66	18%
Botas Guantes	41	11%
Ponchos para la lluvia	152	42%
Sombrilla	105	29%
Botiquín	0	0%
TOTALES	364	100%

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 19, se observa que el 42% de los encuestados señala que el implemento que utilizan los recreos para proteger a las personas son los ponchos para la lluvia, mientras que el 29% señala que son las sombrillas, mientras el 18% que son las casacas impermeables y finalmente el 11% que son las botas y guantes.

Tabla N° 20.

Observación de lugares de protección para el sol intenso

Niveles	Turistas	Porcentaje (%)
No vi nada	168	50%
Hay alguno	114	34%
Hay muchos lugares	52	16%
Total	334	100%

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 20, se observa que el 50% de los encuestados no observo lugares de protección para el sol intenso, mientras que el 34% de los encuestados refiere hay alguno y el 16% señala que hay muchos lugares de protección para el sol intenso.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión de resultados

Arana (2018), en su tesis *La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018*, tuvo como finalidad estudiar el nivel de seguridad turística que perciben los turistas.

La investigación es descriptiva con diseño no experimental, con muestra de 81 personas, evaluados mediante encuesta y un instrumento. Concluyó que, la percepción de los visitantes sobre a la seguridad turística es buena, quienes manifestaron que se brindan informaciones relevantes y seguras de los lugares a visitar. Asimismo, los entornos Son los adecuados; sin embargo, respecto a la seguridad pública, señalaron que es de un nivel bajo.

En la presente investigación sobre *Estudio de la percepción del consumidor sobre la seguridad turística en los recreos turísticos de la carretera Iquitos – Nauta, 2019*. Concluye que:

Los turistas que visitan los recreos turísticos de la carretera Iquitos-Nauta, son en su mayoría turistas nacionales, principalmente del género femenino, con presencia de policial en vehículos (autos). No presentan contacto con de supervisión de la policía y cuando lo tuvo califica como regular el trato recibido. Los turistas no presentaron percance alguno y cuando lo requiero califica como regular el trato recibo por parte la policita, situación que debe mejorar. La señalización que más se observa es la vial, pero se encuentran en regular estado.

La información que brinda el personal sobre la seguridad al llegar al centro de recreaciones es regular y no se observa presencia de personal en la mayoría de ellos y la atención que de estos también es regular, situación que debe mejorar en ambos casos.

5.2 Conclusiones

- a. Respecto a la seguridad ciudadana, en cuanto a la presencia policial se evidenció la mayor presencia en vehículos (autos), pero no se realiza contacto de supervisión mayormente y los que tuvieron supervisión policial califica el trato como regular.
- b. Respecto a la seguridad informativa, con relación a la señalización se observó que la mayor señalización observada es la vial, y considera que estas señalizaciones se encuentran en regular estado. En cuanto a la información brindada por el personal sobre la seguridad del recreo lo califican como regular.
- c. Respecto a la seguridad en la recreación, se observó que no existe personal de seguridad durante la estancia en el recreo y en los casos que si se observó califica la atención que brinda el personal de seguridad como regular. No se evidencio la mayor presencia de cámaras de seguridad en los recreos turísticos.
- d. Respecto a la seguridad ambiental, en cuanto a las medidas de prevención, emergencia y protección con la que cuentan los recreos, se observó en la mayoría son el botiquín de primero auxilio y el implemento utilizan los recreos para proteger a las personas son los ponchos para la lluvia. No se observó lugares para la protección del sol intenso en la mayoría de casos.

5.3 Recomendaciones.

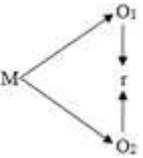
- a. Respecto a la seguridad ciudadana se recomienda, implementación de puestos de apoyo policial para los turistas, a través de vehículos ligeros como las motos, con una permanente supervisión policial a todas las turistas nacionales y extranjeros que circulan en la ruta Iquitos – Nauta. Mejoramiento en el trato policial al momento de supervisar a los turistas.
- b. Respecto a la seguridad informativa, los empresarios de los distintos recreos turísticos de la carretera Iquitos – Nauta, en coordinación con las instituciones involucradas debe velar por la permanente señalización de la ruta. Como también por el mantenimiento de estas. Además, deben invertir en la permanente capacitación sobre seguridad del personal, para brindar a los turistas que acudena los recreos.
- c. Respecto a la seguridad en la recreación, los recreos turísticos ubicado en la carretera Iquitos – Nauta deben contar con personal de seguridad capacitado para brindar, guiar e informar a los turistas concurrentes sobre las principales medidas de seguridad del recinto. Además, deben contar con cámaras de seguridad como medida de seguridad.
- d. Respecto a la seguridad ambiental, los prestadores de servicios deben adoptar todas las medidas de seguridad posible dentro de sus establecimientos, además del botiquín de primero auxilios, deben contar con todos los implementos de seguridad para soportar las inclemencias, como para mitigar el sol intenso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arana, J. (2018). *La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Arias, M. (2018). *Percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador*. Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Forteza, Jorge H. (2018). *Propuestas para una agenda estratégica de desarrollo del sector turismo: el rol determinante de la infraestructura*. En: Desarrollo de actividades de turismo competitivas y sustentables. La oportunidad para la región y el rol de la infraestructura. CAF, Bancode Desarrollo de América Latina.
- García, F. J., & González, D. A. (2013). *La seguridad turística que percibe el turista en el centro Medellín, mediante la aplicación de un modelo conceptual para su ponderación*. Grupo de Investigación Empresarial y Turístico (GIET), 6.
- Grünewald, L. (2014). *La seguridad turística es una nueva especialidad de la Seguridad, necesaria en muchos de nuestros países*. Turismo Para Todos, pp. 52.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta ed.)*. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Jiménez, J., & Rodríguez, M. d. (2012). *Seguridad turística y patrimonio histórico*. España: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. ISBN: 9788 490 420 16 4.
- Ley N° 29408. (16 de Setiembre de 2009). Ley General del Turismo.*
- Artículo 35°.- Red de Protección al Turista.*
- López, V. (2016). *Qué es la Seguridad Turística*. Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad, 56 - 64.
- Macías, S. (2017). *Servicios turísticos y su incidencia en la satisfacción del*

- turista que visita el recinto Puerto el Morro, provincia del Guayas año 2017. Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.*
- Martínez, Y. (2015). Municipios, Turismo y Seguridad. Fundación Turismo para Todos, pp. 1 - 94.*
- Núñez Sovero, Kely Marilyn. (2017) en su tesis, La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.*
- Organización de Estados Americanos. (2010). Seguridad turística. Bernal, Argentina: Fundación turismo para todos.*
- Organización Mundial del Turismo. (2015). La actividad turística: Políticas, lineamientos y estrategias de acción. Lima, Perú: Ministerio de Economía y Finanzas.*
- Quispe, W., & Sante, J. (2019). La informalidad de los Hostels y su incidencia en la seguridad turística del Centro Histórico del Cusco. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú.*
- Red de Municipalidades Rurales del País - REMURPE. (2016). Informe de Planes de Seguridad Ciudadana de las Municipalidades del País: Un acercamiento a políticas públicas sostenibles en seguridad. . Lima, Perú: REMURPE.*
- Tarlow, P. (2014). Tourism Security. Reino Unido: Butterworth-Heinemann. ISBN: 9780124115729.*
- Vargas, F. (2018). Gestión de la seguridad turística y nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – Banda de Shilcayo, 2017. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.*
- Villalba, M. (2016). Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil. Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.*

ANEXO Nº 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS Y VARIABLE:	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la seguridad turística y la satisfacción de los visitantes, en el recreo turísticos El Encanto de Laguna, La Jungla y Quistococha, Iquitos en el año 2019.</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el desarrollo de la seguridad turística en el recreo turísticos El Encanto de Laguna, La Jungla y Quistococha, Iquitos en el año 2019. - ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los visitantes en el recreo turísticos El Encanto de Laguna, La Jungla y Quistococha, Iquitos en el año 2019. 	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el recreo turísticos El Encanto de la Laguna, La Jungla y Quistococha, Iquitos en el año 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar el desarrollo de la seguridad turística en el recreo turísticos El Encanto de la Laguna, La Jungla y Quistococha, Iquitos en el año 2019. - Conocer el nivel de satisfacción de los visitantes en el recreo turísticos El Encanto de la Laguna, La Jungla y Quistococha, Iquitos en el año 2019. 	<p>Hipótesis general. Hi: La seguridad turística se relaciona significativamente con la satisfacción de los visitantes en el recreo turísticos El Encanto de Laguna, La Jungla y Quistococha, Iquitos en el año 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hi1: La seguridad turística en el recreo turísticos El Encanto de Laguna, La Jungla y Quistococha, Iquitos en el año 2019, se desarrolla de manera deficiente. - Hi2: La satisfacción de los visitantes en el recreo turísticos El Encanto de la Laguna, Iquitos en el año 2019, es bajo. <p>VARIABLES</p> <p>Variable Independiente: Seguridad turística</p> <p>Variable dependiente: Satisfacción del visitante</p>	<p>Tipo: No experimental</p> <p>Diseño de investigación Descriptivo - correlacional</p>  <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: estará conformada por 2538 turistas nacionales y extranjeros que visitan el recreo turísticos El Encanto de Laguna, La Jungla y Quistococha.</p> <p>Muestra: De tal manera la muestra estará conformada por 334 turistas nacionales y extranjeros que visitaron el recreo turísticos El Encanto de Laguna, La Jungla y Quistococha.</p> <p>TÉCNICA O INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

ANEXO N° 02.
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Cuestionario:
Estudio de mercado de la seguridad turística

Con la finalidad de analizar el desarrollo de la seguridad turística en los recreos turísticos de la carretera Iquitos – Nauta, 2019, se solicita llenar la siguiente encuesta, con total sinceridad en su respuesta ya que es de suma importancia.

I. DATOS GENERALES

- a. Procedencia: Nacional..... 1 Extranjero. 2
- b. Género: Hombre 1 Mujer.....2

II. Seguridad ciudadana

1. Señale usted la presencia policial observada en la ruta Iquitos – Nauta.

Puede responder varias alternativas.

- a. Policía a pie 1
- b. Policía en vehículo (motocicleta) 2
- c. Policía en vehículo (auto) 3
- d. Garitas policiales 4
- e. Otros (indicar)..... 5

2. Señale si tuvo contacto de supervisión de la policía, en el actual viaje o en anteriores oportunidades, en la ruta Iquitos – Nauta.

- a. Nunca lo tuve 1
- b. Algunas veces lo tuve 2
- c. Muchas veces 3

Si respondió, nunca lo tuve, pasa a la pregunta 6

3. Califique usted la atención brindada por parte de la policía

- a. Mal trato 1
- b. Indiferente 2
- c. Trato regular 3
- d. Buen trato 4

4. Señale si tuvo un percance y requirió el apoyo de la policía

- a. Nunca lo tuve 1

- b. Algunas veces lo tuve 2
- c. Muchas veces 3

Si la respuesta fue Nunca, pase a la pregunta 6

Califique usted la atención brindada por parte de la policía

- e. Mal trato 1
- f. Indiferente 2
- g. Trato regular 3
- h. Buen trato 4

III. Seguridad Informativa

6. Indique los tipos de señalización que observó en la carretera Iquitos – Nauta.

Puede responder varias alternativas.

- a. Señalización vial 1
- b. Señalización de equipos contra incendios 2
- c. Señalización de peligro 3
- d. Señalización de emergencia 4
- e. Señalización de precaución 5

7. ¿En qué estado se encuentran las señalizaciones observadas?

- a. Mal estado 1
- b. Regula 2
- c. Buen estado 3

8. ¿Cómo califica la información que le brindó el personal sobre la seguridad, al llegar al centro de recreaciones?

- a. Mala 1
- b. Regular 2
- c. Buena 3

IV. Seguridad en la recreación

9. ¿Observa usted presencia de personal de seguridad durante su estancia en el recreo?

- a. Si 1
- b. No 2

Si la respuesta fue No, pase a la pregunta 13

10. ¿Cómo califica la atención que brinda este personal de seguridad?

- a. Mala 1
-
-

- b. Regular 2
- c. Buena 3

11. ¿Observa usted la presencia de cámaras de seguridad en el establecimiento recreacional?
- a. No 1
 - b. Si 2

V. Seguridad ambiental

12. ¿Señale usted las medidas de prevención, emergencia y protección con las que cuenta el recreo?
Puede responder varias alternativas.
- a. Presencia de botiquín de primeros auxilios 1
 - b. Capacitación del personal en primeros auxilios 2
 - c. Presencia inmediata de ambulancia 3
 - d. Otros 4

13. Señale que tipo de implementos se utilizan para proteger a las personas.
Puede responder varias alternativas.
- a. Casaca impermeable 1
 - b. Botas y guantes 2
 - c. Ponchos para lluvia 3
 - d. Sombrilla 4
 - e. Botiquín 5

14. Califique usted si observó lugares de protección frente a un sol intenso.
- a. No vi nada 1
 - b. Hay alguno 2
 - c. Hay muchos lugares 3

ANEXO 3: VISITA A LOS RECREOS TURÍSTICOS DE LA CARRETERA IQUITOS - NAUTA

Recreo turístico *El Encanto de Laguna*



Fuente: elaboración propia.



Fuente: pagina Facebook *Recreo turístico El Encanto de Laguna*.

Recreo turístico *El Encanto de Laguna*



Fuente: página Facebook *Recreo turístico El Encanto de Laguna*.

RECREO TURÍSTICO *La Jungla*



Fuente: elaboración propia.



Fuente: página facebook *Recreo turístico La Jungla*

COMPLEJO Y RECREO *TURÍSTICO DE QUISTOCOCHA*



Fuente: elaboración propia



Fuente: página de Facebook del Complejo y Recreo turístico *Quistococha*