



**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**TESIS**

**SEGURIDAD TURÍSTICA Y SU INFLUENCIA PARA EL DESARROLLO  
DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LAS COMUNIDADES INDÍGENAS  
BORAS, YAGUAS EN EL RÍO MOMÓN AÑO 2021**

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

**AUTORES:**

**LOZANO MAGUIÑA, MILAGROS ISABEL**

**VELA MACEDO, PAULA SOFÍA.**

**ASESOR:**

**LIC. TYH. MAGALY GARCÍA VÍLCHEZ MGR.**

**LINEA DE INVESTIGACION:**

**PROSPECTIVA DE MERCADOS Y NEGOCIOS**

**IQUITOS – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida, por darme una mamá que ha sabido formarme como una mujer profesional.

A mi madre MARIA MAGDALENA MACEDO PINEDO es mi gran pilar, todos estos años de estudios universitarios estuvo apoyándome y ahora está dando fruto nuestro gran esfuerzo.

A mi padre a pesar de la distancia estuvo pendiente de mi bienestar.

### **Paula Vela**

Dedico este trabajo a Dios por darme la oportunidad de realizar mis estudios universitarios y siempre estar presente en mi vida.

A mi hija Madison por ser mi más grande motivo de superación y mi mayor alegría a pesar de las dificultades.

A mis padres, MARCO ANTONIO LOZANO SILVA Y BETTY MAGUIÑA DE LOZANO, que siempre han dado todo por mí y sé que estarán muy orgullosos de este logro.

**Milagros Lozano**

## AGRADECIMIENTO

*Agradecemos siempre a nuestros padres por sus amor y dedicación, por darnos una mejor oportunidad en la vida.*

*A nuestra asesora de tesis Mgr. Magaly García, excelente maestra, gracias a ella valoramos nuestra profesión, sus consejos fueron de gran ayuda en la elaboración de la investigación.*

*A la Universidad Científica del Perú, por darnos la oportunidad de formarnos como profesionales.*

*A nosotras mismas, Paula y Milagros, empezamos y terminamos juntas nuestra vida universitaria y ahora estamos en este gran proceso de convertirnos en grandes profesionales en turismo.*

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 443-2021-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 26 de agosto de 2021, se autorizó la sustentación para el día jueves 2 de setiembre de 2021.

Siendo las 10.00 horas del día 2 de setiembre de 2021 se constituyó de modo no presencial el Jurado para escuchar a través del programa virtual ZOOM, la presentación y defensa del Informe Final de Tesis SEGURIDAD TURÍSTICA Y SU INFLUENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LAS COMUNIDADES INDÍGENAS BORAS, YAGUAS EN EL RÍO MOMÓN, AÑO 2021.

Presentado por:

**LOZANO MAGUIÑA MILAGROS ISABEL**

Para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería

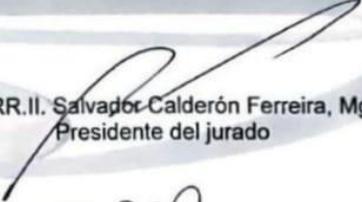
**VELA MACEDO PAULA SOFIA**

Para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería

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 11.39 horas culminó el acto público.  
En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.

  
Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira, Mgr  
Presidente del jurado

  
Lic. NIT Claudia Patricia Lozano Rocha, Mgr.  
Miembro del Jurado

  
Dra. Olga Mireya Pinedo Flores  
Miembro del Jurado

## HOJA DE ANTIPLAGIO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

### 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:

**"SEGURIDAD TURÍSTICA Y SU INFLUENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA  
ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LAS COMUNIDADES INDÍGENAS BORAS, YAGUAS  
EN EL RÍO MOMÓN AÑO 2021"**

De los alumnos: **PAULA SOFIA VELA MACEDO Y MILAGROS ISABEL LOZANO  
MAGUIÑA**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión  
por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **13% de plagio**.

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

San Juan, 11 de Agosto del 2021.

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

CIRA/11-a  
283-2021

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Dedicatoria .....	i
Agradecimiento .....	ii
Acta de sustentación.....	iii
Hoja de antiplagio .....	iv
Índice de contenido.....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos .....	viii
Índice de figuras.....	x
RESUMEN.....	01
ABSTRACT .....	02
<b>CAPÍTULO I: Marco teórico.....</b>	<b>03</b>
1.1. Antecedentes del estudio... ..	03
1.2. Bases teóricas... ..	06
1.2.1 Sector de comunidades indígenas.....	06
1.2.2 Seguridad turística .....	11
1.3. Definición de términos básicos... ..	13
<b>CAPÍTULO II: Planteamiento del problema .....</b>	<b>16</b>
2.1 Descripción del problema .....	16
2.2 Formulación del problema .....	21
2.2.1. Problema general... ..	21
2.2.2. Problema específico... ..	21
2.3 Objetivos.....	22
2.3.1 Objetivo general.....	22
2.3.2 Objetivos específicos .....	22
2.4 Hipótesis.....	22
2.4.1 Hipótesis general .....	22
2.4.2 Hipótesis específicas... ..	22

2.5	Variables.....	23
2.5.1	Identificación de las variables y operacionalización .....	23
<b>CAPÍTULO III: Metodología.....</b>		<b>24</b>
3.1	Tipo y diseño de investigación.....	24
3.2	Población y muestra .....	24
3.3	Técnica, instrumento y procedimiento de recolección datos.....	25
3.4	Procesamiento y análisis de datos.....	26
<b>CAPÍTULO IV: Resultados .....</b>		<b>27</b>
<b>CAPÍTULO V: Discusión, conclusiones y recomendaciones.....</b>		<b>44</b>
5.1	Discusión de resultados.....	44
5.2	Conclusiones.....	45
5.3	Recomendaciones.....	46
Referencias bibliográficas.....		47
Anexo 1. Matriz de consistencia.....		51
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos. ....		52

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Página</b>
TABLA N° 1 Lista de pueblos indígenas u originarios .....	07
TABLA N° 2 Operacionalización de variables.....	23

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página.
GRÁFICO 1: Nacionalidad.....	27
GRÁFICO 2: Edad de los visitantes .....	28
GRÁFICO 3: Sexo .....	29
GRÁFICO 4: Calificación de la accesibilidad a las comunidades indígenas Boras y Yaguas .....	30
GRÁFICO 5: Opinión con respecto al transporte y las vías de acceso a las comunidades indígenas Boras y Yaguas .....	31
GRÁFICO 6: Consideración con respecto a la seguridad de visitar las comunidades indígenas Boras y Yaguas .....	32
GRÁFICO 7: Víctimas de algún acto delincuencia en el lugar ..	33
GRÁFICO 8: Las huelgas, paros y otros conflictos exteriores afectan la seguridad de las comunidades indígenas Yaguas y Boras .....	34
GRÁFICO 9: Opinión sobre la seguridad al viajar en los transportes fluviales como botes, yates para visitar las comunidades indígenas Boras y Yaguas.....	35
GRÁFICO 10: Tipo de transporte fluvial que consideran seguro para realizar turismo por el Río Momón.....	36
GRÁFICO 11: Calidad y el costo de los servicios ofrecidos en cada establecimiento .....	37
Gráfico 12: Opinión con respecto a la atención brindada en las comunidades indígenas Boras y Yaguas .....	38
Gráfico 13: Medios de información sobre de la actividad	

turística.....	39
Gráfico 14: Adecuada difusión de la información sobre seguridad turística.....	40
Gráfico 15: Afirmación de haber escuchado sobre seguridad turística.....	41
Gráfico 16: Los prestadores de servicios turísticos y su servicio de primeros auxilios al turista.....	42
Gráfico 17: Capacidad de los prestadores de servicios turísticos para la realización de primeros auxilios .....	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
FIGURA 1: Ubicación del área de estudio, Comunidades Boras, Yaguas el río Momón .....	20

## RESUMEN

Seguridad turística y su influencia para el desarrollo de la actividad turística en las comunidades indígenas Boras, Yaguas en el río Momón, año 2021.

Milagros Isabel Lozano-Maguiña

Paula Sofía Vela-Macedo

Los objetivos son: Determinar la Influencia de la Seguridad Turística en el desarrollo de las actividades turísticas, identificando las condiciones, factores y protocolos de bioseguridad que se llevan a cabo en las comunidades indígenas Boras y Yaguas.

El diseño fue descriptivo: la técnica fue la encuesta y la muestra comprendió 382 turistas entre nacionales y extranjeros, seleccionados mediante el muestreo probabilístico.

Los resultados señalan que existe alto nivel influencia de la seguridad turística; dentro de las condiciones, factores y protocolos de bioseguridad que influyen; se observa que la mayoría considera al transporte y vías de acceso como regulares porque presentan problemas con los puentes y veredas, sus instalaciones no son las adecuadas, no cuentan con registro de visitante, servicios higiénicos deficientes, no cumplen con los protocolos de bioseguridad establecidos por el MINCETUR, no existen profesionales que se dediquen a dar información sobre este tema y por otro lado, la DIRCETURA no realiza capacitaciones al personal encargado.

Palabras claves: seguridad turística, actividad turística.

## **ABSTRACT**

Tourist safety and its influence for the development of tourist activity in the Boras and Yaguas indigenous communities on the Momón River, year 2021.

Milagros Isabel Lozano-Maguiña

Paula Sofía Vela-Macedo

The objectives are: Determine the Influence of Tourist Safety in the development of tourist activities, identifying the conditions, factors and biosafety protocols that are carried out in the Boras and Yaguas indigenous communities.

The design was descriptive; the technique was the survey and the sample comprised 382 tourists between nationals and foreigners, selected through probability sampling.

The results indicate that there is a high level of influence of tourist security; Within the conditions, factors and biosafety protocols that influence; it is observed that the majority consider transport and access roads as regular because they present problems with bridges and sidewalks, their facilities are not adequate, they do not have a visitor registration, deficient hygienic services, do not comply with the biosafety protocols established by MINCETUR, there are no professionals dedicated to providing information on this subject and, on the other hand, the DIRCETURA does not carry out training for the personnel in charge.

Keywords: tourist security, tourist activity.

## CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

### 1. 1 Antecedentes del estudio.

En su tesis *Seguridad turística factor social que condiciona y afecta el desarrollo del turismo en la plaza del centenario de la ciudad de Guayaquil provincia de Guayas*, tuvo como objetivo diagnosticar los factores que condicionan e influyen en la seguridad del turista.

El diseño fue experimental, y la población conformada por 2,286,518 personas.

Concluye que la seguridad turística es una variante constante debido a la relación individuo- destino , las cuales son ejes fundamentales para ejercer el turismo , ya que es aquí, donde se vuelven dependiente el uno del otro, es decir el individuo necesita estar seguro y tener la suficiente información acerca del lugar a donde se dirige y decidir si emprender el viaje o no mientras tanto el destino debe de cumplir con las expectativas que anhela el turista y las exigencia que esto conlleva en cuanto a las áreas presentes en el sistema turístico. **(Vera Muñoz, 2017)**

En su tesis *La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018* tuvo como objetivo determinar el nivel de seguridad turística que percibe el turista.

Su diseño fue descriptivo, su población estuvo conformada por 416 turistas nacionales y 62 internacionales.

Concluye que la percepción de la seguridad turística que evidencia el turista en el distrito de Ascope es media en el año 2018, se determinó que el nivel de la seguridad turística es medio manifestado en un 73% porque la mayoría de los turistas manifiestan la seguridad como buena, la percepción del turista respecto a la seguridad en los servicios turísticos fue de nivel alto, manifestando un 59%, ante ello se puede inferir que la mayoría

de los turistas muestra satisfacción en cuanto a la seguridad y en los servicios turísticos. **(Arana Chávarry, 2018)**

En su tesis *Diagnostico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del Cantón Guayaquil* su objetivo fue diagnosticar la situación actual sobre la seguridad turística.

Su diseño fue descriptivo y su población conformada por 8,000 visitantes.

Concluye que el atractivo cumple y requiere condiciones para fortalecer la seguridad brindada a sus visitantes y la percepción que se llevan los turistas, propendiendo a mejorar la imagen del lugar. **(Villalba Vincés, 2016)**

En su tesis *Análisis de la seguridad turística como factor clave para mejorar la experiencia del visitante, caso parque seminario de guayaquil*, su objetivo fue elaborar un diagnóstico de seguridad del parque seminario de guayaquil con el fin de implementar estrategias para mejorar la experiencia del turista,

Su diseño fue descriptivo y su población estuvo conformada por 1, 739,662 turistas.

Concluye que los principios de inseguridad en el parque seminario es el incumplimiento de los protocolos de seguridad, el inadecuado uso de equipo, además se constató la falta de un supervisor por parte de la entidad encargada, escasos de mantenimiento y limpieza en los monumentos, su flora y fauna maltratada a causa de la falta de señalización en las áreas verdes así mismo la ausencia de un punto de información y atención turística. **(Ávila Guzmán, 2018)**

En su tesis *La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico, desde la perspectiva del turista nacional, 2017*.

Su objetivo fue determinar la situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico, desde la perspectiva del turista nacional, su diseño fue descriptivo y su población estuvo conformada por 384 turistas nacionales.

Concluye que la seguridad turística actual en el Centro Histórico de Rímac es buena, así lo evidenció el 65% de los encuestados, lo cual demostró que es un destino seguro, de gran interés por los turistas quienes lo visitaron. Pero, a la vez presenta puntos vulnerables que está afectando seriamente la imagen de seguridad de este destino turístico. **(Núñez Sovero, 2017)**

En su tesis *Seguridad turística desde la percepción del turista en el Monumental Callao, 2018*, su objetivo fue determinar la relación existente entre la seguridad turística y la percepción del turista.

Su diseño fue aplicada y su población estuvo conformada por 1000 turistas.

Concluye que el Monumental Callao es bueno, de gran interés por los turistas quienes lo visitan. Pero, a la vez presenta puntos vulnerables que afectan seriamente la imagen del destino turístico, la seguridad pública es regular, afectada por la delincuencia, por la poca importancia que le dan las autoridades públicas, que dañan la imagen de este sector turístico, mostrando un aspecto negativo, la seguridad social es regular, debido a que cuenta con la protección permanente de los serenazgos cuando hay conflictos sociales. la seguridad turística es fundamental para la protección de la vida y la integridad física de los turistas que visitan el destino turístico, así mismo tener mayor afluencia de turistas dado que el turismo es una fuente económica para muchos sectores en la actividad turística. **(Espinoza Perez, 2018)**

## **1. 2 Bases teóricas.**

Para la presente investigación se requirió del soporte de teorías referida a la seguridad turística y las comunidades indígenas.

### **1. 2. 1 Sector de comunidades indígenas**

El **(Banco mundial, 2021)**, señala:

[...] Los pueblos indígenas son grupos sociales y culturales distintos que comparten vínculos ancestrales colectivos con la tierra y con los recursos naturales donde viven, ocupan o desde los cuales han sido desplazados. La tierra en la que viven y los recursos naturales de los que dependen están inextricablemente vinculados a su identidad, cultura y medios de subsistencia, así como también a su bienestar físico y espiritual. A menudo buscan ser representados por sus líderes y organizaciones tradicionales, que son distintas o están separadas de aquellas de la sociedad o cultura dominante. Muchos pueblos indígenas siguen manteniendo una lengua diferente de la o las lenguas oficiales del país o región en la que residen. [...]

**(Universidad del rosario, 2019)**, menciona:

Un pueblo indígena puede estar compuesto por varias comunidades, es decir, una comunidad indígena constituye un fragmento de un pueblo indígena.

La explotación y colonización que comenzó en el siglo XV, generó el despojo de las tierras, de los recursos naturales de los pueblos indígenas y la pérdida de sus conocimientos y de su cultura. En esa época los pueblos indígenas gozaban de autogobierno, con sus propios idiomas y culturas, leyes y tradiciones.

**(UNESCO, 2019)**, agrega que:

[...] Los pueblos indígenas viven en todas las regiones del mundo y poseen, ocupan o utilizan aproximadamente el 22 % del territorio planetario. Cuentan con entre 370 y 500 millones de personas y representan la mayor parte de la diversidad cultural del mundo, ya que han creado y hablan la mayoría de las casi 7.000 lenguas del mundo. Muchos pueblos indígenas siguen enfrentando situaciones de marginación, de pobreza extrema y otras violaciones de derechos humanos. A través de colaboraciones con los pueblos indígenas, la UNESCO trata de apoyarlos para hacer frente a los múltiples desafíos que enfrentan, y reconoce su importante papel en el mantenimiento de la diversidad cultural y de la biodiversidad del mundo.[...].

**(Molina, 2020)**, en su publicación *Comunidades indígenas en el Perú: diversidad, desigualdad y pandemia*, señala que:

[...] Actualmente, en el Perú tenemos 55 comunidades indígenas, que habitan en más de 8.900 localidades. De ellas, el 93% habita en la Amazonía y el otro 7% en los Andes. De acuerdo con el Ministerio de Cultura, más de la mitad de estas comunidades se concentran en las regiones de Loreto (18,3%), Puno (15,3%), Cusco (12,6%) y Ayacucho (8,1%). Si bien nuestro país se jacta de contar con una gran diversidad tanto en recursos como en cultura, las comunidades indígenas son, probablemente, uno de los grupos más desatendidos por el Estado. [...]

**Tabla 1**

**Lista de pueblos indígenas u originarios**

Pueblo Indígena	Otras denominaciones	Lengua Indígena
Achuar	Achual, achuale, achuare	Achuar
Aimara	Aru	Aimara
Amahuaca	amin waka, yora	Amahuaca

Arabela	Chiripuno, tapueyocuaca	Arabela
Ashaninka	Campa ashaninka	Ashaninka
Asheninka	Ashaninka del Gran Pajonal	Ashaninka
Awajún	Aents, aguaruna	Awajún
Bora	Booraa, miamuna, miranha, miranya	Bora
Cashinahua	caxinahua, huni kuin, kachinahua	Cashinahua
Chamicuro	Camikódlo, chamicolos	Chamicuro
Chapra	Shapra	Kandozi-chapra
Chitonahua	Murunahua, yora	Yaminahua
Ese eja	Ese'eja, huarayo, tiatinagua	Ese eja
Harakbut	Amarakaeri, arasaeri, kisamberi, pukirieri, sapiteri, toyoeri, wachipaeri	Harakbut
Ikitu	Amacacore, iquito, quiturran	Ikitu
Iñapari	Inamari, inapari, kushitireni	Iñapari
Isconahua	Isconawa, iskobakebo	Isconahua
Jaqaru	aimara central, aimara tupino, aru, cauqui	Jaqaru
Jíbaro	Jibaro del río Corrientes, shiwiar, siwaro	Achuar
Kakataibo	uni, unibo	Kakataibo
Kakinte	poyenisati	Kakinte
Kandozi	Kandoshi	Kandozi-chapra
Kapanawa	capanahua, buskipani, nuquencaibo	Kapanawa
Kichwa	Inga, quichua, lamas, llacuash	Quechua
Kukama kukamiria	Cocama cocamilla, xibitaona	Kukama kukamiria
Madija	Culina, kolina, madiha	Madija
Maijki	Maijuna, orejón	Maijki
Marinahua	Onocoin, yora	Sharanahua

Mashco Piro		Yine
Mastanahua	Yora	Sharanahua
Matsés	Mayoruna	Matsés
Matsigenka	Machiguenga, matsiganga, matsiguenga	Matsigenka
Muniche	Munichi	Muniche
Murui-muinani	Huitoto	Murui-muinani
Nahua	Yora	Nahua
Nanti	Matsigenka	Nanti
Nomatsigenga	Atiri, nomachiguenga	Nomatsigenga
Ocaina	Dukaiya, dyo'xaiya	Ocaina
Omagua	ariana, omagua yeté, pariana, umawa	Omagua
Quechuas	Los pueblos quechuas no tienen otras denominaciones, más sí un conjunto de identidades, entre las que se encuentran: cañaris, chankas, chopccas, huancas, huaylas, kana, q'eros	Quechua
Resígaro	Resigero	Resígaro
Secoya	Aido pai	Secoya
Sharanahua	Onicoín, yora	Sharanahua
Shawi	Campo piyapi, chayawita, tshahui	Shawi
Shipibo- konibo	Chioeo-conivo, joni, shipibo	Shipibo-konibo
Shiwilu	Jebero, shiwila, xebero	Shiwilu
Tikuna	Duuxugu, ticuna	Tikuna
Urarina	Itucali, itukale, kacha edze	Urarina
Uro	Uru	Uro (lengua extinta)
Vacacocha	abijira, aushiri, awshira, a'éwa	Awshira (lengua extinta)

Wampis	Huambisa, shuar-suampis	Wampis
Yagua	Nihamwo, yihamwo	Yagua
Yaminahua	Jjamimawa, yora, yuminahua	Yaminahua
Yanesha	Amage, amuesha, amuexia	Yanesha
Yine	Chotaquiro, pira, piro, simirinche	Yine

Fuente: Base de Datos de Pueblos Indígenas u Originarios (BDPI). Ministerio de Cultura.

Teniendo estos datos se debe tomar en cuenta la importancia el turismo que se desarrolla en las comunidades indígenas e la amazonia, ya que es el máximo recurso por el cual pueden subsistir debido a la falta e atención el Estado, por lo tanto mejorar la calidad el servicio que ellos brindan debe ser buena.

**(Hospina Papuico, 2019)**, en su publicación *Los Pueblos Indígenas en el Perú*, señala que;

[...] Sin embargo, si bien el Gobierno peruano ha asumido el reto, aún hay desafíos a los cuáles nos enfrentamos como país. Hay camino importante que recorrer hacia el reconocimiento de la diversidad cultural como un hecho de valor, esto implica reconocer también los conocimientos y prácticas ancestrales de los pueblos indígenas y el aporte que estas pueden significar para enfrentar desafíos complejos del desarrollo como el cambio climático y sus efectos, y garantizar la participación indígena en espacios de toma de decisiones y de gobernanza territorial. Así, podemos empezar a crear soluciones conjuntas a otros problemas que amenazan su calidad de vida, como el reconocimiento de sus territorios y la afectación por actividades extractivas. [...]

## 1. 2. 2 Seguridad turística

(**INISEG, 2019**), en su publicación *Seguridad turística: su importancia y proyección*, señala que:

[...]Las principales necesidades en la elección de un destino son la oferta, calidad, el precio y la seguridad.

El reto de la seguridad siempre ha acompañado al sector del turismo, afectado en diferentes ocasiones por grandes catástrofes naturales, actos terroristas, guerras, u otros problemas dañinos, por ejemplo, cuando el entorno social no es el adecuado.

Cuando el visitante realiza un viaje quiere desconectar y sentirse tranquilo por ello, los responsables del desarrollo turístico tienen que buscar soluciones prácticas para poder controlar y gestionar los riesgos existentes.  
[...]

(**Grünewald Águeda, 2017**) , en su publicación *La seguridad turística es una nueva especialidad de la Seguridad, necesaria en muchos de nuestros países*, menciona siete aspectos sobre la seguridad turística:

- Seguridad pública: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos- y los accidentes.

- Seguridad social: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.

- Seguridad médica: sistema de prevención, emergencia y protección que permite la asistencia médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.

- seguridad informativa: sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino.
- Seguridad económica: sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica.
- Seguridad de los servicios turísticos: sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.
- Seguridad en eventos: sistema que permite la protección durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo, etc. del visitante del destino.

De acuerdo con una publicación realizado por el **(INEI, 2020)**, *Sector servicios prestados a empresas disminuyó 18,58% en agosto del 2020*, indica que:

[...] En agosto el 2020, vieron reducida la actividad en las agencias de viajes y operadores turísticos en -96,34%, sustentada en la menor actividad de las agencias de viajes como resultado de la paralización del sector turismo, la venta de pasajes aéreos y paquetes turísticos, el cierre de centros históricos y arqueológicos, vuelos cancelados y postergados. De igual manera, los operadores turísticos se vieron afectados por la suspensión de actividades turísticas, el cierre de vuelos internacionales con la afectación del turismo receptivo; además, de la cuarentena focalizada en diversos departamentos del país. [...]

Este estudio nos indica una desventaja en el ámbito e brindar una seguridad de alta calidad, ya que los futuros turistas, a consecuencias e la pandemia buscan destinos que les aseguren una buena experiencia que no les exponga a riesgos sobre su salud.

### 1. 3 Definición de términos básicos.

- a. **Desplazamiento de turistas.** Entendemos a la libertad de desplazamiento al derecho de toda persona a entrar y salir del país, a desplazarse libremente por su territorio y a fijar y mudar el lugar de su residencia dentro del mismo, sin necesidad de permiso salvoconducto o pasaporte, salvo cuando salga o ingrese al país. **(López Gonzalez, Antonio, Navarro Ibarra, & Sanchez Becerra, 2014)**

Designa todo desplazamiento de una persona a un lugar fuera de su lugar de residencia habitual desde el momento de su salida hasta su regreso. Por lo tanto, se refiere a un viaje de ida y vuelta. Los viajes que realizan los visitantes son viajes turísticos. **(UNWTO, 2020)**

- b. **Zonas de conflicto.** Lugares donde prevalece la inestabilidad política y social, pese a no estar experimentando altos niveles de violencia armada.

Lugares en los que hay altos riesgos de abusos sobre los derechos humanos y las libertades políticas y civiles.

Lugares que estén experimentando conflictos violentos, incluyendo guerras civiles, insurrecciones armadas, guerras interestatales y otro tipo de violencia organizada.

Lugares que están en transición de un conflicto violento a la paz. **(Pacto mundial, 2017)**

- c. **Transporte fluvial turístico.** El transporte acuático es un elemento central de la experiencia que se le ofrece al turista quien, por lo general, viaja por tierra a lo largo de su vida diaria, para ir a su trabajo, vivienda, centros de recreación, etc. Situación similar se presenta en el transporte aéreo, que es visto como el simple traslado de un lugar a otro para fines laborales o recreativos. No sucede lo mismo con los viajes en motonaves, lanchas o botes, donde la observación del

paisaje y de fauna silvestre es parte del contacto con la naturaleza que el turista está buscando. **(Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR, 2009)**

El transporte fluvial viene a constituir la navegación que realizan embarcaciones a través

de los ríos navegables movilizand o carga y/o pasajeros entre dos o más puertos ubicados en las riberas

de estos ríos y uniendo puntos geográficos diferentes en el ámbito nacional e internacional. **(MINISTERIO DE TRANSPORTES, COMUNICACIONES, VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN, 2000)**

- d. **Calidad de los servicios.** Una definición de la calidad de los servicios dice que es aquel nivel de "excelencia" que la empresa ha decidido alcanzar para satisfacer a sus clientes. Es decir que fijar la satisfacción del cliente debe ser uno de los objetivos empresariales más importantes **(Revuelta Gallo, 2010)**

El concepto de calidad, sabiendo que éste es bastante subjetivo en cuanto a percepción del servicio recibido se refiere, dado que lo que es calidad para unos, para otros no lo es. Recordemos que calidad es igual a "expectativas vs servicio recibido" **(Alcívar Vera, 2018)**

- e. **Información turística.** Conjunto de servicios que se prestan al turista para informarle y orientarle durante su viaje o su estancia en destino. La información puede ser transmitida por informadores turísticos en oficinas de turismo, o a través de guías intérprete, guías correo o acompañantes de grupo. Pero también por medios de telecomunicación y telemática, como Internet o la telefonía móvil **(Poraquí, portal de turismo y hotelería, 2013)**

«La información turística es el hecho de exponer y poner en conocimiento del visitante la oferta de productos, servicios y recursos turísticos existentes en el ámbito territorial de referencia del equipamiento o instalación concreta». **(Diario oficial de cataluña, 2014)**

La información turística se trata de una forma de trabajo, basada en diferentes procesos de búsqueda, gestión y organización de infinidad de datos informativos aprovechando para ello sistemas informáticos y herramientas de trabajo diario, necesarias para llevar a cabo con plena efectividad cada uno de los pasos que desarrollan la labor informativa **(Cabo Nadal, 2002)**

- f. **Personal capacitado para primeros auxilios.** Los primeros auxilios son medidas fundamentales de educación básica que todo individuo debe poseer para actuar correctamente ante cualquier situación con el objetivo de salvar vidas. **(Crespo Ruíz, Martínez Bastida, Migoya Méndez, & Rivera Samartino, 2010)**

Los primeros auxilios deben formar parte de la cultura de trabajo. Todo el personal debe estar capacitado para actuar ante una emergencia y así evitar la pérdida de una vida. No todos cuentan con la disposición para aplicar estas técnicas, pues algunos ante un incidente se impresionan y no saben cómo actuar, o siente repulsión hacia la sangre. Es por eso que se debe capacitar a las personas de acuerdo a sus capacidades y establecer los pasos a seguir ante un accidente, así como contar con un botiquín bien implementado para atender las emergencias. **(Info capital humano, 2018)**

## **CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2. 1 Descripción del problema.**

La seguridad siempre ha sido un factor básico en la industria turística, en diferentes situaciones la seguridad se ve afectada por crisis sociales, económicas y políticas. Los viajeros requieren requisitos de seguridad para visitar un lugar determinado, por lo que el responsable de la industria turística tiene todo el deber de velar por que los riesgos existentes y posibles sean prevenidos, controlados y gestionados.

El COVID-19 siempre ha sido un imprevisto a nivel mundial, y ha afectado gravemente a la industria turística. Las empresas turísticas se han visto afectadas por la economía, y sus funciones y normal desarrollo se han visto obstaculizados por las molestias y la falta de interacción humana, el pilar de desarrollo turístico básico.

Sin embargo, la delincuencia y la informalidad en el país también forman parte de los problemas que afectan la seguridad de los turistas, los exponen a diversos riesgos y les traen experiencias negativas y desagradables.

### **Contexto internacional**

En la elección de los destinos turísticos suelen considerarse factores de precio, calidad del servicio, atractivos naturales y culturales o moda. Sin embargo, el factor seguridad tiene cada vez más relevancia al momento de elegir el destino vacacional y en un futuro será un elemento de gran peso en dicha decisión. En este sentido, es importante tener presente que seguridad turística es un concepto multidimensional de prevención y de atención integral que incorpora salud, integridad física, psicológica y económica de los visitantes, de los prestadores de servicios y, por supuesto, del resto de la sociedad. Este carácter multidimensional no se atiende muchas veces de manera adecuada por las autoridades y los

prestadores de servicios turísticos y no se percibe adecuadamente que hechos de inseguridad causan desvalorización de los atractivos turísticos y que sus efectos negativos pueden ser de largo plazo e incluso llegar a ser irreversibles.

El COVID-19 ha generado una situación totalmente inesperada, que no sin precedentes, ya que no debemos olvidar que las grandes pandemias han formado parte de la historia de la humanidad desde que existe el ser humano.

En este ámbito, existe un desconocimiento global sobre la posible fecha de vuelta a la “normalidad”, así como de las condiciones en la que ésta se llevará a cabo. Teniendo presente, además, que la vuelta a la normalidad está ligada a varios factores, teniendo como fundamentales 2: el descubrimiento de la vacuna y la posible mutación del virus.

Por otro lado, el turismo está íntimamente ligado con la movilidad, por lo que parece lógico que, si se pretende volver a hacerlo posible, el primer paso sería lograr ofrecer una movilidad segura. Además, hay que tener en cuenta otros factores, ya que debido al largo confinamiento se pueden producir cambios de hábitos o posibles temores, sobre todo en las primeras semanas post- confinamiento, y a causa de ello, ya se prevé que el primer destino elegido por los turistas será uno que se pueda realizar con transporte terrestre, posiblemente utilizando coches particulares, y dentro del territorio nacional.

A la movilidad, se le une el segundo componente, la seguridad. Tradicionalmente, la mayor parte de los turistas han buscado siempre destinos seguros dónde disfrutar sus vacaciones. Esa seguridad, tras el COVID-19, no deberá ser sólo física (bajas tasas de criminalidad, etc.) sino que ahora también deberá ser sanitaria.

Estamos delante de un gran reto global, que podemos superar si logramos realizar un esfuerzo conjunto y claro, que además tenga en cuenta los miedos que posiblemente vaya a generar la tragedia vivida. Y ello supone adoptar medidas técnicas, tecnológicas y sociales que doten de seguridad a toda la cadena de valor de la industria turística.

## **Contexto nacional**

Sin duda, velar por la salud de nuestros visitantes es una condición necesaria para seguir afianzando nuestra posición como uno de los destinos más atractivos de la región.

En el Informe de Competitividad de Viajes y Turismo 2019, elaborado por el **(Foro Económico Mundial, 2019)** Perú ocupó el lugar 118/140 en el pilar de seguridad y protección turística, desalentando a los extranjeros a visitar nuestro país. La delincuencia no es el único factor que afecta la seguridad de los turistas, ya que la informalidad también afecta seriamente la seguridad del visitante. Al utilizar los servicios de una empresa informal, pueden estar expuestos a riesgos de todo tipo, como ser enviados a una unidad dañada o recibir experiencia insuficiente.

En los últimos años, el Perú ha formulado medidas para mejorar la seguridad turística y ha formulado planes estratégicos por regiones y redes de protección turística, aunque se trata de una iniciativa de gran escala, muchas regiones y entidades desconocen estas medidas para el funcionamiento y desarrollo formal.

Durante 2019, Mincetur desarrolló e implementó medidas para mejorar la seguridad turística, con el objetivo de mejorar el desempeño de la industria en los próximos años. Estas medidas son las siguientes:

- Red de protección al turista

Es un área del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) que busca darle a los turistas internos y extranjeros los servicios adecuados y oportunos para que puedan conocer nuestro Perú con protección y seguridad, a través de un plan de seguridad preventiva.

La Red de Protección al Turista está conformada por Mincetur, el Ministerio del Interior (Mininter), la Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú (PNP), Promperú, Indecopi, el Ministerio Público, la Defensoría del Pueblo y 3 integrantes del sector privado. Esta red pone a disposición de los turistas los siguientes servicios:

- Corredores turísticos

Rutas recomendadas por las vías principales de las diferentes ciudades, con un sistema de monitoreo y patrullaje constante para proporcionar seguridad a los turistas.

Estos caminos cuentan con un sistema de cámaras de vigilancia de la PNP y de las municipalidades distritales. Incluye patrullaje de serenazgo, de la PNP y la Policía de Turismo y son vías principales que pasan por varios distritos con aplicaciones de alerta de emergencias.

### **Contexto local**

La ciudad de Iquitos tiene un gran potencial turístico, uno de los principales destinos son las comunidades indígenas Boras y Yaguas en el río Momón ubicadas a 3.34 kilómetros de distancia. Y 3,87 km. Respectivamente desde el puerto de Bellavista Nanay (20-30 minutos en bote). Los hoteles y agencias de viajes lo brindan a los turistas locales en forma de paquetes, sin embargo, a pesar de ello existen falencias dentro de la seguridad turística que se debería brindar a los visitantes, las cuales crean el sentimiento de desconfianza e incomodidad.

En otro ámbito, respecto a cómo la región ha confrontado el tema el COVID-19, Loreto ha sido catalogada como una región apta para hacer turismo por la agencia de seguridad turística Safe Travels, mediante certificado mundial.

A su vez esta importante certificación con validez mundial indica que a pesar de la pandemia de COVID-19, la región cuenta con las medidas de seguridad para evitar contagios. Normativas de distanciamiento social, uso de tapabocas y visores cubre caras, desinfección de áreas, y prohibición de aglomeraciones. Son algunas de las normas las cuales Safe Travels, evalúa para poder generar su certificado de seguridad. La región ha luchado fuertemente para cumplir con todos los protocolos de bioseguridad e higiene, que permitirán hacer una reapertura del sector turismo.

Es vital para los empresarios de la región proteger al turista y se sienta seguro en sus viajes, le igual manera las empresas que se encuentran registradas en la DIRCETURA podrán tener acceso a esta certificación internacional, pero deberán cumplir con todos los requisitos para ser aprobadas, los cuales forman parte de los factores que serán estudiados en la realización de la presente investigación.

**Figura 1: Ubicación del área de estudio, comunidades Boras, Yaguas del río Momón.**



Fuente: (Google Earth, 2021)

## **2.2 Formulación del problema.**

### **2.2. 1 Problema general**

¿Cómo Influye la Seguridad Turística en el desarrollo de la actividad turística en las comunidades indígenas Boras, Yaguas en el Río Momón Año 2021?

### **2.2. 2 Problema general**

Las interrogantes específicas son las siguientes:

¿Qué condiciones influyen en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas Boras, Yaguas en el Río Momón año 2021?

¿Qué factores influyen en la seguridad turística en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas boras, yaguas en el Río Momón año 2021?

¿Cuáles son los protocolos de bioseguridad que debe seguir el turista al visitar las comunidades indígenas Boras y Yaguas en el Río Momón año 2021?

## **2. 3 Objetivos.**

### **2. 3. 1 Objetivo general.**

Determinar la Influencia de la Seguridad Turística en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas Boras, Yaguas en el Río Momón Año 2021.

### **2. 3. 2 Objetivos específicos.**

Explicar las condiciones que influyen en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas Boras, Yaguas en el Río Momón año 2021.

Identificar los factores que influyen en la seguridad turística en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas boras, yaguas en el Río Momón año 2021.

Establecer protocolos de bioseguridad que deberá seguir el turista al visitar las comunidades indígenas Boras y Yaguas en el Río Momón año 2021.

### **2. 4 Hipótesis.**

#### **2. 4. 1 Hipótesis general.**

La seguridad turística si influye en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas Boras, Yaguas en el Río Momón año 2021.

#### **2. 4. 2 Hipótesis específicas.**

Las condiciones de seguridad turística si influyen en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas Boras, Yaguas en el Río Momón año 2021.

Si existen factores que influyen en la seguridad turística para el desarrollo de actividades turísticas en las comunidades indígenas boras, yaguas en el Río Momón año 2021.

Los protocolos de bioseguridad si influirán en la seguridad turística al visitar las comunidades indígenas Boras y Yaguas en el Río Momón año 2021.

## 2. 5 Variables.

### 2. 5. 1 Identificación de las variables y operacionalización.

**Tabla 2**  
**Variabes, indicadores e índices del tema de estudio**

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Índice</b>
Seguridad turística para el desarrollo de la actividad turística	1. Desplazamiento de turistas	1.1. Altamente eficiente
		1.2. Medianamente eficiente
		1.3. Deficiente
		1.4. Altamente deficiente
	2. Zonas de conflicto	2.1. Afecta mucho
		2.2. Afectan regularmente
		2.3. No afectan nada
	3. Transporte fluvial	3.1. Bote
		3.2. Canoa
		3.3. Rápido
	4. Calidad de los servicios	4.1. Muy malo
		4.2. Malo
		4.3. Regular
		4.4. Bueno
	5. Información de seguridad turística	5.1. Página web
		5.2. Afiches
		5.3. Recomendación de Promperú
	6. Personal capacitado para primeros auxilios.	6.1. Si
		6.2. No

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3. 1 Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación es de tipo descriptivo. Es de diseño no experimental porque no se aplicó ningún programa de trabajo antes del estudio para lograr cambios en el comportamiento de los sujetos de estudio. Los pasos que se siguió en la aplicación del diseño fueron:

- a) Realizar la observación a la variable (recojo de información sobre el objeto de estudio.
- b) Procesar o sistematizar la información o datos.
- c) Clasificar la información o datos, organizándolos en cuadros o tablas y representarlos en gráficos.
- d) Analizar e interpretar la información o datos recolectados. Elaboración del informe final.
- e) Hacer sus conclusiones, recomendaciones.

### 3. 2 Población y muestra.

La población estuvo conformada por 75,210 habitantes del distrito de Punchana.

La muestra fue determinada en función a la siguiente ecuación: es muestreo probabilístico.

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

Z	1.96 al 95 %
N	75,210
P	50%
Q	50%
E	5%
n	382 habitantes
=	

Fuente: elaboración propia

Donde:

Z = distribución normal. N = población.

P = proporción de aceptabilidad.

Q = proporción de no aceptabilidad. E = error.

n = muestra

### **3. 3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.**

La técnica fue la encuesta porque se observó el hecho en forma indirecta y estuvo conformada por una serie de preguntas que nos permitió analizar. Los datos se obtuvieron a partir del análisis de los documentos obtenidos se tuvo como finalidad analizar la seguridad ciudadana y la actividad turística en la ciudad de Iquitos.

El instrumento de recolección de datos que se empleó fue el cuestionario, que fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación.

El cuestionario es un documento básico para obtener la información en la gran mayoría de las investigaciones y estudios, está formado por una

serie de preguntas que deben estar redactadas de una forma organizada coherente, secuencial y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin en lo que se precise. El procedimiento para la recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

### **3. 4 Procesamiento y de análisis de datos.**

El procesamiento de los datos se efectuó en forma mecánica sobre la base de los datos.

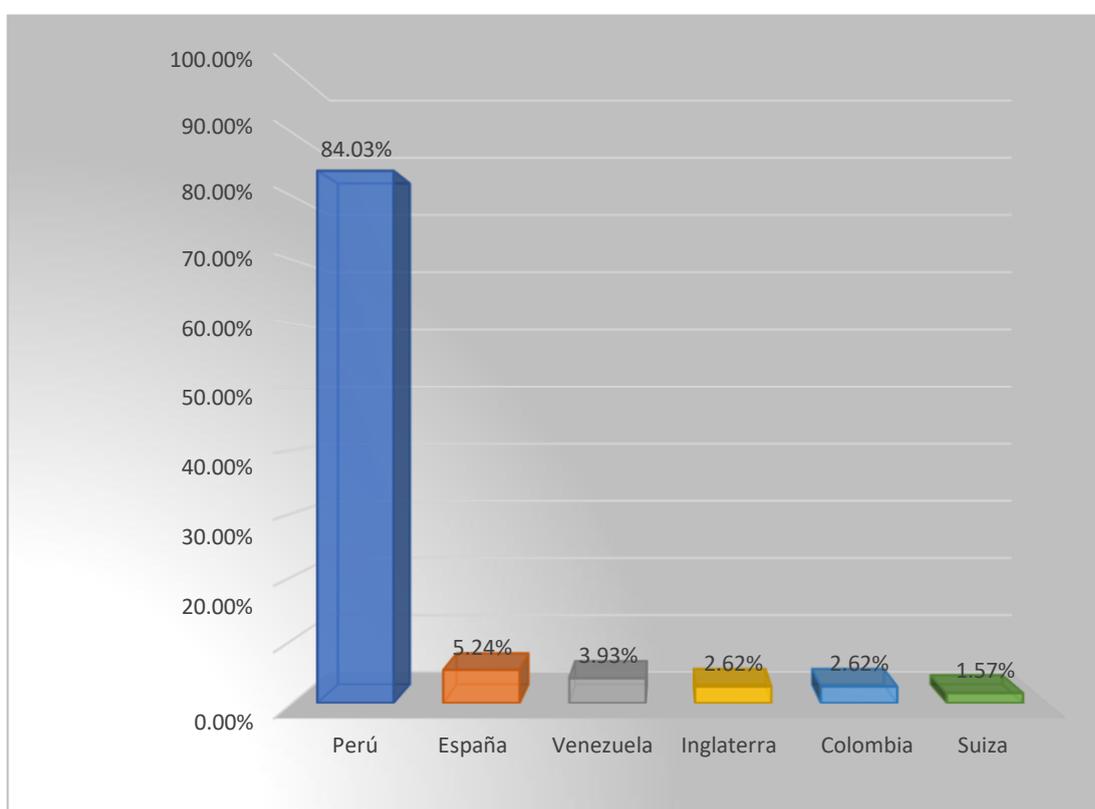
El análisis e interpretación de los datos se efectuó empleando la estadística descriptiva.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

**Gráfico: 1**

### **Nacionalidad de los visitantes, 2021.**

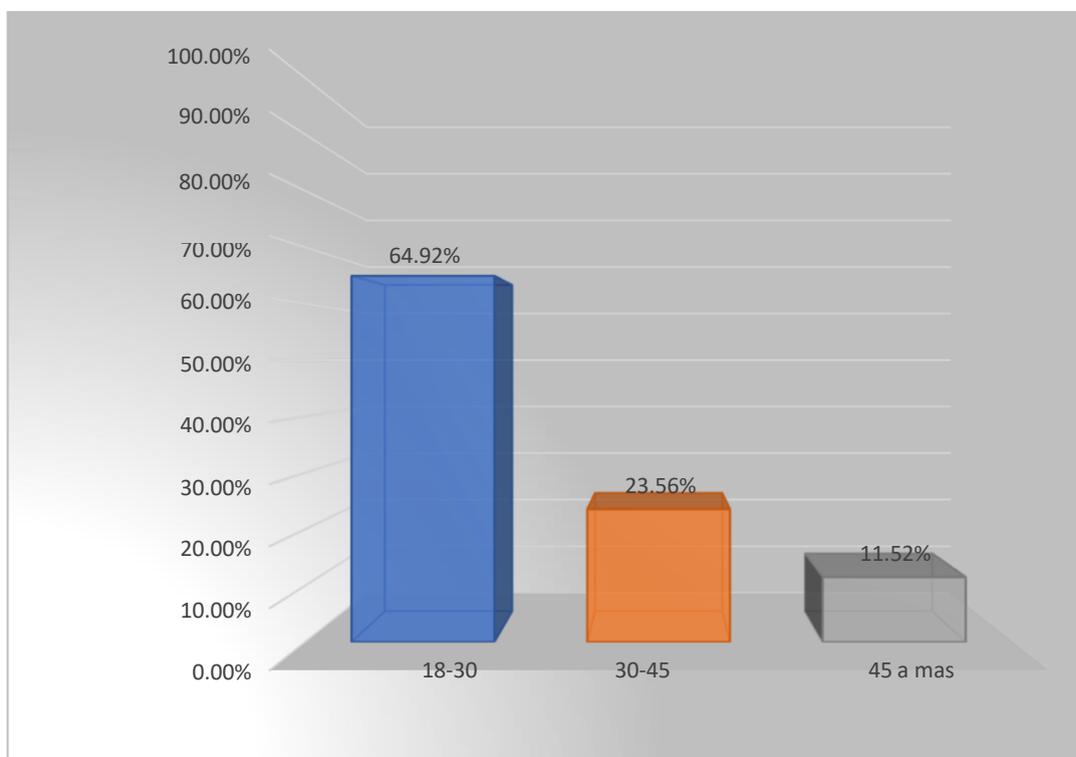
En el gráfico 01 se observa que un 84.03% son peruanos, un 5.24% son de España, el 3.93% es de Venezuela, el 2.62% son de Inglaterra, así como también de Colombia y finalmente el 1.57% son de Suiza del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas.



Fuente: elaboración propia

**Gráfico 2**  
**Edad de los visitantes, 2021.**

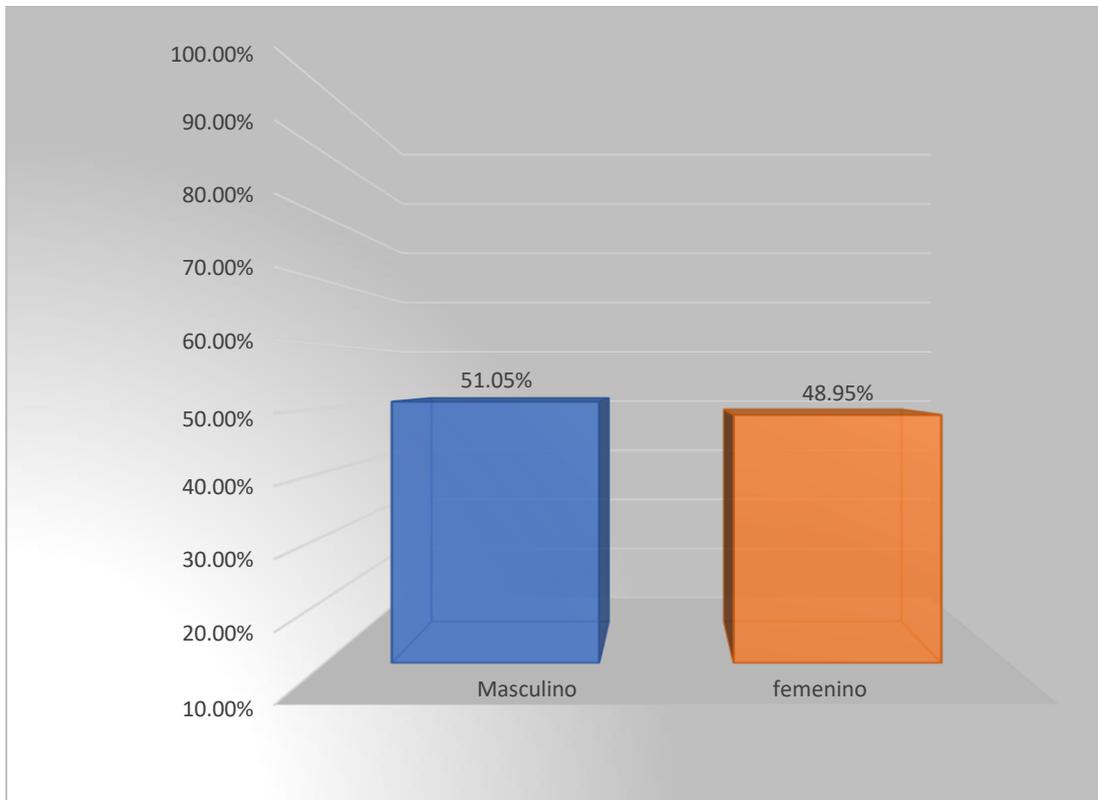
En el gráfico 02 se observa que un 64.92% tienen entre la edad de entre 18-30 años, un 23.56% tienen entre 30-45 años y finalmente el 11.52% tienen más de 45 años del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas



Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 3**  
**Sexo de los visitantes, 2021.**

En el gráfico 3 se observa que el 51.05% son de sexo masculino y 48.95% son de sexo femenino del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas

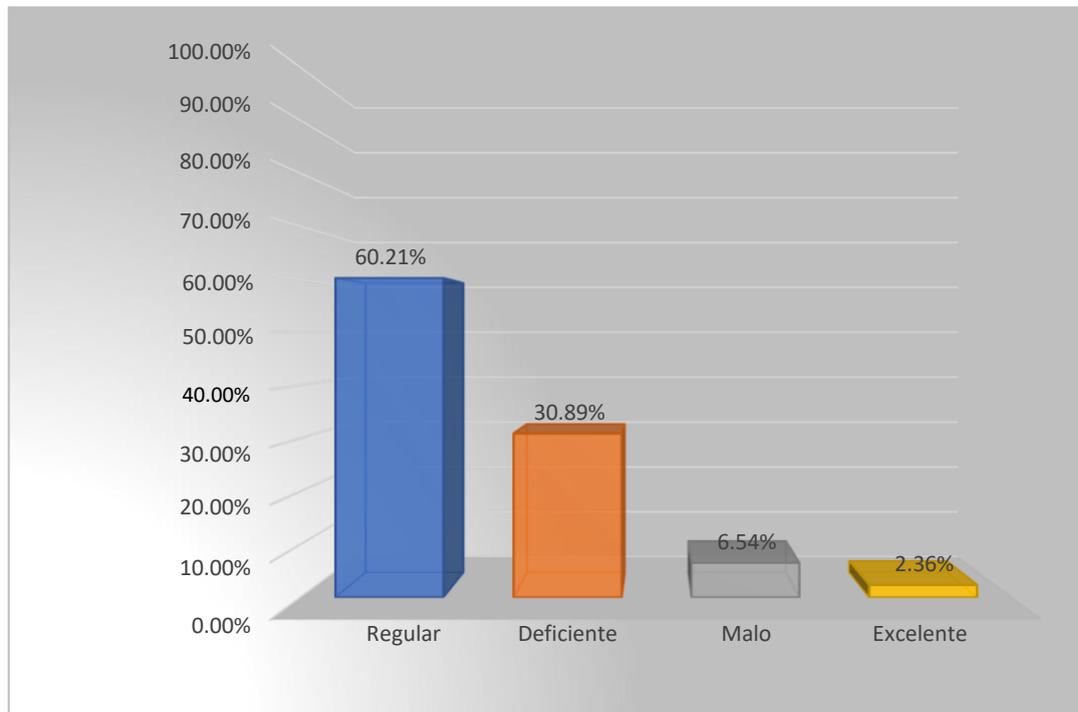


Fuente: Elaboración propia

#### Gráfico 4

### Calificación de la accesibilidad a las comunidades indígenas Boras y Yaguas, 2021.

En el gráfico 4 se observa que el 60.21% opina que el transporte y vías de acceso son regulares, 30.89% opina que es deficiente, 6.54% que es malo y 2.36% opina que es excelente del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas

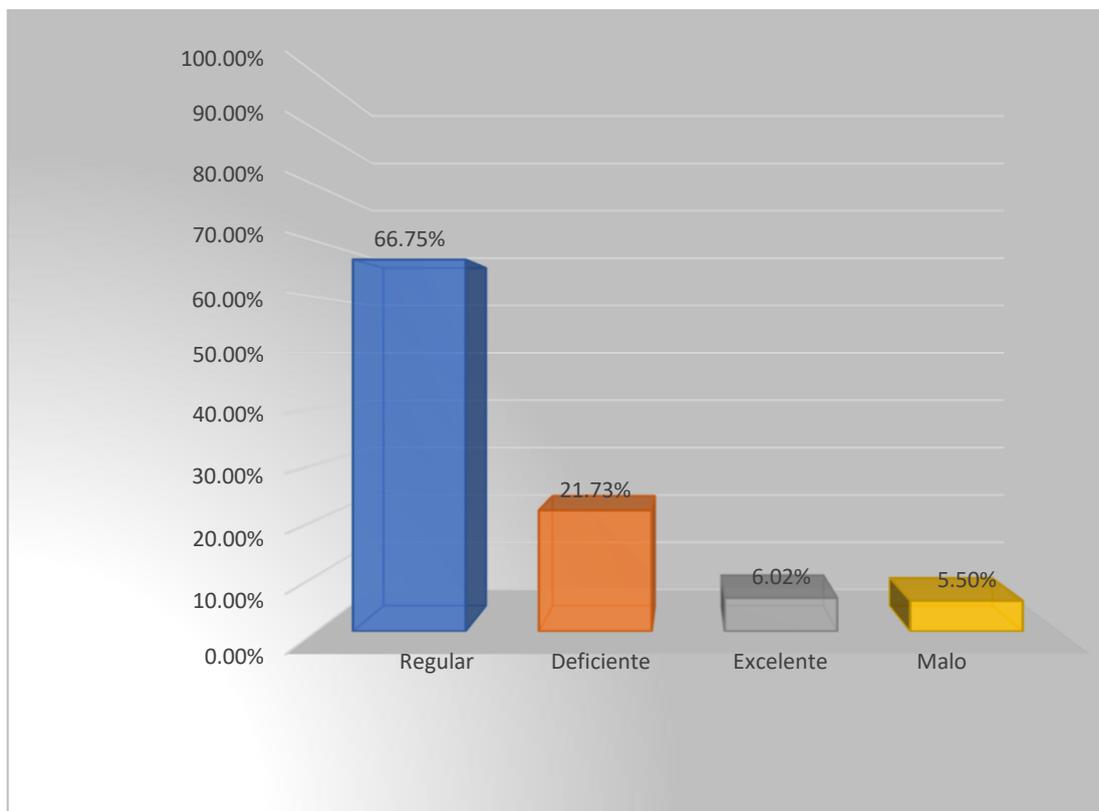


Fuente: elaboración propia.

### Gráfico 5

#### Opinión con respecto al transporte y las vías de acceso a las comunidades indígenas Boras y Yaguas, 2021.

En el gráfico 5 se observa que el 66.75% opina que el transporte y vías de acceso son regulares, 21.73% opina que es deficiente, 6.02% que es excelente y 5.50% opina que es malo del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas

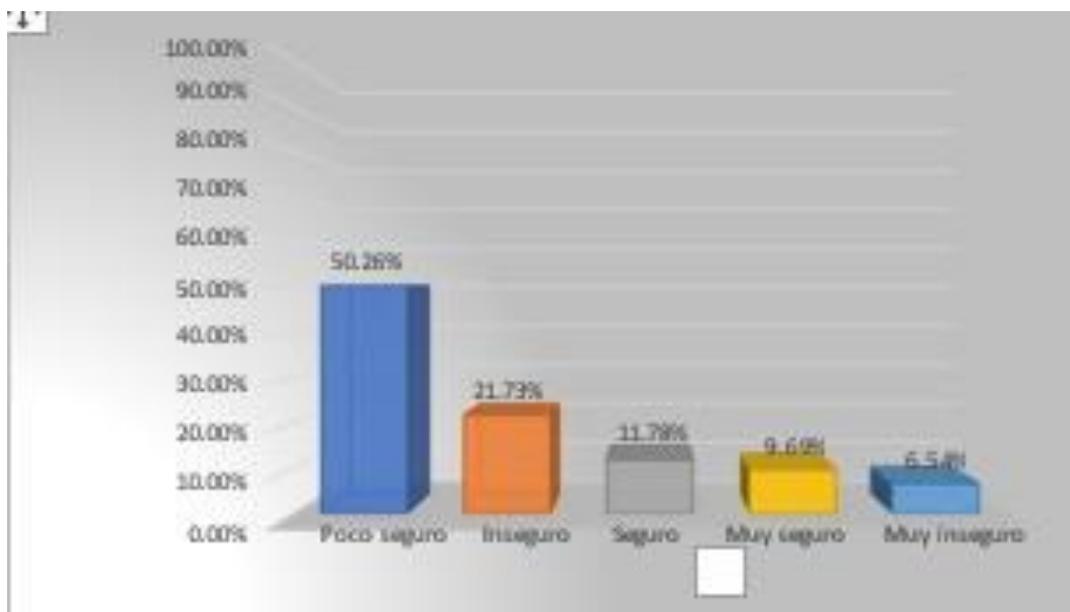


Fuente: Elaboración propia

### Gráfico 6

#### Consideración con respecto a la seguridad de visitar las comunidades indígenas Boras y Yaguas, 2021.

En el gráfico 6 se observa que el 50.26% considera poco seguro visitar las comunidades, 21.73% considera que es inseguro, 11.78% que es seguro, 9.69% que es muy seguro y finalmente 6.54% considera que es muy inseguro del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas.

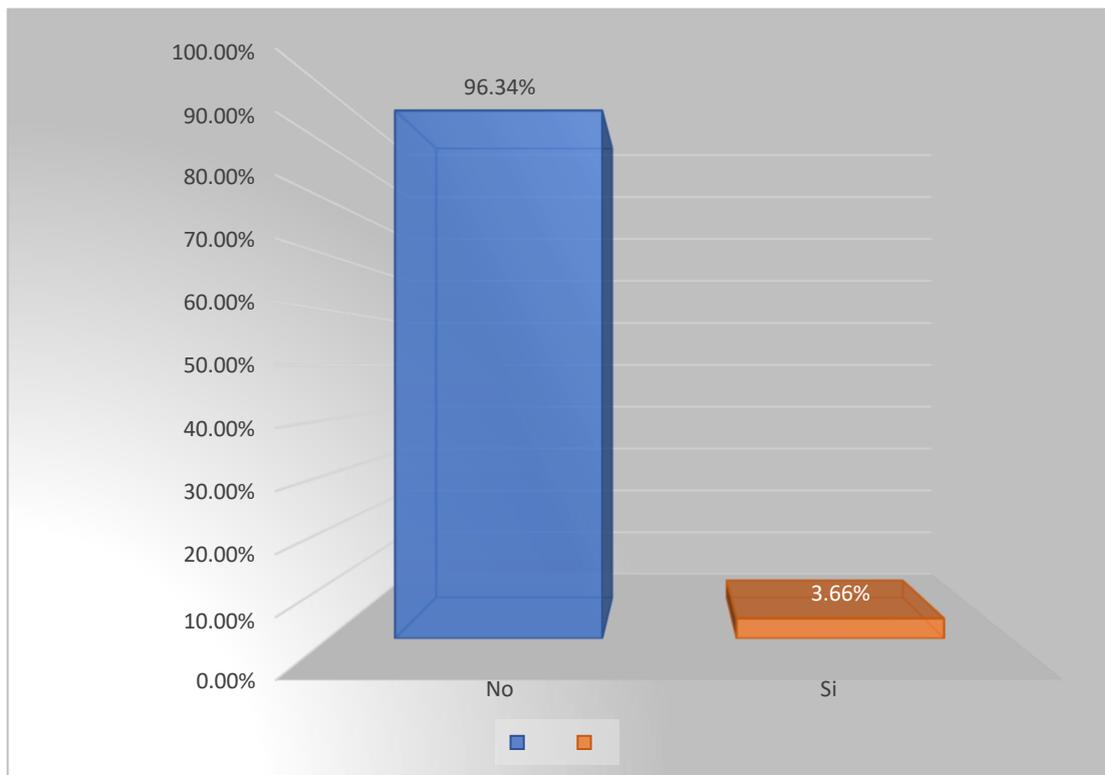


Fuente: Elaboración propia

### Gráfico 7

#### Víctimas de algún acto delincencial en el lugar, 2021.

En el gráfico 7 se observa que el 96.34% no ha sido víctima de ningún acto delincencial y 3.66% si lo fue del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas.

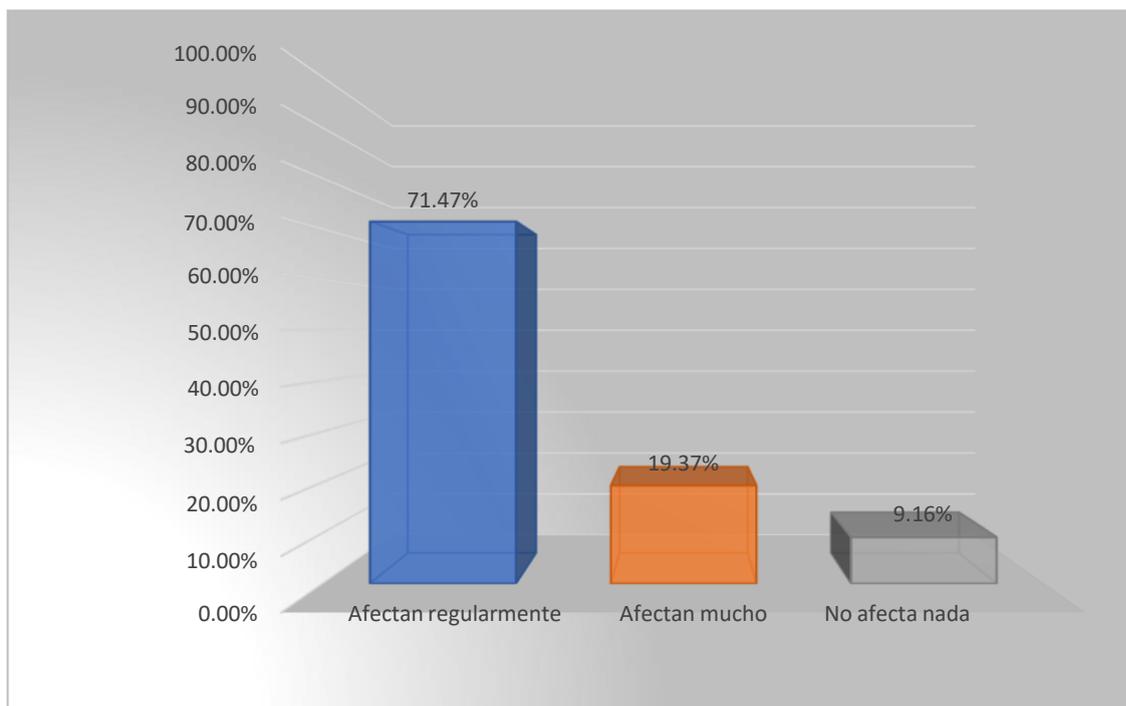


Fuente: Elaboración propia

### Gráfico 8

#### Las huelgas, paros y otros conflictos exteriores afectan la seguridad de las comunidades indígenas Yaguas y Boras, 2021.

En el gráfico 8 se observa que el 71.47% opina que, si afectan regularmente, un 19.37% dice que afectan mucho y 9.16% opina que no afectan nada las huelgas, paros y otros conflictos exteriores a la seguridad, del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas.

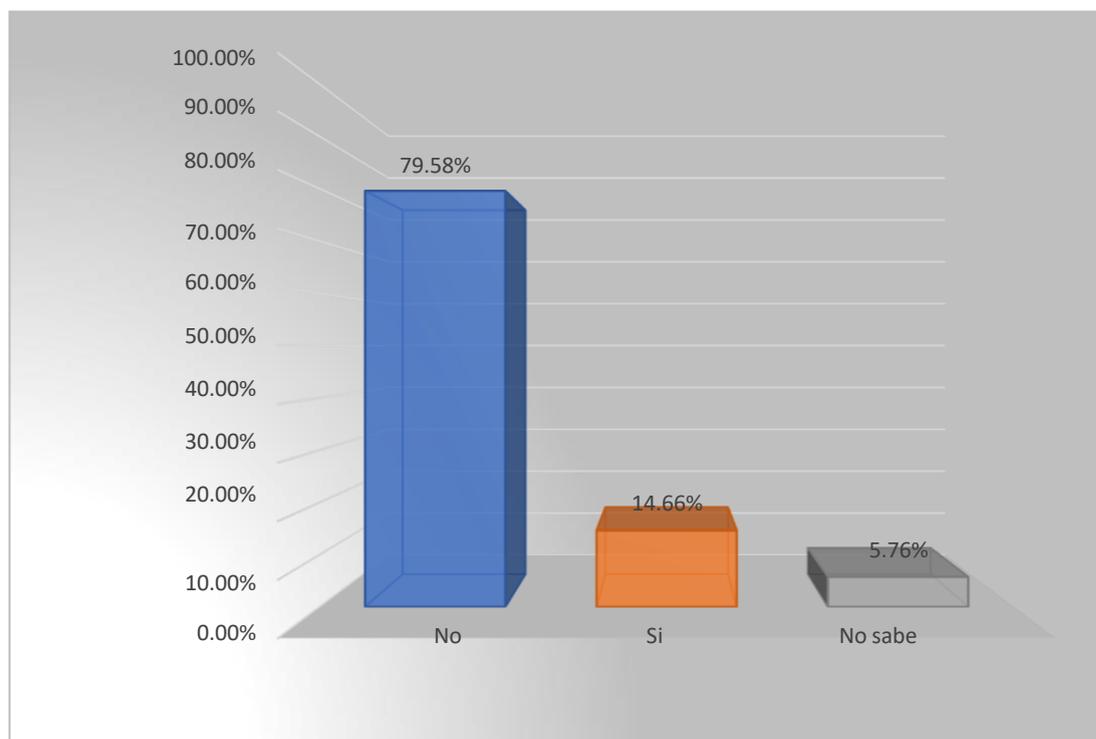


Fuente: Elaboración propia

### Gráfico 9

#### Opinión sobre la seguridad al viajar en los transportes fluvial como botes, yates para visitar las comunidades indígenas Boras y Yaguas, 2021.

En el gráfico 9 se observa que el 79.58% opina que no es seguro, 14.66% opina que sí es seguro y 5.76% opina que no sabe si es seguro viajar en los transportes fluviales como botes y yates, del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas.

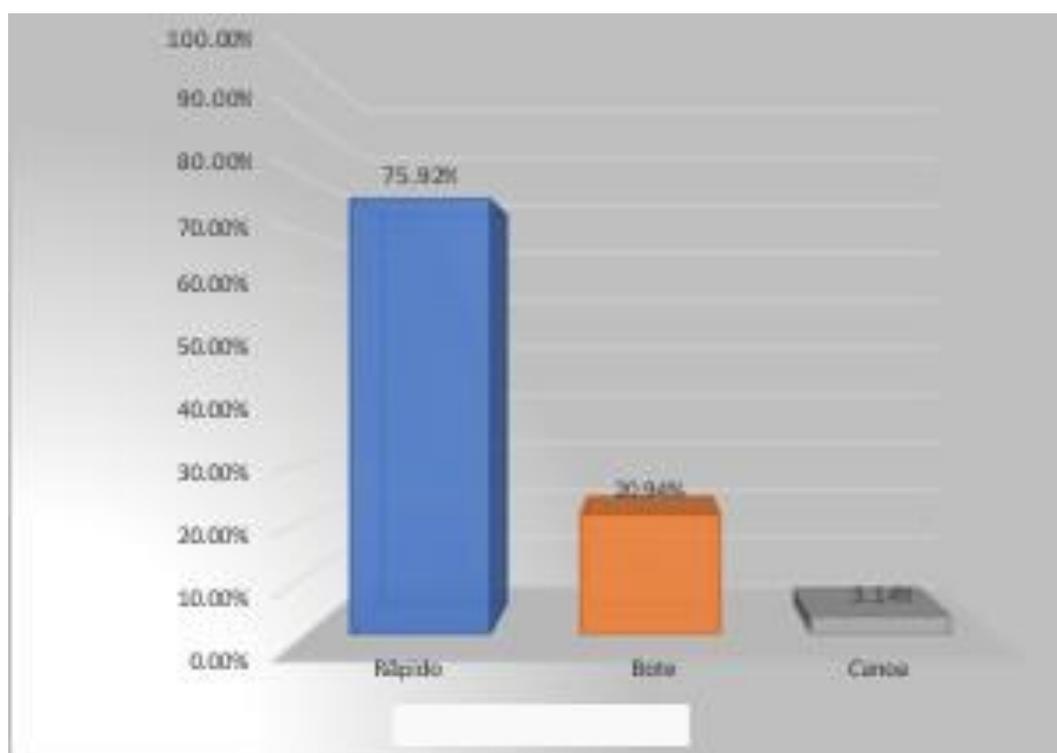


Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 10**

**Tipo de transporte fluvial que consideran seguro para realizar turismo por el Río Momón, 2021.**

En el gráfico 10 se observa que un 75.92% considera seguro el transporte fluvial rápido, el 20.94% considera que el bote es seguro y un 3.14% considera a la canoa como un transporte fluvial seguro, del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas.

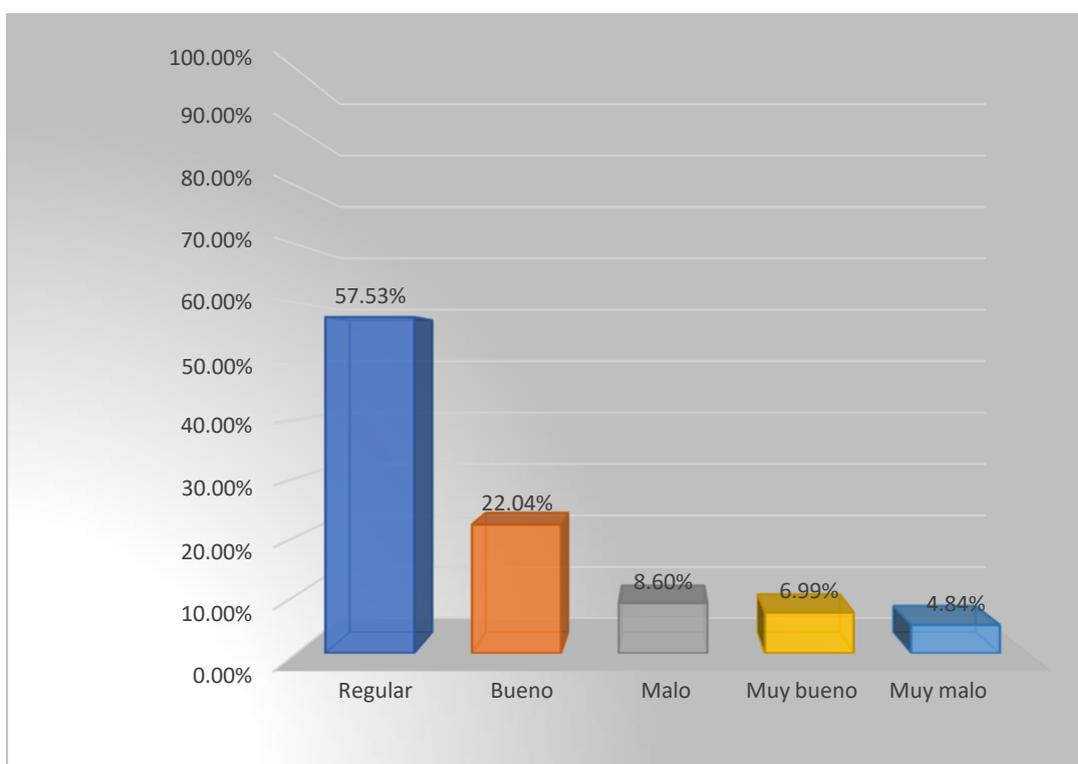


Fuente: Elaboración propia

### Gráfico 11

#### Calidad y el costo de los servicios ofrecidos en cada establecimiento, 2021.

En el gráfico 11 se observa que el 57.53% piensa que la calidad y el costo de los servicios ofrecidos en cada establecimiento son regulares, un 22.04% piensa que es bueno, 8.60% dice que es malo, 6.99% que es muy bueno y un 4.84% opina que es muy malo, del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas.

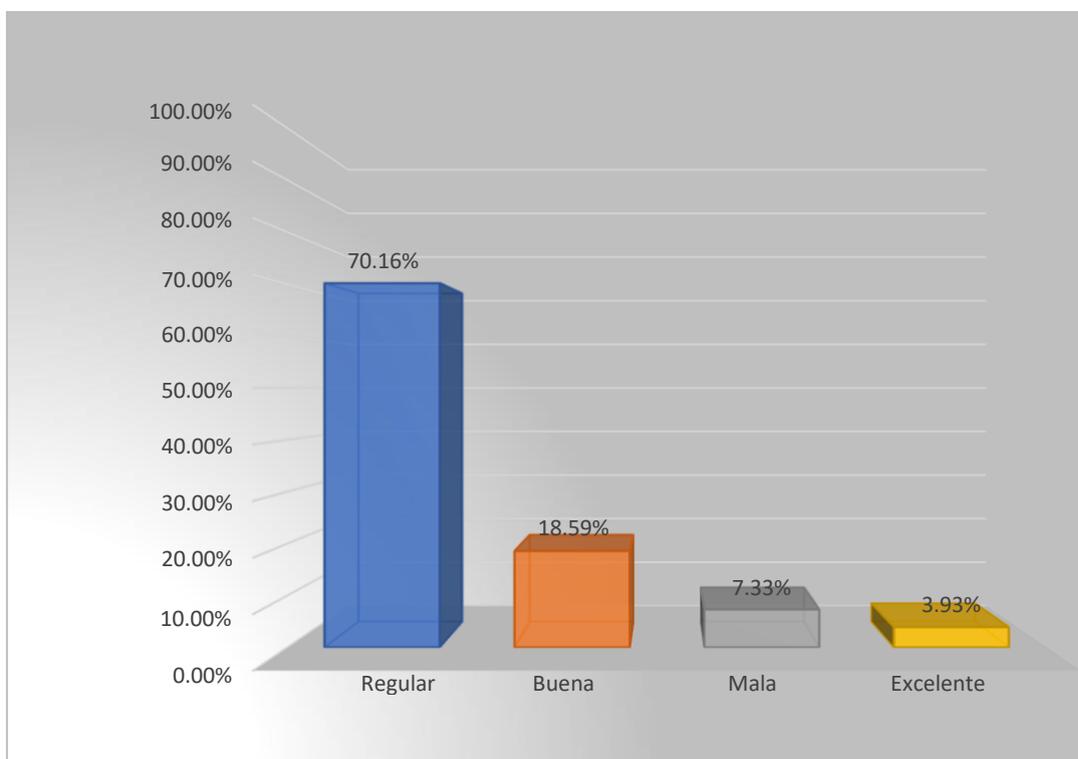


Fuente: Elaboración propia

## Gráfico 12

### Opinión con respecto a la atención brindada en las comunidades indígenas Boras y Yaguas, 2021.

En el gráfico 12 se observa que el 70.16% opina que la atención brindada en las comunidades es regular, un 18.59% opina que es buena, un 7.33% opina que es mala y finalmente el 3.93% opina que es excelente, del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas.

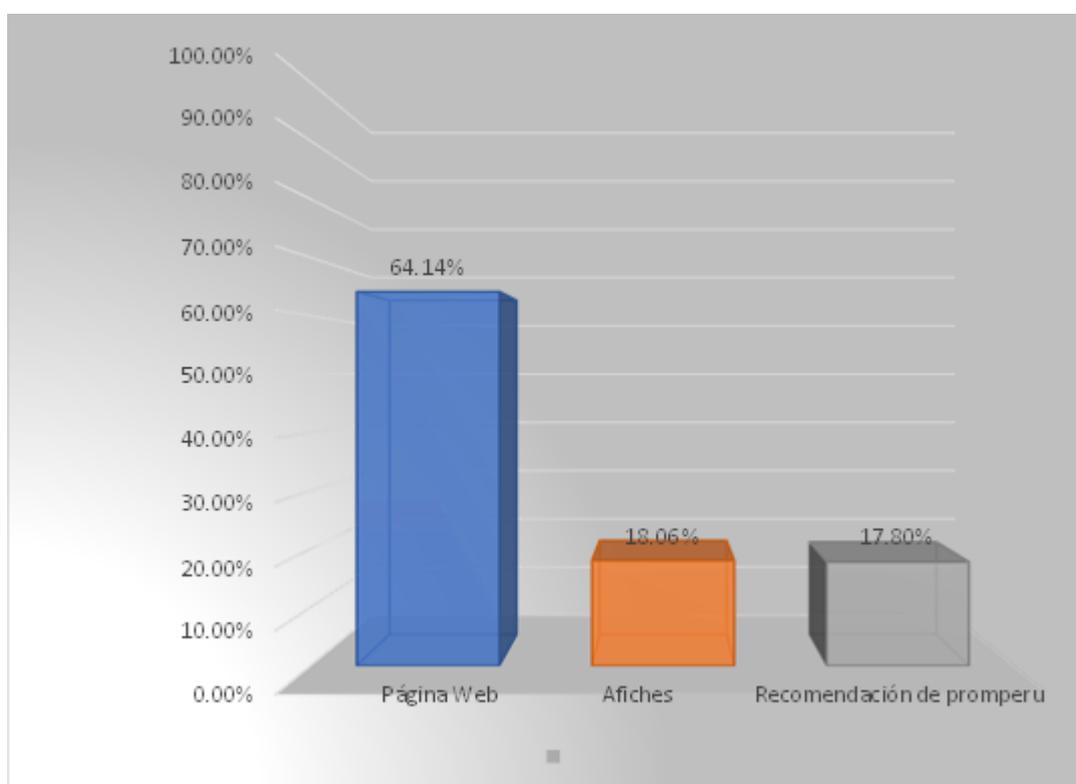


Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 13**

**Medios de información sobre de la actividad turística, 2021.**

En el gráfico 14 se observa que un 64.14% se informó por página web, 18.06% por afiches y un 17.80% se informó de la actividad turística por recomendación de Promperú, del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas.

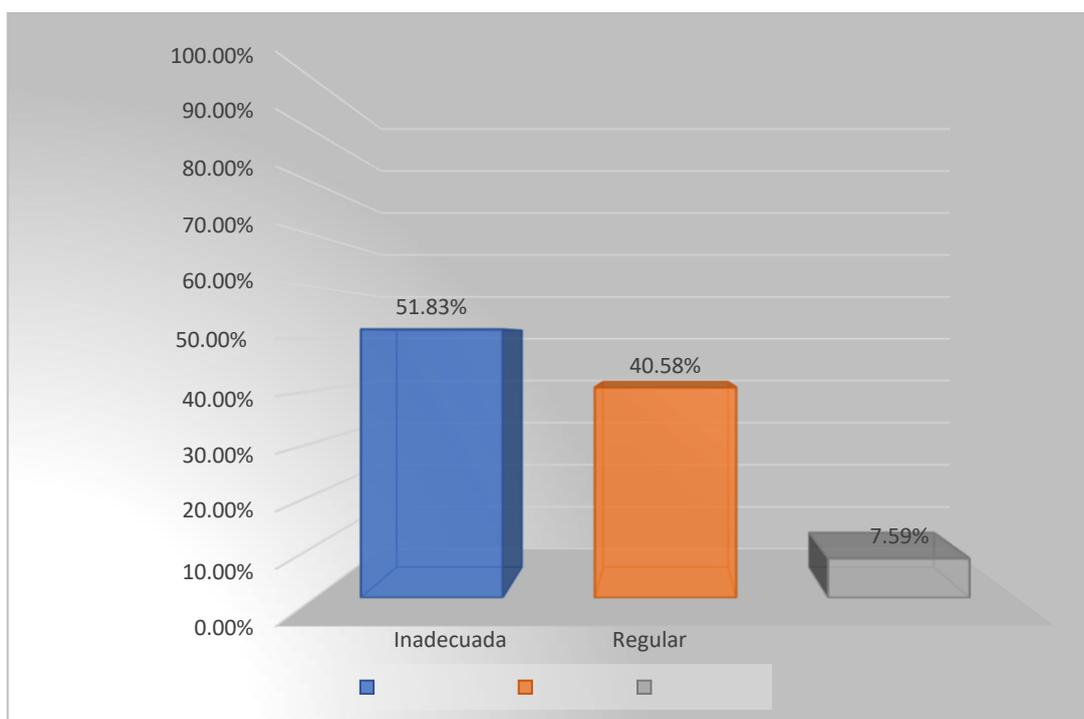


Fuente: Elaboración propia

### Gráfico 14

#### Adecuada difusión de la información sobre seguridad turística, 2021.

En el gráfico 14 se observa que el 51.83% considera que hay una inadecuada difusión de la información sobre seguridad turística, mientras que un 40.58% opina que es regular y un 7.59% considera que es la adecuada, del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas.

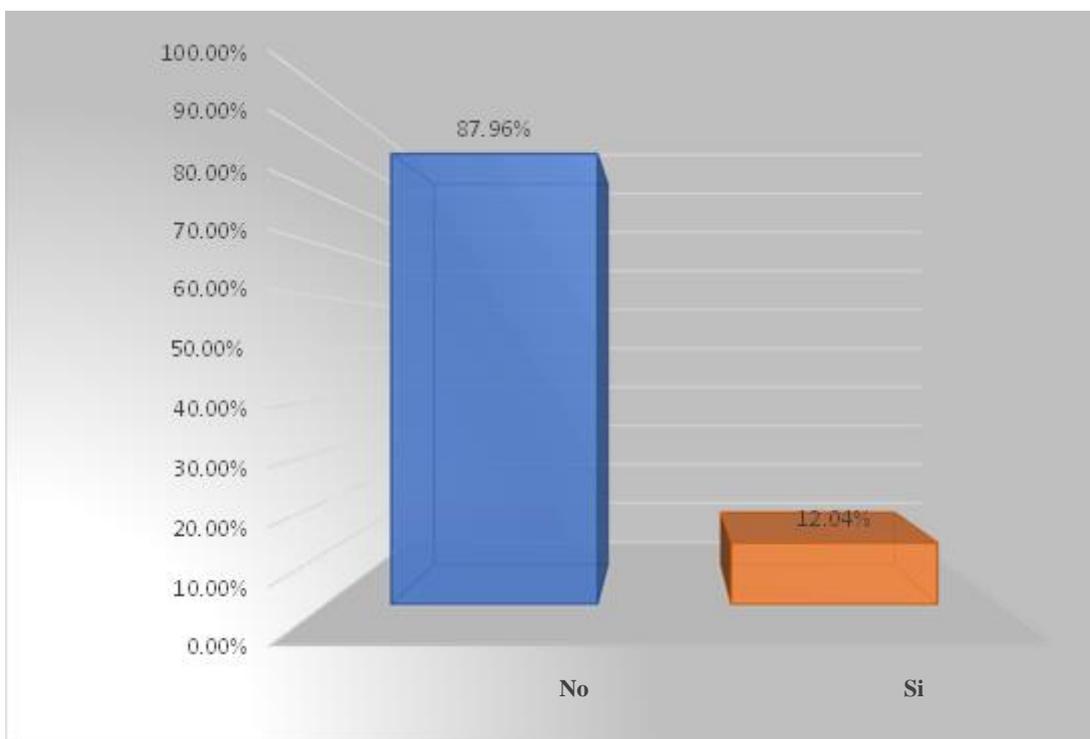


Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 15**

**Afirmación de haber escuchado sobre seguridad turística, 2021.**

En el gráfico 15 se observa que el 87.96% afirma no haber escuchado sobre seguridad turística, mientras que el 12.04% afirma si haber escuchado, del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas.

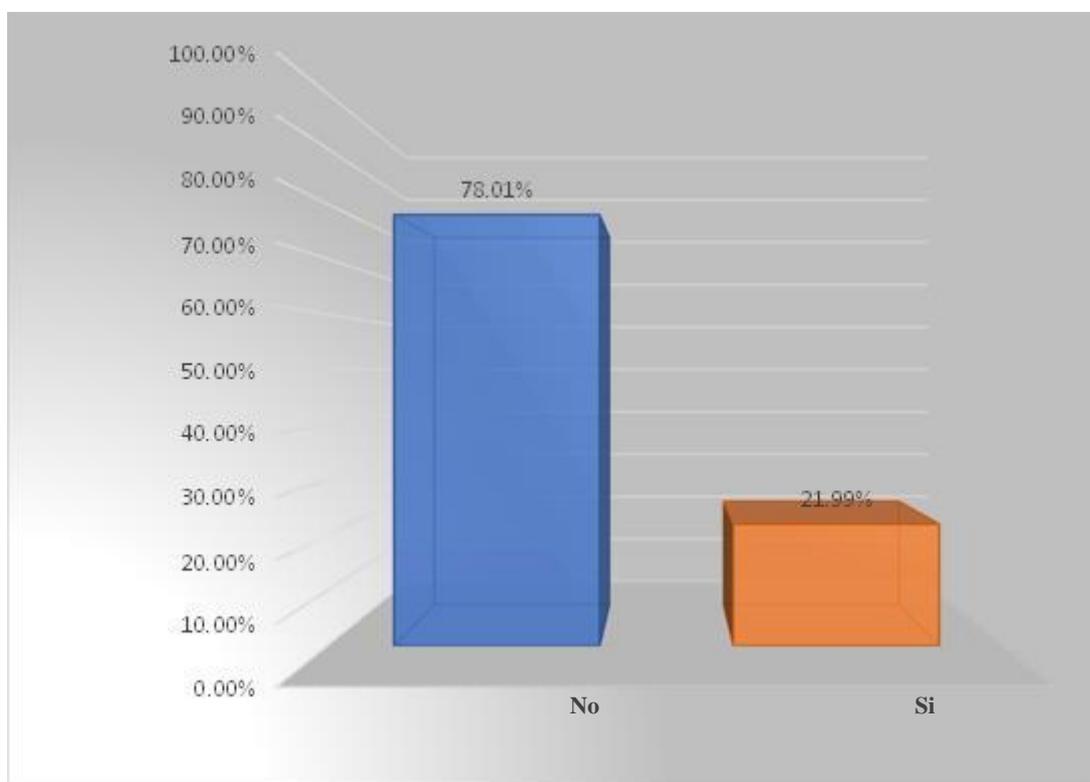


Fuente: Elaboración propia

### Gráfico 16

#### Los prestadores de servicios turísticos y su servicio de primeros auxilios al turista, 2021.

En el gráfico 16 se observa que el 78.01% afirma que los prestadores de servicios no cuentan con servicio de primeros auxilios, a diferencia de un 21.99% que afirma que, si cuentan con estos, del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas.

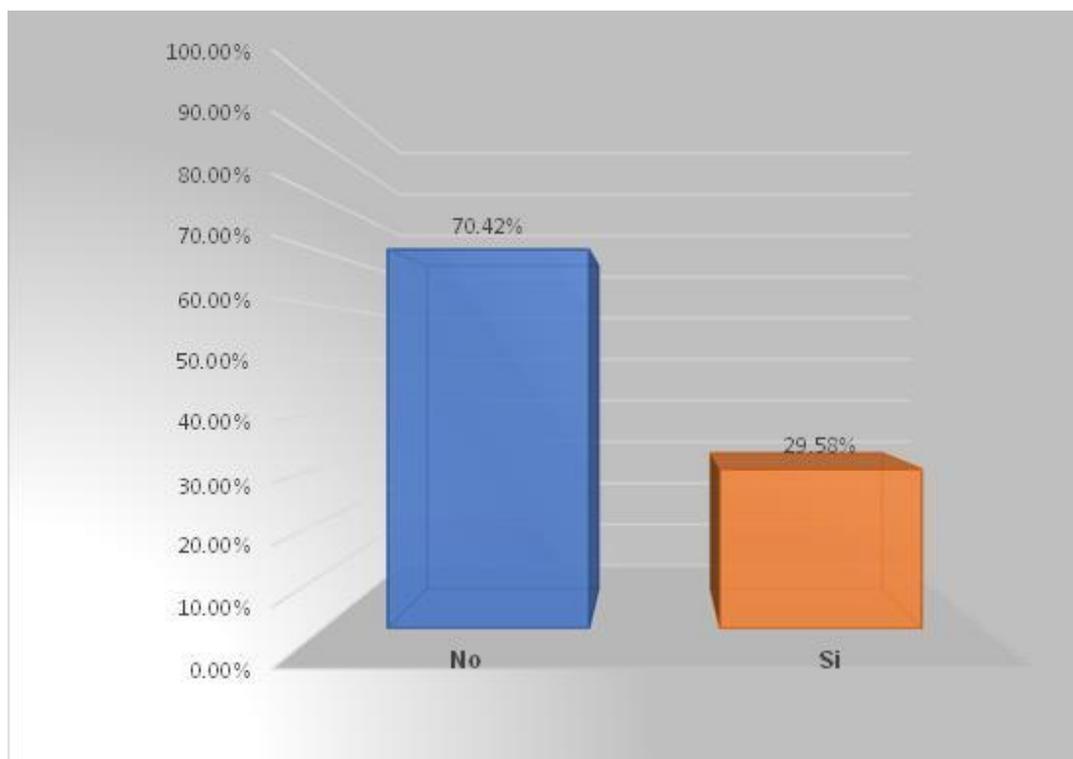


Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 17**

**Capacidad de los prestadores de servicios turístico para la realización de primeros auxilios, 2021.**

En el gráfico 17 se observa que el 70.42% no considera que los prestadores de servicios turísticos tengan la capacidad de realizar primeros auxilios, mientras que el 29.58% afirma que, si considera que están capacitados, del porcentaje total de personas encuestadas que visitaron las comunidades indígenas Boras y Yaguas.



Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Discusión de resultados**

Respecto a las personas encuestadas que fueron usuarios visitantes de las comunidades indígenas boras y yaguas del río Momón.

(Ávila, 2018). En la tesis análisis de la seguridad turística como factor clave para mejorar la experiencia del visitante, caso parque seminario de guayaquil , concluye que los principios de inseguridad en el parque seminario son el incumplimiento de los protocolos de seguridad, el inadecuado uso de equipo, además se constató la falta de un supervisor por parte de la entidad encargada, escasas de mantenimiento y limpieza en los monumentos, su flora y fauna maltratada a causa de la falta de señalización en las áreas verdes así mismo la ausencia de un punto de información y atención turística.

La falta de seguridad influye negativamente en el desarrollo de las comunidades, incumpliendo con los protocolos mínimos de seguridad estipulados por las entidades que lo regulan. Así mismo, la carencia de equipamientos necesarios y la poca capacitación en seguridad turística de los prestadores de estos servicios misma que, es poca ofrecida a los usuarios.

La seguridad turística si influye en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas Boras y Yaguas, respecto a los factores externos e internos identificados y los protocolos de bioseguridad llevados a cabo en estas comunidades, esto se ve reflejado en los porcentajes obtenidos de las encuestas, que ubica a los visitantes en la categoría media de nivel de seguridad.

## 5.2 Conclusiones

1. Referente a las condiciones que influyen en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas, se concluye que, dentro de las condiciones, el 66% de encuestados considera al transporte y vías de acceso son regulares porque presentan problemas con la accesibilidad como son los puentes y veredas que se mantienen en malas condiciones y en los transportes por su informalidad, ya que muchos no tienen chalecos salva vidas, botiquín de primeros auxilios.
2. Respecto a los factores que influyen en la seguridad turística en el desarrollo de las actividades turísticas, se concluye que, del total de los encuestados, el 50% indica que es poco seguro visitar estas comunidades, ya que sus vías de acceso están en mal estado, sus instalaciones no son las adecuadas, no cuentan con registro de visitante y servicios higiénicos deficientes.
3. Referente a establecer protocolos de bioseguridad que deberá seguir el turista, se concluye que, más del 80% considera que, tanto dentro de las comunidades, instalaciones externas y prestadores de servicio de transporte no utilizan adecuadamente los protocolos de bioseguridad, ya que el 87.96% afirma no haber escuchado información sobre seguridad turística, debido a que no existen profesionales que se dediquen a brindar información sobre este tema, por otro lado, la DIRCETURA no hace charlas para capacitar al personal o personas que se dediquen a la actividad turística.

### 5.3 Recomendaciones

1. Se recomienda que mejorar las instalaciones de las comunidades, sus representaciones artísticas, mostrar más respeto al turista, deben de tener un área de recepción para los botes, por otro lado, los motoristas o dueños de los botes o rápidos tienen de cumplir teniendo sus chalecos de seguridad, y mejorar el punto de accesibilidad en bellavista Nanay.
2. Se recomienda tener un mejor control de las instalaciones, capacita de carga, registro de visitantes, sobre todo las instalaciones que albergan las embarcaciones encargadas de transportar al turista, teniendo en cuenta también la mejora en los servicios higiénicos.
3. Se recomienda cumplir a totalidad los protocolos de bioseguridad que fueron establecidos por la OMT Y OMS, para así asegurar la salud y bienestar del visitante, así como también de la persona que trabaja en la actividad turística, que las instituciones públicas como DIRCETURA y las municipalidades realicen mayor difusión de temas con relación al turismo, protocolo, capacitar al personal en temas de seguridad turística, por miembros profesionales del área de turismo y supervisar a todo aquel que trabaja en ella.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALCÍVAR VERA, I. (31 de mayo de 2018). *La calidad en el turismo*. Obtenido de Entorno turístico: <https://www.entornoturistico.com/la-calidad-en-el-turismo/>
- ARANA CHÁVARRY, J.. (2018). *La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018*. Trujillo, Perú.
- ÁVILA GUZMÁN, L. C. (2018). *Análisis de la seguridad turística como factor clave para mejorar la experiencia del visitante. Caso: Parque Seminario de Guayaquil*. (F. d. Universidad de Guayaquil, Ed.) Guayaquil, Ecuador.
- BANCO MUNDIAL. (19 de marzo de 2021). *Pueblos indígenas*. Obtenido de Banco mundial: <https://www.bancomundial.org/es/topic/indigenouspeoples#1>
- BASE DE DATOS DE PUEBLOS INDÍGENAS U ORIGINARIOS (BDPI). (2021). *Base de Datos de Pueblos Indígenas u Originarios (BDPI)*. Obtenido de Ministerio de Cultura: <https://bdpi.cultura.gob.pe/pueblos-indigenas>
- CABO NADAL, M. (2002). *Información turística en destino*. (T. e. spain, Ed.) Obtenido de unach: [http://biblioteca.unach.edu.ec/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=1409](http://biblioteca.unach.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=1409)
- CRESPO RUÍZ, F., MARTÍNEZ BASTIDA, G., MIGOYA MÉNDEZ, M. D., & RIVERA SAMARTINO, M. A. (2 de agosto de 2010). *Primeros auxilios*. Obtenido de abebooks: <https://www.abebooks.com/servlet/BookDetailsPL?bi=22752891741&searchurl=an%3Dcrespo%2Bruiz%252C%2B%2Bfrancisco%253B%2Bmartinez%2Bbastida%252C%2Bgines%253B%2Bmigoya%2Bmendez%252C%2B%2Bmaria%2Bdel%2Bcarmen%253B%2Brivera%2Bsamartino%252C%2Bmaria%2Balicia%26s>
- DIARIO OFICIAL DE CATALUÑA. (2014). *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*. Obtenido de Glosario de turismo: <https://dogc.gencat.cat/es/inici/>

- ESPINOZA PEREZ, M. T. (2018). *Seguridad turística desde la percepción del turista en el Monumental Callao, 2018*. Lima, Callao, Perú.
- FORO ECONÓMICO MUNDIAL. (2019). *Informe de competitividad de viajes y turismo 2019*. (W. E. Forum, Ed.) Obtenido de Foro Económico Mundial.
- GOOGLE EARTH. (2021). *Explora google earth*. Obtenido de Explora google earth:  
[https://earth.app.goo.gl/?apn=com.google.earth&isi=293622097&ius=googleearth&link=https%3a%2f%2fearth.google.com%2fweb%2f%40-3.68981935,](https://earth.app.goo.gl/?apn=com.google.earth&isi=293622097&ius=googleearth&link=https%3a%2f%2fearth.google.com%2fweb%2f%40-3.68981935)
- GRÜNEWALD ÁGUEDA, L. (enero de 2017). *Qué es la seguridad turística*. Obtenido de Foro de seguridad:  
[http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc\\_4054.htm](http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm)
- HOSPINA PAPUICO, A. (09 de agosto de 2019). *Los pueblos indígenas en el Perú*. Obtenido de PNUD:  
<https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/presscenter/articles/2019/los-pueblos-indigenas-en-el-peru.html>
- INEI. (21 de octubre de 2020). *Nota de prensa*. Obtenido de INEI:  
<http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-148-2020-inei.pdf>
- INFO CAPITAL HUMANO. (2018). *La importancia de los primeros auxilios en el trabajo*. Obtenido de infocapitalhumano:  
<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/la-importancia-de-los-primeros-auxilios-en-el-trabajo/>
- INISEG. (enero de 2019). *Seguridad al día*. Obtenido de INISEG:  
<https://www.iniseg.es/blog/seguridad/seguridad-turistica-su-importancia-y-proyeccion/>
- LÓPEZ GONZALEZ, V., ANTONIO, L. P., NAVARRO IBARRA, M., & SANCHEZ BECERRA, T. Y. (2014). *Libertad de desplazamiento turístico*. Obtenido de Ética y deontología profesional:

<https://sites.google.com/site/eticaydeontologiaprofesional4/temas-a-desarrollar/libertad-de-desplazamiento-turistico>

MINISTERIO DE TRANSPORTES, COMUNICACIONES, VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN. (2000). *Transporte fluvial y vías navegables en el Perú*. Obtenido de Congreso del Perú: <https://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/materiales/rembarcaciones/doc1.pdf>

MOLINA, O. (18 de octubre de 2020). *Comunidades indígenas en el Perú: diversidad, desigualdad y pandemia*. Obtenido de El comercio: <https://elcomercio.pe/economia/opinion/comunidades-indigenas-en-el-peru-diversidad-desigualdad-y-pandemia-por-oswaldo-molina-noticia/?ref=ecr>

NÚÑEZ SOVERO, K. M. (2017). *La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017*. Lima, Perú.

PACTO MUNDIAL. (2017). *Pacto mundial*. Obtenido de Red española del pacto mundial: <https://www.pactomundial.org/2017/04/empresas-por-la-paz/>

PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA DEL PERÚ – CALTUR. (Diciembre de 2009). *Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Servicio de Transporte Turístico Acuático*. (M. d. Turismo, Ed.) Obtenido de MINCETUR: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documentos\\_Caltur/Gestion\\_Ambiental/manual\\_transporte\\_turistico\\_acuatico.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/Gestion_Ambiental/manual_transporte_turistico_acuatico.pdf)

PORAQUI, PORTAL DE TURISMO Y HOTELERÍA. (19 de 12 de 2013). *Información turística*. Obtenido de Poraqui.net: <https://www.poraqui.net/glosario/informaci%C3%B3n-tur%C3%ADstica>

REVUELTA GALLO, J. (09 de junio de 2010). *La calidad en el servicio turístico*. Obtenido de Valderredible sostenible: <http://valderrediblesostenible.squarespace.com/blog/2010/6/9/la-calidad-en-el-servicio-turistico.html>

- UNESCO. (2019). *Pueblos indígenas*. Obtenido de Unesco: <https://es.unesco.org/indigenous-peoples>
- UNIVERSIDAD DEL ROSARIO. (2019). *Pueblos indígenas*. (F. d. jurisprudencia, Editor) Obtenido de Linea de investigación en derecho ambiental: <https://www.urosario.edu.co/jurisprudencia/catedra-viva-intercultural/ur/Comunidades-Etnicas-de-Colombia/Pueblos-indigenas/>
- UNWTO. (2020). *Glosario de términos de turismo*. Obtenido de world tourism organization: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- VERA MUÑOZ, A. A. (2017). *Seguridad turística factor social que condiciona y afecta el desarrollo del turismo en la plaza del centenario de la ciudad de Guayaquil provincia de Guayas*. Guayaquil, Ecuador.
- VILLALBA VINCES, M. K. (2016). *Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil*. (U. d. Hotelería., Ed.) Guayaquil, Ecuador.

## ANEXO N.º 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	HIPOTESIS DE INVESTIGACION	VARIABLE DE ESTUDIO	INDICADORES	METODOLOGIA DE INVESTIGACION
<p>❖ <b>Problema General</b> ¿Cómo Influye la Seguridad Turística en el desarrollo de la actividad turística en las comunidades indígenas Boras, Yaguas en el Río Momón Año 2021?</p> <p>❖ <b>Problemas Específicos.</b></p> <p>¿Qué condiciones influyen en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas Boras, Yaguas en el Río Momón año 2021?</p> <p>¿Qué factores influyen en la seguridad turística en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas boras, yaguas en el Río Momón año 2021?</p> <p>¿Cuáles son los protocolos de bioseguridad que debe seguir el turista al visitar las comunidades indígenas Boras y Yaguas en el Río Momón año 2021?</p>	<p>❖ <b>Objetivo general</b> Determinar la Influencia de la Seguridad Turística en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas Boras, Yaguas en el Río Momón Año 2021.</p> <p>❖ <b>Objetivos específicos</b></p> <p>Explicar las condiciones que influyen en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas Boras, Yaguas en el Río Momón año 2021.</p> <p>Identificar los factores que influyen en la seguridad turística en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas boras, yaguas en el Río Momón año 2021.</p> <p>Establecer protocolos de bioseguridad que deberá seguir el turista al visitar las comunidades indígenas Boras y Yaguas en el Río Momón año 2021.</p>	<p>❖ <b>Hipótesis General</b> La seguridad turística si influye en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas Boras, Yaguas en el Río Momón año 2021.</p> <p>❖ <b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Las condiciones de seguridad turística si influyen en el desarrollo de las actividades turísticas en las comunidades indígenas Boras, Yaguas en el Río Momón año 2021.</p> <p>Si existen factores que influyen en la seguridad turística para el desarrollo de actividades turísticas en las comunidades indígenas boras, yaguas en el Río Momón año 2021.</p> <p>Los protocolos de bioseguridad si influirán en la seguridad turística al visitar las comunidades indígenas Boras y Yaguas en el Río Momón año 2021.</p>	<p><b>Seguridad Turística para el desarrollo de la actividad turística</b></p>	<p>❖ <b>Desplazamiento de turistas</b></p> <p>❖ <b>Zonas de conflicto</b></p> <p>❖ <b>Transporte fluvial</b></p> <p>❖ <b>Calidad de los servicios</b></p> <p>❖ <b>Información de seguridad turística</b></p> <p>❖ <b>Personal capacitado para</b></p> <p>❖ <b>primeros auxilios</b></p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> La investigación es de tipo descriptivo por que</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> El diseño corresponde a un estudio experimental que determina gráficamente el diseño corresponde al descriptivo de la siguiente manera:</p> <p>M: Meta poblacional de investigación. PO: Población observada anteriormente. PI: Población actual de investigación.</p>

## ANEXO Nº 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Buenos días / Buenas tardes encuentro realizando una encuesta sobre Seguridad Turística y su influencia para el desarrollo de la actividad turística en las comunidades indígenas Boras, Yaguas en el Río Momón Año 2021. Para lo cual solicitamos su colaboración.

1. Nacionalidad:
2. Edad: 18-30 ( ) 30 a 45( ) 45 a más ( )
3. Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
4. ¿Cómo califica la accesibilidad a las comunidades indígenas Boras y yaguas?
  - a) Excelente
  - b) Regular
  - c) Deficiente
  - d) Malo
5. ¿Cuál es la opinión de Usted con respecto al transporte y las vías de acceso a las comunidades indígenas Boras y yaguas?
  - a) Excelente
  - b) Regular
  - c) Deficiente
  - d) Malo
6. ¿Considera usted que las comunidades indígenas Boras y Yaguas son seguras para visitar?
  - a) Muy seguro
  - b) Seguro
  - c) Poco seguro
  - d) Inseguro
  - e) Muy inseguro

7. ¿Ha sido víctima de algún acto delincuencia en el lugar?

- a) Si
- b) No

8.- ¿Considera que las huelgas, paros y otros conflictos exteriores afectan la seguridad de las indígenas Boras y yaguas?

- c) Afecta mucho
- d) Afectan regularmente
- e) No afectan nada

9.- ¿considera seguro viajar en los transportes fluvial como botas, yates para visitar estas comunidades?

- f) Si
- g) No
- h) No sabe

10.- ¿Qué tipo de transporte considera usted seguro para realizar turismo por el Río Momón?

- i) Bote
- j) Canoa
- k) Rápido

11.- ¿Cómo califica la calidad y el costo de los servicios ofrecidos en cada establecimiento?

- l) Muy bueno
- m) Bueno
- n) Regular
- o) Malo
- p) Muy malo

12. ¿Cuál es su opinión con respecto a la atención brindada

en las indígenas Boras y yaguas?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

13.- ¿De qué manera se informó de la actividad turística?

- Página web
- Afiches
- Recomendación de Promperú

14.- ¿Considera que la difusión de la información sobre seguridad turística es la adecuada?

- Adecuada
- Regular
- Inadecuada

15.- ¿Ha escuchado sobre seguridad turística?

- Si
- No

16.- ¿Los prestadores de servicios turísticos cuentan con servicio de primeros auxilios al turista?

- Si
- No

17.- ¿Considera que los prestadores de servicios turísticos están capacitados para la realización de primeros auxilios?

- Si
- No

