

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE TURISMO



INFORME DE TESIS.

**Nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística
en el distrito de Tumbes.**

AUTORAS:

Br. Cruz Castillo Patricia Marisabel

Br. Ordinola Arcela Jhaira Elsa

2019

BR. CRUZ CASTILLO PATRICIA MARISABEL
AUTORA

BR. ORDINOLA ARCELA JHAIRA ELSA
AUTORA

LIC. RENAN CASTILLO CARRANZA
ASESOR

JURADO EVALUADOR

DRA. MARILU ELENA BARRETO ESPINOZA
PRESIDENTE

MG. ARMINA ISABEL MORÁN BACA
SECRETARIA

LIC. YOLANDA JACQUELINE PEÑA HERRERA
VOCAL

DEDICATORIA

Dios por ser mi fuerza para seguir
Mis padres por ser la musa inspiradora de este logro que llevo a cabo.
Infinitas gracias a mis docentes por su ayuda desinteresada, formaron parte del largo camino,
Como no agradecer a mi mejor amiga y compañera de tesis por sacar lo mejor de mí.

A Dios, él que en todo momento está conmigo y quien guía el destino de mi vida.

A mis padres y mi hijo Jeremy, no sólo por estar a mi lado, sino por los grandes lotes de felicidad y diversas emociones que siempre causan en mí.

El resultado de mi tesis ha sido espectacular, mejor de lo que me esperaba y una gran parte del desarrollo y de este excelente trabajo, se lo debo a mi jurado y asesor. Y como no agradecerle a mi compañera de tesis y mejor amiga que siempre ha estado conmigo incondicionalmente. Gracias a ti, que estás leyendo esto.

RESUMEN

La presente investigación de tesis, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción que tienen los turistas ecuatorianos respecto de la seguridad turística en el distrito de Tumbes. En tal sentido se consideró la aplicación de dos técnicas de investigación que fueron: la encuesta y la entrevista; la primera técnica se aplicó a los turistas ecuatorianos en dos momentos, el primero para recoger datos sobre expectativas y el segundo para recoger datos sobre percepción; asimismo la segunda técnica estuvo dirigida a recabar datos sobre realidad de la seguridad turística en Tumbes desde la óptica de funcionarios de instituciones locales. Este trabajo se llevó a cabo con el apoyo de instrumentos como cuestionarios de encuesta, guía de entrevista e instrumentos electrónicos.

Como producto de estos procedimientos, el presente informe hace una descripción sobre indicadores de nivel de expectativa y valores de percepción sobre seguridad turística por parte de los turistas ecuatorianos que visitan Tumbes. Asimismo, el análisis de la información recabada de encuesta y entrevista permite describir el comportamiento y los niveles de satisfacción que los turistas ecuatorianos tienen con relación a la seguridad turística en el distrito de Tumbes.

PALABRAS CLAVE:

Seguridad turística.

Niveles de satisfacción.

ABSTRACT

The present thesis research, the objective was to determining the level of satisfaction that Ecuadorian tourists have regarding tourism security in the district of Tumbes. In this sense, the application of two investigation techniques was considered: the survey and the interview; The first technique was applied to Ecuadorian tourists in two moments, the first to collect data on expectations and the second to collect data on perception; The second technique was also aimed at collecting data on the reality of tourism security in Tumbes from the perspective of officials of local institutions. This work was carried out with the support of instruments such as survey questionnaires, interview guide and electronic instruments.

As a result of these procedures, this report provides a description of indicators of the level of expectation and values of perception regarding tourism security by Ecuadorian tourists who visit Tumbes. Likewise, the analysis of the information gathered from the survey and interview allows us to describe the behavior and levels of satisfaction that Ecuadorian tourists have regarding tourism security in the district of Tumbes.

KEYWORDS:

Tourist security.

Levels of satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
<i>DEDICATORIA</i>	iX
<i>RESUMEN</i>	X
<i>ABSTRACT</i>	Xi
<i>ÍNDICE</i>	Xii
<i>INTRODUCCION</i>	16
I. ANTECEDENTES DE LA TESIS	
1 Investigaciones Anteriores.....	19
2 Fundamentación Teórica.....	24
II. MATERIAL Y MÉTODOS	
1 Diseño de Investigación.....	41
2 Población y Muestra.....	41
3 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	42
4 Análisis Interpretación y Sistematización.....	45
III. RESULTADOS	
1 Expectativas de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística, antes de visitar Tumbes	47
2 Percepción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística después de haber visitado Tumbes	52
3 Nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos respecto de la seguridad turística en Tumbes	58
IV. DISCUSION.....	65
V. CONCLUSIONES.....	71
VI. RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

1	Valoración del nivel de satisfacción del consumidor	39
2	Valoración de las expectativas según rango porcentual	58
3	Valoración de la percepción según rango porcentual	59
4	Turistas ecuatorianos, según indicadores de satisfacción por información	60
5	Turistas ecuatorianos, según indicadores de satisfacción por entorno de visita	60
6	Turistas ecuatorianos, según indicadores de satisfacción por protección y seguridad	61
7	Turistas ecuatorianos, según indicadores de satisfacción por conciencia turística	62
8	Turistas ecuatorianos, según indicadores de satisfacción por denuncias e incidentes	62
9	Turistas ecuatorianos, según nivel de satisfacción sobre seguridad turística	63

FIGURAS

1	Niveles de Expectativa	36
2	Modelo para la medición de la satisfacción de Kotler y Keller	38
3	Cálculo de la Muestra para poblaciones finitas	42
4	Expectativa; Acceso a información turística en lugares de visita	47
5	Expectativa; Información y asistencia en caso de emergencias	47
6	Expectativa; Información escrita y gráfica en carretera y ciudad	47
7	Expectativa; Señalética en las vías y lugares turísticos	47
8	Expectativa; Personal especializado en brindar orientación turística	47
9	Expectativa; Seguridad en terminales, paradores y lugares turísticos	48
10	Expectativa; Acceso a óptimos servicios básicos	48
11	Expectativa; Entorno de visita agradable limpieza y ornato	48
12	Expectativa; Seguridad y vigilancia policial en carreteras	49
13	Expectativa; Seguridad y vigilancia policial en las calles	49
14	Expectativa; Seguridad y vigilancia en Terminales	49
15	Expectativa; Seguridad y vigilancia en sitios turísticos	49
16	Expectativa; Hay centros de atención de denuncias para turistas	49

17	Expectativa; Visita plenamente agradable	50
18	Expectativa; Trato amable y respeto de ciudadanos peruanos	50
19	Expectativa; Buen servicio y precio justo	50
20	Expectativa; Agentes de seguridad son personas confiables	50
21	Expectativa; Peruanos preparados para acoger y tratar a visitantes	50
22	Expectativa; Autoridades simplifican denuncias y daños	51
23	Expectativa; Denunciaría robo ante las autoridades peruanas	51
24	Expectativa; Autoridades realizan control de criminalidad	51
25	Percepción: Acceso a información turística en lugares de visita	53
26	Percepción: Información y asistencia en emergencias	53
27	Percepción: Información escrita y gráfica en carretera y ciudad	53
28	Percepción: Señalética en vías de acceso y en lugares turísticos	53
29	Percepción: Personal especializado en orientación turística	53
30	Percepción: Seguridad en terminales, paradores y lugares turísticos	54
31	Percepción: Acceso a servicios básicos	54
32	Percepción: Entorno de visita agradable, limpieza y ornato	54
33	Percepción: Vigilancia policial en carreteras	55
34	Percepción: Seguridad y vigilancia policial en calles y ciudad	55
35	Percepción: Seguridad y vigilancia policial en terminales	55
36	Percepción: Seguridad y vigilancia policial en sitios turísticos	55
37	Percepción: Atención de denuncias y acción rápida para turistas	55
38	Percepción: Visita plenamente agradable en Tumbes	56
39	Percepción: Amabilidad y respeto de ciudadanos peruanos	56
40	Percepción: Buen servicio y cobro justo	56
41	Percepción: Confiabilidad de agentes de seguridad en Tumbes	56
42	Percepción: Tumbesinos preparados para acoger a visitantes	56
43	Percepción: Simplificación de trámites para denuncias	57
44	Percepción: Denuncias de robos ante las autoridades tumbesinas	57

45	Percepción: Autoridades y control de criminalidad contra turistas	57
46	Turistas ecuatorianos, según nivel de satisfacción sobre seguridad turística	64

INTRODUCCION

La seguridad es una de las pautas principales de valoración del hombre cuando se trata de elegir un lugar, para el disfrute del tiempo libre destinado al turismo y la recreación y, debe ser interpretada de forma objetiva y subjetiva de tal forma que el turista pueda percibir que se desplaza en un espacio libre de riesgos reales o potenciales. De esta manera, en Tumbes se presenta una realidad específica que no está exenta de acontecimientos relacionados con la seguridad turística, teniendo en cuenta que en diversas circunstancias se han presentado eventos que involucran actos delictivos como: robos, asaltos, estafas, etc. que afectan a los visitantes en su integridad física y patrimonio personal material; dentro de estos visitantes, los turistas ecuatorianos que representan el mayor volumen de ingresos al distrito de Tumbes.

Dentro de este contexto, la seguridad como un factor inherente a las relaciones humanas, los fenómenos asociados con la seguridad o inseguridad están enmarcados dentro de la naturaleza misma del ser humano como ente biológico, sus efectos sobre la supervivencia se genera el conflicto que es un fenómeno natural en toda sociedad, es decir que se trata de un hecho social inherente a la vida en sociedad; que las disputas son una constante histórica, puesto que se han presentado en todas las épocas y sociedades a lo largo del tiempo. En muchos de los casos toma la forma de actos que generan inseguridad.

La Organización Mundial del Turismo ha definido la seguridad turística como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras; del mismo modo, el Plan Nacional de Seguridad Turística del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, define a la seguridad como un componente indispensable para el desarrollo de los productos y servicios turísticos, afirmando que la cultura de seguridad es un elemento esencial en los

destinos tanto para la calidad de vida de sus pobladores como para todos aquellos turistas que lo visita.

La presente investigación se inició con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción que tienen los turistas ecuatorianos respecto de la seguridad turística en el distrito de Tumbes, para lo cual se planeó llevar a cabo el estudio mediante el logro de dos objetivos específicos que fueron: el primero, describir las expectativas de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística, antes de visitar el distrito de Tumbes, y el segundo, describir la percepción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística después de haber visitado el distrito de Tumbes.

Es así que la presente investigación, fue planteada mediante un diseño no experimental descriptivo, teniendo en cuenta que la metodología estuvo orientada a recabar información directamente de los mismos actores involucrados, es decir los turistas ecuatorianos que visitan el distrito de Tumbes, sin manipulación de las variables de estudio. Asimismo, según la naturaleza de la información obtenida, la investigación es de tipo mixta, en la medida que se describe el comportamiento del turista ecuatoriano en cuanto a sus niveles de expectativa antes de visitar Tumbes y de su percepción posterior a su visita; con relación a la seguridad turística en este distrito; sin embargo, también se puede considerar como una investigación mixta atendiendo al procedimiento de análisis y el método de valoración empleado para encontrar los niveles de satisfacción.

Dadas las características de la investigación, se empleó como técnicas de recojo de información, la aplicación de encuesta con un total de veintiún preguntas dirigida a los turistas ecuatorianos que visitan el distrito de Tumbes, esta aplicación se llevó a cabo en dos momentos diferentes; el primer momento consistió en aplicar los cuestionarios sobre expectativas antes que dichos turistas hagan su ingreso a Tumbes, por lo cual la estrategia fue abordarlos en el

Centro Binacional de Atención en Frontera (CEBAF) – cabecera Perú. El segundo momento fue la aplicación de los cuestionarios sobre percepción luego de que los turistas ecuatorianos visitaran Tumbes, por lo cual la estrategia fue abordarlos en el CEBAF cabecera – Ecuador.

Los resultados del estudio, se exponen en el presente informe en tres capítulos: el primero describe los indicadores de expectativa sobre seguridad turística que el turista ecuatoriano trae consigo antes de visitar el distrito de Tumbes; el segundo, trata sobre la descripción de los indicadores de percepción sobre seguridad turística luego que el turista ecuatoriano visitó el distrito de Tumbes. En el tercer capítulo se aborda, el análisis sobre los niveles de satisfacción del turista ecuatoriano que visita Tumbes respecto de la seguridad turística, a través de la comparación de los valores de percepción y expectativa.

Aunque una de las limitaciones de la presente investigación fueron las escasas fuentes bibliográficas o publicaciones sobre seguridad turística en Tumbes, mediante la referencia de datos de primera fuente logrados a través de entrevistas a funcionarios de instituciones relacionadas, y la revisión de archivos periodísticos y policiales sobre incidentes ocurridos en perjuicio de turistas ecuatorianos; se pudo contextualizar la problemática y la realidad concerniente a la seguridad turística y ciudadana, y a través de ello poder hacer un enfoque descriptivo al problema.

I. ANTECEDENTES

1. INVESTIGACIONES ANTERIORES

Domínguez, A. (2015) desarrolló su tesis doctoral titulada: Desarrollo de un modelo estructural para la medición de la Satisfacción en el turismo cultural; trabajo que se basó en una revisión de la literatura académica previa sobre las variables mediante un enfoque cuantitativo y prueba de hipótesis, siendo las conclusiones más relevantes las siguientes:

- La posible influencia positiva de la Calidad de la Experiencia sobre el Valor Percibido, siendo que la hipótesis soporta un 99% de confianza, tanto para el conjunto de datos de toda la muestra, como para cada de las dos ciudades estudiadas, Sevilla y New York. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Chen y Chen (2010 y 2013).
- La posible influencia positiva de la Calidad de la Experiencia sobre la Satisfacción, es significativo solo al 90%, pero el efecto indirecto y el efecto total son significativos al 99%. Estos resultados coinciden exactamente con los obtenidos para la ciudad de York, mientras que para la ciudad de Sevilla, el efecto directo no es significativo al 90%, pero sí lo son el indirecto y el total al 99% de confianza.

Salazar, T. (2006), realizó un estudio titulado “Inseguridad y victimización del turista en el Estado Mérida” a través de la revisión documental y el abordaje de casos; cuyo artículo científico llegó entre otras, a las siguientes conclusiones:

- El turismo es una actividad económica con costos para el mantenimiento de la seguridad y el bienestar del turista. El desarrollo del sector no es posible a menos que se ofrezca plena seguridad a los visitantes y turistas.

- La percepción del visitante nacional e internacional puede mejorarse si se incrementa la seguridad y la calidad de los servicios. Los turistas buscan destinos seguros donde no se presente incertidumbre.
- Está claro que la problemática sobre seguridad que presenta el país y la región andina en éste caso el estado Mérida que incide sobre el turista, no se puede solucionar de manera inmediata, pero se pueden establecer algunas pautas tales como: el aporte de recursos materiales y humanos con capacitación y excelencia; cumplimiento de una rápida respuesta y solución inmediata cuando surgen eventos criminales; el levantamiento de la información, control y seguimiento de los casos denunciados.
- El reordenamiento de las actividades turísticas, tanto municipales, como estatales para garantizar la sostenibilidad de la actividad por medio de la planificación y control. La información y educación desde las escuelas sobre la atención y prestación de un servicio turístico de calidad.

Villalba, M. (2016), realizó la investigación titulada: Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil. Este trabajo se llevó a cabo mediante la realización de encuestas a turistas nacionales y extranjeros, entrevistas, así como la observación de campo para examinar el sector; falencias de vigilancia, debilidades, fortalezas del sector turístico y su afluencia; llegando a las siguientes conclusiones:

- La fundamentación del marco teórico, permitió entablar y afianzar la propuesta, donde 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.

- La metodología arrojó datos evidentes sobre la afluencia y variedad de turistas, la seguridad como indicador de calidad del atractivo, su influencia al momento de escogerse el destino y la percepción de seguridad que tienen sobre el cerro Santa Ana, además de determinarse que es un atractivo muy demandado turísticamente.
- La Dirección de la Policía Metropolitana cuenta con un gran número de efectivos, pero no se encuentran bien establecidos en los diferentes atractivos turísticos que custodian y en muchos de los casos son insuficientes para la seguridad del lugar.
- Se considera que el cerro Santa Ana posee tramos vulnerables en su exclusiva área de regeneración urbana; al estar aledaño a los barrios no regenerados, por lo que la implementación de un circuito de control y vigilancia metropolitana permitirá fortalecer estas partes de recorrido turístico así como su imagen y el resguardo brindado a los visitantes.

Korstanje, M. (2012), realizó un estudio titulado *¿Se Puede ponderar la seguridad turística?* Este trabajo de revisión bibliográfica propone un enfoque alternativo para intentar ponderar el grado de seguridad percibida en los sistemas turísticos, por medio de un modelo conceptual combinado de variables como: Riesgo, Modernidad, Hospitalidad, Peligro, Capitalismo; llegando a las siguientes conclusiones:

- Las dificultades para definir y comprender al riesgo vienen a menudo asociadas a políticas que no logran proteger al turista en forma eficiente. La primera gran clasificación que se puede hacer sobre los riesgos son aquellos generados por el sistema turístico y aquellos que le son externos. Se dan, por lo tanto, riesgos turísticos y riesgo extra-turísticos. Dentro del primer sub-tipo se puede subdividir en riesgos “asociados al servicio”, que van desde la pérdida de un avión, el equipaje hasta la derivación a otro

hotel por sobre-ocupación o una huelga; y asociados a “la seguridad personal del turista”. Los del segundo subtipo son peligros que afectan directamente y físicamente la seguridad del turista durante su estadía.

- Los riesgos sobre el servicio afectan a menudo a un conjunto de compañías pero no involucra al destino como un todo orgánico, en cambio los riesgos asociados a la seguridad (cuando toman un estado público masivo) pueden generar una imagen negativa que afecta a toda la ciudad. Por ejemplo, cuando un turista que arriba a la ciudad de Nueva York pierde su vuelo o su estadía producto de una huelga repentina, su imagen sobre el destino sigue siendo positiva. Cuando se trata de un evento que tiene una gran carga afectiva como ser un atentado o una guerra civil, la atraktividad del destino (por el contrario) queda seriamente afectada.
- Para ello es importante comprender y definir los límites de la seguridad turística como así también su rango de operatividad. No obstante, la seguridad turística continúa siendo un campo poco estudiado en Argentina y Latinoamérica en general, aun cuando se cuenta con diversos estudios en Europa y América del Norte. Si bien la noción de seguridad es socialmente construida y por tanto no puede ser ponderada por medio de una encuesta o entrevista, existen indicadores que permiten una mayor comprensión del fenómeno. Dichos indicadores conforman lo que en este trabajo se han denominado “seguridad percibida integral” y condicionan el grado de aversión o propensión del sujeto a determinados destinos.

Díaz, L. y Lama G. (2015), realizaron un trabajo titulado: Estudio de la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el poblado de barrio florido y alrededores, periodo 2014; a través de

la metodología de revisión documental y aplicación de encuesta. Las conclusiones relacionadas con el presente estudio, a las que arribaron las autoras fueron:

- Respecto al nivel de satisfacción acorde a las expectativas del turista del servicio brindado, el nivel de satisfacción con mayor cifra fue la alternativa “algo satisfechos” con una representación porcentual del 40%.
- El servicio de transporte cuenta con carencias en cuanto a seguridad. Por otro lado, los puertos de llegada a estas zonas no cuentan con las condiciones adecuadas para el desplazamiento de los turistas.

Cayo, N. y Arcaya, L (2012), realizaron el estudio titulado: Grado de satisfacción de los servicios turísticos en la ciudad de Puno 2011 – Perú; el mismo que fue desarrollado a través de la aplicación de cuestionarios de encuesta estructurada. Las conclusiones relacionadas con el presente informe de tesis fueron:

- La seguridad en los lugares y atractivos turísticos visitados fue el atributo más importante para los turistas, pero no superó las expectativas ya que los niveles de satisfacción se hallan por debajo de los niveles de importancia.
- La seguridad del medio de transporte fue el atributo más importante para los turistas, de igual forma no superó las expectativas.
- En términos generales, los turistas consideran que las condiciones de limpieza e higiene, seguridad y trato personal, son los aspectos más importantes para sentirse satisfechos con cada uno de los servicios turísticos, manifestando sentirse más a gusto con el trato recibido por los residentes de la localidad.
- Las brechas de satisfacción indican en líneas generales que lo recibido estuvo por debajo de sus expectativas, sobre todo en el caso de los lugares y atractivos turísticos.

Soto, G. (2006). Desarrolló un estudio titulado: Estado Actual de la Seguridad del Turismo en Lima, Callao y Propuesta de Lineamientos Estratégicos Multisectoriales para la Seguridad Turística. Este

trabajo fue realizado mediante revisión documental, encuesta y entrevista; llegando a las siguientes conclusiones:

- La inexistencia de un Plan Estratégico Multisectorial de Seguridad Turística, permite concluir: que el estado actual de la seguridad del turismo en Lima y Callao es deficitaria.
- El número de denuncias de delitos a turistas en el quinquenio 2001 a 2005 en Lima y Callao se ha incrementado en más del 100%, determinándose como los principales lugares de ocurrencia de delitos contra los turistas los distritos del Cercado de Lima, Miraflores, San Isidro, Barranco, Callao y San Miguel.
- Existe una inadecuada coordinación entre la Policía de Turismo, Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), la Asociación Hotelera, Restaurantes, Agencias de Viaje (AHORA) y Serenazgo de los municipios.
- El grado de satisfacción y percepción de los turistas respecto a la seguridad que brinda la Policía de Turismo es considerada regular.
- Los protagonistas tanto efectivos policiales, personalidades y turistas refieren que es necesario e indispensable implementar un Plan Estratégico Interinstitucional para potencializar los servicios de seguridad al turista.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

La seguridad turística es un factor de mucha importancia dentro del desarrollo de cualquier destino turístico. Bajo este concepto, tal como refiere Montero, V. (2010) “el generar mejores condiciones de seguridad para los turistas se ha convertido en uno de los ejes principales del producto turístico” sostiene que éste toma más valor, en función de la importancia que el turista asigna a este factor, al momento de seleccionar un país o lugar como el destino para hacer turismo.

De esta manera, para poder entender el tema de inseguridad turística es pertinente analizar

y comprender el factor inherente a las relaciones humanas, según Germán, S. (2008) el conflicto es un fenómeno natural en toda sociedad, es decir, se trata de un hecho social consustancial a la vida en sociedad; que las disputas son una constante histórica, puesto que han comparecido en todas las épocas y sociedades a lo largo de los tiempos. Asimismo afirma que incluso, el cambio social que determina toda la dinámica de la vida de los seres humanos es una consecuencia que debe ser imputada no de manera absoluta, al conflicto.

Por otro lado, según este autor se asume que tampoco puede afirmarse que las contiendas sociales sean algo anómalo, ya que constituyen una expresión normal de la vida en sociedad; sostiene que no puede predicarse de manera generalizada que se trata de algo malo o negativo para la sociedad o las personas, teniendo en cuenta si las motivaciones que impulsan a las partes en la confrontación son justas o no. Asimismo afirma que probablemente, además, la calificación como inmoral o reprobable dada al conflicto o a las acciones desplegadas por uno de los actores dentro de éste dependerá, en muchos casos, de la forma como se mire, o sea, de la posición desde la cual es observado y ponderado el conflicto.

De esta manera analiza el artículo que sin antagonismo social no habría transformaciones sociales o éstas ocurrirían en forma excesivamente lenta, lo que haría a la sociedad algo demasiado estático, el progreso social, con frecuencia aparejado a la idea de cambio, en su mayoría de las veces es un efecto de las luchas sociales de ahí que por ejemplo, el radar, el sonar, los aviones a reacción, el helicóptero, la energía nuclear, internet, etc., son avances tecnológicos que han transformado la vida de las personas y han emergido de graves choques bélicos, de la amenaza de ellos o de los preparativos para enfrentarlos.

Cabe hacerse la pregunta de por qué se originan los conflictos en la sociedad, siendo que existe un ordenamiento jurídico que regula la conducta del ser humano en sociedad. Al respecto, el artículo Relación del Hombre con los Demás del Ministerio de Educación de España, (S.F), sostiene que la sociabilidad humana es un hecho de experiencia común. Afirma que lo social aparece como una característica de la vida humana que implica pluralidad, unión y convivencia; asimismo que el hombre histórico se concreta en comunidades y asociaciones. Pero entra en análisis de cuál es la causa que está en el origen de esa sociabilidad humana; para lo cual propone tres enfoques que son: la teoría contractualista, la conocida como teoría naturalista y la teoría de la naturaleza social del hombre (o teoría del derecho natural).

Según el artículo se explica que la teoría del pacto o contrato social afirma que la sociedad humana tiene su origen y fundamento en un pacto o libre acuerdo entre los individuos; considera que la naturaleza humana es esencialmente egoísta y antisocial. En esa situación de inseguridad y temor en la que el hombre es un lobo para el hombre, los hombres renuncian al interés personal y a su derecho absoluto sobre los bienes materiales mediante un pacto en el que se constituye un poder fuerte, absoluto, pero más amable que el poder del hombre, capaz de formar las voluntades, y que surge del pacto de cada uno con todos los demás; de otro modo explica que el estado primitivo del hombre era asocial y que, en aras de un mayor perfeccionamiento, la sociedad se constituye gracias a un contrato social por el que los individuos ceden sus derechos en favor de la comunidad y del poder civil que representará la voluntad general.

En lo que se refiere a la teoría naturalista, sostiene el artículo en mención a la sociedad como un todo orgánico que se constituye como la última fase conocida de un proceso

evolutivo de la realidad (materia o espíritu), condicionado por las rígidas e inflexibles leyes del determinismo universal. Por último, el tercer enfoque afirma que el hombre es social por naturaleza; es decir, que el origen, causa eficiente o fundamento de la sociedad radica en la propia naturaleza humana que tiene en la sociabilidad una de sus características esenciales, es decir, existe una inclinación natural del hombre a vivir en sociedad.

Por otro lado, el tema buena convivencia social dentro del cual se enfoca la seguridad social y más específicamente la seguridad turística; tiene relación con el tema de la satisfacción de las necesidades del hombre que es el ente dinámico de la sociedad. En este sentido, la publicación “Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona” Elizalde, A. et al (2006), sostienen que la necesidad es la falta de algo y existen varios tipos de necesidades: (a) Necesidades deficitarias o inferiores, estas son: necesidades fisiológicas; necesidad de seguridad; de amor y de pertenencia; y de estima; si se produce una distorsión en ellas se pueden generar problemas psicológicos y/o fisiológicos. (b) Necesidades de desarrollo o superiores que se orientan hacia el logro de la autorrealización, las cuales no son tan poderosas como las necesidades fisiológicas; éstas pueden dañarse o perder su orientación más fácilmente que las necesidades primarias y requieren de un gran apoyo de las influencias exteriores.

En tal sentido estos autores citando a Maslow describen una jerarquía de necesidades que se suceden en una escala ascendente, mencionando que este autor las ordena en dos grandes bloques que establecen una secuencia creciente y acumulativa desde lo más objetivo a lo más subjetivo, de tal modo que el sujeto tiene que cubrir las necesidades situadas a niveles más bajos (más objetivas) para sentirse motivado o impulsado a satisfacer necesidades de orden más elevado (más subjetivas). Las necesidades inferiores son déficit y las necesidades

superiores se relacionan con requerimientos del desarrollo. Sostienen finalmente que las necesidades básicas son más potentes y tienen prevalencia sobre las otras, una vez satisfechas, se manifiestan las necesidades superiores y la persona se motiva para satisfacerlas.

Dentro de este contexto, qué sucede cuando las necesidades básicas de los integrantes de una sociedad no son atendidas de forma satisfactoria para cada uno de sus miembros; siendo la sociedad un organismo tan complejo tal como se afirma en el artículo Redes Complejas en la Dinámica Social, San Miguel, M. et al (s.f), algunas de las características generales del comportamiento complejo asociadas al estudio de sistemas con muchas partes elementales que interaccionan y dan lugar a un comportamiento colectivo, como es el caso de las estructuras sociales compuestas de individuos.

Asimismo, Carrera, M. (2016), dice que la sociedad actual es muy compleja, con realidades muy diferentes. Afirma que el mundo tan disociado bipolar, lo es en el campo económico y social: el 1% más rico de la población mundial acumula más riqueza que el 99% restante y así la concentración de la riqueza en unos pocos, provoca unas grandes desigualdades entre ciudadanos de un mismo territorio y entre diferentes países. En este sentido, ante esta realidad tan compleja, desigual e injusta, nos debemos preguntar si los fenómenos de convulsión social, la inseguridad social y la delincuencia no son la consecuencia de tal desigualdad en la distribución de los recursos económicos.

Convendría analizar por otro lado, si los fenómenos asociados con la seguridad o inseguridad social están enmarcados dentro de la naturaleza misma del ser humano como ente biológico, de ser así, tal como publica la Universidad de Alcalá, (s.f.); la competencia intraespecífica y los efectos dependientes de la densidad están, íntimamente ligados:

siempre que hay competencia intraespecífica, sus efectos sean éstos sobre la fecundidad, la supervivencia o sobre alguna combinación de ambos procesos, son dependientes de la densidad de la población. Asimismo, establece que la clave reside en la obiedad que cuando un competidor consume una parte de los recursos no solo se está beneficiando él, también está perjudicando indirectamente a sus competidores dado que éstos ya no pueden utilizar lo que se ha consumido y que este es el fundamento los fenómenos competitivos; siendo que la competencia intraespecífica sería un tipo de interacción que tiene lugar cuando algunos organismos sufren una reducción en su supervivencia o crecimiento, y en última instancia en su fecundidad, como resultado de la explotación de los recursos o de la interferencia por parte de otros seres u organismos.

Según la Red Interamericana de la de Gestión de la Seguridad Turística (RIGST, 2016), la seguridad es una de las pautas principales de valoración del hombre en la elección de un destino durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación y debe ser interpretada como un estado objetivo y subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. En este sentido, refiere la página que cuando se habla de seguridad, encontramos un conjunto de términos como seguridad ciudadana, seguridad comunitaria y seguridad turística que es importante definir.

Cuando se habla de seguridad ciudadana afirma el autor, nos estamos refiriendo a aquella condición o situación de resguardo integral de las personas y sus bienes ante riesgos y amenazas y del libre ejercicio de sus derechos humanos que se mantiene en el tiempo; la seguridad ciudadana está constituida por cuatro componentes básicos: el marco legal, el sistema judicial, el sistema penitenciario y las fuerzas de seguridad. También se menciona el concepto de seguridad comunitaria, que plantea un modelo concreto de gestión de la

seguridad que toma en cuenta al ciudadano en la formulación, desarrollo y verificación de las políticas de seguridad.

Dentro de este contexto, en la relación entre la seguridad y el turismo, la Organización Mundial del Turismo ha definido la seguridad turística como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras. Es decir, la seguridad turística es una variable de la seguridad ciudadana y debe ser analizada como parte de un sistema de seguridad integral pero con sus propios indicadores o ejes de trabajo. En este sentido, los factores que condicionan la seguridad turística tomando lo descrito por López, V. (s.f.), son:

- a) **Información fidedigna.** Que debe estar siempre disponible ya que el turista debe estar informado; debe tener un mapa o direcciones claras de los lugares que visita, debe saber a dónde recurrir en caso de emergencia, debe conocer vías de evacuación. Sostiene López que la incertidumbre incrementa el temor a padecer cualquier tipo de siniestro; por tanto es fundamental que el turista reciba tal información en su mismo idioma; en este aspecto no sólo nos referimos a sistemas de señalética, sino también a que el recurso humano del destino, que tenga contacto con el turista debe hablar el ese idioma.
- b) **Entorno de visita o tránsito.** La falta de higiene, los vagabundos, prostitución en la vía pública, mala iluminación de callejones y calles, mal estado de servicios públicos, son sólo algunos aspectos que dan una imagen negativa del lugar y que impiden el pleno goce del esparcimiento del turista, ya que el mismo está más preocupado en prevenir un asalto o un ataque que en disfrutar del destino. Afirma el autor: es aquí donde podemos decir que la aplicación de la Prevención del Crimen a través del Diseño Ambiental (CPTED en inglés) es la herramienta ideal, tanto en lo público como en lo

privado, para evitar siniestros de los más variados tipos y, además, contribuir a la imagen del lugar.

- c) **Protección y seguridad.** Si bien la seguridad es una sensación de orden subjetivo, la misma se sostiene en percepciones objetivas y reales; la presencia de efectivos de seguridad es el mejor ejemplo de esto. En este sentido, la presencia de los mismos dan tranquilidad al turista y, mejor aún, si el efectivo de seguridad habla su mismo idioma, contribuyendo así a la información del visitante.

- d) **Conciencia Turística.** El turista llega al destino turístico con expectativas, desea conocerlo todo en el poco tiempo que tiene y, como se encuentra distendido, se olvida de las principales pautas de prevención que seguramente en su lugar de origen tiene siempre presentes. Esta tendencia es común en hombres jóvenes (por lo general de entre 21 y 35 años) que viajan solos, quienes sostienen equivocadamente la filosofía de “a mí no me va a pasar nada”; entonces recorren los lugares con billeteras llenas, cámaras fotográficas, teléfonos celulares, bolsos, etc., esto lo hacen un blanco tentador para el delincuente, en especial para el “descuidista”, siendo el robo uno de los principales crímenes sufridos por los turistas extranjeros; aunque también la inseguridad se expresa en cobros indebidos y malos servicios.

- e) **Denuncia de daños sufridos.** Algunas veces por vergüenza, aunque por lo general no lo hace para no perder tiempo, único recurso no reembolsable del turista. En este sentido es importante señalar que los problemas de turista deben ser atendidos rápidamente, su tiempo es escaso y no lo quiere perder en comisarías o llenando formularios.

En el caso peruano, el Plan Nacional de Seguridad Turística del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2011) dentro de sus políticas que orienta el desarrollo sostenible del turismo en el Perú define: “La seguridad es un componente indispensable para el desarrollo de los productos y servicios turísticos. La cultura de seguridad es un elemento esencial en los destinos tanto para la calidad de vida de sus pobladores como para todos aquellos turistas que lo visitan”. Es decir al igual que sucede con la calidad, la seguridad se ha convertido en un referente básico para el desarrollo turístico del país. Ambos factores, que están íntimamente relacionados, generan estabilidad y progreso en los destinos.

Según el plan en mención la actividad turística depende innegablemente del entorno en donde se desarrolla, por lo que la estabilidad de un destino deberá ofrecer al turista y a la propia población un clima propicio para asegurar la integridad física, jurídica, patrimonial, psicológica y económica. La insuficiencia de garantías de seguridad puede hacer poco atractivo el desplazamiento de visitantes a un lugar y, con ello, obstaculizar la consolidación del desarrollo turístico de un destino. La gestión del turismo articula el funcionamiento del sector público y privado, buscando la participación e integración de los Gobiernos Regionales, Locales y de los gremios representativos del Sector Turismo. Asimismo, se define que "La seguridad ha de ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio turístico exento de riesgos reales ó potenciales, ya que la percepción de inseguridad afecta negativamente a la experiencia turística e impacta negativamente en la imagen del destino”.

Asimismo, el plan considera un marco referencial dentro del cual se establecen los lineamientos de la política sectorial turística y el marco legal específico sobre seguridad turística de la siguiente manera:

Lineamientos de Política Sectorial: el Plan de Protección al Turista, se enmarca en los aspectos de Política Sectorial considerados en el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR 2008 – 2018, que tiene como objetivo general “Alcanzar un turismo sostenible en el Perú como herramienta de desarrollo económico – social del país”, y específicamente en el objetivo estratégico de “Desarrollar una cultura turística que garantice la seguridad y satisfacción del visitante”.

Contexto Legal: la presente investigación se enmarca dentro de los alcances de la Ley General del Turismo 28408 y su correspondiente Reglamento a través del Plan Estratégico Nacional de Turismo PENTUR; asimismo la Ley N° 28982 que regula la Protección y Defensa del Turista Artículo 31°.- “Toda persona sea nacional o extranjera, que en calidad de turista permanezca o se desplace dentro del territorio nacional, goza de los mismos derechos y está sujeto a las mismas condiciones”. Del mismo modo, el Artículo 35°.- “Créase la Red de Protección al Turista encargada de proponer y coordinar medidas para la protección y defensa de los turistas y de sus bienes”, teniendo como aspectos funcionales de la citada red, los siguientes:

- 1) Elaborar y ejecutar el plan de protección al turista.
- 2) Ejecutar acciones coordinadas que garanticen la seguridad turística integral.
- 3) Promover mecanismos de información, protección y asistencia a los turistas en coordinación con las autoridades competentes.
- 4) Coordinar con las entidades competentes acciones para la prevención, atención y sanción de atentados, agresiones, secuestros o amenazas contra los turistas de conformidad con la legislación vigente.
- 5) Proponer normas orientadas a la protección y defensa del turista.

- 6) Realizar acciones conjuntas con el sector privado para la protección y defensa del turista.
- 7) Orientar y coordinar con la prensa la difusión de información veraz y oportuna sobre los acontecimientos y situaciones que pueden incidir en la seguridad de los turistas.

La Satisfacción del Consumidor, se puede definir como un juicio, bien de naturaleza cognitiva o bien de carácter afectivo o emocional, que deriva de la experiencia del individuo con el producto o servicio. Devesa M. (1997). Afirma que la satisfacción del cliente es considerado como un objetivo estratégico prioritario ya que permite medir el éxito del producto existiendo un acuerdo generalizado sobre su importancia, tanto a nivel general como en el caso concreto del turismo, aunque no exista un consenso sobre su definición, su dimensión o sobre la forma de hacerlo operativo. En ese sentido, se han desarrollado diferentes teorías y enfoques en el estudio de la satisfacción, destacando especialmente el primero de los que se señalan a continuación: los modelos de desconfirmación de las expectativas; el modelo de la equidad; el modelo de la norma y el modelo de la satisfacción global percibida.

Según Feijóo, S. (s.f) el paradigma de la confirmación de expectativas ha dominado la literatura de la satisfacción del consumidor desde sus orígenes en los primeros años de la década de los setenta, con el paso del tiempo ha ido evolucionando y a su alrededor han ido surgiendo otros modelos que ha denominado satélites. El modelo de la confirmación de expectativas concibe la satisfacción como el resultado de un contraste o comparación entre la realidad percibida por el individuo y algún tipo de estándar de comparación (expectativas, normas basadas en la experiencia, etc.).

Como puede deducirse del párrafo anterior, las proposiciones iniciales del modelo eran muy

sencillas: la satisfacción se relaciona con el grado y dirección de la discrepancia entre expectativas y rendimiento. Produciéndose lo que se ha denominado confirmación de expectativas cuando el rendimiento del producto o servicio son los esperados inicialmente, desconfirmación negativa, cuando el rendimiento es inferior al esperado, apareciendo entonces la insatisfacción.

En el artículo “Determinantes de la satisfacción del turista. Un estudio en la ciudad de Guarujá – Brasil”, Oliveira, B. (2011) la satisfacción del cliente está en el centro del proceso de establecimiento de relaciones a largo plazo ya que los clientes insatisfechos presentan un alto poder destructivo pues transmiten su insatisfacción a otros nueve clientes potenciales. Sostiene el autor citando a otros autores que, cerca del 90% de los clientes insatisfechos no realizan reclamos pero comienzan a consumir productos o servicios de otros oferentes lo cual constituye una cuestión bastante delicada pues dificulta saber incluso por qué se perdió el cliente. En tal sentido expone los siguientes datos provenientes de estudios concernientes al comportamiento de clientes insatisfechos:

- Sólo el 3% de las transacciones dan origen a reclamos.
- Cerca del 15% de las transacciones ocurren por vía indirecta (amigos, vecinos y vendedores de las empresas)
- Aunque el 30% de las transacciones proporcionan problemas a los clientes, los mismos no son comunicados a las empresas.
- De esta manera se observa que, a pesar de que el 48% de las transacciones estudiadas proporcionaron algún tipo de insatisfacción, la mayoría no es comunicada formalmente a las respectivas organizaciones.

Las Expectativas para Oliveira, B. (2011) la satisfacción son el sentimiento resultante de

la comparación de un desempeño obtenido con relación a las expectativas de una persona. Esas expectativas son formadas e influenciadas por experiencias de compra anteriores, recomendaciones de amigos, otras fuentes de información, y promesas de los que participan de un determinado sistema turístico; incluyendo al propio gestor del destino; de esta manera la expectativa debe ser administrada para que sea suficiente para atraer al turista y evitar que sea inalcanzable. Finalmente el autor afirma que los consumidores poseen dos niveles de expectativas: el nivel deseado y el nivel adecuado; el primero se refiere a lo que le gustaría recibir; y el segundo refleja lo que es aceptable recibir destacando que entre estos dos niveles de expectativa, existe una zona de tolerancia, tal como se puede apreciar en la figura siguiente.

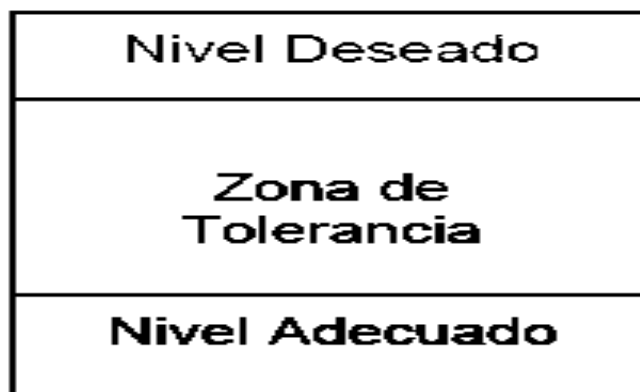


Figura N° 01: Niveles de Expectativa. Fuente: Oliveira, B. (2011)

Se conoce como expectativa a la palabra derivada del latín *exspectātum*, que se traduce como “mirado” o “visto”, a la esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito, según Pérez, J. y Merino, M (2012). El artículo refiere que por lo general, la expectativa se asocia con la chance razonable de que algo se concrete. En este sentido, para que las expectativas puedan nacer es necesario que tengan alguna clase de

respaldo, sino se trataría sólo de un simple deseo que podría llegar a tener raíces irracionales o estar impulsado por cuestiones vinculadas a la fe.

Otro detalle a tener en cuenta es que la expectativa aparece tras una incertidumbre, en momentos en los cuales aún no se ha confirmado qué es lo que puede llegar a pasar. La expectativa, entonces, consiste en depositar confianza en aquello que, según se considera, es más probable que ocurra: se trata, en definitiva, de una suposición que de acuerdo a las circunstancias puede ser más o menos realista; entonces cuando las expectativas no se ven satisfechas, el individuo experimentará una decepción.

Percepción según la Real Academia Española de la Lengua, es la acción y efecto de percibir. Es la sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos o también es el mismo conocimiento o idea sobre algo. Es un término que alude al primer conocimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos. A decir de Vargas, L. (1994), en el proceso de la percepción están involucrados mecanismos vivenciales que implican tanto al ámbito consciente como al inconsciente de la psique humana; esto en contra de la postura que circunscribe a la percepción dentro de la conciencia han sido formulados planteamientos psicológicos que consideran a la percepción como un proceso construido involuntariamente en el que interviene la selección de preferencias, prioridades, diferencias cualitativas y cuantitativas del individuo acerca de lo que percibe (este proceso se denomina preparación); al mismo tiempo, rechazan que la conciencia y la introspección sean elementos característicos de la percepción.

Sostiene Vargas que el hombre es capaz de tener múltiples sensaciones pero sólo repara en unas cuantas tomando conciencia de ellas, pero que sin embargo, hay sensaciones que también llegan a la mente y son procesadas de forma inconsciente. En tal sentido, la

percepción subliminal a la cual por mucho tiempo se le negó existencia actualmente es un hecho comprobado. En la percepción subliminal lo percibido puede quedar registrado en la mente en forma inconsciente sin llegar a alcanzar el nivel de la conciencia, de esta manera según Oliveira, se resalta la fuerte relación que existe para el consumidor entre el valor y su satisfacción pues en la medida en que el producto es percibido como "de valor", el consumidor logra sus objetivos y la satisfacción es una consecuencia natural. Así, el factor crítico para que los clientes compren repetidas veces un mismo bien y transiten el camino hacia la fidelidad es la satisfacción que obtiene con su uso.

Los niveles de satisfacción del cliente se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio; la lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento; es posible entonces definir la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas. Para determinar los diferentes grados o niveles de satisfacción del cliente, en este caso del turista ecuatoriano respecto de la seguridad turística en el Distrito Tumbes, se puede usar el modelo presentado por Oliveira, como sigue.

$$\text{Grado de Satisfacción} = \text{Valor Percibido} - \text{Valor Esperado}$$

Figura N° 02: Modelo para la medición de la satisfacción de Kotler y Keller. Fuente: Oliveira (2011)

De acuerdo con el modelo expuesto en la figura 02, si el valor recibido por un determinado cliente fue menor que el valor que esperaba recibir queda insatisfecho con el producto y, por lo tanto, la probabilidad de que repita la compra tiende a disminuir. La información necesaria para medir el grado de satisfacción del cliente puede ser obtenida mediante indicadores que sean relevantes para cada tipo de producto.

De acuerdo con el modelo, si el valor percibido por un determinado cliente (turista) fue menor que el valor que esperaba recibir queda insatisfecho con el producto o servicio y por lo tanto, la probabilidad de que repita la compra tiende a disminuir. Entonces, la información necesaria para medir el grado de satisfacción del cliente debe ser obtenida mediante indicadores relevantes para cada tipo de producto o servicio pudiéndose utilizar según Oliveira los siguientes parámetros.

Tabla N° 01.

Valoración del Nivel de Satisfacción del Consumidor

Valor Percibido		Valor Esperado		Nivel de Satisfacción	
Excelente	10	Elevado	3	Complacido	8 a 10
Bueno	7	Moderado	2	Satisfecho	5 a 7
Regular	5	Bajo	1	Insatisfecho	0 a 4
Malo	3				

Fuente: Alemán, B y Preciado, S (2016).

La tabla incluye los valores asignados la percepción (3 malo – 10 excelente) y los valores a la expectativa (1 bajo – 3 elevado) de cuya resta se obtiene el nivel de satisfacción (0 a 4 insatisfecho, 5 a 7 satisfecho, 8 a 10 complacido).

Por último, Thompson, I (2005), afirma que luego de haber realizado la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan cualquiera de tres niveles de satisfacción que son:

- a) **Insatisfacción:** sostiene que este fenómeno se produce cuando el beneficio percibido en el producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- b) **Satisfacción:** este factor afirma el autor, se pone de manifiesto cuando el beneficio percibido en el producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.
- c) **Complacencia:** finalmente este factor se produce cuando el beneficio percibido en producto o servicio, excede a las expectativas del cliente.

II. MATERIALES Y METODOS

1. Diseño de Investigación.

El presente trabajo de investigación, teniendo en consideración su carácter, es básico; planteado bajo un diseño no experimental, de naturaleza descriptiva y con un enfoque mixta, porque describe las variables como: satisfacción por parte de los turistas ecuatorianos en el distrito de Tumbes sobre seguridad turística; ambas variables cualitativas, lo cual se fundamenta en lo afirmado por Schmelkes, C. (2014), que un trabajo de investigación que utiliza estadística descriptiva (porcentajes, sumas restas, media, mediana) no significa que es cuantitativa, para ser cuantitativa tiene que utilizar necesariamente la estadística inferencial.

Sin embargo, teniendo en cuenta el método de análisis y procesamiento de la información recogida en campo utilizado, también se puede considerar este trabajo como una investigación mixta dependiendo del sesgo de interpretación del lector, en la medida que se utilizó el modelo numérico de Kottler y Keller para la valoración de las actitudes, que en este caso fueron de expectativa, percepción y posteriormente nivel de satisfacción, de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística en Tumbes.

2. Población y Muestra

Población:

Al inicio de la investigación, existían diversas cifras sobre el número de turistas ecuatorianos que visitan Tumbes, sin embargo se tomó como población objeto de estudio, aquella constituida por todos los turistas ecuatorianos que ingresan al país a través del Centro Binacional de Atención en Frontera – Tumbes, que según Promperú fueron 138 492 visitantes el año 2016, población de la cual se realizó el correspondiente muestreo.

Muestra:

Mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, con un universo poblacional de 138,492, turistas ecuatorianos que visitaron Tumbes durante el año 2016, y mediante el uso de un software de Excel (UGR en línea), se calculó una muestra de 383 turistas con un margen de error máximo permitido del 5% y con un nivel de confianza del 95%; tal como se aprecia en la figura 03; siendo el método de selección al azar.

MARGEN DE ERROR MÁXIMO ADMITIDO	5.0%
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN	138,492
Tamaño para un nivel de confianza del 95%	383
Tamaño para un nivel de confianza del 97%	469
Tamaño para un nivel de confianza del 99%	662

Figura N° 03: Cálculo de la Muestra para poblaciones finitas. Fuente: UGR

Por otro lado, se consideró como criterio de inclusión para las unidades muestrales a todos los turistas ecuatorianos que visitan Tumbes, de género masculino y femenino, mayores de 18 años; mientras que se excluyó a los turistas de ambos géneros que sean menores de 18 años.

3. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Métodos:

a) Método Basado en Opinión:

Este método consiste en obtener información teniendo como fuente la opinión y parecer de un determinado grupo de informantes con la ayuda de técnicas e

instrumentos Arias, J. (2007). En tal sentido, los informantes para el presente trabajo fueron los turistas ecuatorianos que visitaron Tumbes y el instrumento utilizado fue un cuestionario de encuesta mediante el cual se recopiló información a partir de un muestreo al universo de turistas ecuatorianos que visitan Tumbes en el lapso de un año, quienes manifestaron sus opiniones sobre expectativa y percepción relacionadas con la seguridad turística en el lugar visitado; asimismo, de estas opiniones y a través del análisis, se obtuvo el nivel de satisfacción de éstos con relación a la mencionada variable seguridad turística en Tumbes.

b) Análisis y Síntesis.

Este método que consiste en el acto de separar las partes de un elemento para estudiar su naturaleza, su función y de la composición de un elemento por la reunión de sus partes Morales, E. (2013) nos permitió comprender la información recabada de encuestas y entrevistas; a partir de ello, se pudo reducir los datos a través de la selección, ordenamiento y síntesis de los mismos, para posteriormente realizar la redacción del informe final de investigación.

Técnicas:

- a) Encuesta:** Esta técnica consistió en el abordaje de los turistas que visitaron Tumbes, en el Centro de Binacional de Atención Fronteriza (CEBAF), donde se aplicó los cuestionarios de encuesta (anexo 05) a turistas en el CEBAF cabecera Perú, para conocer sus expectativas sobre la seguridad turística en Tumbes. De la misma forma, se aplicó el cuestionario de encuesta (anexo 06) el en CEBAF cabecera Ecuador, para conocer la percepción que el turista ecuatoriano lleva sobre la seguridad turística luego de haber visitado Tumbes.

Este trabajo se llevó a cabo de la siguiente manera, en un primer momento que se desarrolló en un lapso de 30 días se obtuvo información con referencia a las expectativas que los visitantes ecuatorianos tienen sobre cada una de las variables relacionadas con la seguridad turística en Tumbes, por lo cual los cuestionarios fueron distribuidos en el CEBAF cabecera Perú, que es donde los visitantes registran su ingreso al país. Un segundo momento tuvo una duración de 60 días (no continuos), consistió en el reparto de cuestionarios de encuesta en el CEBAF cabecera Ecuador, lugar donde todos los visitantes ecuatorianos que vienen a Tumbes, registran el retorno a su país obteniéndose la percepción después de la experiencia de visita.

b) Entrevista: Esta técnica estuvo orientada a buscar información complementaria desde la opinión de informantes cuya actividad profesional está relacionada con la seguridad turística en Tumbes, a través de la aplicación de un cuestionario de preguntas abiertas sobre temas de seguridad turística (anexo 07), informantes que fueron seleccionados por conveniencia. Estos informantes fueron representantes de las siguientes instituciones: Policía Nacional del Perú, Dirección Regional de Turismo, Oficina de Información Turística (Iperú), Municipalidad Provincial de Tumbes y Cámara Regional de Turismo; y la información proporcionada por éstos permitió tener mayores elementos para comprender lo que sucede con la realidad turística en Tumbes principalmente con lo referente a seguridad turística.

Instrumentos: Se utilizó en esta investigación, los siguientes instrumentos:

Libretas de campo. Fueron instrumentos en los cuales se tomó nota de las ocurrencias y situaciones particulares durante el tiempo de recojo de información de campo en los Centros Binacionales de Atención en Frontera (CEBAF).

Cuestionarios de encuesta. Se diseñaron dos cuestionarios con un total de veintiuna preguntas cada uno. Un primer cuestionario estuvo orientado a recabar información sobre expectativas y un segundo cuestionario estuvo orientado a recabar información sobre percepción de los turistas ecuatorianos; en ambos casos respecto de la seguridad turística en Tumbes distrito. Estos cuestionarios fueron aplicados a un total de 776 turistas (383 sobre expectativa y 383 sobre percepción)

Cuestionario de entrevista. Fue diseñado como un instrumento de apoyo para obtener la opinión de los funcionarios regionales vinculados a la seguridad turística en Tumbes, opiniones que sirvieron como posibles explicaciones respecto de los resultados obtenidos de parte de los turistas.

De otro lado, se utilizaron recursos instrumentales como: cámara fotográfica, tablillas de madera para encuestar, grabador de audio y matrices de tabulación de datos. Los instrumentos de recojo de información como cuestionarios de encuesta y guías de entrevista, fueron puestos a prueba y validados antes del inicio del trabajo de campo.

4. Análisis, Interpretación y Sistematización

Análisis: para el análisis de la información recabada se construyeron dos cuadros matrices, uno donde se procesó las opiniones vertidas por los informantes sobre la expectativa sobre la seguridad turística antes de visitar Tumbes (anexo 01) y otro donde se procesó las opiniones vertidas por los informantes sobre la percepción que tenían con relación a la seguridad turística una vez habiendo visitado Tumbes (anexo 02).

Estos cuadros matrices permitieron clasificar las opiniones vertidas de acuerdo a parámetros establecidos en cada uno de los cuestionarios de encuesta aplicados, por variable (información fidedigna, entorno de visita, protección, conciencia turística y denuncias de

incidentes); sub variable (instalaciones seguras en terminales, vigilancia policial, buen servicio y precio justo, etc.); finalmente según cada indicador (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) para la matriz de expectativa, así como (totalmente satisfecho, satisfecho, insatisfecho, totalmente insatisfecho) para la matriz de percepción. De otro lado, se utilizaron los cuadros matrices para la elaboración de figuras que permitieron visualizar gráficamente las opiniones agrupadas por indicador que se presentan en resultados.

Finalmente, a partir del modelo para la medición de la satisfacción de Kotler y Keller, se construyó una Matriz sobre Nivel de Satisfacción, donde se consolidan los valores de expectativa como de percepción por variable y sub variable derivadas de las matrices 01 y 02. En esta matriz, mediante la sustracción de los valores de percepción menos los valores de expectativa se obtuvieron los resultados que aplicados al modelo antes mencionado, originaron el nivel de satisfacción expresado en: complacido, satisfecho o insatisfecho.

Interpretación: Se utilizaron los resultados del análisis, que fueron sometidos a la discusión mediante comparación con la teoría existente sobre seguridad turística; éstos se exponen en la discusión del presente informe.

Sistematización: Se utilizó los programas de cómputo más comunes que son el Excel, y Word, que ayudaron y facilitaron el procesamiento y síntesis de la información, estos programas permitieron elaborar los cuadros, y figuras así como la redacción del presente informe final de tesis.

III. RESULTADOS

1. EXPECTATIVAS DE LOS TURISTAS ECUATORIANOS SOBRE LA SEGURIDAD TURÍSTICA, ANTES DE VISITAR TUMBES.

1.1 INFORMACIÓN FIDEDIGNA.

Aspecto planteado: Existe información turística y accesible en un 39% en desacuerdo, Existe asistencia en caso de emergencias en 33% en desacuerdo, Existe información escrita y grafica en carretera y ciudad 39% en desacuerdo, Hay señalética en vías y lugares turísticos totalmente de acuerdo en 49%, Existe personas especializadas en orientación turística 37% de acuerdo.

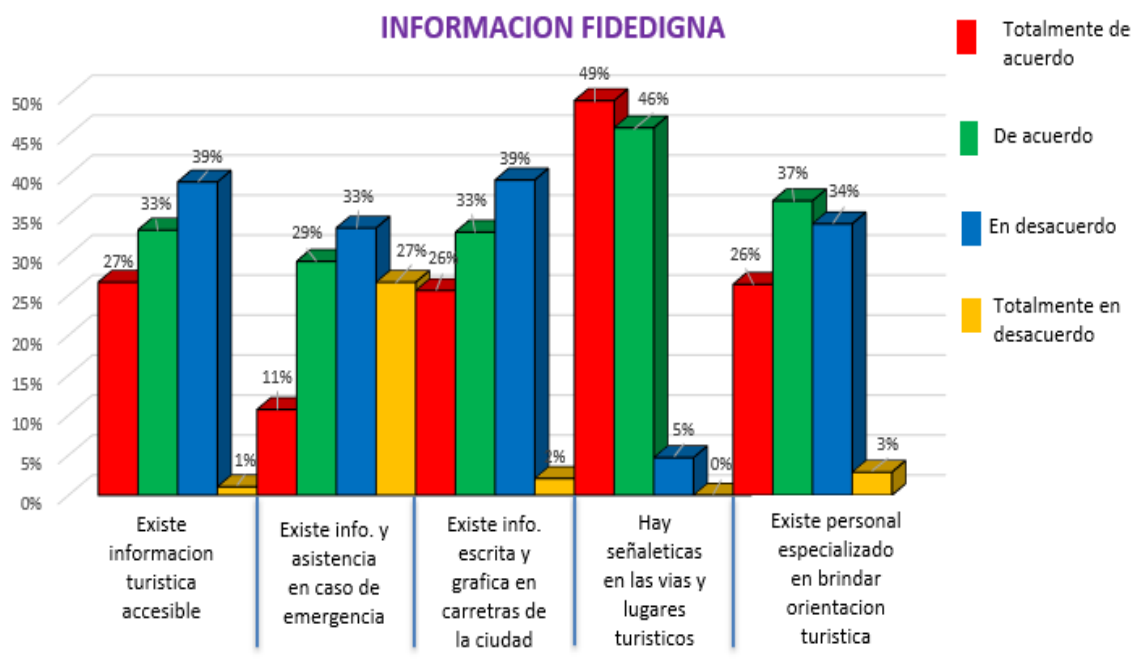


Figura N° 04 Expectativa de Información fidedigna.

Fuente: Matriz de encuesta 2017.

1.2 ENTORNO DE VISITA Y TRÁNSITO.

Aspecto planteado: Instalaciones seguras en lugares turísticos con un 36% de acuerdo y un 16% en totalmente de acuerdo, El acceso a servicios básicos en 37% en desacuerdo y en 1% en totalmente en desacuerdo, El entorno de visita agradable con limpieza y ornato tenemos una igualdad de 46% de acuerdo y totalmente de acuerdo y con un mínimo de 2% en totalmente en desacuerdo.

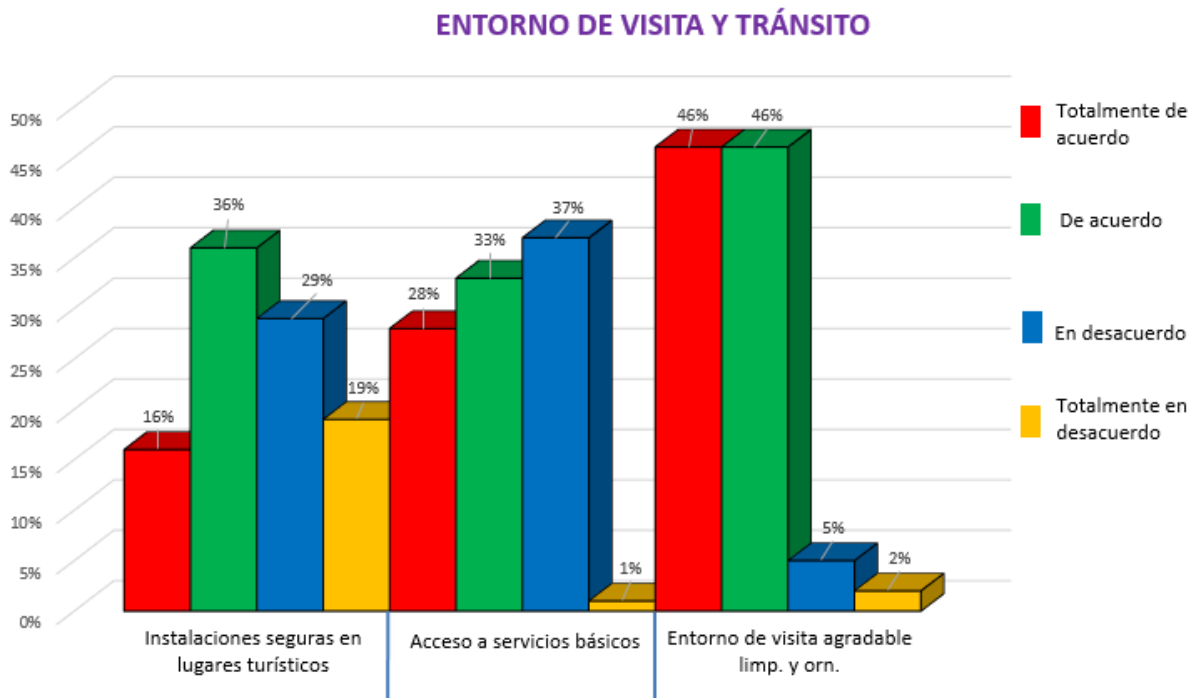


Figura N° 05. Entorno de visita y transito

Fuente: Matriz de encuesta 2017.

1.3 PROTECCIÓN Y SEGURIDAD.

Aspecto planteado: Existencia de vigilancia policial en carreteras con un máximo de 51% respondieron estar de acuerdo y con un mínimo de 0% en totalmente en desacuerdo, la seguridad y vigilancia policial en calles en un máximo de 36% respondieron estar de acuerdo y un mínimo de 6% respondieron estar totalmente en desacuerdo, la seguridad y vigilancia en terminales con un máximo de 34% respondieron estar de acuerdo y con un mínimo de 15% respondieron estar en totalmente de acuerdo, la seguridad y vigilancia en sitio turísticos con un máximo de 44% respondieron estar de acuerdo y con un mínimo de 3% respondieron estar en totalmente en desacuerdo, en los centro de denuncias para turistas con un máximo de 33% respondieron estar de acuerdo y con un mínimo de 17% respondieron estar en desacuerdo.

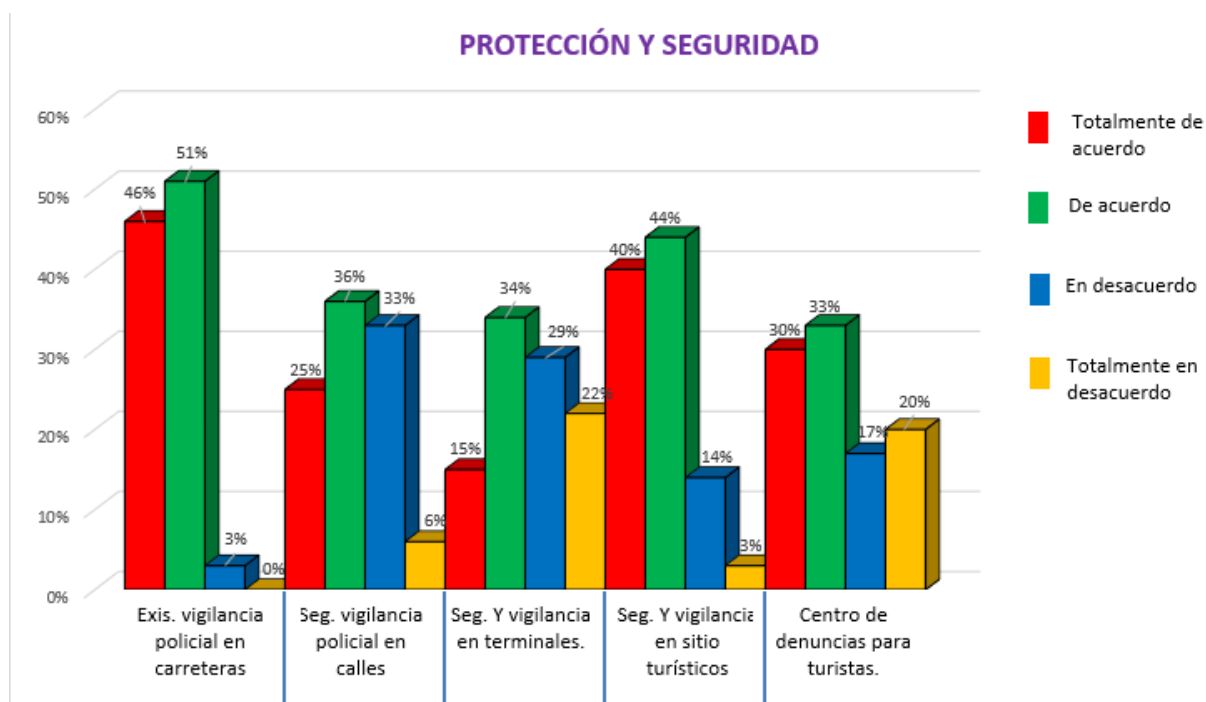


Figura N° 06. Protección y seguridad.

Fuente: Matriz de encuesta 2017.

1.4 CONCIENCIA TURÍSTICA

Aspecto planteado: la visita plenamente agradable respondieron con un porcentaje alto 53% de acuerdo y con un porcentaje bajo de 0% en totalmente en desacuerdo, los ciudadanos peruanos tratan con amabilidad y respeto en un porcentaje alto 62% de acuerdo y con un porcentaje bajo de 0% totalmente en desacuerdo, el buen servicio y precio justo con un 51% de acuerdo y 0% totalmente desacuerdo, los agentes de seguridad son personas de confianza con 29% de acuerdo y 24% en desacuerdo, los peruanos preparados para acoger visitantes en 34% de acuerdo y 6% en totalmente en desacuerdo.

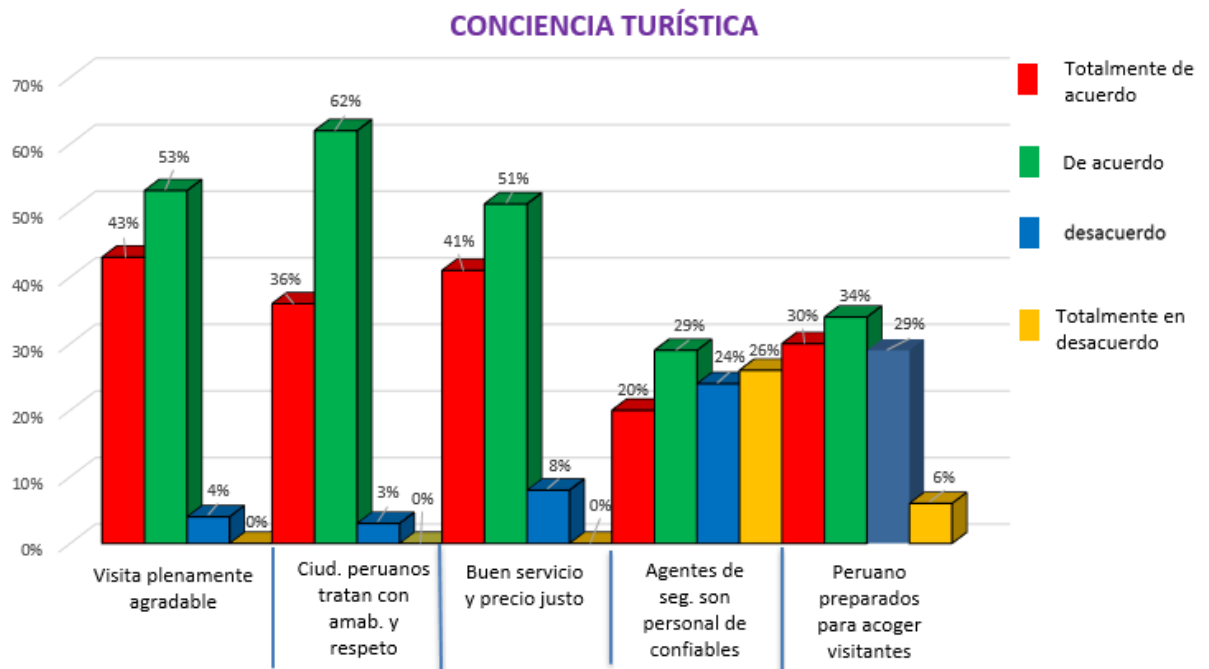


Figura N° 07. Conciencia turística.

Fuente: Matriz de encuesta 2017.

1.5 INCIDENTES Y DENUNCIAS

Aspecto planteado: Autoridades simplifican denuncias y daños en un 34% de acuerdo y con 21% totalmente en desacuerdo, las denunciaría y robos ante las autoridades peruanas en 35% de acuerdo y 20% en desacuerdo, las autoridades realizan control de criminalidad con un 36% de acuerdo y con 11% en totalmente en desacuerdo.

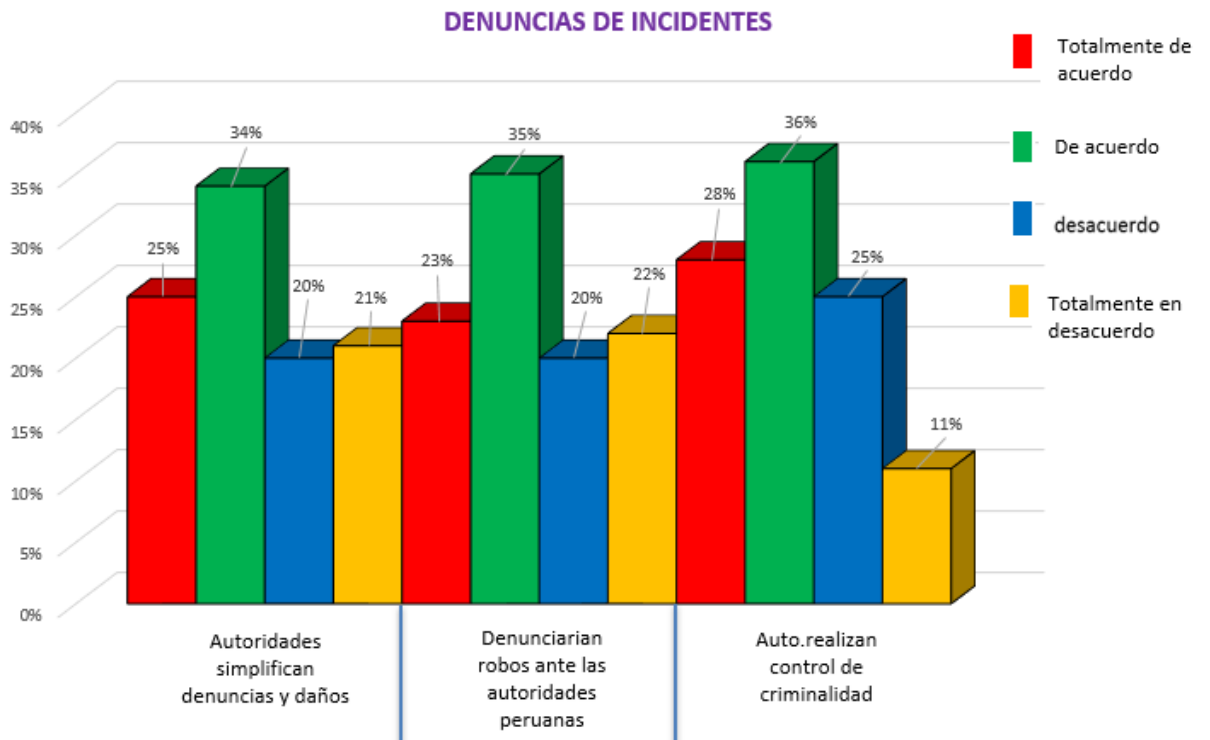


Figura N° 08. Denuncias de incidentes.

Fuente: Matriz de encuesta 2017.

2. PERCEPCIÓN DE LOS TURISTAS ECUATORIANOS SOBRE LA SEGURIDAD TURÍSTICA DESPUÉS DE HABER VISITADO TUMBES.

Del mismo modo que lo explicado en el numeral uno (1) del presente capítulo, las variables e indicadores que configuran la seguridad turística, en este caso en el distrito Tumbes, vinculados a la información, entorno de visita, protección y seguridad, la conciencia turística y las denuncias de incidentes; asimismo, teniendo en cuenta que se debe determinar el nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos que visitan Tumbes; otra de las estrategias fue medir a través de un cuestionario de encuesta estructurado, también con un total de veinte y una preguntas, la percepción que estos turistas tuvieron sobre la seguridad turística en Tumbes después de haber realizado su visita.

En este sentido, medir la percepción implicó el planteamiento de preguntas en tiempo pasado sobre cada uno de los indicadores de seguridad turística, sobre lo cual el encuestado debía expresar su opinión sobre lo experimentado durante su visita (anexo 02), para lo cual las alternativas fueron: a) totalmente satisfecho, b) satisfecho, c) insatisfecho, d) totalmente insatisfecho. De esta forma, a continuación, se describe con la ayuda de figuras los detalles de la información recabada.

2.1 INFORMACIÓN FIDEDIGNA.

Aspecto planteado: Información turística en lugares de visita con 43% satisfecho, y con 2% totalmente insatisfecho, información y asistencia en caso de emergencias con 39% satisfecho y con 12% totalmente insatisfecho, información escrita y gráfica en carreteras y ciudad con 65% de insatisfacción y con 5% de totalmente satisfecho, señalética en vías de acceso y lugares turísticos con 56% de insatisfacción y 5% de totalmente satisfecho, personal especialistas en orientación turística con 61% de insatisfacción y 8% totalmente satisfecho.

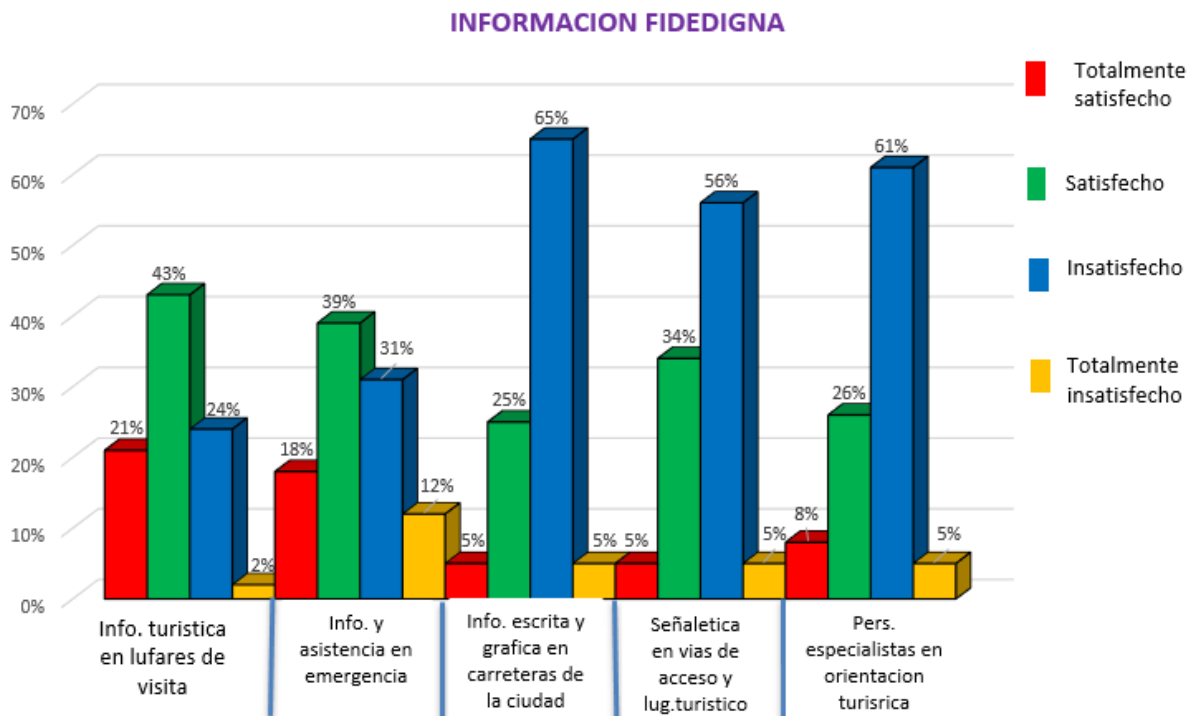


Figura N° 09. Información fidedigna.

Fuente: matriz de encuesta 2017.

2.2 ENTORNO DE VISITA Y TRÁNSITO

Aspecto planteado: Instalaciones seguras en lugares turísticos con 61% insatisfecho y 5% totalmente satisfecho, acceso a servicios básicos con el 40% satisfecho y el 13% totalmente insatisfecho, el entorno de visita agradable por limpieza y ornato con el 63% insatisfecho y el 7% totalmente satisfecho.

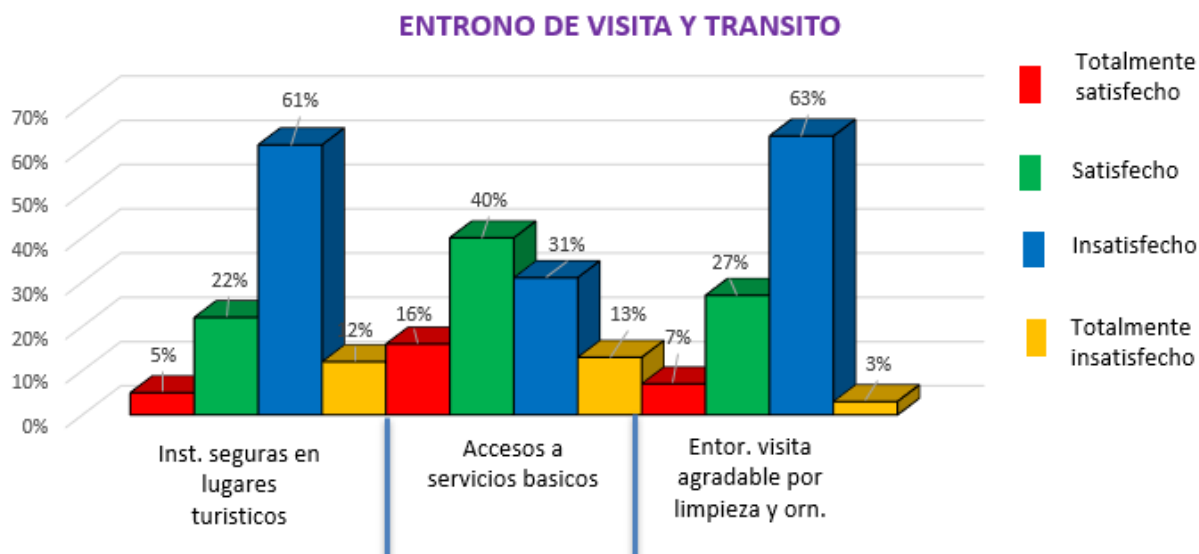


Figura N° 10. Entorno de visita y tránsito.

Fuente: matriz de encuesta 2017.

2.3 PROTECCIÓN Y SEGURIDAD

Aspecto planteado: Seguridad y vigilancia policial en carretas en 50% de insatisfacción y con el 10% totalmente satisfecho, la seguridad y vigilancia policial en calles y ciudad con el 35% insatisfecho y con el 14% totalmente satisfecho, la seguridad y vigilancia policial en terminales el 44% insatisfecho y el 10% totalmente satisfecho, la seguridad y vigilancia policial en sitios turísticos el 51% dijo sentirse insatisfecho y el 6% dijo sentirse totalmente satisfecho, la atención de denuncias y acción rápida para turistas el 52% dijo sentirse insatisfecho y el 3% totalmente satisfecho.

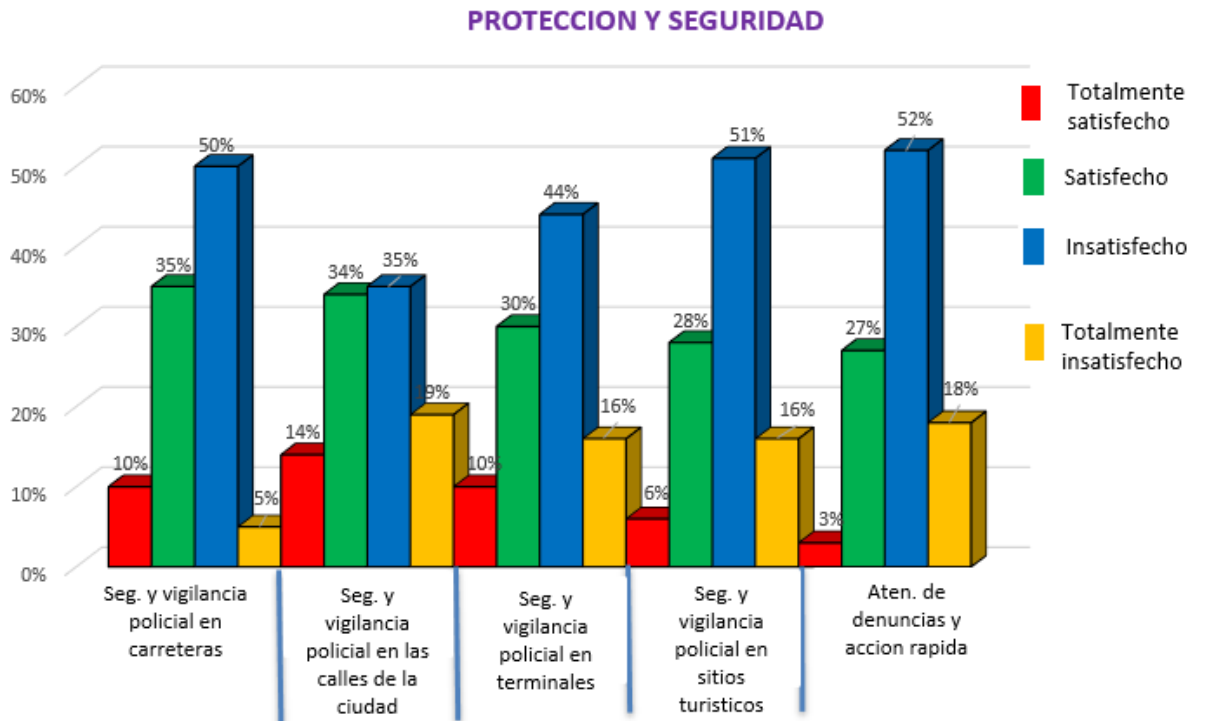


Figura N° 11. Protección y seguro.

Fuente: matriz de encuesta 2017.

2.4 CONCIENCIA TURÍSTICA

Aspecto planteado: La visita plenamente agradable en Tumbes con el 41% satisfecho y el 12% totalmente insatisfecho, el 51% dijeron sentirse satisfecho por el trato amable y respetuoso de los ciudadanos y el 6% dijeron sentirse totalmente insatisfecho, el 50% se mostraron satisfechos con el buen servicio y cobro justo y el 6% totalmente insatisfecho, el 61% dijo estar insatisfecho con la confiabilidad de los agentes de seguridad y 29% se sintieron satisfechos, el 43% dijo estar satisfecho sobre que los tumbesinos están preparados para acoger a visitantes y el 21% se sintieron totalmente insatisfecho.

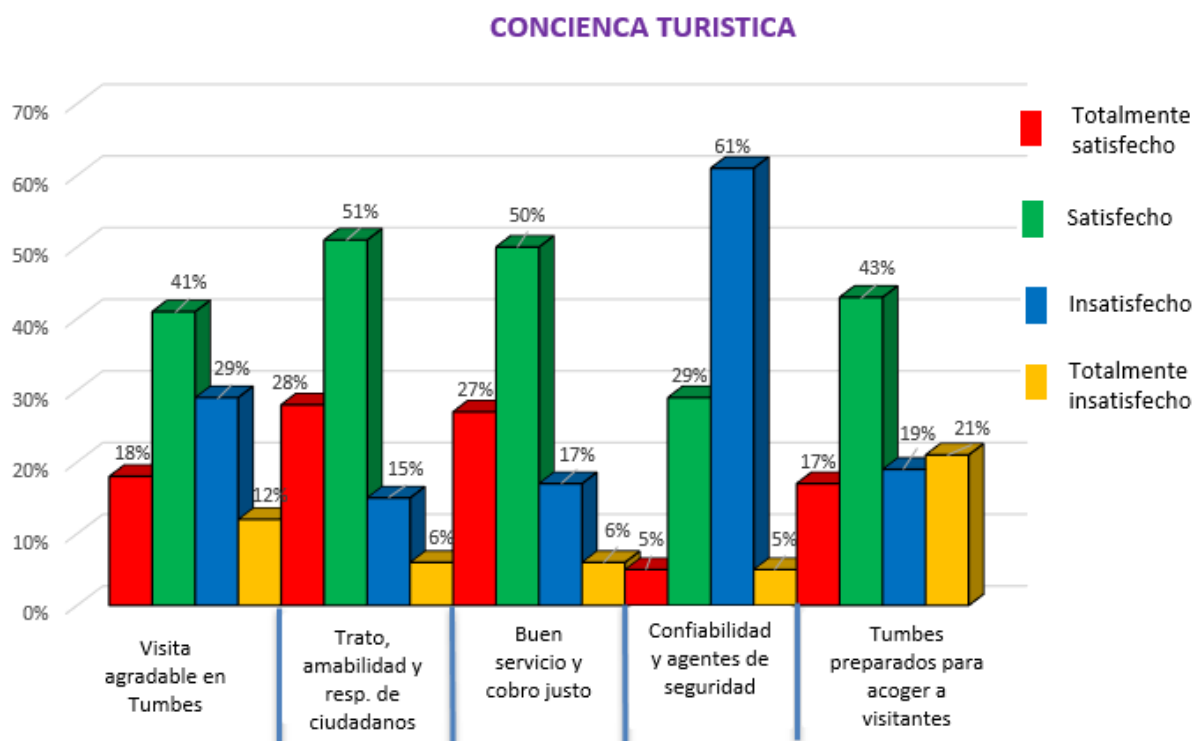


Figura N° 12. Conciencia Turística.

Fuente: matriz de encuesta 2017.

2.5 INCIDENTES Y DENUNCIAS

Aspecto planteado: Simplificación de trámites de denuncias con el 56% insatisfecho y el 0% con totalmente satisfecho, las denuncias de robos ante las autoridades el 60% dijeron sentirse insatisfecho y el 5% totalmente satisfecho, el trabajo de las autoridades sobre el control de criminalidad con el 58% insatisfecho y el 6% totalmente satisfecho.

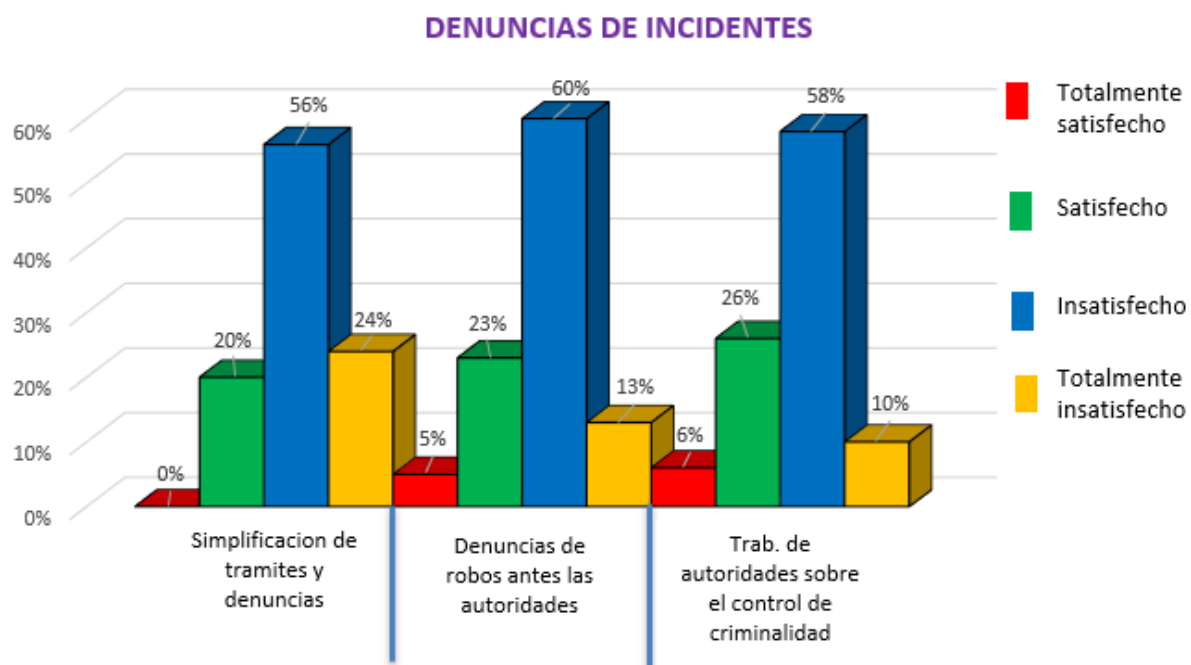


Figura N° 13. Denuncias de incidentes.

Fuente: matriz de encuesta 2017.

3. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS ECUATORIANOS RESPECTO DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN TUMBES.

Mediante la aplicación del modelo para la medición de la satisfacción del cliente de Kotler y Keller considerado por Oliveira, explicado en materiales y métodos, y tras el correspondiente procesamiento de los índices porcentuales positivos y negativos derivados de las encuestas, se pudo determinar a través de la aritmética simple, los niveles de satisfacción de los turistas ecuatorianos que arribaron al distrito Tumbes, sobre cada una de las sub variables e indicadores de seguridad turística. De esta forma en adelante se presenta mediante el uso de tablas los resultados sobre nivel de satisfacción por sub variable, resultados que se derivan de la sustracción del valor de lo percibido, menos el valor de lo esperado (expectativa).

En tal sentido, los índices porcentuales de percepción como de expectativa, fueron agrupados en rangos, a los cuales se le asignó valores de la siguiente manera:

Tabla N° 02
Valoración de las expectativas según rango porcentual

Expectativas	Rangos	Valor Asignado
Elevado	67% - 100%	3
Moderado	34% - 66%	2
Bajo	0% - 33%	1

Fuente: Adaptado de Alemán, B y Preciado, S. (2016)

La tabla 02 indica que los valores asignados a las expectativas resultan de los rangos porcentuales manifestados, es decir cuando los turistas ecuatorianos encuestados indicaron un alto índice porcentual de expectativa, se le asigna un valor de 3; mientras que si los índices porcentuales indican un bajo nivel de expectativa se le asigna un valor de 1.

Por otro lado, la valoración de la percepción implicó también tomar rangos porcentuales de percepción y asignarle un correspondiente valor, tal como se aprecia en la tabla 03.

Tabla N° 03
Valoración de la percepción según rango porcentual

Percepción	Rangos	Valor Asignado
Totalmente Satisfactorio	76% - 100%	10
Satisfactorio	51% - 75%	7
Insatisfactorio	26% - 50%	5
Totalmente Insatisfactorio	0% - 25%	3

Fuente: Adaptado de Alemán, B y Preciado, S. (2016)

La tabla 03 indica los valores asignados a la percepción teniendo en cuenta los rangos porcentuales derivados de las respuestas dadas por los turistas ecuatorianos encuestados, de esta manera la percepción más alta (totalmente satisfactorio) recibe un valor de 10, mientras que la percepción más baja (totalmente insatisfactorio) recibe un valor de 3.

3.1 INFORMACIÓN FIDEDIGNA

Con relación a esta sub variable de seguridad turística, los turistas ecuatorianos encuestados para medir sus expectativas y percepción sobre cada indicador, tal como indica la tabla N° 04, dichos turistas únicamente muestran satisfacción con los indicadores: accesibilidad con la información turística en lugares de visita, así como respecto a información y asistencia en emergencias; el resto de indicadores como: información escrita y gráfica en carretera y ciudad, señalética en vías de acceso y en lugares turísticos, y personal especializado en orientación turística arrojan resultados de insatisfecho, según la resta de los valores de percepción y expectativa (menos de 5 puntos).

Tabla N° 04

Turistas ecuatorianos, según indicadores de satisfacción por información

VARIABLE	ASPECTO	VALOR PERCIBIDO	VALOR ESPERADO	RESULTADO	INDICADOR DE SATISFACCION
INFORMACIÓN FIDEDIGNA	Accesibilidad de información turística en lugares de visita.	7	2	5	SATISFECHO
	Información y asistencia en emergencias.	7	2	5	SATISFECHO
	Información escrita y gráfica en carretera y ciudad.	5	2	3	INSATISFECHO
	Señalética en vías de acceso y en lugares turísticos.	5	3	2	INSATISFECHO
	Personal especializado en orientación turística.	5	2	3	INSATISFECHO

Fuente: Matriz de encuestas 2017. Elab. Propia.

3.2 ENTORNO DE VISITA Y TRÁNSITO

El entorno de visita y tránsito, considerada como otra de las sub variables sobre seguridad turística dentro de la cual se consideraron aspectos como instalaciones seguras en terminales, paradores y lugares turísticos, acceso a servicios básicos y entorno de visita agradable por limpieza y ornato; originó que únicamente el acceso a servicios básicos alcanzara un indicador de satisfecho según las respuestas dadas por los turistas ecuatorianos encuestados con un valor de cinco.

Tabla N° 05

Turistas ecuatorianos, según indicadores de satisfacción por entorno de visita

VARIABLE	ASPECTO	VALOR PERCIBIDO	VALOR ESPERADO	RESULTADO	INDICADOR DE SATISFACCION
ENTORNO DE VISITA Y TRÁNSITO	Instalaciones seguras en terminales, paradores y lugares turísticos.	5	2	3	INSATISFECHO
	Acceso a servicios básicos	7	2	5	SATISFECHO
	Entorno de visita agradable por limpieza y ornato	5	3	2	INSATISFECHO

Fuente: Matriz de encuestas 2017. Elab. Propia.

3.3 PROTECCIÓN Y SEGURIDAD

Con relación a esta sub variable, los indicadores de satisfacción fueron insatisfecho alcanzando valores de tres (3) con relación a seguridad y vigilancia policial en calles, vigilancia policial en terminales y centros de atención rápida para denuncias; respecto a vigilancia en carreteras y vigilancia policial en sitios turísticos alcanzaron un valor de dos (2).

Tabla N° 06

Turistas ecuatorianos, según indicadores de satisfacción por protección y seguridad

VARIABLE	ASPECTO	VALOR PERCIBIDO	VALOR ESPERADO	RESULTADO	INDICADOR DE SATISFACCION
PROTECCIÓN Y SEGURIDAD	Seguridad y vigilancia policial en carreteras	5	3	2	INSATISFECHO
	Seguridad y vigilancia policial en calles y ciudad	5	2	3	INSATISFECHO
	Con relación a vigilancia policial en los terminales	5	2	3	INSATISFECHO
	Seguridad y vigilancia policial en sitios turísticos	5	3	2	INSATISFECHO
	Hay centros de atención de denuncias y acción rápida para turistas	5	2	3	INSATISFECHO

Fuente: Matriz de encuestas 2017. Elab. Propia.

3.4 CONCIENCIA TURÍSTICA

Sobre esta sub variable que incide en la seguridad turística, luego de procesar los resultados de encuesta se obtuvo los siguientes indicadores de satisfacción: Trato, amabilidad y respeto de los ciudadanos tumbesinos, buen servicio y cobro justo (7 puntos cada uno), así como ciudadanos tumbesinos preparados para acoger a visitantes (5 puntos), lograron indicador de satisfecho; mientras que visita plenamente agradable en Tumbes (4 puntos) así como confiabilidad de los agentes de seguridad en Tumbes (3 puntos) lograron indicador de insatisfecho.

Tabla N° 07

Turistas ecuatorianos, según indicadores de satisfacción por conciencia turística

VARIABLE	ASPECTO	VALOR PERCIBIDO	VALOR ESPERADO	RESULTADO	INDICADOR DE SATISFACCION
CONCIENCIA TURÍSTICA	Visita plenamente agradable en Tumbes	7	3	4	INSATISFECHO
	Trato, amabilidad y respeto de ciudadanos tumbesinos	10	3	7	SATISFECHO
	Buen servicio y cobro justo	10	3	7	SATISFECHO
	Confiabilidad de agentes de seguridad en Tumbes.	5	2	3	INSATISFECHO
	Ciudadanos tumbesinos preparados para acoger a visitantes	7	2	5	SATISFECHO

Fuente: Matriz de encuestas 2016. Elab. Propia.

3.5 INCIDENTES Y DENUNCIAS

Con relación a las denuncias de incidentes suscitados durante su visita, los resultados de encuesta a turistas ecuatorianos, procesados a través del modelo adoptado, indicaron que cada uno de los aspectos planteados alcanzaron un indicador de insatisfecho, siendo que la simplificación de trámites de denuncias obtuvo el valor más bajo (1 punto) mientras que denuncias de robos y control de criminalidad obtuvieron un puntaje de tres (3).

Tabla N° 08

Turistas ecuatorianos, según indicadores de satisfacción por denuncias de incidentes

VARIABLE	ASPECTO	VALOR PERCIBIDO	VALOR ESPERADO	RESULTADO	INDICADOR DE SATISFACCION
ENUNCIAS DE INCIDENTES	Simplificación de trámites para denuncias.	3	2	1	INSATISFECHO
	Denuncias de robos ante las autoridades peruanas	5	2	3	INSATISFECHO
	Trabajo de autoridades peruanas sobre control de la criminalidad contra turistas.	5	2	3	INSATISFECHO

Fuente: Matriz de encuestas 2016. Elab. Propia.

3.6 NIVEL DE SATISFACCIÓN.

Tomando como referencia lo planteado por Thompson, I (2005), y en función de los indicadores de satisfacción detallados en el numeral 3 del presente capítulo (3.1 – 3.5), se agrupó los resultados obtenidos como indicadores de satisfacción en cada uno de los 21 aspectos que contienen las cinco sub variables, en tres categorías teniendo en cuenta la fundamentación teórica, es decir los niveles: 1) Insatisfacción (0 – 4 puntos), 2) Satisfacción (5 – 7 puntos), y 3) complacencia (8 – 10 puntos). En tal sentido estos rangos de satisfacción se articularon a la cantidad de indicadores de insatisfacción, satisfacción o complacencia encontrados, de los cual se obtuvo:

Tabla N° 09

Turistas ecuatorianos, según nivel de satisfacción sobre seguridad turística en Tumbes.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD	%
Complacencia	0	0
Satisfacción	6	29
Insatisfacción	15	71

Fuente: Matriz de encuestas 2016. Elab. Propia.

La tabla N° 09 muestra que de los 21 aspectos medidos a través de la encuesta aplicada a los turistas ecuatorianos que visitan Tumbes, con relación a su expectativa y percepción sobre la seguridad turística en este distrito; diez y seis (15) aspectos muestran un nivel de “insatisfacción” en los turistas en mención que corresponden en índices porcentuales al 71%; cinco (6) aspectos muestran un nivel de “satisfacción”; mientras que ninguno de los aspectos medidos alcanza un nivel de “complacencia” en los encuestados. En este sentido, estos mismos resultados se proyectan de forma gráfica, tal como se aprecia en la figura N° 46, que se deriva de la tabla anterior N° 08, tal como se aprecia.

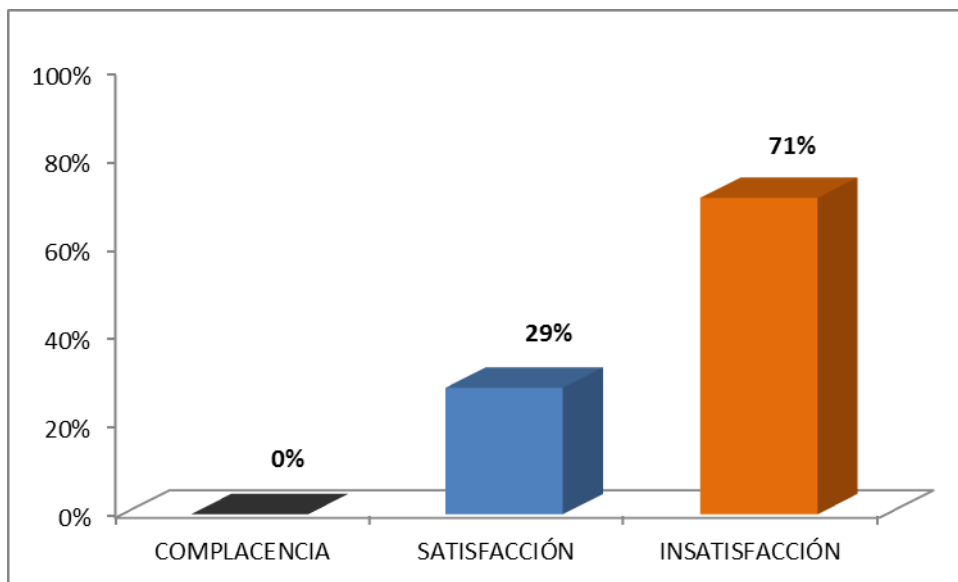


Figura N° 46. Turistas ecuatorianos, según nivel de satisfacción sobre seguridad turística en Tumbes. Fuente: tabla N° 08.

En suma, la figura 46 indica que de los turistas ecuatorianos que visitan el distrito de Tumbes, 71% muestran un nivel de “**insatisfacción**” con relación a la seguridad turística en este distrito; solamente el 29% de ellos evidencia un nivel de “**satisfacción**”, mientras que ninguno evidencia un nivel de complacencia.

IV. DISCUSIÓN

Determinar el nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos respecto de la seguridad turística en el distrito de Tumbes, implica hacer un enfoque del tema en dos aspectos; el primer aspecto con relación a las expectativas de dichos turistas sobre la seguridad turística antes de visitar el distrito de Tumbes; y el segundo aspecto, con relación a la percepción de los mismos y sobre el mismo tema, después de haber visitado el distrito de Tumbes.

Los resultados del estudio no son positivos (tabla 09 – figura 46) teniendo en cuenta que el desarrollo del turismo en Tumbes como en cualquier otro lugar ya sea del país o fuera de él, se sustenta en que además de existir una oferta turística atractiva para el visitante, deba existir principalmente, lo que se entiende como seguridad turística en el destino. En este sentido, en la II Conferencia de Seguridad Turística de las Américas celebrada en la ciudad de Panamá, se afirmó por ejemplo, que la seguridad turística es pieza clave en el desarrollo turístico, al definirla como: “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras” OEA (2013).

No obstante, la realidad del turista ecuatoriano que visita el distrito de Tumbes con relación a la seguridad turística, no refleja que en este distrito se estén desarrollando las acciones que deriven en una sensación de seguridad en los visitantes mencionados; tal es así que, según lo encontrado, el 71% de los cien ecuatorianos que visitan el distrito de Tumbes muestra insatisfacción concerniente a la seguridad turística. esto no significa sin embargo que exista una total decepción en el turista ecuatoriano al visitar Tumbes, como se describió en el capítulo precedente, existen algunos aspectos favorables que luego del análisis correspondiente a través del modelo de Thompson, arrojan resultados positivos; como por ejemplo: la accesibilidad a la información, la asistencia en caso de emergencias, acceso a servicios básicos, trato y amabilidad de parte del ciudadano tumbesino, voluntad de servicio y disposición para acoger al visitante (Anexo 03).

Es posible por otro lado, que la percepción del turista ecuatoriano varíe, dependiendo de la época de visita o de otros factores circunstanciales, sin embargo los resultados obtenidos en la presente investigación que expresan una mayoritaria sensación de insatisfacción sobre seguridad por parte de los visitantes ecuatorianos encuestados, se sustenta y entiende si se toma en cuenta diversos eventos suscitados en Tumbes, como lo expresan publicaciones varias donde se consignan títulos como los siguientes: “delincuentes balean durante asalto a turista ecuatoriano en Rica Playa – Tumbes” Panamericana Noticias (2013); o hechos como los publicados por Diario el Correo (2015), “Tumbes: delincuentes les roban a turistas ecuatorianos 11 mil soles en artefactos y dinero”, asimismo, solamente por citar otro ejemplo de muchos, lo publicado por el diario ecuatoriano Opinión (2015), donde se consigna “Tres ecuatorianos, fueron asaltados en Tumbes-Perú”.

En relación, las expectativas del turista ecuatoriano que visita el distrito de Tumbes trae consigo antes de la experiencia misma de visita, se encuentra que estas expectativas en muestran un valor asignado según el modelo Thompson principalmente de moderado para catorce (14) aspectos, mientras que un valor de elevado para siete (7) aspectos, de los veintiuno considerados en el estudio (ver Anexo 03). Es necesario precisar, que tal como refieren Zárraga, L. y Corona, E. (2010), las expectativas son lo que creen los clientes que ocurrirá durante una experiencia de servicio, lo que desean que ocurra, el conocerlas nos ayuda a prestar un mejor servicio y fortalecer aquellos elementos o atributos que los turistas realmente valoran; lo cual conduce a afirmar que todo visitante ecuatoriano que viene a Tumbes, trae expectativas positivas a pesar de alguna información sobre inseguridad recibida previamente a su visita.

Se encontró aspectos de seguridad turística sobre los cuales el turista ecuatoriano tiene mayor expectativa; es decir lo que cree que obtendrá o desea obtener de todas maneras, estos aspectos son: señalética en vías de acceso y lugares de visita, entorno de visita agradable por limpieza y ornato, seguridad y vigilancia policial en carreteras así como en lugares turísticos, amabilidad y respecto de los ciudadanos tumbesinos, buen servicio y cobro justo, finalmente una visita totalmente agradable en

Tumbes; aspectos éstos sobre lo que el turista tiene una expectativa elevada. Si bien los otros aspectos sobre seguridad turística que representan más del 66% de los considerados (matriz 01), no fueron valorados con una baja expectativa sino moderada, se entiende que el turista ecuatoriano ya tiene una imagen definida sobre Tumbes antes de visitarlo, es decir no espera demasiado en cuanto a seguridad, fundamentalmente por hechos delictivos como los mencionados anteriormente, los mismos que son difundidos por los medios de comunicación.

Por otro lado, abordando la percepción del turista ecuatoriano sobre seguridad turística en Tumbes, se encuentra dos aspectos sobre los cuales la percepción es totalmente satisfactoria, que es el valor más alto de percepción; estos aspectos son: trato, amabilidad y respeto de ciudadanos peruanos, así como buen servicio y cobro justo. De la misma manera, los aspectos: accesibilidad de información turística en lugares de visita, información y asistencia en emergencias, acceso a servicios básicos, tumbesinos preparados para acoger a visitantes; muestran un valor de percepción de satisfactorio. Estos aspectos mencionados, que configuran el contexto socio cultural de la seguridad turística en el destino, son factores indirectos de ésta, sin embargo aspectos directos como: instalaciones seguras en terminales, paradores y lugares turísticos, seguridad y vigilancia policial en carreteras, seguridad y vigilancia policial en calles y ciudad, seguridad y vigilancia policial en los terminales, seguridad y vigilancia policial en sitios turísticos, centros de atención de denuncias y acción rápida, confiabilidad de los agentes de seguridad, simplificación de autoridades a trámites y denuncias, y finalmente control de la criminalidad contra turistas; muestran valores de percepción de insatisfactorio o totalmente insatisfactorio.

Si se toma en cuenta lo que mencionan Cueto, R. et. al. (2016) que las características positivas asociadas al Perú, se encuentran contenidos relacionados con una sociedad marcada por la calidez y sociabilidad de sus habitantes. Asimismo, lo que sostiene respecto que la amabilidad y la hospitalidad son señaladas como elementos positivos de la sociedad peruana, que generan bienestar tanto en sus miembros como en los extranjeros; lo que sostienen los autores citados, explica en cierta medida el por qué los aspectos socioculturales o indirectos de la seguridad turística en este caso en Tumbes, tienen valores positivos

tanto a nivel de expectativas como de percepciones por parte de los turistas ecuatorianos; entendiéndose que la calidez y buen trato, así como la accesibilidad de información, asistencia en emergencias, servicios básicos, y acogida a visitantes son cualidades del ciudadano peruano como parte de su cultura.

La seguridad turística en Tumbes es necesario concluir que efectivamente la seguridad tiene influencia directa en los arribos turísticos. En este sentido, Aponte (2017) manifiesta “Los turistas ecuatorianos, toman sus previsiones y optan por no permanecer en Tumbes sino que se trasladan directamente a su hotel en playa; si los turistas son bien informados de todas maneras van a tomar sus precauciones para no ser víctimas de la inseguridad”. Entonces, la inseguridad turística como fenómeno complejo de afrontar, está presente en Tumbes, a pesar de que organizaciones como la Policía Nacional del Perú, la Policía Municipal encargada de la seguridad urbana, la Dirección Regional de Turismo o la Superintendencia Nacional de Migraciones realicen acciones que resultan insuficientes para mitigar este fenómeno.

Es necesario asimismo manifestar, según sostiene Bobadilla, M. (2016), que el departamento de Tumbes presenta 81 puntos de mayor incidencia delictiva identificados por la Policía mediante un mapa del delito; 38 zonas de alta criminalidad solo en el distrito de Tumbes, donde proliferan principalmente los asaltos al paso y arrebatos a los transeúntes. Tal como afirma la periodista, la población se encuentra a merced de los hampones por lo que urge que las autoridades policiales y civiles le pongan un freno a la inseguridad, teniendo en cuenta puntos críticos que se concentran en los barrios San José, El Tablazo, El Pacífico, Pampa Grande, el centro de la ciudad y el centro poblado Andrés Araujo.

Según funcionarios de organizaciones vinculadas a la seguridad turística en Tumbes, que corroboran lo afirmado por Bobadilla, donde se producen asaltos y robos a transeúntes dentro del caso urbano están: la intersección de las avenidas Piura con Bolognesi donde ocurren los

arrebatos; donde los transeúntes son víctimas de los raqueteros y cogoteros es el cruce de la avenida Piura con 24 de julio; las intersecciones de la Avenida Piura – Tacna, Avenida Piura, Paseo Libertadores; Mayor Novoa – Mariscal Castilla y la Plaza Mayor de Tumbes. También identifican como zonas de riesgo el mercado Modelo, la Avenida Mariscal Castilla, el Parque Bellavista dentro del distrito, mientras que a nivel departamental, Aguas Verdes, Trayecto CEBAF – Tumbes, Zarumilla, terminales y paraderos, entre los principales.

Mediante el presente estudio, no es posible hacer una explicación sobre las causas primarias que originan la inseguridad turística que deviene en la insatisfacción del turista ecuatoriano que visita Tumbes distrito; limitaciones del estudio que se entienden por cuanto el objeto de investigación ha sido el nivel de satisfacción de los turistas mencionados. No obstante se puede inferir de acuerdo a lo explicado por los funcionarios y a través de las publicaciones y noticias que dan cuenta de eventos que sufren los turistas ecuatorianos, que el fenómeno de inseguridad debe estudiarse con profundidad para encontrar las causas del problema, las diferentes formas que adopta y otros aspectos específicos que permitan una comprensión profunda y a través de ello, la aplicación de estrategias y correctivos que convengan.

Por otro lado, haciendo un paralelo con los investigadores que han abordado temas de investigación sobre seguridad turística, se encuentran en términos generales mucha relación incluso algunas coincidencias; a decir: Salazar T (2006) concluye por ejemplo “la percepción del visitante nacional e internacional puede mejorarse si se incrementa la seguridad y la calidad de los servicios”; en ese mismo sentido Villalva, M. (2016), Korstanje, M (2012), Díaz, L. y Lama G. (2015) y Soto, G. (2006); concluyen que el tema de satisfacción turística está asociada necesariamente con la seguridad turística.

Finalmente, cada uno de los investigadores citados hacen énfasis en factores como protección policial, calidad de servicio, políticas sobre seguridad turística y recomiendan medidas para mejorar dicha realidad en sus correspondientes escenarios investigados.

V. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción que tienen los turistas ecuatorianos que visitan el distrito de Tumbes, respecto de la seguridad turística, acorde a la medición de la satisfacción de Kotler y Keller, es de insatisfacción 71% y 29% de satisfacción. (Tabla N° 09).
2. Las expectativas positivas que tienen los turistas ecuatorianos que visitan el distrito de Tumbes, según el modelo de Thompson muestran comportamientos:
 - En el nivel alto son: señalética en las vías y lugares turísticos; entorno de visita agradable limpieza y ornato; vigilancia policial en carreteras; seguridad y vigilancia en sitios turísticos; tener una visita plenamente agradable; que los ciudadanos tumbesinos los traten con amabilidad y respeto; así como tener buen servicio al precio justo. (Anexo 1)
 - En el nivel moderado son: información turística accesible; asistencia en caso de emergencias; información escrita y gráfica en carretera y ciudad; existencia de personal especializado en brindar orientación turística; instalaciones seguras en terminales, paradores y lugares turísticos; acceso a óptimos servicios básicos; seguridad y vigilancia policial en la ciudad; seguridad y vigilancia policial en terminales; centros de atención de denuncias y acción rápida; simplificación de trámites y denuncias; denuncias de robos ante las autoridades locales; labor de autoridades peruanas sobre control de la criminalidad contra turistas. (Anexo 1)
3. Con relación a la percepción de la seguridad turística que tienen los turistas ecuatorianos que visitan el distrito de Tumbes, tomando el modelo de Kotler y Keller considerando los niveles de: muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho, según el (Anexo 2).

- Los indicadores de percepción del nivel muy satisfecho son: el trato con amabilidad y respeto de ciudadanos peruanos, así como el buen servicio y cobro justo.
- Los indicadores de percepción del nivel satisfacción son: accesibilidad a información turística en lugares de visita, información y asistencia en emergencias, acceso a servicios básicos, visita plenamente agradable en Tumbes y tumbesinos preparados para acoger a visitantes.
- Los indicadores de percepción del nivel de insatisfecho que son: información escrita y gráfica en carretera y ciudad; señalética en vías de acceso y en lugares turísticos; personal especializado en orientación turística; instalaciones seguras en terminales, paradores y lugares turísticos; entorno de visita agradable por limpieza y ornato; seguridad y vigilancia policial en carreteras; seguridad y vigilancia policial en calles y ciudad; seguridad y vigilancia policial en los terminales; seguridad y vigilancia policial en sitios turísticos; centros de atención de denuncias y acción rápida; confiabilidad de agentes de seguridad en Tumbes; denuncias de robos ante las autoridades peruanas; así como, trabajo de autoridades peruanas sobre control de la criminalidad contra turistas.
- El indicador de percepción muy insatisfecho: simplificación para trámites de denuncias, alcanza un valor de percepción totalmente insatisfecho.

VI. RECOMENDACIONES

1. La presente investigación muestra el sentir del turista ecuatoriano sobre seguridad turística al haber visitado Tumbes, sin embargo tiene limitaciones sobre los aspectos de fondo del fenómeno; por lo cual se recomienda profundizar la investigación del fenómeno seguridad turística desde la perspectiva del problema mismo y sus causas, las principales modalidades de los delitos contra turistas y la elaboración de un mapa de riesgo e incidencia de eventos contra la integridad de los visitantes.
2. Se debe desarrollar investigaciones de tesis sobre la problemática de seguridad turística, considerando una metodología participativa, en coordinación con la Policía Nacional del Perú, la Red de Protección al Turista y otras organizaciones que permitan resultados profundos en cuanto a causalidad y modalidades; lo cual permitirá el desarrollo de la investigación interdisciplinaria e intersectorial como nueva metodología de lograr nuevos conocimientos aplicados a la realidad y necesidades sociales.
3. Debe tenerse en cuenta que los resultados de los estudios sobre seguridad turística, requieren de difusión, de esta manera se contribuirá con la sensibilización tanto de los turistas como de los ciudadanos locales para ir generando una nueva actitud frente a la inseguridad que cada día se acentúa e influye directamente en los arribos turísticos receptivos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alemán, B y Preciado, S. (2016). Satisfacción de los turistas ecuatorianos sobre la facilitación turística en el centro binacional de atención en frontera Perú – Ecuador, 2015. Editorial: Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes - Perú
- Arias, J. (2007). Qué son los estudios de opinión. Recuperado de: <https://sociologiaext.wordpress.com/2007/09/25/%C2%BFque-son-los-estudios-de-opinion-un-extracto-elaborado-por-jorge-arias-lopez/>
- Bobadilla, M. (30 de julio de 2016). Tumbes: En la región hay 81 puntos de alto índice delictivo. Diario Correo. Recuperado de: <http://diariocorreo.pe/edicion/tumbes/tumbes-en-la-region-hay-81-puntos-de-alto-indice-delictivo-688116/>
- Carrera., M. (2016). Aprendizaje Servicio: la Utopía del Cambio de la Enseñanza de las Ciencias Sociales para la Transformación Social. Recuperado de http://www.ub.edu/geocrit/xiv_martiboneta.pdf
- Comisión de Promoción del Perú (2016). Indicadores de Turismo Receptivo: Ecuador. Recuperado de: http://promperu.gob.pe/TurismoIN/Uploads/temp/urismoIN_Uploads_mercados_y_segmentos_rep_paises_priorizados_1023_Indicadores_Reportes%20pa%C3%ADs%20ECUADOR.pdf
- Congreso de la República del Perú (2009). Ley general del Turismo 29408. Recuperado de: <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per89826.pdf>
- Cueto, R. Espinosa, A. Robles, R. (2016). Narrativas sobre la sociedad peruana y la identidad

- nacional en universitarios peruanos. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/316554403_Narrativas_sobre_la_sociedad_peruana_y_la_Identidad_Nacional_en_universitarios_peruanos
- Devesa, M. Laguna, M. & Palacios, A. (1997). Motivación, satisfacción y lealtad en el turismo. Recuperado de: <http://reme.uji.es/articulos/numero35/article9/article9.pdf>
- Diario Correo (2015). Tumbes: Delincuentes les roban a turistas ecuatorianos 11 mil soles en artefactos y dinero. Recuperado de:
<https://diariocorreo.pe/edicion/tumbes/tumbes-delincuentes-les-roban-a-turistas-ecuatorianos-11-mil-soles-en-artefactos-y-dinero-605540/>
- Diario Opinión (2015). Tres ecuatorianos fueron asaltados en Tumbes – Perú. Recuperado de: <https://www.diariopinion.com/cronicaraja/verArticulo.php?id=906126>
- Domínguez, A. (2015). Desarrollo de un modelo estructural para la medición de la satisfacción en el turismo cultural. Recuperado de:
<https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/40347/Tesis%20Ana%20M%C2%AA%20Dom%C3%ADnguez%20Quintero.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Elizalde, A. Martí, M, & Martínez, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/305/30517306006.pdf>
- Feijoó, S. Caro, A. Gil, M; Quintana, D. (s.f). Satisfacción del Consumidor: Modelos Explicativos. Recuperado de:
<http://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20-%20Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor....pdf>
- Germán, S. (2008). La Teoría Del Conflicto. Recuperado de Google.com:

<http://www.redalyc.org/pdf/876/87602203.pdf>

Gonzales, H. (2014). Como Medir la Satisfacción del Cliente. Recuperado de:
<https://calidadgestion.wordpress.com/2014/09/15/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente/>

Korstanje, M. (2012). Se puede ponderar la seguridad turística. Recuperado de:
<http://www.repotur.gov.ar/bitstream/handle/123456789/186/seg%20tur.pdf?sequence>

Kotler, P. Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. Recuperado de:
<https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/05/182-direccion-de-marketing-philip-kotler.pdf>

López, V. (s.f.). Qué es la Seguridad Turística. Recuperado de:
<http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4079.htm>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2010). Reglamento de la Ley General del Turismo. Recuperado de: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/marco_general/reglamento_ley_general_de_turismo.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2011). Plan de Protección al Turista. Recuperado de: http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/PLAN_PROTECCION_TURISTA.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2016) Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025. Recuperado de: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JUL

IO2016.pdf

Ministerio de Educación de España. (s.f). Recursos. Recuperado de:

<http://recursostic.educacion.es/bachillerato/proyecto-filosofia/version/v1/>

Montero, V. (2010). La importancia de la seguridad en los destinos turísticos: caso Costa

Rica. Municipio, Turismo y Seguridad. Recuperado de

<http://www.yahoo.todosjuntos.pdf>

Morales, E. (2013). Análisis y Síntesis. Recuperado de:

[https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/anc3a1lisis-y-sc3adntesis-y-](https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/anc3a1lisis-y-sc3adntesis-y-comprencic3b3n-lectora.pdf)

[comprencic3b3n-lectora.pdf](https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/anc3a1lisis-y-sc3adntesis-y-comprencic3b3n-lectora.pdf)

Oliveira, B. (2011) Determinantes de la Satisfacción del Turista. Recuperado de:

<http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V20/v20n1a13.pdf>

Organización de los Estados Americanos – OEA (2013) II Conferencia de Seguridad

Turística de las Américas. Recuperado de:

[http://www.oas.org/en/sms/cicte/documents/05-](http://www.oas.org/en/sms/cicte/documents/05-Alejandro%20Diaz%20de%20Leon.pdf)

[Alejandro%20Diaz%20de%20Leon.pdf](http://www.oas.org/en/sms/cicte/documents/05-Alejandro%20Diaz%20de%20Leon.pdf).

Panamericana Televisión S.A. (2013). Delincuentes balean durante asalto a turista

ecuatoriano. Recuperado de: [https://panamericana.pe/nacionales/127449-tumbes-](https://panamericana.pe/nacionales/127449-tumbes-delincuentes-balean-asalto-turista-ecuatoriano)

[delincuentes-balean-asalto-turista-ecuatoriano](https://panamericana.pe/nacionales/127449-tumbes-delincuentes-balean-asalto-turista-ecuatoriano)

Pérez, J. Merino, M. (2012) Definición de Expectativa. Recuperado de:

<http://definicion.de/expectativa/>

Pérez, J. y Merino, M (2012). Definición De Expectativa. Recuperado de

<http://definicion.de/expectativa/>

Perú 21 (13 de mayo de 2013). Tumbes: Delincuentes balean a turista durante asalto. Diario Perú 21. Recuperado de: <http://peru21.pe/actualidad/delincuentes-balean-turista-durante-asalto-2130859>

Pilares, A. (14 de mayo 2015). La seguridad es el talón de Aquiles para el turismo en el Perú. La República. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/peru/seguridad-talon-aquiles-turismo-peru-noticia-1811306>

Radio Programas del Perú. (14 de febrero de 2014). Tumbes: sujetos armados asaltan a dos turistas. RPP Noticias. Recuperado de: <http://rpp.pe/peru/actualidad/tumbes-sujetos-armados-asaltan-a-dos-turistas-noticia-669841>

Radio Programas del Perú. (28 de julio de 2015). Tumbes: sujetos roban televisores a ecuatorianas cuando salían de comprar. RPP Noticias. Recuperado de: <http://rpp.pe/peru/actualidad/tumbes-sujetos-roban-televisores-a-ecuatorianas-cuando-salian-de-comprar-noticia-821104>

Red Interamericana de la de Gestión de la Seguridad Turística - RIGST. (2016). de Que es Seguridad Turística: Portal Seguridad Turística . Org. Recuperado de: http://portal.seguridadturistica.org/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=39

Rivera, T. (24 de marzo 2013). Asaltan a turistas en el Cercado de Tumbes. Diario Correo. Recuperado de: <http://diariocorreo.pe/ciudad/asaltan-a-turistas-en-el-cercado-de-tumbes-177830/>

Salazar, T. (2006). Inseguridad y victimización del turista en el Estado de Mérida. Recuperado de:

<http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/20742/2/articulo2.pdf>

San Miguel, M. Toral, R. Eguiluz, V. (s.f) Redes Complejas en la Dinámica Social.

Recuperado de: http://ifisc.uib-csic.es/raul/publications/O/O8_ste06.pdf

Schmelkes, C. (2014). Diferencias entre la Investigación Cualitativa y Cuantitativa.

Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=hDD7yv1mHDI>

Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente. Obtenido de

http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_de_l_Cliente.pdf

Universidad de Alcalá. (s.f.). Competencia Intraespecífica. Recuperado de:

<http://www3.uah.es/pedrovillar/Docencia/Ecologia%20Grado%20Biologia/Archivos/Temas/Ficheros%20de%20MAR/ApuntesTema10.pdf>

Vargas L. (1994). Sobre el Concepto de Percepción. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>

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. Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10214/1/TESIS%20MAGDALENA%20KATHERINE%20VILLALBA%20VINCES.pdf>

Aponte, Y. (Problemática de la seguridad turística en Tumbes. Entrevista realizada el 20 de junio de 2017.)

Zárraga, L. y Corona, E. (2010). Las expectativas de los turistas cuando contratan los servicios de los guías de turistas: un enfoque cualitativo. Recuperado de:

<http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v3n2-2010/RIAF-V3N2-2010-5.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE ENCUESTA SOBRE EXPECTATIVA

N°	VARIABLE	INDICADOR	PM	383	N°	% +	NIV
			N°	%			
INFORMACIÓN FIDEDIGNA							
1	Existe Información turística accesible	Totalmente de acuerdo	102	27%	383	60%	2
		De acuerdo	127	33%			
		En desacuerdo	150	39%			
		Totalmente en desacuerdo	4	1%			
2	Existe Información y asistencia en caso de emergencias	Totalmente de acuerdo	41	11%	383	40%	2
		De acuerdo	112	29%			
		En desacuerdo	128	33%			
		Totalmente en desacuerdo	102	27%			
3	Existe Información escrita y gráfica en carretera y ciudad	Totalmente de acuerdo	98	26%	383	58%	2
		De acuerdo	126	33%			
		En desacuerdo	151	39%			
		Totalmente en desacuerdo	8	2%			
4	Hay Señalética en las vías y lugres turísticos	Totalmente de acuerdo	189	49%	383	95%	3
		De acuerdo	176	46%			
		En desacuerdo	18	5%			
		Totalmente en desacuerdo	0	0%			
5	Existe Personal especializado en brindar orientación turística	Totalmente de acuerdo	101	26%	383	63%	2
		De acuerdo	141	37%			
		En desacuerdo	130	34%			
		Totalmente en desacuerdo	11	3%			
ENTORNO DE VISITA Y TRÁNSITO							
6	Cuenta con Instalaciones seguras en terminales, paradores y lugares turísticos.	Totalmente de acuerdo	63	16%	383	52%	2
		De acuerdo	137	36%			
		En desacuerdo	110	29%			
		Totalmente en desacuerdo	73	19%			
7	Se tiene acceso a óptimos servicios básicos	Totalmente de acuerdo	108	28%	383	62%	2
		De acuerdo	128	33%			
		En desacuerdo	143	37%			
		Totalmente en desacuerdo	4	1%			
8	Existe un entorno de visita agradable limpieza y ornato.	Totalmente de acuerdo	177	46%		92%	3
		De acuerdo	176	46%			
		En desacuerdo	21	5%			

		Totalmente en desacuerdo	9	2%	383		
PROTECCIÓN Y SEGURIDAD							
9	Existe vigilancia policial en carreteras	Totalmente de acuerdo	177	46%	383	97%	3
		De acuerdo	196	51%			
		En desacuerdo	10	3%			
		Totalmente en desacuerdo	0	0%			
10	Seguridad y vigilancia policial en las calles	Totalmente de acuerdo	94	25%	383	61%	2
		De acuerdo	138	36%			
		En desacuerdo	128	33%			
		Totalmente en desacuerdo	23	6%			
11	Seguridad y vigilancia en Terminales	Totalmente de acuerdo	59	15%	383	49%	2
		De acuerdo	130	34%			
		En desacuerdo	110	29%			
		Totalmente en desacuerdo	84	22%			
12	Seguridad y vigilancia en sitios turísticos	Totalmente de acuerdo	152	40%	383	84%	3
		De acuerdo	169	44%			
		En desacuerdo	52	14%			
		Totalmente en desacuerdo	10	3%			
13	Haya centros de atención de denuncias para turistas.	Totalmente de acuerdo	115	30%	383	63%	2
		De acuerdo	126	33%			
		En desacuerdo	65	17%			
		Totalmente en desacuerdo	77	20%			
CONCIENCIA TURÍSTICA							
14	Tener visita plenamente agradable	Totalmente de acuerdo	163	43%	383	96%	3
		De acuerdo	203	53%			
		En desacuerdo	17	4%			
		Totalmente en desacuerdo	0	0%			
15	Ciudadanos peruanos lo traten con amabilidad y respeto	Totalmente de acuerdo	137	36%	383	97%	3
		De acuerdo	236	62%			
		En desacuerdo	10	3%			
		Totalmente en desacuerdo	0	0%			
16	Buen servicio y precio justo.	Totalmente de acuerdo	157	41%	383	92%	3
		De acuerdo	196	51%			
		En desacuerdo	30	8%			
		Totalmente en desacuerdo	0	0%			
17	Agentes de seguridad son personas confiables.	Totalmente de acuerdo	78	20%		50%	2
		De acuerdo	112	29%			

		En desacuerdo	93	24%			
		Totalmente en desacuerdo	100	26%	383		
18	Peruanos preparados para acoger y tratar bien a visitantes	Totalmente de acuerdo	116	30%	383	65%	2
		De acuerdo	132	34%			
		En desacuerdo	111	29%			
		Totalmente en desacuerdo	24	6%			
DENUNCIAS DE INCIDENTES							
19	Autoridades simplifican denuncias y daños	Totalmente de acuerdo	94	25%	383	59%	2
		De acuerdo	132	34%			
		En desacuerdo	77	20%			
		Totalmente en desacuerdo	80	21%			
20	Denunciaría robo ante las autoridades peruanas	Totalmente de acuerdo	90	23%	383	58%	2
		De acuerdo	134	35%			
		En desacuerdo	75	20%			
		Totalmente en desacuerdo	84	22%			
21	Autoridades peruanas realizan control de criminalidad contra turistas.	Totalmente de acuerdo	109	28%	383	64%	2
		De acuerdo	137	36%			
		En desacuerdo	94	25%			
		Totalmente en desacuerdo	43	11%			

NIVEL DE EXPECTATIVA	RANGO %	VALOR
ELEVADO	67% - 100%	3
MODERADO	34% - 66%	2
BAJO	0% - 33%	1

FUENTE: Encuestas a turistas Ecuatorianos (Jun – Ago. 2017)

ANEXO 02
MATRIZ DE ENCUESTA SOBRE PERCEPCIÓN

				PM	383			
N°	VARIABLE	INDICADOR	N°	%				
INFORMACIÓN FIDELIGNA						N°	% +	NIV
1	Accesibilidad de información turística en lugares de visita	Totalmente satisfecho	79	21%	383			
		Satisfecho	165	43%				
		Insatisfecho	131	34%				
		Totalmente insatisfecho	8	2%				
2	Información y asistencia en emergencias	Totalmente satisfecho	70	18%	383	57%	7	
		Satisfecho	148	39%				
		Insatisfecho	119	31%				
		Totalmente insatisfecho	46	12%				
3	Información escrita y gráfica en carretera y ciudad	Totalmente satisfecho	20	5%	383	30%	5	
		Satisfecho	94	25%				
		Insatisfecho	250	65%				
		Totalmente insatisfecho	19	5%				
4	Señalética en vías de acceso y en lugares turísticos.	Totalmente satisfecho	20	5%	383	39%	5	
		Satisfecho	130	34%				
		Insatisfecho	214	56%				
		Totalmente insatisfecho	19	5%				
5	Personal especializado en orientación turística	Totalmente satisfecho	32	8%	383	34%	5	
		Satisfecho	100	26%				
		Insatisfecho	232	61%				
		Totalmente insatisfecho	19	5%				
ENTORNO DE VISITA Y TRÁNSITO								
6	Instalaciones seguras en terminales, paradores y lugares turísticos.	Totalmente satisfecho	20	5%	383			
		Satisfecho	85	22%				
		Insatisfecho	232	61%				
		Totalmente insatisfecho	46	12%				
7	Acceso a servicios básicos	Totalmente satisfecho	60	16%	383	56%	7	
		Satisfecho	153	40%				
		Insatisfecho	120	31%				
		Totalmente insatisfecho	50	13%				
8	Entorno de visita agradable por limpieza y ornato	Totalmente satisfecho	26	7%		34%	5	
		Satisfecho	104	27%				
		Insatisfecho	243	63%				

		Totalmente insatisfecho	10	3%	383		
PROTECCIÓN Y SEGURIDAD							
9	Seguridad y vigilancia policial en carreteras	Totalmente satisfecho	38	10%	383	45%	5
		Satisfecho	134	35%			
		Insatisfecho	192	50%			
		Totalmente insatisfecho	19	5%			
10	Seguridad y vigilancia policial en calles y ciudad	Totalmente satisfecho	52	14%	383	48%	5
		Satisfecho	132	34%			
		Insatisfecho	128	33%			
		Totalmente insatisfecho	71	19%			
11	Con relación a la seguridad y vigilancia policial en los terminales	Totalmente satisfecho	38	10%	383	40%	5
		Satisfecho	114	30%			
		Insatisfecho	169	44%			
		Totalmente insatisfecho	62	16%			
12	Seguridad y vigilancia policial en sitios turísticos	Totalmente satisfecho	23	6%	383	34%	5
		Satisfecho	106	28%			
		Insatisfecho	194	51%			
		Totalmente insatisfecho	60	16%			
13	Hay centros de atención de denuncias y acción rápida para turistas	Totalmente satisfecho	10	3%	383	30%	5
		Satisfecho	104	27%			
		Insatisfecho	201	52%			
		Totalmente insatisfecho	68	18%			
CONCIENCIA TURÍSTICA							
14	Visita plenamente agradable en Tumbes	Totalmente satisfecho	70	18%	383	59%	7
		Satisfecho	156	41%			
		Insatisfecho	111	29%			
		Totalmente insatisfecho	46	12%			
15	Trato, amabilidad y respeto de ciudadanos peruanos	Totalmente satisfecho	107	28%	383	79%	10
		Satisfecho	195	51%			
		Insatisfecho	59	15%			
		Totalmente insatisfecho	22	6%			
16	Buen servicio y cobro justo	Totalmente satisfecho	104	27%	383	77%	10
		Satisfecho	192	50%			
		Insatisfecho	64	17%			
		Totalmente insatisfecho	23	6%			
17	Confiabilidad de agentes de seguridad en Tumbes.	Totalmente satisfecho	20	5%	383	34%	5
		Satisfecho	112	29%			

		Insatisfecho	232	61%			
		Totalmente insatisfecho	19	5%	383		
18	Tumbesinos preparados para acoger a visitantes	Totalmente satisfecho	66	17%	383	60%	7
		Satisfecho	165	43%			
		Insatisfecho	72	19%			
		Totalmente insatisfecho	80	21%			
DENUNCIAS DE INCIDENTES							
19	Simplificación de autoridades a trámites de denuncias	Totalmente satisfecho	0	0%	383	20%	3
		Satisfecho	77	20%			
		Insatisfecho	213	56%			
		Totalmente insatisfecho	93	24%			
20	Denuncias de robos ante las autoridades peruanas	Totalmente satisfecho	18	5%	383	27%	5
		Satisfecho	87	23%			
		Insatisfecho	228	60%			
		Totalmente insatisfecho	50	13%			
21	Trabajo de autoridades peruanas sobre control de la criminalidad contra turistas.	Totalmente satisfecho	23	6%	383	32%	5
		Satisfecho	100	26%			
		Insatisfecho	222	58%			
		Totalmente insatisfecho	38	10%			

RANGOS DE VALOR PERCIBIDO		
T. SATISFECHO	76% - 100%	10
SATISFECHO	51% - 75%	7
INSATISFECHO	26% - 50%	5
T. INSATISFECHO	0% - 25%	3

FUENTE: Encuestas a turistas Ecuatorianos (Jun – Ago. 2017)

ANEXO 03

CUADRO MATRIZ CONSOLIDADO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN

N°	VARIABLE	INDICADOR	VALOR PERCIBIDO	VALOR ESPERADO	RESULTADO	NIVEL SATISFACCION
1	INFORMACIÓN FIDEDIGNA	Accesibilidad de información turística en lugares de visita	7	2	5	SATISFECHO
		Información y asistencia en emergencias	7	2	5	SATISFECHO
		Información escrita y gráfica en carretera y ciudad	5	2	3	INSATISFECHO
		Señalética en vías de acceso y en lugares turísticos.	5	3	2	INSATISFECHO
		Personal especializado en orientación turística	5	2	3	INSATISFECHO
2	ENTORNO DE VISITA Y TRÁNSITO	Instalaciones seguras en terminales, paradores y lugares turísticos.	5	2	3	INSATISFECHO
		Acceso a servicios básicos	7	2	5	SATISFECHO
		Entorno de visita agradable por limpieza y ornato	5	3	2	INSATISFECHO
3	PROTECCIÓN Y SEGURIDAD	Seguridad y vigilancia policial en carreteras	5	3	2	INSATISFECHO
		Seguridad y vigilancia policial en calles y ciudad	5	2	3	INSATISFECHO
		Con relación a la seguridad y vigilancia policial en los terminales	5	2	3	INSATISFECHO
		Seguridad y vigilancia policial en sitios turísticos	5	3	2	INSATISFECHO
		Hay centros de atención de denuncias y acción rápida para turistas	5	2	3	INSATISFECHO
4	CONCIENCIA TURÍSTICA	Visita plenamente agradable en Tumbes	7	3	4	INSATISFECHO
		Trato, amabilidad y respeto de ciudadanos peruanos	10	3	7	SATISFECHO
		Buen servicio y cobro justo	10	3	7	SATISFECHO
			5	2	3	INSATISFECHO

		Confiabilidad de agentes de seguridad en Tumbes.				
		Tumbesinos preparados para acoger a visitantes	7	2	5	SATISFECHO
5	DENUNCIAS DE INCIDENTES	Simplificación de autoridades a trámites de denuncias	3	2	1	INSATISFECHO
		Denuncias de robos ante las autoridades peruanas	5	2	3	INSATISFECHO
		Trabajo de autoridades peruanas sobre control de la criminalidad contra turistas.	5	2	3	INSATISFECHO
		Recomendaciones	10	3	7	

Rangos de Nivel de Satisfacción	
Complacido	8 a 10
Satisfecho	5 a 7
Insatisfecho	0 a 4

ANEXO 04

MATRIZ DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA (ENTREVISTAS A FUNCIONARIOS SOBRE SEGURIDAD TURÍSTICA EN TUMBES)

N°	ASPECTO	INFORMANTES				
		Supervisor de Migraciones Perú	Jefatura Departamento de Turismo PNP	Gerencia de seguridad ciudadana MPT	Representante regional de IPERÚ Tumbes	Director de Turismo DIRCETUR - Tumbes
1	La seguridad turística y su influencia en los arribos turísticos a Tumbes	No hay incidentes dentro de las instalaciones del CEBAF, sin embargo en las rutas ocurren asaltos y los afectados difunden incidentes y esto influye negativamente en los arribos al Perú	La PNP cumple con la misión de prevención de delitos en el ámbito departamental, principalmente en los meses de verano (enero - marzo) donde hay mayor flujo de turismo fronterizo	N/O	Los turistas toman sus previsiones y optan por no permanecer en Tumbes sino que se trasladan directamente a su hotel en playa. De otro lado, si los turistas son bien informados de todas maneras van a tomar sus precauciones para no ser víctimas de la inseguridad	La ley General de turismo señala igualdad de derechos para los visitantes nacionales o extranjeros tanto en su estadía como en su desplazamiento
2	Responsabilidad y rol del sector público en materia de seguridad turística en Tumbes	La policía nacional a través de la división de extranjería, tiene la obligación de velar por la seguridad del turista. Se requiere más personal de Turismo en la PNP	el estado realiza una serie de acciones en materia no solo de seguridad turística sino de seguridad pública para que el visitante se vaya satisfecho	La MPT, trabaja en materia de seguridad turística y ciudadana a través de la central de monitoreo (vigilancia con cámaras articulado al serenazgo para atender incidentes	Es competencia de la Policía de Turismo, asimismo de la MPT y del GR	La Red de Protección al Turista promovido por el MINCETUR, asimismo la PNP son los responsables de velar por la seguridad del visitante
3	Responsabilidad y rol del sector privado en materia de seguridad turística en Tumbes	Los hoteles, transportistas, y otros prestadores de servicios deben colaborar con la seguridad del visitante no solo en tema de prevención de robos sino a través de sus precios justos	N/O	Las empresas deben colaborar con la seguridad del visitante a través de sus cámaras o sistemas de vigilancia dentro de sus instalaciones y disponer de espacios para brindar seguridad a los vehículos de sus clientes (hoteles, restaurantes)	prestadores de servicios deben brindar seguridad interna (dentro de sus establecimientos. La central de monitoreo ha logrado disuadir y aminorar los incidentes en la ciudad	Cada prestador de servicios turísticos es el responsable de contribuir con brindar seguridad a los visitantes dentro de sus establecimientos (hoteles, transportes, restaurantes, etc)
4	Las zonas de mayor riesgo para los turistas en Tumbes	Aguas Verdes, Huaquillas, Agencias de Viaje, Empresas de transporte, taxis, mototaxis.	Trayecto Tumbes CEBAF, agencias de viaje y transporte, colectivos y mototaxis	Ingreso al SNLMT, Zarumilla, Carretera a El Bendito, carreras a balnearios	Carreteras, taxis, terminales	Mercado de Tumbes, terminales particulares de transporte interprovincial, carreteras, hospedajes lejanos a la ciudad, periferia de la ciudad
5	Las normas y sanciones en materia de seguridad turística	Protección al turista, suplantación de identidad, presencia policial, atención preferente.	Código penal vigente, Decreto Legislativo 635	La MPT monitorea incidentes a través de la central de monitoreo, pero no tiene competencia al respecto, se interviene y deriva a la policía nacional	Existe normativa en materia de seguridad, sin embargo el problema incluye los sistemas de gestión de la seguridad (autoridades, policía, serenazgo, poder judicial)	Constitución política del Perú, código procesal civil, código procesal penal
6	Alternativas de solución ante la problemática de la seguridad turística en Tumbes	concientizar a la población para que colabore con el tema de seguridad turística y se pueda tener mayor turismo en Tumbes	Mayor presencia de efectivos policiales, capacitación a PNP de turismo	Debe haber guías de turismo en lugares estratégicos, para que los visitantes no se vean estafados o engañados cuando arriban a Tumbes	Trabajo coordinado de involucrados en temas de seguridad	Coordinación entre GR, GL, sociedad civil, instituciones directamente ejecutoras del control de seguridad
7	Otros Aspectos	Debe haber un módulo permanente de la policía de turismo con personal capacitado en temas de turismo para mejor comunicación entre turistas y agentes del orden	Poco presupuesto para seguridad, materiales en tema de seguridad insuficientes, patrulleros no tienen seguro, poca conciencia turística (colegios)	N/O	N/O	N/O

ANEXO 05

CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE EXPECTATIVAS

Señor turista: el presente cuestionario tiene como finalidad recoger información sobre su expectativa respecto de la seguridad que usted espera encontrar durante su visita a Tumbes. Por tanto agradecemos por brindarnos su valioso tiempo. A continuación se presentan una serie de alternativas que sobre algunos aspectos que usted espera encontrar durante su visita a Tumbes, marque con una X en la alternativa que usted crea conveniente.

INFORMACIÓN FIDEDIGNA		
1	Existe información turística accesible en todos los lugares de visita	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo
2	Existen puntos de información y asistencia en caso de emergencias	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) Totalmente en desacuerdo
3	Existe información escrita y gráfica en carretera y ciudad	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo
4	Existe señalética en las vías de acceso y en los lugares turísticos.	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo
5	Hay personal especializado en brindar orientación turística en terminales y zonas de alto tránsito turístico	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo

ENTORNO DE VISITA Y TRÁNSITO		
1	Se cuenta con instalaciones seguras en terminales, paradores y lugares turísticos.	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo
2	Hay acceso a óptimos servicios básicos de energía, agua potable, comunicación y salud.	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo

3	Existe un entorno de visita agradable en cuanto a limpieza y ornato.	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo

PROTECCIÓN Y SEGURIDAD

1	Existe vigilancia policial en carreteras	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo
2	Hay seguridad y vigilancia policial en las calles de la ciudad	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo
3	Existe seguridad y vigilancia policial en los terminales	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo
4	Hay seguridad y vigilancia policial en los sitios turísticos	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo
5	Hay centros de atención de denuncias de acción rápida accesibles para los turistas.	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo

CONCIENCIA TURÍSTICA

1	Espero tener una visita plenamente agradable en Tumbes	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo
2	Espero que los ciudadanos peruanos lo traten con mucha amabilidad y respeto	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo
3	Espero recibir un buen servicio a un precio justo.	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo

4	Creo que los agentes de seguridad siempre son personas confiables.	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo
5	Creo que los ciudadanos peruanos están preparados para acoger y tratar bien a los visitantes	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo

DENUNCIAS DE INCIDENTES

1	En Tumbes las autoridades simplifican los trámites para la realización de denuncias sobre daños sufridos	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo
2	Denunciaría algún robo u otro daño ante las autoridades peruanas	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo
3	Autoridades peruanas realizan un buen trabajo de control de la criminalidad contra los turistas.	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo
		c) En desacuerdo
		d) totalmente en desacuerdo
4	Algún aspecto no preguntado que usted quisiera añadir sobre lo que espera de la seguridad turística en Tumbes:	

ANEXO 06

CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE PERCEPCIÓN

Señor turista: el presente cuestionario tiene como finalidad recoger información sobre su percepción obtenida respecto de la seguridad turística durante su visita realizada en Tumbes. Por tanto agradecemos por brindarnos su valioso tiempo. A continuación se presentan una serie de alternativas que sobre algunos aspectos que usted encontró durante su visita a Tumbes, marque con una X en la alternativa que usted crea conveniente.

INFORMACIÓN FIDEDIGNA		
1	Accesibilidad a la información turística en todos los lugares de visita	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho
2	Existencia de puntos de información y asistencia en caso de emergencias	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho
3	Existencia de información escrita y gráfica en carretera y ciudad	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho
4	Existencia de señalética en las vías de acceso y en los lugares turísticos.	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho
5	Personal especializado en brindar orientación turística en terminales y zonas de alto tránsito turístico	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho

ENTORNO DE VISITA Y TRÁNSITO		
1	Existencia de instalaciones seguras en terminales, paradores y lugares turísticos.	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho
2	Acceso a servicios básicos de energía, agua potable, comunicación y salud.	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho

3	Entorno de visita agradable en cuanto a limpieza y ornato.	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho

PROTECCIÓN Y SEGURIDAD

1	Vigilancia policial en carreteras	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho
2	Seguridad y vigilancia policial en las calles de las ciudades	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho
3	Seguridad y vigilancia policial en los terminales	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho
4	Seguridad y vigilancia policial en los sitios turísticos	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho
5	Centros de atención de denuncias de acción rápida accesibles para los turistas.	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho

CONCIENCIA TURÍSTICA

1	Visita plenamente agradable en Tumbes	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho
2	Buen trato, amabilidad y respeto por parte de ciudadanos peruanos	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho
3	Buen servicio y cobro justo.	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho

4	Confiabilidad en los agentes de seguridad en Tumbes.	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho
5	Tumbesinos preparados para acoger y tratar bien a los visitantes	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho

DENUNCIAS DE INCIDENTES

1	Autoridades simplifican los trámites para la realización de denuncias sobre daños sufridos	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho
2	Denuncias ante las autoridades tumbesinas sobre algún robo u otro daño	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho
3	Trabajo de autoridades peruanas respecto al control de la criminalidad contra los turistas.	a) Totalmente satisfecho
		b) Satisfecho
		c) Insatisfecho
		d) Totalmente insatisfecho
4	Algún aspecto no preguntado que usted quisiera añadir sobre su experiencia de visita con relación a la seguridad turística en Tumbes:	

ANEXO 07
GUÍA DE ENTREVISTA A FUNCIONARIOS

Objetivo: recabar información sobre la problemática de la seguridad turística en Tumbes, sus causas y efectos en la demanda turística

Nombre del Entrevistado:.....

Cargo que desempeña:.....

Entrevistador:.....

Lugar y fecha:.....

TEMAS DE DIÁLOGO (ENTREVISTA)

1. La seguridad turística y su influencia en los arribos turísticos a Tumbes.
2. Las responsabilidades y rol del sector público en materia de seguridad turística en Tumbes.
3. Las responsabilidades y rol del sector privado en materia de seguridad turística en Tumbes.
4. Las zonas de mayor riesgo para los turistas en Tumbes
5. Las normas y las sanciones en materia de seguridad turística
6. Alternativas de solución a la problemática de la seguridad turística en Tumbes
7. Aspectos complementarios...

ANEXO 08

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADOR	INSTRUMENTO
¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística, luego de haber visitado el distrito de Tumbes?	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción que tienen los turistas ecuatorianos respecto de la seguridad turística en el distrito de Tumbes</p>	Los turistas que visitan el distrito de Tumbes, muestran un bajo nivel de satisfacción respecto de la seguridad turística percibida durante su visita.	<p><u>INDEPENDIENTE</u></p> <p>Seguridad turística</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información fidedigna - Entorno de visita o tránsito - Protección y seguridad - Conciencia turística - Denuncia de daños sufridos 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionarios de entrevista a expertos
	<p><u>ESPECIFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las expectativas de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística, antes de visitar el distrito de Tumbes - Describir la percepción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística después de haber visitado el distrito de Tumbes 		<p><u>DEPENDIENTE</u></p> <p>Nivel de satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativas del turista - Aspectos percibidos por el turista - Complacencia, satisfacción, insatisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionarios de encuesta a turistas