

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



**Percepción de Seguridad Turística y Satisfacción del Turista
Extranjero que Visita la Región Tumbes, 2023**

TESIS

para optar el título profesional de Licenciada en Turismo

Autor: Bach. Josselin Aurora Zapata Peña

<https://orcid.org/0009-0002-0824-0888>

Tumbes, 2025

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



**Percepción de Seguridad Turística y Satisfacción del Turista Extranjero que Visita
la Región Tumbes, 2023**

Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en su contenido y forma:

Bach. Josselin Aurora Zapata Peña (Autor)

<https://orcid.org/0009-0002-0824-0888>

Dr. Pablo Esteban Marticorena Landauro (Asesor)

<https://orcid.org/0000-0001-8917-5859>

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**Percepción de Seguridad Turística y Satisfacción del Turista Extranjero que Visita
la Región Tumbes, 2023**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Wilser Renán Castillo Carranza (presidente)

<https://orcid.org/0000-0001-9889-4046>.

Mg. Mariela Diaz Alarcón (secretaria)

<https://orcid.org/0000-0002-8266-6097>

Dr. Pablo Esteban Marticorena Landauro (vocal)

<https://orcid.org/0000-0001-8917-5859>

Tumbes, 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los dieciséis días de septiembre del dos mil veinticinco, siendo las diez horas y treinta y cuatro minutos, en el aula A3 de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTUMBES, se reunieron los miembros del jurado calificador constituido con la RESOLUCIÓN N°405-2023/UNTUMBES-FACSO-D., del veinticuatro de octubre del dos mil veinticinco, presidido por el Mg. **Wilser Renán Castillo Carranza**, integrado por la Mg. **Mariela Díaz Alarcón** (secretaria) y el Dr. **Pablo Esteban Marticorena Landauro** (vocal – asesor).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **"PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD TURÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EXTRANJERO QUE VISITA LA REGIÓN TUMBES 2023"**, presentado por la Br. **JOSELIN AURORA ZAPATA PEÑA**, para optar el título profesional de **LICENCIADA EN TURISMO**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al sustentante **APROBADO**, con el calificativo de **BUENO**.

Por lo anterior, la sustentante está expedita para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de **LICENCIADA EN TURISMO** en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las once horas y cuarenta minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 16 de septiembre del 2025

Mg. Wilser Renán Castillo Carranza
Presidente
DNI 40430383
Código Orcid: 0000-0001-9889-4046

Mg. Mariela Díaz Alarcón
Secretaria
DNI: 45525151
Código Orcid: 0000-0002-82666097

Dr. Pablo Esteban Marticorena Landauro
Vocal - asesor
DNI: 41608920
Código Orcid 0000-0002- 4611-1094

C.c.
Jurado de Tesis
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato FACSO).

Resumen de informe de similitud

PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD TURÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EXTRANJERO QUE VISITA LA REGIÓN TUMBES, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1%
5	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%

Jalili

9	repositorio.ulasalle.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	news.dniproavia.com Fuente de Internet	<1 %
11	biblioteca.uajms.edu.bo Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
13	www.infobae.com Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to North Eastern Regional Institute of Science and Technology Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Europea de Madrid Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
18	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
19	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Nacional del Santa Trabajo del estudiante	<1 %
21	Submitted to Universidad Tecnica De Ambato- Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE Trabajo del estudiante	<1 %
	jalayo.blogspot.com	

Jalayo

22	Fuente de Internet	<1 %
23	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Nacional del Chimborazo Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.unibe.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.epnewman.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	gacetasanitaria.org Fuente de Internet	<1 %
30	historico.apar.unq.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
31	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
32	www.tdx.cat Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 15 words
 Excluir bibliografía Activo

Dr. Pablo E. Marticorena L. <https://orcid.org/0000-0001-8917-5859>

Dedicatoria

Este proyecto se lo dedico de manera especial a Dios.

A mi padre que día a día se esforzado por siempre darme lo mejor y con sus acciones se convirtió en la mayor motivación para seguir con mis proyectos personales y profesionales.

A mí madre que a sabido formarme con buenos valores y guiarme siempre en mis momentos más difíciles, de los cuales han sido parte la perseverancia que me impulsa día a día a ser mejor como persona y como profesional.

Agradecimiento

Mi principal agradecimiento es a Dios por siempre darme la fortaleza para seguir luchando por mis ideales.

A mi familia por su apoyo incondicional a lo largo de mi formación profesional.

ÍNDICE

RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	13
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	30
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES.....	62
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Dimensión: percepción sobre seguridad personal del turista extranjero en Tumbes, 2023</i>	33
<i>Figura 2. Percepción del turista extranjero sobre seguridad ante robos, asaltos a mano armada y estafas, Tumbes 2023</i>	34
<i>Figura 3. Dimensión: Percepción sobre seguridad alimentaria</i>	36
<i>Figura 4. Percepción de frescura de carnes y mariscos consumidos en restaurantes</i>	37
<i>Figura 5. Percepción de frescura de vegetales consumidos en restaurantes</i>	38
<i>Figura 6. Percepción sobre higiene y orden de los ambientes de servicio de restaurantes</i>	39
<i>Figura 7. Percepción sobre higiene del mobiliario y equipamiento de servicio</i>	40
<i>Figura 8. Percepción sobre higiene y arreglo del personal de atención</i>	41
<i>Figura 9. Dimensión: percepción sobre seguridad vial y de transporte</i>	42
<i>Figura 10. Percepción del estado de la infraestructura vial para trasladarse a los atractivos turísticos y / o aeropuerto</i>	43
<i>Figura 11. Percepción de la señalética vial en carreteras</i>	44
<i>Figura 12. Percepción del estado de la red vial urbana</i>	45
<i>Figura 13. Percepción del respeto de las normas de tránsito en la ciudad de Tumbes</i>	46
<i>Figura 14. Percepción del sistema de control del tránsito vehicular</i>	47
<i>Figura 15. Percepción del estado de la infraestructura acuática de los atractivos turísticos</i>	48
<i>Figura 16. Dimensión: Satisfacción en relación a los atractivos turísticos visitados y población receptora</i>	49
<i>Figura 17. Satisfacción con la experiencia turística en playas</i>	50
<i>Figura 18. Satisfacción con la experiencia turística en centro cívico de Tumbes</i>	51
<i>Figura 19. Satisfacción con la experiencia turística en Puerto Pizarro</i>	52
<i>Figura 20. Percepción sobre hospitalidad de la población en Tumbes</i>	53
<i>Figura 21. Percepción sobre Relación costo – beneficio del destino Tumbes</i> ...	54
<i>Figura 22. Intención de recomendación del destino Tumbes</i>	55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de investigación.....	70
Anexo 2. Instrumento de recojo de datos	72
Anexo 3. Aspectos demográficos de los encuestados	75

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue evaluar la percepción de seguridad turística y satisfacción del turista extranjero que visitó la región Tumbes entre septiembre y noviembre de 2023. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo, utilizando un cuestionario con escala Likert aplicado a 139 turistas extranjeros seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Los resultados revelaron una percepción polarizada en seguridad personal: 40% la consideró media, 32% alta y 29% baja, destacando preocupaciones por robos y estafas. La seguridad alimentaria fue evaluada positivamente (62% alta), aunque se identificaron áreas de mejora en higiene. En seguridad vial, el 47% percibió un nivel medio, con críticas al respeto de normas de tránsito. La satisfacción con los atractivos turísticos y la hospitalidad local fue alta (64% y 74%, respectivamente), y el 74% recomendó el destino. Las conclusiones subrayan la necesidad de fortalecer la seguridad personal y vial, mientras se capitalizan las fortalezas en satisfacción y seguridad alimentaria para consolidar a Tumbes como un destino competitivo y seguro.

Palabras clave: seguridad turística, seguridad personal, seguridad alimentaria, seguridad vial y de transporte, satisfacción del turista

ABSTRACT

The general objective of this research was to evaluate the perception of tourist safety and satisfaction among foreign tourists who visited the Tumbes region between September and November 2023. The study adopted a quantitative, non-experimental, and descriptive approach, using a Likert-scale questionnaire administered to 139 foreign tourists selected through simple random sampling. The results revealed a polarized perception of personal safety: 40% considered it medium, 32% high, and 29% low, highlighting concerns about theft and scams. Food safety was evaluated positively (62% high), although areas for improvement were identified in hygiene. Regarding road safety, 47% perceived it as medium, with criticism regarding compliance with traffic regulations. Satisfaction with tourist attractions and local hospitality was high (64% and 74%, respectively), and 74% recommended the destination. The findings underscore the need to strengthen personal and road safety, while capitalizing on strengths in satisfaction and food safety to consolidate Tumbes as a competitive and safe destination.

Keywords: tourist safety, personal safety, food safety, road and transportation safety, tourist satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo sostenible del turismo no solo requiere de condiciones suficientes como servicios e infraestructuras turísticas competitivas y participación de la población receptora, un entorno seguro para el turista es un elemento clave para la consolidación y crecimiento de un destino turístico. En ese sentido, la Declaración de Manila considera que una de las condiciones fundamentales para el desarrollo del turismo es la paz y la seguridad (Organización Mundial del Turismo, 1980).

La seguridad turística ha sido siempre un reto para la gestión del sector turismo pues en varias ocasiones ha sido amenazada por atentados terroristas, guerras, eventos climáticos, entre otros eventos. De esta manera, la seguridad turística es uno de los aspectos fundamentales en la gestión de los destinos turísticos y uno de los aspectos que requiere especial atención, así como un alto grado de coordinación interinstitucional por parte de los gestores de destinos turísticos.

A nivel internacional, diversos destinos turísticos han lidiado con problemas de imagen generados por problemas de seguridad turística, en países europeos como Bélgica atentados terroristas suscitados en Bruselas en 2016 produjeron una reducción importante en indicadores turísticos como reservas de servicios turísticos, así como búsquedas por internet de estos servicios (Statista Research Department, 2020).

En Latinoamérica, el escenario post pandemia por la COVID 19 se caracteriza por una acentuada crisis socioeconómica, desempleo, incremento de la desigualdad entre ricos y pobres, aumento de la criminalidad (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2022), entre otros fenómenos que se relacionan en mayor o menor grado con el incremento de la inseguridad tanto para residentes como para turistas que visitan esta región.

En Perú, por ejemplo, el índice de criminalidad se ha incrementado año tras año, entre septiembre de 2022 y febrero de 2023, un 23,2% de jóvenes mayores de 15 años fueron víctimas de estos actos, un incremento de 3,3% con respecto al

2021; entre los delitos más comunes perpetrados figuran robo agravado, secuestro, extorsión, entre otros (Gabriel Angeles, 2023).

El Plan Estratégico Nacional de Turismo reconoce que en el Perú la seguridad turística es un factor clave para el desarrollo de los destinos turísticos, además contempla la realización de alianzas estratégicas con instituciones competentes como el Ministerio del Interior y el Ministerio de Defensa para mejorar la seguridad turística en los principales destinos turísticos del país. Asimismo, dentro de sus líneas de acción establece el diseño y ejecución de planes regionales de seguridad turística integral (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016).

En el contexto de la región Tumbes, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en el año 2016 ha llevado a cabo acciones concretas destinadas a mejorar la seguridad turística como la ejecución del proyecto de mejoramiento del servicio de seguridad turística en el corredor Playas del Norte por un monto de S/ 2 309 331 (Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tumbes, 2019), así también en el año 2021 se implementó la Red de Protección al Turista, conformada por instituciones como la Policía de Turismo, Indecopi, IPerú, Migraciones, Dirección Regional de Salud, Oficina Departamental de Relaciones Exteriores, Cámara Regional de Turismo, Municipalidades Provinciales de Tumbes, Contralmirante Villar y Zarumilla, entre otras instituciones (Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, 2019).

No obstante, de acuerdo al diagnóstico realizado por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (2019) -con base en la percepción de turistas nacionales y extranjeros- la seguridad, la limpieza y el tránsito vehicular de la ciudad de Tumbes son los principales factores desfavorables que tiene Tumbes como destino turístico. La baja percepción de seguridad turística se relaciona con variables como la delincuencia, la informalidad de servicios turísticos y la precariedad del transporte público terrestre intrarregional.

Asimismo, se identificaron problemas relacionados a la seguridad turística como la incidencia de crímenes en las inmediaciones del Santuario Nacional Los Manglares de Tumbes y en el distrito fronterizo de Aguas Verdes, deficiente sistema de seguridad en playa y en el mar por la ausencia de salvavidas y

deficiente señalización de zonas seguras en playa Canoas de Punta Sal, entre otros (Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tumbes, 2019).

En ese sentido, resulta necesario realizar una evaluación cuantitativa sobre la percepción de seguridad y satisfacción del turista extranjero, toda vez que éste proviene de un entorno cultural y socioeconómico distinto, y que además tiene una percepción referencial a priori de la seguridad turística del destino, influenciada por las redes sociales, sitios web especializados, oficinas de migraciones, referencias de amigos y familiares, prensa, agencias de viaje, etc.; quienes informan sobre el riesgo de viajar a determinado país o región.

Teniendo en cuenta el planteamiento anterior, en esta investigación se formuló la siguiente pregunta general ¿Cuál es la percepción sobre seguridad turística y la satisfacción con respecto al destino del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023? Asimismo, se desagregaron las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es la percepción sobre la seguridad personal del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023? ¿Cuál es la percepción sobre salud y seguridad alimentaria del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023? ¿Cuál es la percepción sobre seguridad vial y de transporte del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción en relación a los atractivos turísticos visitados y a la población receptora que tiene el turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023?

En concordancia con el problema planteado, se trazó como objetivo general: “Evaluar la percepción de la seguridad turística y la satisfacción del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023” y como objetivos específicos: “Medir la percepción sobre seguridad personal del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023”, “Evaluar la percepción sobre seguridad alimentaria del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023”, “Medir la percepción sobre seguridad vial y de transporte del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023” y “Medir el nivel de

satisfacción en relación a los atractivos turísticos visitados y la población receptora que tiene el turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023”

En el contexto nacional e internacional se identificaron diversos antecedentes que relacionan la percepción de seguridad turística con su satisfacción en relación al destino (Aimon et al., 2023), en algunos destinos con importantes índices de criminalidad las autoridades trabajan de manera coordinada para “curar” las zonas donde hay mayor afluencia turística (Malleka et al., 2022), se ha identificado asociación estadísticamente significativa entre baja percepción de riesgo y mayor intención de visitar el destino (Hassan et al., 2021)

Esta investigación aporta a la seguridad turística de la región Tumbes, generando información de base para el diseño de políticas públicas sobre calidad turística, aplicando la teoría de calidad percibida a un destino turístico ubicado en zona de frontera como es Tumbes. De esta forma, la investigación realizada busca ser útil para los gestores del destino turístico, directivos de las instituciones públicas y privadas competentes en materia turística, turistas extranjeros que pretendan visitar Tumbes, prestadores de servicios turísticos y la comunidad receptora, principalmente aquellos pobladores que residen en las inmediaciones de los principales atractivos turísticos de la región.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Con el propósito de fundamentar la investigación, se muestran las principales publicaciones científicas sobre el tema elegido de este estudio.

2.1.1. En el ámbito internacional

A nivel internacional, se identificaron los siguientes antecedentes:

- En Indonesia, Aimon et al. (2023) publicaron el artículo de resultados "Antecedents of Electronic Word of Mouth for the Halal Tourism Context in West Sumatra Indonesia". El objetivo de la investigación fue analizar los antecedentes del boca a boca electrónico (eWoM) en el contexto del turismo halal, incluyendo la seguridad psicológica, el desarrollo sostenible del turismo, el desempeño del destino amigable con el halal y la satisfacción del turista.

En lo concerniente a la metodología, se planteó un estudio con enfoque cuantitativo de tipo explicativo, la data se obtuvo a partir de encuestas, con un cuestionario aplicado a 310 turistas que visitaron destinos turísticos halal en Sumatra Occidental, Indonesia, entre febrero y mayo de 2022. Se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales (SEM) con mínimos cuadrados parciales (PLS) para el análisis de datos. El estudio estuvo enfocado en el boca a boca electrónico.

Los resultados principales indican que la seguridad psicológica y el desempeño del destino amigable con el halal tuvieron un efecto significativo en la satisfacción del turista. El desarrollo sostenible del turismo no tuvo un efecto significativo. Además, los cuatro factores analizados influyeron en el boca a boca electrónico.

- En Sudáfrica, Thabisile Malleka et al (2022) publicaron el artículo de resultados "Urban Crime and Tourism: Curating Safety in Johannesburg Tourist Spaces", el estudio tuvo como objetivo "describir las percepciones de los turistas sobre la seguridad y criminalidad en los espacios turísticos de Johannesburgo"

Con respecto a la metodología, el estudio llevó a cabo una encuesta a 318 turistas y entrevistas cualitativas en tres (3) áreas turísticas de la ciudad. Se analizaron dimensiones como la seguridad personal y la victimización por robos menores, con base en un marco conceptual sobre seguridad turística urbana.

Los principales resultados muestran que los turistas se sienten seguros a pesar de los altos niveles de criminalidad en Johannesburgo. Las conclusiones sugieren que los espacios turísticos son "curados" para brindar seguridad mediante controles formales e informales. Se analiza la paradoja de la alta criminalidad versus la percepción de seguridad de los turistas en Johannesburgo, concluyendo que la seguridad se gestiona activamente en las zonas turísticas.

- En Egipto, (2021) publicaron el artículo de resultados "The Importance of Safety and Security Measures at Sharm El Sheikh Airport and Their Impact on Travel Decisions after Restarting Aviation during the COVID-19 Outbreak". El objetivo de la investigación fue evaluar el efecto de la percepción de importancia de las medidas de seguridad en el aeropuerto de Sharm El Sheikh sobre la intención de los pasajeros internacionales de visitar el destino.

Con respecto a la metodología, se planteó un estudio explicativo, se basó en datos obtenidos de una encuesta a 954 viajeros internacionales. Se utilizó un análisis con un modelo de ecuaciones estructurales SEM para integrar los datos. Se evaluaron dimensiones de seguridad como: medidas sanitarias y de logística, medidas preventivas relacionadas con personal y viajeros, y medidas preventivas innovadoras.

El estudio analizó la percepción de medidas de seguridad y su impacto en las intenciones de viaje durante la pandemia de COVID-19. Los principales resultados muestran que los pasajeros con baja percepción de riesgo y alta percepción de importancia de las medidas de seguridad tienen mayor intención de visitar el destino. Las conclusiones sugieren enfatizar las medidas de seguridad en aeropuertos para mitigar las barreras psicológicas de los turistas.

- En Croacia, Kolombatović et al. (2021) publicaron el artículo de resultados "Tourist's Perception of Safety in the Republic of Croatia in 2019". El objetivo del estudio fue examinar las percepciones y actitudes de los turistas que

visitaron Croacia durante el verano de 2019 sobre la seguridad en ese país, especialmente la seguridad general, la seguridad alimentaria, la seguridad personal, la seguridad epidémica y los desastres naturales.

La metodología consistió en un estudio cuantitativo y descriptivo, basado en una encuesta aplicada a turistas extranjeros que visitaban la ciudad de Split. El cuestionario indagó sobre datos demográficos y 22 preguntas sobre percepción de seguridad, que fueron evaluadas con una escala Likert. La muestra fue de 354 encuestados. Los datos fueron analizados con SPSS. Las dimensiones de seguridad turística analizadas fueron: seguridad general, seguridad alimentaria, seguridad personal, seguridad ante epidemias, seguridad ante desastres naturales, confianza en la policía y servicios de salud.

Los principales resultados indican que los turistas en Croacia se sienten seguros en términos generales. Casi todas las dimensiones de seguridad obtuvieron puntuaciones por encima de 4 en la escala Likert. Los turistas confían en los servicios croatas como la policía, servicios médicos, etc. El estudio concluye que puede ser una herramienta útil para mejorar las políticas de atracción turística durante y después de la pandemia.

- En Ecuador, Godoy Basurto (2020) publicó su tesis de pregrado “Seguridad turística en espacios recreativos de Guayaquil”, estudio que tuvo como principal objetivo “analizar los factores de inseguridad que influyen en el sector de la Playita del Guasmo y diseñar estrategias de seguridad turística para promocionar el atractivo como seguro y aumentar la afluencia de turistas”.

La metodología fue un enfoque mixto, de tipo descriptivo. Se utilizaron técnicas como observación directa, encuestas a visitantes y entrevistas. Se analizaron las dimensiones: seguridad social (delincuencia, drogas) y la seguridad física (infraestructura, condiciones del lugar). El estudio se basa en un marco conceptual general sobre seguridad turística.

Los principales resultados indican que el lugar es considerado mayormente inseguro o poco seguro por los visitantes. Las conclusiones destacan la importancia de implementar estrategias para mejorar la seguridad y promover el desarrollo turístico del atractivo. Además, se analiza la problemática de la seguridad en la Playita del Guasmo desde una perspectiva integral,

proponiendo estrategias para abordar esta situación y potenciar el lugar turísticamente.

- En México Martínez Cárdenas & Trejoluna Puente 2017) publicaron el artículo científico de resultados "La percepción de seguridad de los turistas en un sitio de turismo religioso", el objetivo del estudio fue "mostrar la percepción que tienen los visitantes sobre la seguridad en el sitio de turismo religioso de San Juan de los Lagos en México, y la relevancia de este tema como elemento en la decisión de elección del destino turístico".

En relación a la metodología, se planteó un estudio descriptivo con enfoque mixto, Se realizó un levantamiento de 300 encuestas a visitantes en San Juan de los Lagos durante cuatro (4) visitas en diferentes días y puntos turísticos, estos datos se procesaron mediante SPSS. Asimismo, se recogió datos cualitativos mediante entrevistas no estructuradas a actores clave de la localidad, realizándose un análisis cualitativo de la información con Atlas TI

El estudio concluye que por el momento la seguridad no parece ser un impedimento mayor para visitar San Juan de los Lagos, sin embargo, es un tema que merece monitorizarse y gestionarse proactivamente por las autoridades de turismo y del santuario. La mayoría de los turistas (92.7%) considera que San Juan de los Lagos es un lugar seguro para visitar, a pesar de los índices de inseguridad en la región, San Juan de los Lagos aún es considerado un sitio seguro debido a la alta devoción religiosa. No obstante, se identificó que los espacios percibidos como menos seguros fueron el mercado, las calles y los cajeros automáticos, además se evidenció que existe una mayor percepción de inseguridad entre los turistas masculinos y aquellos que visitan frecuentemente el lugar y que el nivel educativo y la actividad económica no parecen influir significativamente en la percepción de inseguridad. Se recomendó desarrollar estrategias de seguridad turística para prevenir incidentes y mantener la confianza de los visitantes.

2.1.2. En el ámbito nacional

En el contexto nacional, se identificaron los siguientes antecedentes:

- En Iquitos, Sinti Paima (2023) publicaron la tesis de maestría "Políticas de seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de

Shilcayo, de San Martín – 2023”, cuyo objetivo fue “determinar la relación entre las políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, 2023”.

En relación al apartado metodológico la investigación sigue un enfoque cuantitativo y emplea un diseño no experimental transversal. Utiliza encuestas como técnica de recolección de datos y aplica análisis estadísticos para evaluar la relación entre las variables de "Política de Seguridad Ciudadana" y "Satisfacción del Turista". La población estuvo constituida por 63,287 turistas que visitaron el distrito de La Banda de Shilcayo en 2022, según la información registrada en DIRCETUR-SM. El tamaño de la muestra se calculó utilizando la fórmula para muestras finitas y se eligieron 138 turistas como muestra para la investigación

El investigador utiliza una variedad de teorías que abordan la percepción, las expectativas y las preferencias del turista en relación con la seguridad y la satisfacción en un destino turístico específico. Se analizan dimensiones de percepción de seguridad turística como: políticas de Integridad del Turista, política de seguridad económica y política de seguridad de los servicios turísticos. Sobre la variable satisfacción del turista, se analizaron tres dimensiones: elementos del servicio, expectativas turísticas y servicios recibidos

Los resultados evidencian que las tres dimensiones de las políticas de seguridad ciudadana (integridad del turista, seguridad económica y seguridad en los servicios) no mostraron correlación significativa con la satisfacción del turista en el distrito. Esto sugiere que, a pesar de las políticas implementadas en estas áreas, no tienen un impacto directo en la satisfacción del turista. Se manifiesta además que aunque se han implementado políticas de seguridad ciudadana y se han desarrollado atractivos turísticos, la satisfacción del turista aún no alcanza niveles óptimos.

- En Trujillo, López et al. (2018) publicaron la tesis de pregrado “La Satisfacción Del Turista Respecto a la Labor Policial de Turismo en la Ciudad de Trujillo Año – 2018”, el objetivo del estudio fue “determinar el nivel de satisfacción del turista respecto a la labor policial en la ciudad de Trujillo”.

La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, no experimental. Se utilizaron técnicas como la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 45 policías de turismo y 266 turistas. Se analizaron las dimensiones de orientación al turista, seguridad del turista y elementos culturales/patrimoniales. Las dimensiones de seguridad turística que se analizaron fueron: percepción de seguridad del turista, situaciones delictivas involucradas y actuación del policía en casos delictivos.

Los principales resultados indican que el nivel de satisfacción del turista respecto a la labor policial fue regular. El nivel de desempeño de los policías de turismo también fue regular en las dimensiones evaluadas. La percepción de satisfacción del turista fue media, siendo baja en la dimensión de seguridad del turista. El estudio concluye que se requiere mejorar la seguridad brindada al turista y los conocimientos sobre elementos culturales/patrimoniales mediante un programa de capacitación a los policías de turismo.

- También en Trujillo, Castillo Sotomayor & Morales Oriundo (2020) publicaron la tesis de pregrado “La seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero, en el Distrito de Huanchaco, 2020”, cuyo objetivo fue “conocer la relación que existe entre la seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco en el año 2020”.

En el aspecto metodológico, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. Se aplicó una encuesta a 60 turistas extranjeros que visitaron Huanchaco, utilizando un cuestionario como instrumento. Los datos fueron analizados con SPSS. Las dimensiones de seguridad turística analizadas fueron: seguridad pública, seguridad social y seguridad de los servicios turísticos.

Los principales resultados indican que existe una relación positiva débil ($\rho=0.750$) entre la seguridad turística y la satisfacción del turista extranjero. Tanto la seguridad turística como la satisfacción obtuvieron niveles bajos. Las dimensiones de seguridad pública, social y de servicios turísticos mostraron una relación positiva con la satisfacción. Se concluye que la seguridad turística se relaciona con la satisfacción del turista extranjero en Huanchaco, por lo que se deben mejorar las condiciones de seguridad para aumentar la satisfacción.

- En San Martín, Zamora Torres (2018) publicó la tesis de pregrado “La inseguridad ciudadana y su influencia en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto”, el objetivo del estudio fue determinar la influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.

La metodología fue cuantitativa, con un diseño no experimental. Se utilizó una muestra de 384 turistas a los que se aplicó una encuesta. Las dimensiones de seguridad turística analizadas fueron: seguridad pública, seguridad social, y seguridad vial y de transporte.

Los principales resultados indican que existe una influencia negativa de la inseguridad ciudadana en la satisfacción de los visitantes. Se encontraron deficiencias en la seguridad pública, social y vial / transporte. El nivel de satisfacción de los visitantes fue bajo en las dimensiones evaluadas. En conclusión, la inseguridad ciudadana en Tarapoto influye negativamente en la satisfacción de los turistas, lo cual se corroboró con un coeficiente de correlación de 0,871. Se requiere mejorar la seguridad para elevar el nivel de satisfacción de los visitantes.

- En Tumbes, Cruz Castillo & Ordinola Arcela (2019) publicaron el informe de tesis de pregrado “Nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística en el distrito de Tumbes”; el objetivo del estudio fue “determinar el nivel de satisfacción que tienen los turistas ecuatorianos respecto de la seguridad turística en el distrito de Tumbes”.

La metodología empleada fue un diseño no experimental, descriptivo con enfoque mixto. Se utilizó una muestra de 383 turistas ecuatorianos a los que se aplicó una encuesta. También se realizaron entrevistas a informantes clave. Las dimensiones de seguridad turística analizadas fueron: información fidedigna, entorno de visita y tránsito, protección y seguridad, conciencia turística, e incidentes y denuncias. El estudio se basó en el modelo para la medición de la satisfacción de Kotler y Keller.

Entre los principales resultados se señala que el 71% de los turistas ecuatorianos mostraron un nivel de insatisfacción respecto a la seguridad turística en Tumbes. El 29% mostró satisfacción. En conclusión, el nivel de satisfacción de los turistas

ecuatorianos con la seguridad turística en Tumbes es principalmente de insatisfacción. Se requiere mejorar los aspectos directamente relacionados con la seguridad para elevar el nivel de satisfacción de los visitantes.

2.2. Base teórica

El concepto de seguridad turística

La seguridad turística es un concepto que adquiere mayor atención en el ámbito la gestión de destinos turísticos a raíz del surgimiento de diversas amenazas a la seguridad pública como por ejemplo atentados terroristas, pandemias globales, entre otros eventos. No obstante, se trata de un concepto multidimensional relacionado con la prevención y atención al visitante (Martínez Cárdenas & Trejoluna Puente, 2017)

Grünewald et al. (2010) consideran que el concepto de seguridad turística es un componente de la seguridad ciudadana e implica aspectos como la salvaguarda de la vida, integridad física y psicológica, salud y patrimonio económico de todos los actores involucrados en la actividad turística. García Gómez & González Muñoz (2015) concibe la seguridad turística como un conjunto de condiciones de protección que posee un destino turístico para la satisfacción y desplazamiento del visitante, condiciones referidas al entorno económico, político social y jurídico del lugar, así como el índice de criminalidad.

Para la Organización Mundial del Turismo “la seguridad turística es 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” (como se citó en Grünewald, 2012)

Lauren Uppink Calderwood & Maksim Soshkin (2019) consideran la protección y seguridad turística como componente importante de la competitividad de un destino, para evaluar el nivel de seguridad toman en cuenta el costo de la delincuencia común y la violencia, así como terrorismo y la medida en que los servicios policiales pueden ser confiable para brindar protección contra el crimen. Consideran indicadores cuantitativos como los costos comerciales del crimen y la violencia, la confiabilidad de los servicios policiales, los costos comerciales del terrorismo, el índice de incidencia del terrorismo y la tasa de homicidios. Sin

embargo, separan el concepto de protección y seguridad del de salud e higiene, considerando en este último la capacidad del destino para garantizar la atención médica adecuada y oportuna a los visitantes, se miden en este aspecto indicadores como la capacidad de los servicios de salud públicos y privados.

Se entiende entonces a la seguridad turística como la capacidad de un destino o atractivo turístico para proteger a visitantes, prestadores de servicios y población receptora de daños o peligros contra su integridad física, psicológica, salud, o contra el robo o pérdida de sus bienes materiales y dinero.

Seguridad objetiva y subjetiva

Grünewald (2012) plantea la existencia de dos dimensiones de la seguridad turística, una objetiva, medida por indicadores cuantitativos como los índices de delitos, cantidad de accidentes, cantidad de turistas extraviados, extravío de pertenencias, entre otros; y una dimensión subjetiva, consistente en la sensación de seguridad o percepción de riesgo potencial que tiene el visitante. La ocurrencia de un hecho de inseguridad durante el viaje o la visita turística generará una experiencia desagradable y emocionalmente negativa, así como insatisfacción y rechazo al destino donde ocurrió tal suceso.

Principales aspectos de la seguridad turística

Una adecuada gestión de la seguridad turística de un destino turístico es un factor que se entrelaza con la calidad, sostenibilidad y competitividad de dicho destino (L. Grünewald et al., 2010). Se requiere coordinación entre múltiples entidades públicas y privadas a fin de abarcar múltiples dimensiones de seguridad turística que son cruciales para brindar una experiencia segura a los viajeros y fomentar la confianza en un destino turístico.

Diversos autores coinciden en identificar aspectos o dimensiones de seguridad turística. Entre las principales dimensiones de seguridad turística se pueden citar las siguientes:

- Seguridad personal o física. Está relacionada con la seguridad pública, consiste en los esfuerzos orientados a proteger a los turistas de crímenes como robos, asaltos, secuestros, etc. Esto implica tener fuerzas policiales

- capacitadas y políticas que promuevan la seguridad (Ericka Amorin et al., 2012; L. A. Grünewald, 2012; Kolombatović et al., 2021; Malleka et al., 2022)
- Seguridad de la salud, componente de la seguridad turística cuya finalidad es garantizar que los turistas tengan acceso a atención médica de calidad y estén protegidos contra enfermedades infecciosas. Implica tener hospitales y personal médico preparados, así como un adecuado sistema de prevención de enfermedades (Korstanje & Tarlow, 2012; Wang, Liu-Lastres, Ritchie, & Mills, 2019).
 - Seguridad alimentaria. O conjunto de estrategias que tienen como objetivo principal asegurar que los alimentos que consumen los turistas sean sanos y cumplan estándares de higiene. Requiere del establecimiento e implementación de estándares e indicadores, así como de un sistema de control que permita la supervisión y regulación de restaurantes y negocios de alimentos (Lauren Uppink Calderwood & Maksim Soshkin, 2019).
 - Seguridad de transporte. Tiene estrecha relación con el nivel de desarrollo de las infraestructuras de transporte del país o región. Son estrategias que buscan proveer transporte seguro tanto dentro del destino como para llegar al mismo. Esto abarca la seguridad de aeropuertos, carreteras, trenes, y más, incluye la existencia y estado de conservación de las infraestructuras, señalética, servicios de auxilio en carreteras, así como el sistema de control que asegure el cumplimiento de la normatividad del transporte (L. A. Grünewald, 2012).
 - Seguridad de información. Subsistema de la gestión de seguridad turística que tiene por finalidad proteger la información personal y financiera de los turistas, incluye ciberseguridad y privacidad de datos (Kolombatović et al., 2021).
 - Seguridad legal. Referida al conjunto de normas y regulaciones orientadas a proteger los derechos y seguridad de los visitantes extranjeros (Ericka Amorin et al., 2012).
 - Seguridad ante desastres, consistente en la existencia de planes de prevención y respuesta ante desastres naturales, terrorismo u otras emergencias que pongan en riesgo al turista (Lauren Uppink Calderwood & Maksim Soshkin, 2019; Ritchie et al., 2016)

Teorías sobre seguridad turística

Teoría de la percepción de riesgo

La teoría de la percepción de riesgo explica cómo los individuos perciben y evalúan los riesgos asociados a situaciones, actividades o productos. Korstanje & Tarlow (2012) plantean que existen diferencias individuales en la percepción de riesgo por lo que diferentes personas juzgan y responden a situaciones riesgosas de diferente manera, altos niveles de tolerancia se asocian a mayor propensión al riesgo. La tolerancia al riesgo varía entre turistas, algunos son más osados y otros más cautelosos a la hora de viajar, en ese sentido, conocer la percepción de riesgo permite a los destinos segmentar y enfocar estrategias específicas para distintos grupos de viajeros.

Ericka Amorin et al. (2012) sostienen que la percepción de riesgo es subjetiva y depende de factores psicológicos: como por ejemplo el nivel de confianza o los valores personales que tiene cada persona; factores culturales: como la presión social, comunicación; y de las experiencias previas que contribuyen a que cada persona tenga un nivel de conocimiento determinado sobre los riesgos que enfrenta ante determinadas circunstancias.

Los turistas pueden percibir riesgos de salud, físicos, financieros, psicológicos, de equipaje, etc. al elegir un destino. Cada persona les da más importancia a algunos tipos de riesgo sobre otros. La percepción influye en la disposición hacia el riesgo y las acciones posteriores. Por ejemplo, un alto riesgo percibido reduce la intención de realizar una actividad, asimismo los destinos turísticos percibidos como muy riesgosos pueden ser evitados por turistas con baja tolerancia al riesgo (Ericka Amorin et al., 2012).

La información que reciben los turistas impacta su percepción de seguridad por ello los destinos deben comunicar de forma efectiva las acciones orientadas a la seguridad de los turistas, también se pueden implementar acciones para reducir riesgos reales y moderar la percepción negativa de los turistas a través de educación, protocolos, etc. Después de un evento negativo, se requieren acciones para reconstruir la confianza de los turistas en la seguridad del destino (Korstanje & Tarlow, 2012).

Teoría de la anomia y control social

La Teoría de la Anomia y el Control Social es un enfoque sociológico planteado por Robert K. Merton que se centra en cómo las normas sociales y el control social influyen en el comportamiento humano y en la percepción de seguridad en la sociedad. Eugene McLaughlin & John Muncie (2013) afirman que la falta de normas claras o la disminución del control social pueden llevar a comportamientos desviados o inadaptados, incluyendo aquellos que pueden afectar la percepción de seguridad en un entorno turístico.

El concepto de anomia implica la falta de normas sociales claras o a la debilidad de las normas existentes. Cuando las personas sienten que las normas que rigen su comportamiento no están claras o no son aplicadas, pueden ser más propensas a comportarse de manera desviada. A su vez, el control social, se refiere a las instituciones, estructuras y mecanismos que influyen en el comportamiento de las personas y mantienen el orden en la sociedad, esto puede incluir leyes, regulaciones, normas sociales y sanciones (Eugene McLaughlin & John Muncie, 2013).

Freda Adler & William S. Laufer, (2000) señalan que la presencia de un sistema efectivo de control social puede contribuir a la percepción de seguridad en una comunidad. Si las normas se aplican consistentemente y hay sanciones para el comportamiento inapropiado, las personas pueden sentirse más seguras. En el contexto turístico, la Teoría de la Anomia y el Control Social puede ayudar a entender cómo los turistas perciben la seguridad en un destino. Si un destino parece carecer de normas sociales claras o de un sistema de control social efectivo, los turistas pueden sentirse inseguros y preocupados.

Teoría de la gestión de riesgos

La teoría de la gestión de riesgos en el contexto turístico se centra en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos para garantizar la seguridad y el bienestar de los turistas y la comunidad local. Wang et al. (2019) plantean que cualquier actividad turística conlleva ciertos riesgos potenciales por lo que la gestión turística debe abordarlos de manera planificada y sistemática. El objetivo debe ser reducir la incertidumbre y minimizar los impactos negativos de los riesgos en la experiencia del turista y en la reputación del destino. La actuación

del ente gestor debe ser proactiva en lugar de reaccionar ante situaciones de riesgo, lo que contribuye a la seguridad y sostenibilidad del turismo (Ritchie et al., 2016). Para ello se plantea el siguiente procedimiento:

Identificación de Riesgos: El proceso comienza con la identificación exhaustiva de los posibles riesgos que podrían afectar a los turistas y al destino en cuestión. Estos riesgos pueden incluir desde desastres naturales y problemas de seguridad hasta cuestiones de salud y problemas de infraestructura (Wang, Liu-Lastres, Ritchie, & Pan, 2019).

Evaluación de Riesgos: Una vez que se identifican los riesgos, se procede a evaluar su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial. Esto permite clasificar los riesgos en función de su gravedad y urgencia, lo que ayuda a priorizar las acciones de gestión (Ritchie et al., 2016).

Planificación de Mitigación: Con base en la evaluación de riesgos, se desarrollan estrategias y planes para mitigar o reducir los riesgos identificados. Esto puede incluir medidas preventivas, de preparación y de respuesta para abordar situaciones de emergencia (Ritchie et al., 2016).

Implementación de Medidas: Se ponen en práctica las medidas y estrategias planificadas para abordar los riesgos. Esto puede implicar la capacitación del personal, la mejora de la infraestructura, la creación de protocolos de seguridad y la promoción de comportamientos seguros entre los turistas y la comunidad local (Ritchie et al., 2016).

Monitoreo y Adaptación: La gestión de riesgos es un proceso continuo. Se lleva a cabo un seguimiento constante para evaluar la efectividad de las medidas implementadas y se realizan ajustes según sea necesario. Los riesgos pueden cambiar con el tiempo, por lo que es fundamental mantenerse actualizado (Ritchie et al., 2016; Wang, Liu-Lastres, Ritchie, & Pan, 2019).

Comunicación: La comunicación transparente y efectiva con los turistas, la comunidad local y otras partes interesadas es esencial. Informar sobre los riesgos existentes y las medidas de seguridad puede ayudar a crear confianza y fomentar una mayor conciencia sobre la seguridad.

Satisfacción del turista

La satisfacción del turista en relación a la gestión de destinos se refiere a la evaluación positiva o negativa que los turistas hacen sobre cómo un destino ha sido gestionado y organizado para su visita. Implica la percepción de cómo se han abordado aspectos como la infraestructura, los servicios, la seguridad, la limpieza, la planificación turística y otros elementos que influyen en la experiencia de los visitantes (Brent et al., 2010).

Kotler et al. (2015) y Serra Cantallops, (2002) afirman que la satisfacción es una actitud valorativa que surge como respuesta a la comparación entre las expectativas del turista con las experiencias obtenidas durante su viaje y estadía en el destino turístico. Dichas experiencias se “construyen” en base a diversas fuentes de información tales como la promoción, reseñas de viaje, recomendaciones del entorno familiar o amical. En ese sentido, el reto del ente gestor del destino turístico es exceder las expectativas de los consumidores.

La satisfacción del turista en relación a la gestión de destinos es importante porque puede influir en la percepción general del destino y en las decisiones futuras de los turistas para regresar o recomendar el lugar a otros. Cuando los turistas perciben que un destino ha sido gestionado de manera efectiva, es más probable que tengan una experiencia positiva y satisfactoria (Kotler et al., 2015).

Algunos de los factores que pueden afectar la satisfacción del turista en relación a la gestión de destinos son: la infraestructura e instalaciones turísticas, los servicios turísticos, la planificación urbana, la limpieza y mantenimiento de las áreas públicas y atracciones turísticas, la diversidad de experiencias que ofrece, el grado de sostenibilidad, la gestión de riesgos, accesibilidad y seguridad (Brent et al., 2010; Lauren Uppink Calderwood & Maksim Soshkin, 2019)

Dimensiones de la satisfacción en relación a los destinos turísticos

Son componentes de la satisfacción del turista en relación al destino o producto turístico consumido. Los principales elementos son:

Calidad del servicio: la satisfacción del turista está influenciada por la calidad del servicio que reciben en hoteles, restaurantes, atracciones turísticas, transporte y otros aspectos relacionados con su estancia. Asimismo, los turistas comparan lo

que pagaron por su experiencia con lo que recibieron a cambio en términos de calidad y satisfacción, estableciendo una relación precio – calidad (Contreras Castañeda, 2021).

Atracciones y actividades: los turistas consideran si las atracciones y actividades disponibles en el destino cumplieron con sus expectativas y les brindaron experiencias memorables (Contreras Castañeda, 2021; Kotler et al., 2015).

Interacción con la cultura local: los turistas evalúan si tuvieron la oportunidad de interactuar y sumergirse en la cultura local, lo que puede contribuir a una experiencia más enriquecedora (Brent et al., 2010).

Seguridad y Comodidad: La sensación de seguridad y comodidad en el destino influye en la satisfacción del turista (L. A. Grunewald, 2012).

Hospitalidad y Amabilidad: La actitud y el comportamiento de los residentes y el personal del destino también son factores importantes (Brent et al., 2010; De et al., 2014)

Comunicación y Acceso a Información: Los turistas valoran la disponibilidad de información precisa y clara sobre el destino y las actividades disponibles (Lauren Uppink Calderwood & Maksim Soshkin, 2019).

Sostenibilidad y Responsabilidad Social: La satisfacción del turista puede verse influenciada por la percepción de si el destino está comprometido con prácticas sostenibles y responsables (Brent et al., 2010).

Teorías sobre satisfacción del turista respecto al destino

Teoría de la Discrepancia de Expectativas

Esta teoría se centra en cómo las expectativas previas y las experiencias reales se comparan y cómo esta comparación influye en la satisfacción percibida (Serra Cantallops, 2002). En el contexto turístico, la Teoría de la Discrepancia de Expectativas sugiere que la satisfacción del turista se forma al comparar sus expectativas iniciales antes del viaje con las experiencias y servicios reales que experimentan durante su estancia en el destino. Si las experiencias y servicios cumplen o superan las expectativas, es más probable que el turista esté satisfecho. Por otro lado, si las experiencias no cumplen con las expectativas,

puede generar insatisfacción (Fick & Brent Ritchie, 1991). Esta teoría se compone de tres componentes clave:

Expectativas Previas: Antes de viajar, los turistas desarrollan expectativas sobre lo que experimentarán en el destino. Estas expectativas pueden estar influenciadas por la publicidad, la información en línea, las recomendaciones de amigos y familiares, entre otros factores (Kotler et al., 2015).

Experiencias y Servicios Reales: Durante su estancia, los turistas experimentan los servicios, atracciones y actividades del destino. Evalúan estas experiencias en relación con sus expectativas previas (Kotler et al., 2015).

Discrepancia: La discrepancia o diferencia entre las expectativas previas y las experiencias reales influye en la satisfacción del turista. Si la experiencia supera las expectativas, puede haber una satisfacción positiva. Si no cumple con las expectativas, puede resultar en insatisfacción.

Para Fick & Brent Ritchie (1991) las expectativas pueden ser realistas o exageradas, lo que influye en la magnitud de la discrepancia. La satisfacción no es solo el resultado de cumplir las expectativas; también puede ser influenciada por cómo se gestionan las situaciones cuando las expectativas no se cumplen.

Modelo de Calidad Percibida

En el contexto turístico, la teoría de calidad percibida planteada por Parasuraman et al. (et al., 1993) sugiere que la satisfacción del turista se basa en su percepción de la calidad de los servicios, las experiencias y los productos turísticos ofrecidos en el destino. Esta percepción de calidad puede influir en su decisión de volver al destino, recomendarlo a otros y participar en actividades turísticas adicionales.

Los turistas evalúan la calidad en términos de múltiples dimensiones, como la calidad del servicio, la calidad de los productos, la calidad de las instalaciones, la calidad de la interacción con el personal, entre otros (John Dawson et al., 2008).

La calidad percibida se compone de dos aspectos: la calidad técnica, que se refiere a las características objetivas del producto o servicio, y la calidad funcional, que se relaciona con cómo el producto o servicio satisface las necesidades y expectativas del cliente. La brecha entre las expectativas del

cliente y su percepción de la calidad real puede generar satisfacción o insatisfacción. Si la calidad percibida cumple o supera las expectativas, es más probable que el turista esté satisfecho (Kotler et al., 2015; Serra Cantallops, 2002).

La calidad percibida puede afectar el comportamiento futuro del turista, incluyendo la repetición de visitas al destino, la intención de recomendar el destino a otros y la participación en actividades turísticas adicionales. La comunicación y la información proporcionada por el destino pueden influir en la percepción de calidad pues las expectativas previas a menudo se forman en función de la información disponible.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y contrastación de hipótesis

3.1.1. Tipo de estudio

Se realizó una investigación cuantitativa, de diseño no experimental, de tipo transeccional, observacional y de nivel descriptivo de las variables percepción de seguridad turística y satisfacción con el destino turístico, este tipo de estudios permiten obtener datos sobre una o más variables con la finalidad de describir o evaluar su estado en una población determinada (Hernández - Sampieri & Mendoza Christian, 2018).

3.1.2. Contrastación de hipótesis

Teniendo en cuenta que se utilizó una sola muestra (grupo) y las variables de investigación son cualitativas ordinales, la contrastación de hipótesis de investigación se llevó a cabo mediante la aplicación de estadística descriptiva (Flores-Ruiz et al., 2017).

3.2. Población, muestra y muestreo

3.2.1. Población

La población objeto de estudio en esta investigación estuvo constituida por turistas extranjeros varones y mujeres que visitan Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Los criterios de inclusión fueron tener entre 18 a 60 años de edad y haber pernoctado en un establecimiento de hospedaje durante su estadía en Tumbes.

3.2.2. Muestra y muestreo

Al no existir información estadística de la cantidad de turistas extranjeros que visitan Tumbes durante el periodo de recojo de datos (septiembre a diciembre del 2023), se consideró a la población objeto de estudio un universo infinito o no conocido (Hernández - Sampieri & Mendoza Christian, 2018).

Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple. La muestra constituye un subconjunto de la población, teniendo en cuenta que la población es homogénea, la muestra se ha determinado mediante un muestreo aleatorio simple no estratificado, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times p(1 - p)}{e^2}$$

Donde:

Z2 = 1,65; p = 0.5; q = 0,5; e = 7%

Obteniendo que n = 139 encuestados

La selección de las unidades muestrales se realizó utilizando la función de números aleatorios de Microsoft Excel

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Métodos

En este estudio se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

- **Deductivo**

Este método se utilizó de la siguiente manera: partiendo de la teoría existente sobre las variables de investigación (planteamiento general) se determinaron planteamientos particulares en poblaciones no estudiadas o poco estudiadas (población objeto de estudio) con la finalidad de corroborar los modelos teóricos o advertir variaciones sobre seguridad y satisfacción turística (Rojas Soriano, 1992).

3.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron en la investigación fueron:

- Encuesta - cuestionario. Dirigida a turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023, para evaluar la percepción de la seguridad turística y la satisfacción con respecto al

destino. La técnica de encuesta se aplicó mediante un cuestionario con preguntas cerradas y escala de Likert.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos se realizó mediante el software IBM Statistics 27 y Microsoft Office 2019, software que permitió la aplicación de estadística descriptiva para sistematizar los datos obtenidos mediante encuestas, elaborando tablas y gráficos de barras, circulares y radiales sobre cada dimensión y variable de estudio.

El análisis de los resultados se llevó a cabo mediante la comparación de las metodologías y resultados de estudios realizados tanto en el entorno nacional e internacional.

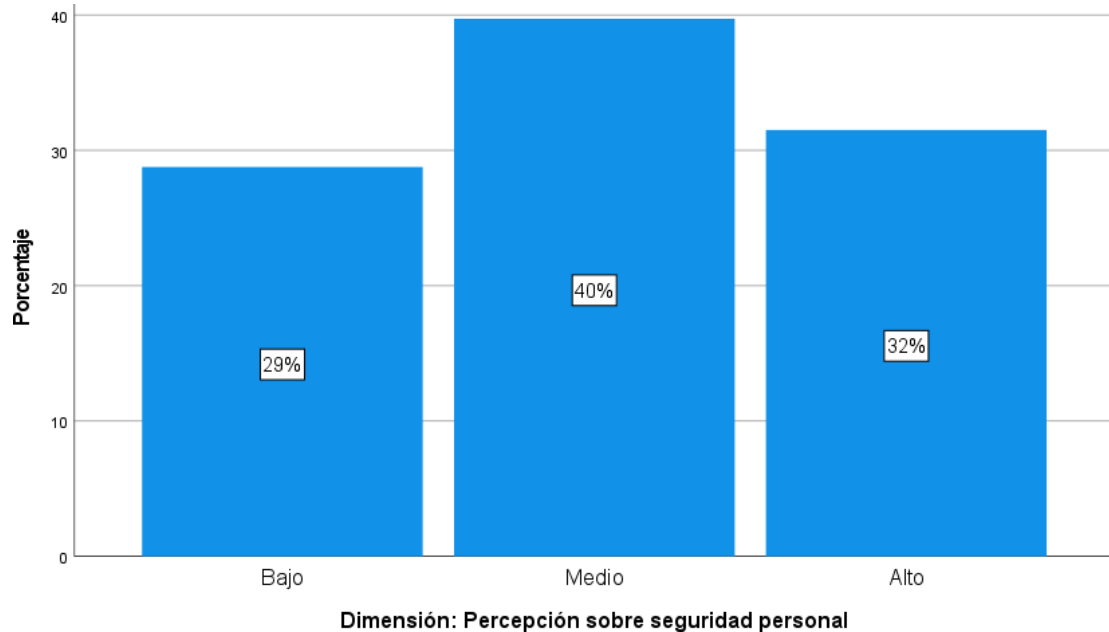
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

A continuación, se presentan los principales hallazgos obtenidos en el proceso de investigación, la información está organizada en función de los objetivos planteados en esta investigación.

4.1.1. Resultados para el objetivo específico 1: Medir la percepción sobre seguridad personal del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023

Figura 1. Dimensión: percepción sobre seguridad personal del turista extranjero en Tumbes, 2023



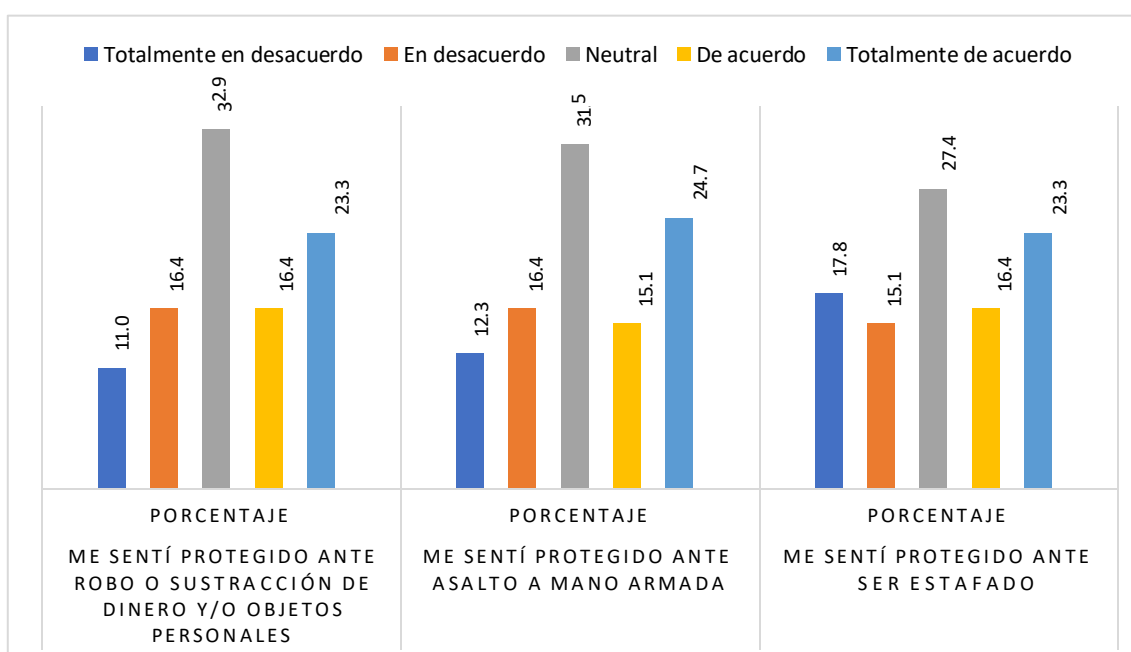
Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 1 presenta los resultados de la dimensión "Percepción sobre seguridad personal". Los datos revelan que el 40% de los encuestados percibió un nivel medio de seguridad personal durante su estadía. Este grupo representa la proporción más alta entre las tres categorías evaluadas.

Por otro lado, el 32% de los turistas indicó tener una percepción alta de seguridad, lo que sugiere que una parte significativa de los visitantes se sintió segura en el destino. Sin embargo, un 29% manifestó una percepción baja, lo que evidencia que aún persisten inquietudes en torno a la seguridad turística.

En conjunto, los resultados muestran que la mayoría de los turistas encuestados (72%) percibieron niveles de seguridad entre medios y altos. No obstante, el porcentaje relativamente elevado de quienes reportaron una percepción baja pone en evidencia la necesidad de fortalecer acciones orientadas a mejorar la seguridad en la experiencia del visitante.

Figura 2. Percepción del turista extranjero sobre seguridad ante robos, asaltos a mano armada y estafas, Tumbes 2023



Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 2 muestra la percepción de seguridad personal de los turistas extranjeros que visitaron Tumbes entre septiembre y diciembre de 2023, en relación con tres situaciones específicas: robo o sustracción de objetos personales, asalto a mano armada y estafa. En los tres casos, los resultados están distribuidos entre cinco niveles de acuerdo, desde “Totalmente en desacuerdo” hasta “Totalmente de acuerdo”.

Respecto a la afirmación “Me sentí protegido ante robo o sustracción de dinero y/o objetos personales”, el 32.9% de los encuestados adoptó una postura neutral. Le siguen quienes estuvieron totalmente de acuerdo, con un 23.3%, mientras que un 16.4% se mostró de acuerdo. No obstante, un porcentaje igual (16.4%) expresó estar en desacuerdo, y el 11.0% manifestó estar totalmente en desacuerdo, lo que indica una percepción dividida entre quienes se sintieron protegidos y quienes no.

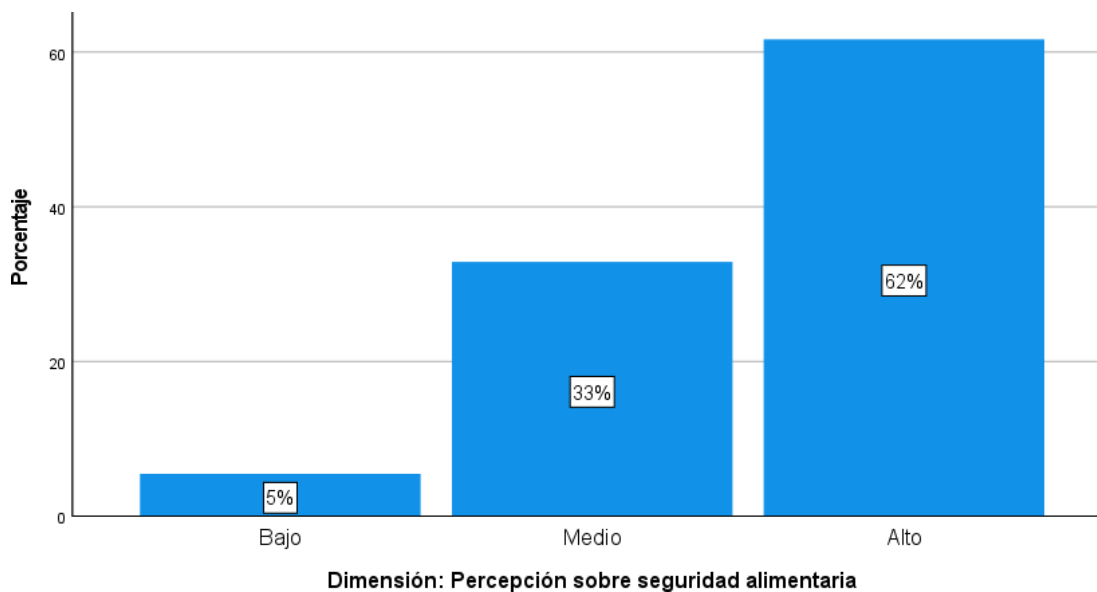
En el caso de sentirse protegido ante un asalto a mano armada, la mayoría también adoptó una posición neutral (31.5%). Sin embargo, un porcentaje significativo, el 24.7%, dijo estar totalmente de acuerdo con sentirse protegido, seguido de un 15.1% que estuvo de acuerdo. Por el contrario, un 16.4% expresó estar en desacuerdo y un 12.3% totalmente en desacuerdo. La distribución sugiere que, aunque hay un nivel importante de confianza, también existe una proporción relevante de turistas que no se sintieron seguros ante esta forma de violencia.

Finalmente, en relación con la afirmación “Me sentí protegido ante ser estafado”, el 27.4% de los encuestados se mantuvo neutral. El 23.3% estuvo totalmente de acuerdo con sentirse protegido, seguido del 16.4% que estuvo de acuerdo. Sin embargo, un 17.8% manifestó estar totalmente en desacuerdo y un 15.1% en desacuerdo, lo cual refleja nuevamente una percepción mixta entre confianza y desprotección frente a posibles estafas.

En conjunto, los datos evidencian que una parte significativa de los turistas mantiene una actitud neutral o positiva respecto a su seguridad en Tumbes, aunque no debe pasarse por alto que entre un cuarto y un tercio de los encuestados expresaron algún nivel de desacuerdo, lo que subraya la importancia de seguir fortaleciendo las condiciones de seguridad en el destino turístico.

4.1.2. Resultados para el objetivo específico 2: Evaluar la percepción sobre salud y seguridad alimentaria del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023

Figura 3. Dimensión: Percepción sobre seguridad alimentaria



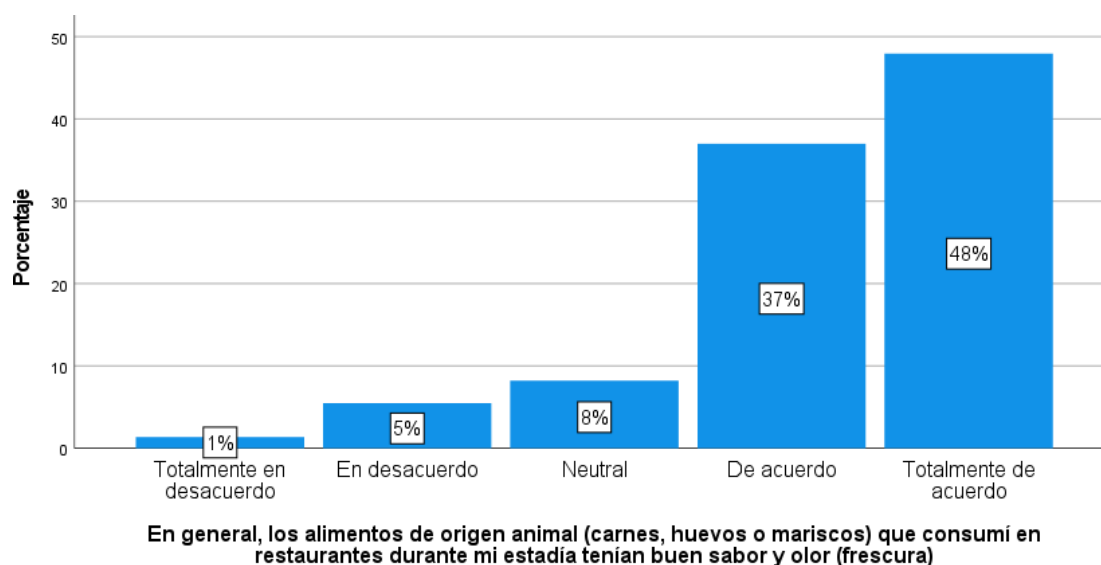
Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 3 refleja la percepción que tuvieron los turistas sobre la seguridad alimentaria durante su estadía en Tumbes. Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados, un 62%, consideró que su percepción de seguridad alimentaria fue alta, lo que indica un nivel elevado de confianza respecto a la inocuidad y calidad de los alimentos consumidos en el destino. Esta valoración positiva sugiere que los servicios de alimentación ofrecidos a los visitantes cumplen con estándares aceptables de higiene y salubridad, generando tranquilidad en los consumidores.

Por otro lado, un 33% de los turistas calificó su percepción como media. Este grupo, aunque no expresa una preocupación directa, sí podría representar una percepción moderada de confianza, posiblemente influida por experiencias variables o por falta de información sobre las condiciones sanitarias de los establecimientos.

Solo el 5% de los encuestados indicó una percepción baja de seguridad alimentaria, lo cual es una proporción mínima en comparación con el resto de los niveles.

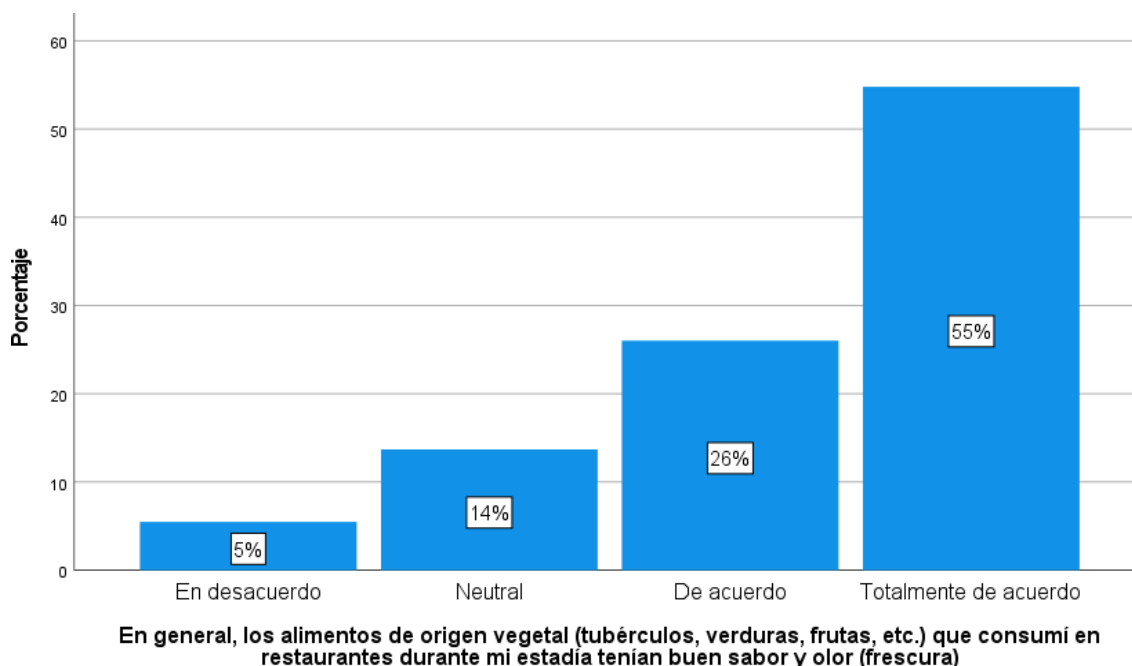
Figura 4. Percepción de frescura de carnes y mariscos consumidos en restaurantes



Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 4 presenta la percepción sobre la frescura (sabor y olor) de alimentos de origen animal (carnes, huevos y mariscos) consumidos en restaurantes locales. La mayoría de los turistas expresó una valoración positiva, donde las opciones "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo" concentran el mayor porcentaje de respuestas, lo que indica que en general los visitantes percibieron los alimentos como frescos y de buena calidad durante su estadía. Sin embargo, existe un segmento menor pero significativo que seleccionó las opciones neutrales o negativas ("Neutral", "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo"), lo que sugiere que, aunque la percepción mayoritaria es favorable, hay margen para mejorar en algunos aspectos relacionados con la calidad y frescura de los productos ofrecidos en los establecimientos gastronómicos de la región.

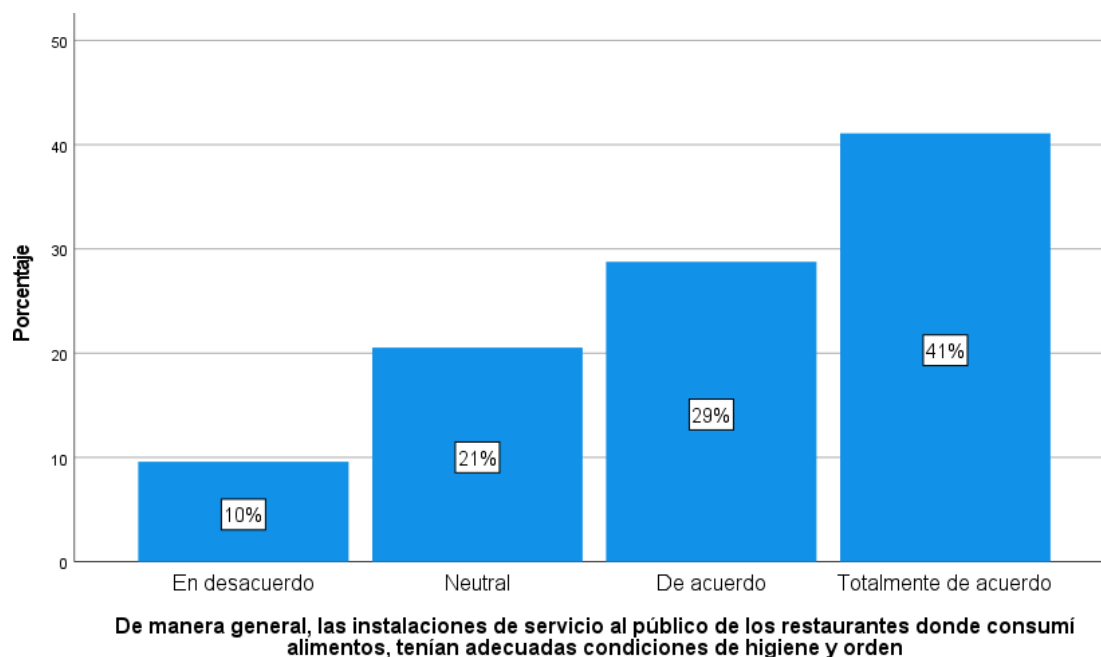
Figura 5. Percepción de frescura de vegetales consumidos en restaurantes



Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 5 muestra los resultados sobre la percepción de frescura en alimentos de origen vegetal (tubérculos, verduras, frutas) consumidos por turistas extranjeros en restaurantes de Tumbes. Los datos indican que el 55% de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" con que estos alimentos tenían buen sabor y olor, mientras que un 26% adicional manifestó estar "De acuerdo", sumando así un 81% de opiniones positivas. Un 14% se mostró neutral en su valoración y solo un 5% expresó desacuerdo. Estos porcentajes indican una percepción mayoritariamente favorable hacia la calidad de los productos vegetales en los establecimientos gastronómicos de la región, con una clara tendencia positiva entre los turistas encuestados.

Figura 6. Percepción sobre higiene y orden de los ambientes de servicio de restaurantes

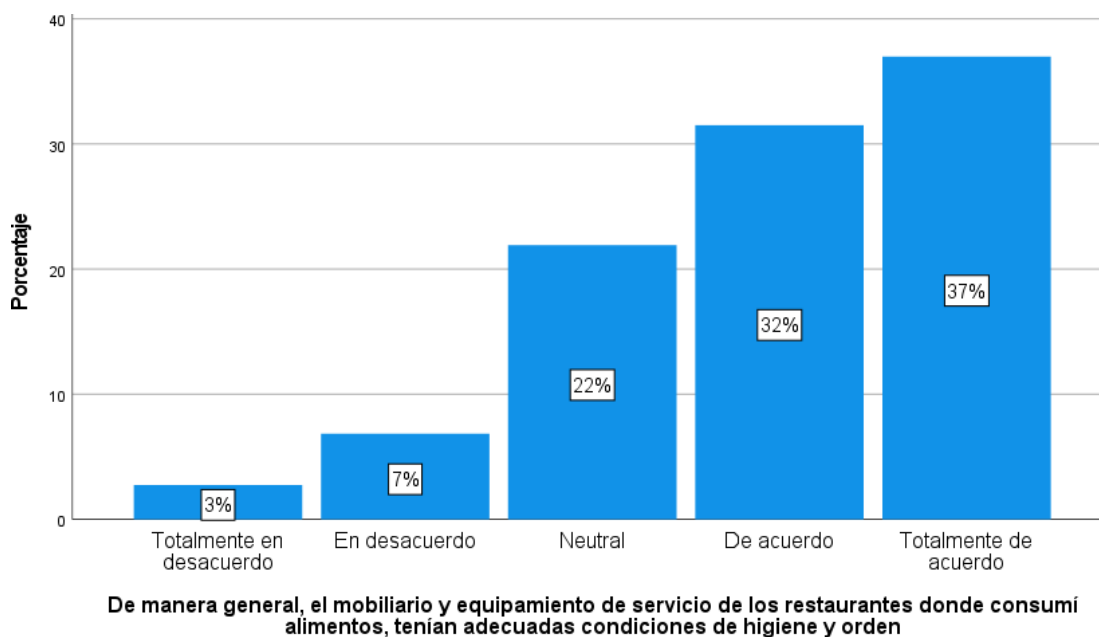


Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 6 presenta la percepción de turistas extranjeros sobre las condiciones de higiene y orden en los restaurantes de Tumbes. Según los datos recogidos entre 139 encuestados, el 41% está "Totalmente de acuerdo" con que las instalaciones cumplieran con adecuadas condiciones de higiene y orden, mientras que un 29% adicional manifestó estar "De acuerdo", sumando así un 70% de opiniones positivas. Un porcentaje menor, aunque no especificado en el gráfico, corresponde a las categorías "Neutral" y "En desacuerdo", que en conjunto representan el 30% restante de las respuestas.

Estos resultados indican que la mayoría de los visitantes internacionales percibió de manera favorable las condiciones sanitarias y de organización en los establecimientos gastronómicos de la región, aunque existe un segmento significativo que mantiene una opinión neutral o crítica al respecto.

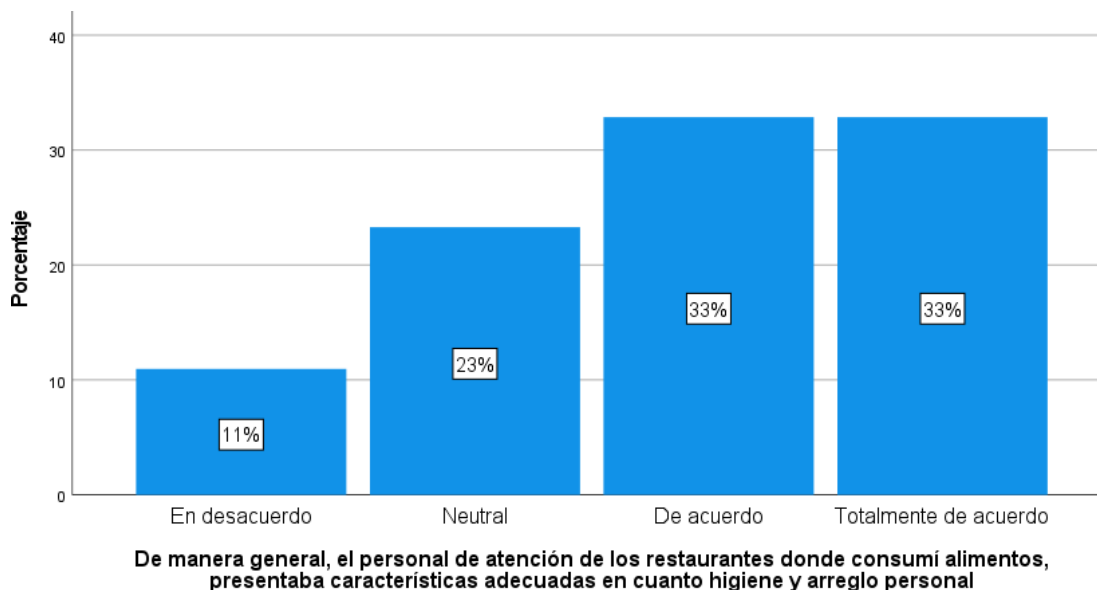
Figura 7. Percepción sobre higiene del mobiliario y equipamiento de servicio



Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

El gráfico refleja la percepción de turistas extranjeros sobre las condiciones de higiene y orden del mobiliario y equipamiento en restaurantes de Tumbes. Los resultados muestran que el 37% de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" y un 32% adicional está "De acuerdo" con que estos elementos cumplieran con estándares adecuados, sumando un 69% de valoraciones positivas. Un 7% manifestó estar "En desacuerdo" y solo un 3% "Totalmente en desacuerdo", mientras que el porcentaje restante (21%) adoptó una postura neutral. Estos datos revelan que aproximadamente siete de cada diez visitantes internacionales aprobaron el estado del mobiliario y equipamiento, aunque persiste una proporción significativa (31% entre neutrales y descontentos) que indica áreas de mejora potencial.

Figura 8. Percepción sobre higiene y arreglo del personal de atención



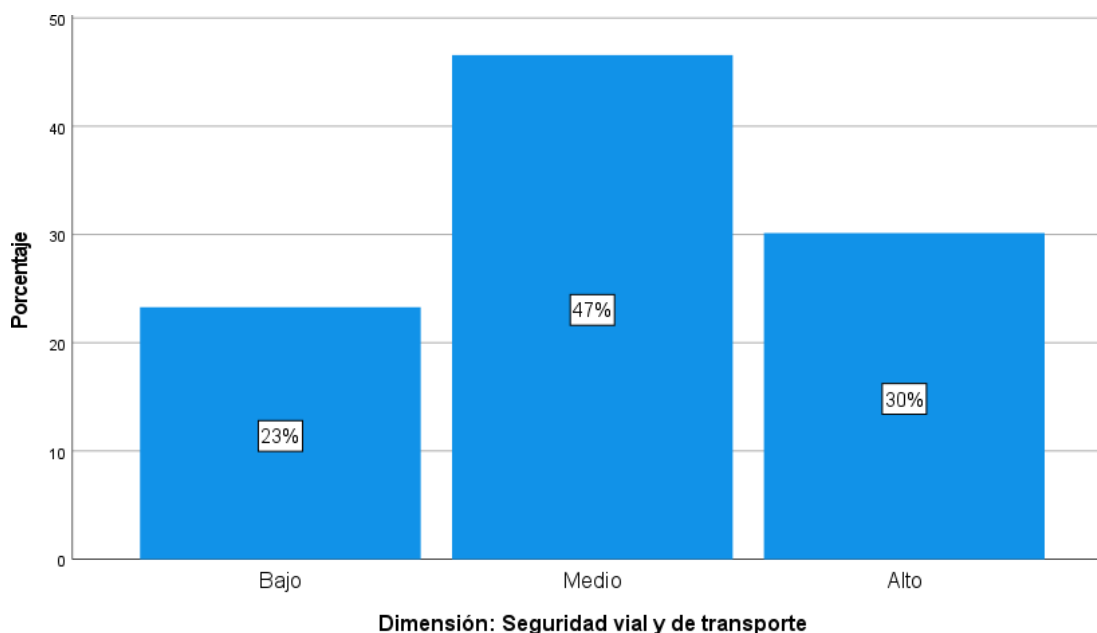
Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 8 muestra la percepción turistas extranjeros sobre la higiene y presentación personal del staff en restaurantes de Tumbes. Los resultados revelan una división clara en las opiniones: mientras un 66% de los encuestados (33% "De acuerdo" y 33% "Totalmente de acuerdo") aprobó las condiciones de higiene y arreglo del personal, un 34% restante mostró reservas (23% con opinión neutral y 11% en desacuerdo).

Esta distribución bipartita indica que, aunque dos tercios de los visitantes internacionales tuvieron una experiencia satisfactoria con el servicio, existe un tercio que no compartió esta percepción positiva. La significativa proporción de neutrales (23%) sugiere que muchos turistas observaron aspectos mejorables en la presentación del personal, mientras que el 11% de opiniones negativas señala casos donde los estándares no cumplieron las expectativas.

4.1.3. Resultados para el objetivo específico 3: Medurar la percepción sobre seguridad vial y de transporte del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023

Figura 9. Dimensión: percepción sobre seguridad vial y de transporte

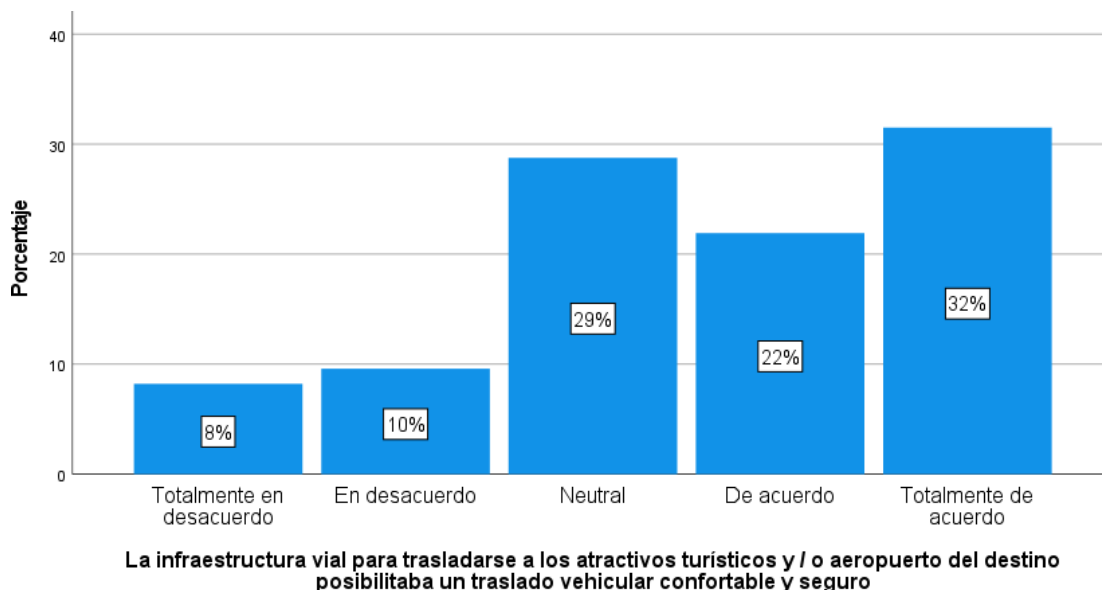


Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 9 presenta la percepción sobre seguridad vial y de transporte entre turistas extranjeros que visitaron Tumbes. Los resultados revelan que el 47% de los encuestados califica la seguridad vial y de transporte en Tumbes con un nivel Medio, constituyendo la percepción predominante. Por otro lado, el 30% de los turistas extranjeros considera que la seguridad vial alcanza un nivel Alto, mientras que un 23% la evalúa como Baja.

Esta distribución sugiere que, si bien la mayoría de visitantes internacionales no percibe problemas críticos en este aspecto, existe una oportunidad significativa de mejora, considerando que menos de un tercio califica positivamente la infraestructura y condiciones de seguridad en el transporte local.

Figura 10. Percepción del estado de la infraestructura vial para trasladarse a los atractivos turísticos y / o aeropuerto

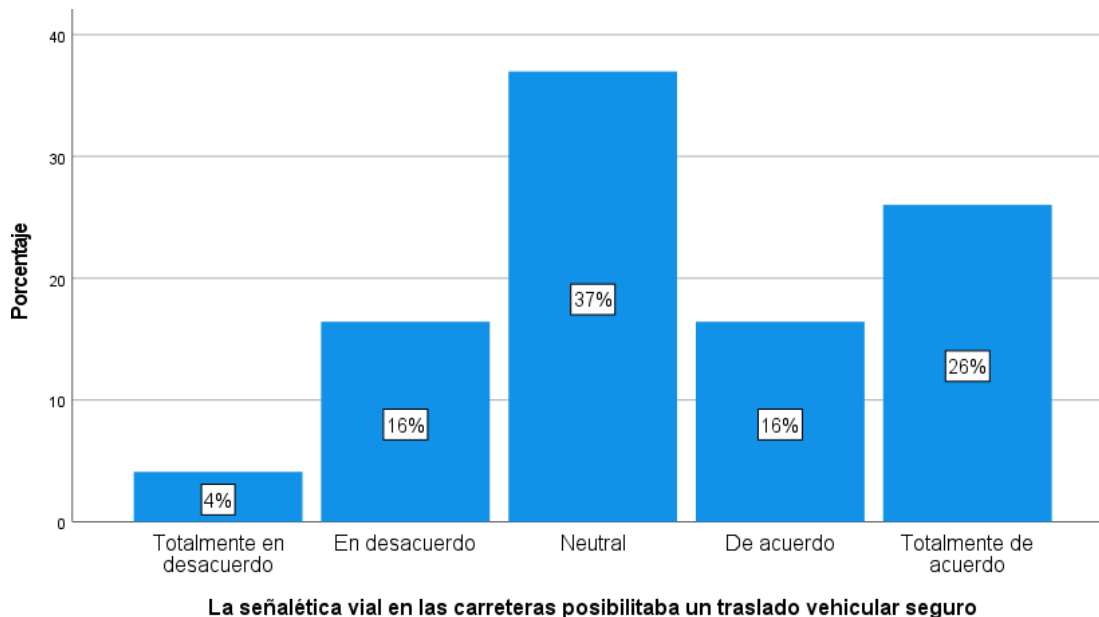


Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 10 muestra la percepción del estado de la infraestructura vial para trasladarse a los atractivos turísticos y / o aeropuerto. Los resultados revelan una tendencia predominantemente positiva, donde el 32% de los turistas extranjeros encuestados se manifestaron "Totalmente de acuerdo" con la afirmación, constituyendo la respuesta mayoritaria. Complementariamente, un 22% adicional expresó estar "De acuerdo", lo que suma un 54% de valoraciones positivas sobre la infraestructura vial del destino. En contraposición, solo un 8% de los visitantes indicó estar "Totalmente en desacuerdo" y un 10% "En desacuerdo", representando apenas el 18% del total de respuestas negativas. La proporción restante, un 29% significativo, mantuvo una posición "Neutral" frente a la afirmación.

Esta distribución sugiere que, si bien existe una percepción generalmente favorable sobre la infraestructura vial para el traslado turístico en Tumbes, aún hay un margen de mejora considerable, considerando que casi un tercio de los encuestados no mostró una postura definida y cerca de un quinto expresó insatisfacción con las condiciones actuales de las vías para acceder a los atractivos turísticos y al aeropuerto.

Figura 11. Percepción de la señalética vial en carreteras

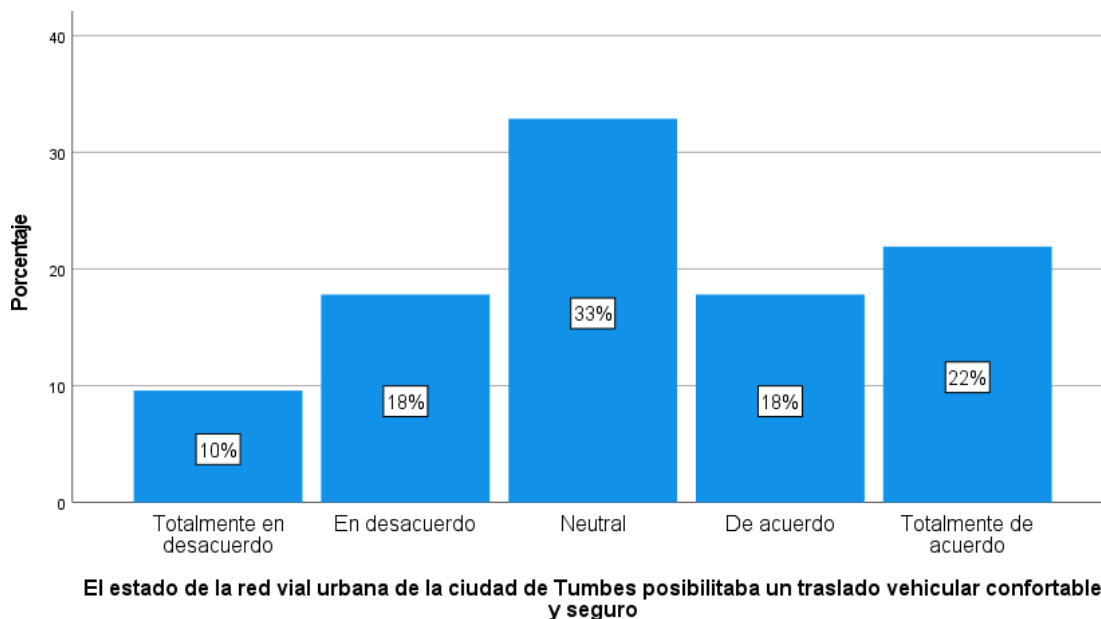


Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 11 representa la valoración de los turistas extranjeros sobre la señalética vial en las carreteras de Tumbes. Los resultados muestran una distribución en la que predomina una posición neutral, con un 37% de los encuestados que no se inclina hacia una valoración positiva ni negativa sobre la señalización vial. En el extremo positivo, un 26% de los visitantes manifestó estar "Totalmente de acuerdo" con que la señalética facilitaba un traslado seguro, mientras que un 16% adicional expresó estar "De acuerdo", sumando un 42% de opiniones favorables. Por otra parte, en la valoración negativa, un 16% de los turistas indicó estar "En desacuerdo" y apenas un 4% se mostró "Totalmente en desacuerdo", representando un 20% de percepciones desfavorables.

Esta distribución evidencia que, si bien hay una tendencia ligeramente positiva en la evaluación de la señalización vial en carreteras de Tumbes, existe un notable espacio de mejora, considerando que más de un tercio de los encuestados mantiene una postura indecisa y un quinto de los visitantes considera insuficiente la señalética para garantizar un traslado seguro por las vías de la región.

Figura 12. Percepción del estado de la red vial urbana

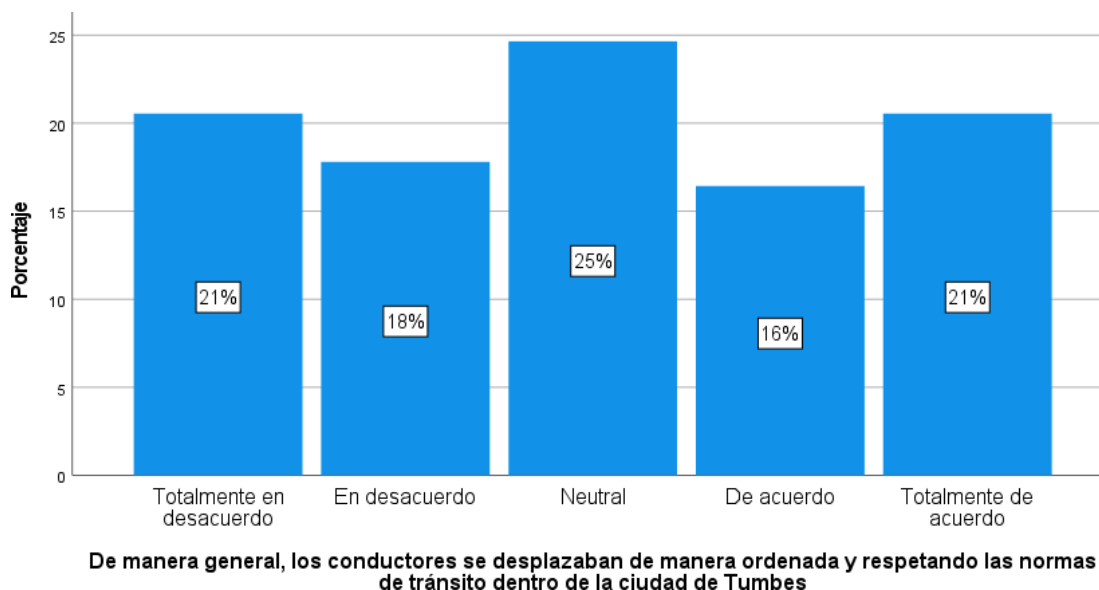


Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 12 ilustra la percepción de los turistas extranjeros sobre el estado de la red vial urbana de la ciudad de Tumbes y su capacidad para permitir un traslado vehicular confortable y seguro. La distribución muestra que la posición predominante es la neutral, con un 33% de los encuestados que no se inclina hacia una valoración definida sobre la condición de las vías urbanas. En cuanto a las opiniones favorables, un 22% de los visitantes manifestó estar "Totalmente de acuerdo" con que la red vial urbana facilitaba un traslado cómodo y seguro, mientras que un 18% adicional expresó estar "De acuerdo", totalizando un 40% de valoraciones positivas. En contraste, en el espectro negativo, un 18% de los turistas indicó estar "En desacuerdo" y un 10% se mostró "Totalmente en desacuerdo", sumando un 28% de percepciones desfavorables.

Esta distribución revela una ligera tendencia positiva en la evaluación de la infraestructura vial urbana de Tumbes, aunque con un margen estrecho respecto a las opiniones negativas y con un significativo porcentaje de visitantes que mantiene una postura indecisa, lo que sugiere que la experiencia de movilidad urbana en la ciudad presenta aspectos mejorables para incrementar la satisfacción de los turistas internacionales.

Figura 13. Percepción del respeto de las normas de tránsito en la ciudad de Tumbes

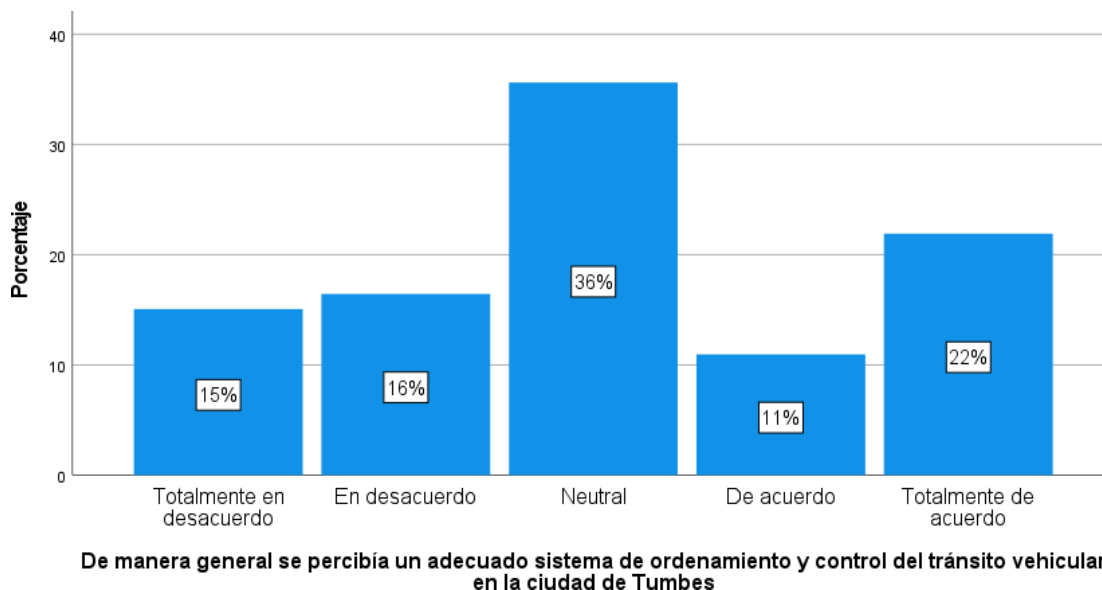


Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 13 presenta la evaluación de los turistas extranjeros respecto al comportamiento vial de los conductores en la ciudad de Tumbes, específicamente sobre si éstos se desplazaban de manera ordenada y respetando las normas de tránsito. Los resultados muestran una distribución bastante equilibrada con una ligera tendencia hacia la neutralidad. El 25% de los encuestados optó por una posición neutral, constituyendo el grupo mayoritario. En los extremos de la escala, tanto la opción "Totalmente en desacuerdo" como "Totalmente de acuerdo" obtuvieron idéntico porcentaje de 21%, reflejando una polarización en las percepciones. Complementariamente, un 18% manifestó estar "En desacuerdo" y un 16% "De acuerdo". Al agrupar las valoraciones, se observa que el 39% de los turistas tiene una percepción negativa sobre el respeto a las normas de tránsito por parte de los conductores locales, mientras que el 37% expresa una opinión favorable.

Esta distribución casi simétrica revela que no existe un consenso claro entre los visitantes extranjeros sobre la cultura vial en Tumbes, evidenciando que la experiencia de movilidad urbana genera impresiones divididas, con una ligera inclinación hacia la insatisfacción con el comportamiento de los conductores en el entorno urbano.

Figura 14. Percepción del sistema de control del tránsito vehicular

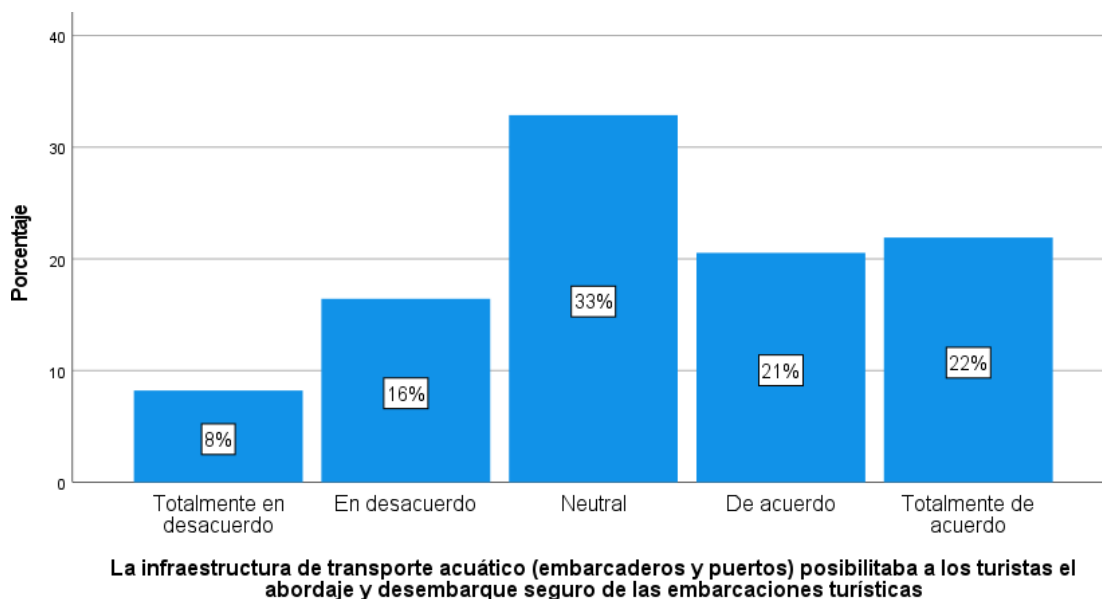


Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 14 ilustra la percepción de los turistas extranjeros sobre el sistema de ordenamiento y control del tránsito vehicular en la ciudad de Tumbes. La distribución de las respuestas muestra que la posición predominante es la neutral, con un significativo 36% de los encuestados que no manifiesta una valoración definida sobre la eficacia del sistema de tránsito urbano. En el extremo positivo, un 22% de los visitantes expresó estar "Totalmente de acuerdo" con la existencia de un adecuado sistema de ordenamiento vial, mientras que apenas un 11% indicó estar "De acuerdo", sumando un 33% de percepciones favorables. Por otra parte, en el espectro negativo, un 16% de los turistas manifestó estar "En desacuerdo" y un 15% se mostró "Totalmente en desacuerdo", totalizando un 31% de opiniones desfavorables.

Esta distribución revela un panorama donde, si bien hay una ligera tendencia positiva en la evaluación del sistema de control de tránsito, existe una notable indecisión entre los visitantes, con más de un tercio que no logra formarse una impresión clara sobre la organización vial en Tumbes. El balance general sugiere que la gestión del tráfico urbano presenta aspectos tanto positivos como negativos que generan experiencias mixtas entre los turistas internacionales.

Figura 15. Percepción del estado de la infraestructura acuática de los atractivos turísticos



Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

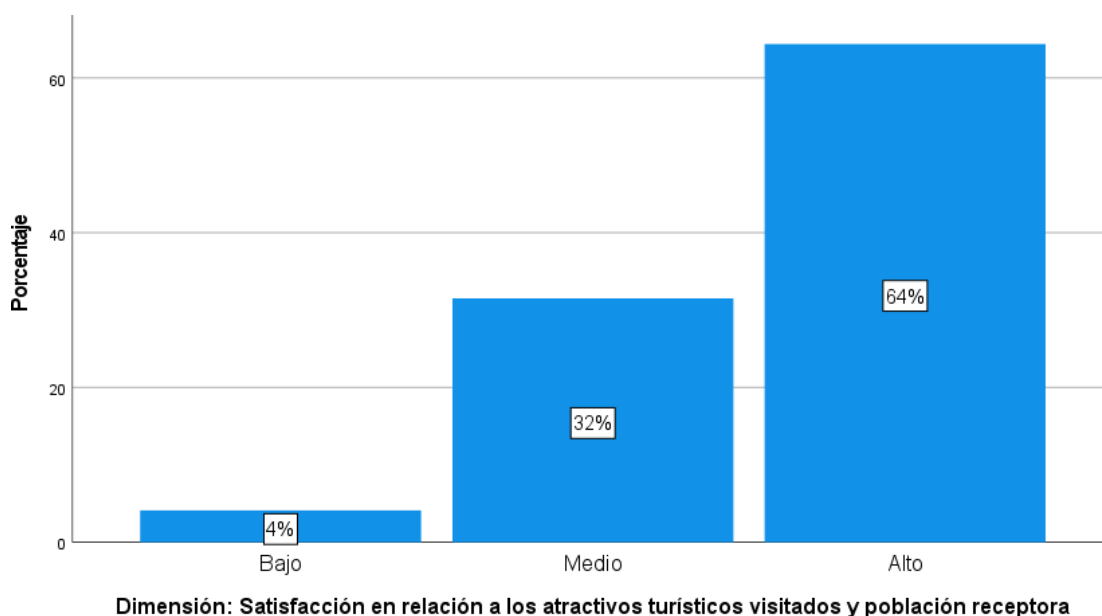
La figura 15 ilustra la percepción de los turistas extranjeros sobre la infraestructura de transporte acuático en Tumbes, específicamente evaluando si los embarcaderos y puertos facilitaban un abordaje y desembarque seguro de las embarcaciones turísticas. Los resultados muestran que la posición predominante es la neutral, con un 33% de los encuestados que no manifiesta una valoración definida sobre la funcionalidad de estas instalaciones. En cuanto a las opiniones favorables, un 22% de los visitantes expresó estar "Totalmente de acuerdo" con que la infraestructura acuática permitía operaciones seguras, mientras que un 21% adicional señaló estar "De acuerdo", sumando un 43% de valoraciones positivas. En contraste, en el espectro negativo, un 16% de los turistas indicó estar "En desacuerdo" y solo un 8% manifestó estar "Totalmente en desacuerdo", totalizando un 24% de percepciones desfavorables.

Esta distribución evidencia una tendencia moderadamente positiva en la evaluación de la infraestructura portuaria turística de Tumbes, con casi el doble de opiniones favorables que desfavorables, aunque el considerable porcentaje de respuestas neutrales sugiere que existe cierta ambigüedad en la experiencia de los visitantes o que algunos aspectos de las instalaciones acuáticas son

satisfactorios mientras otros presentan deficiencias que impiden una valoración completamente positiva.

4.1.4. Resultados para el objetivo específico 4: Medir el nivel de satisfacción en relación a los atractivos turísticos visitados y la población receptora que tiene el turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023

Figura 16. Dimensión: Satisfacción en relación a los atractivos turísticos visitados y población receptora

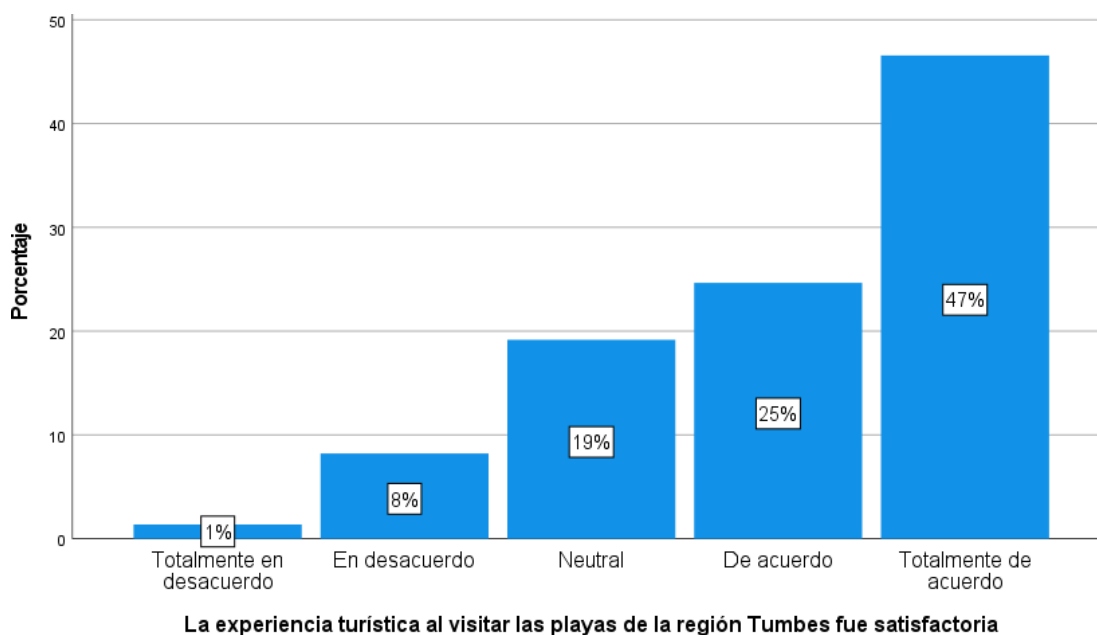


Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 16 muestra los niveles de satisfacción de los turistas extranjeros respecto a los atractivos turísticos visitados y la población receptora en Tumbes durante el último cuatrimestre de 2023. La representación mediante barras verticales azules revela una tendencia marcadamente positiva, donde el 64% de los encuestados manifestó un nivel "Alto" de satisfacción, constituyendo una contundente mayoría. El segundo grupo más numeroso corresponde a quienes expresaron un nivel "Medio" de satisfacción, representando el 32% del total de visitantes internacionales. En contraste, apenas un 4% de los turistas calificó su experiencia con los atractivos turísticos y la interacción con la población local como de nivel "Bajo".

Esta distribución evidencia una valoración claramente favorable de los elementos evaluados, con prácticamente dos tercios de los encuestados altamente satisfechos con su experiencia turística en términos de los lugares visitados y el trato recibido por parte de los residentes locales. Los resultados sugieren que tanto los atractivos turísticos como la hospitalidad de la población de Tumbes constituyen fortalezas significativas del destino desde la perspectiva de los visitantes extranjeros, elementos que podrían capitalizarse en estrategias de promoción y desarrollo turístico para la región.

Figura 17. Satisfacción con la experiencia turística en playas

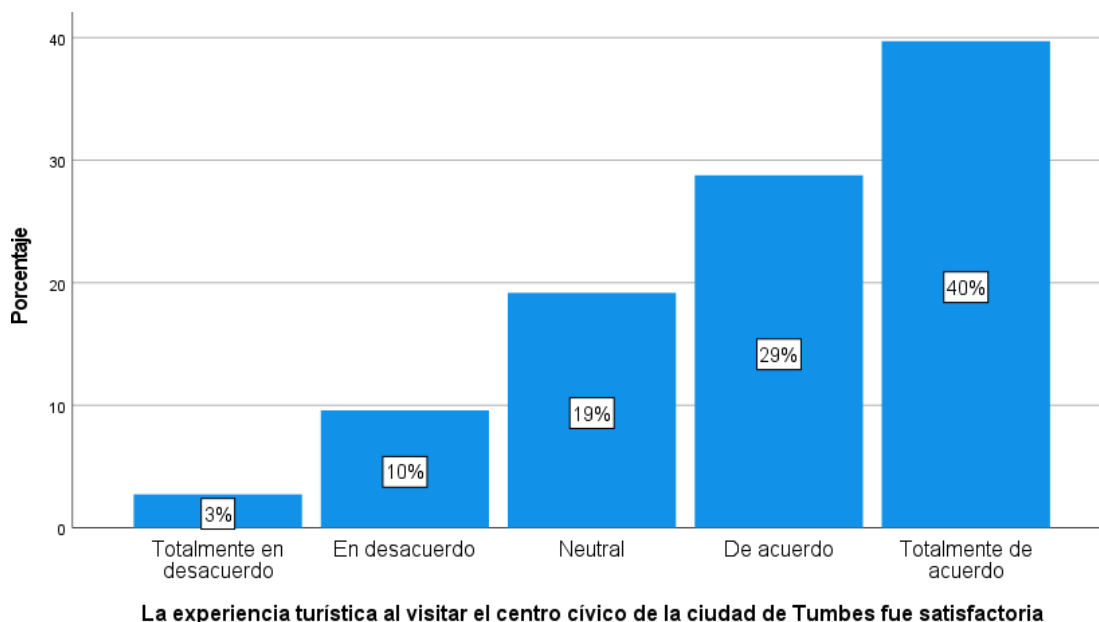


Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La Figura 17 presenta la evaluación de los turistas extranjeros sobre su experiencia al visitar las playas de la región Tumbes. Los resultados revelan una marcada tendencia positiva, donde el 47% de los encuestados manifestó estar "Totalmente de acuerdo" con que su experiencia en las playas fue satisfactoria, representando casi la mitad de las opiniones. Esta valoración altamente favorable se complementa con un 25% adicional que expresó estar "De acuerdo", sumando un contundente 72% de percepciones positivas sobre la experiencia playera en Tumbes. En contraste, apenas un 1% de los visitantes indicó estar "Totalmente en desacuerdo" y un 8% señaló estar "En desacuerdo", totalizando solo un 9% de valoraciones negativas. El 19% restante mantuvo una

posición "Neutral" frente a la afirmación. Esta distribución evidencia que las playas de Tumbes constituyen un atractivo turístico de alta calidad que genera considerable satisfacción entre los visitantes internacionales, con más de siete de cada diez turistas reportando una experiencia positiva.

Figura 18. Satisfacción con la experiencia turística en centro cívico de Tumbes

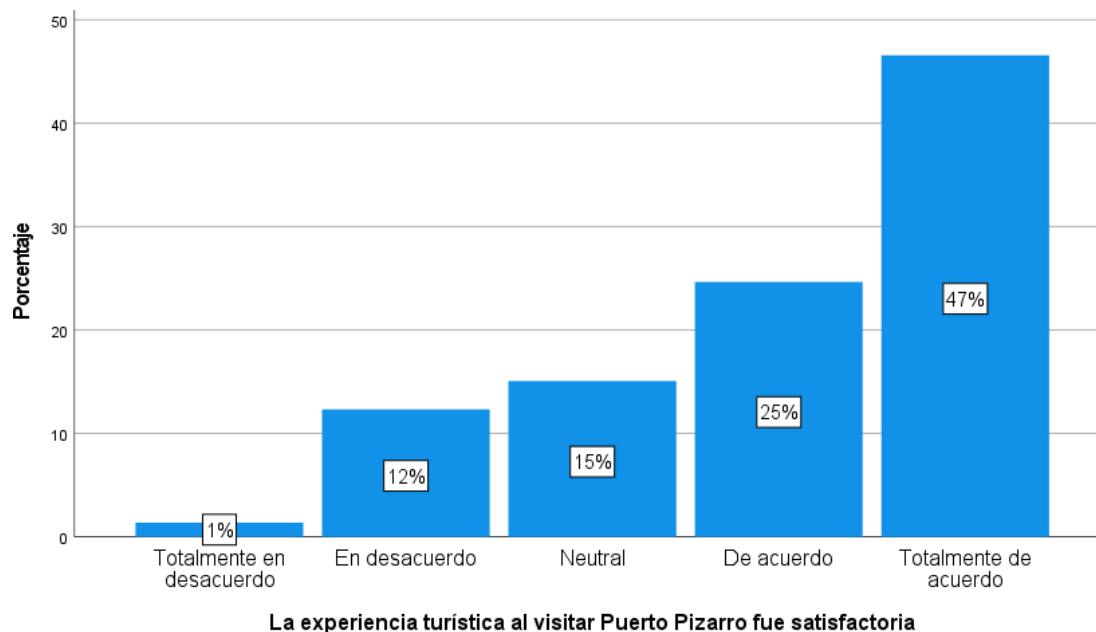


Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

El gráfico presenta los resultados sobre la satisfacción de turistas extranjeros con su visita al centro cívico de Tumbes, basado en encuestas realizadas durante septiembre-diciembre 2023 a 139 visitantes. Los datos muestran una percepción predominantemente favorable entre los turistas extranjeros respecto a su experiencia en el centro cívico de Tumbes. Un significativo 40% de los visitantes se mostró "Totalmente de acuerdo" con que su experiencia fue satisfactoria, complementado por un 29% adicional que estuvo "De acuerdo", sumando así un 69% de valoraciones positivas. No obstante, un 19% de los encuestados adoptó una postura neutral, lo que sugiere que su experiencia no fue lo suficientemente destacable como para generar una opinión positiva clara. Además, un 13% de los turistas expresó algún grado de insatisfacción, distribuido entre un 10% que estuvo "En desacuerdo" y un 3% "Totalmente en desacuerdo".

Este significa que aproximadamente siete de cada diez visitantes tuvieron una experiencia claramente satisfactoria, en tanto que tres de cada diez mostraron opiniones neutrales o negativas.

Figura 19. Satisfacción con la experiencia turística en Puerto Pizarro

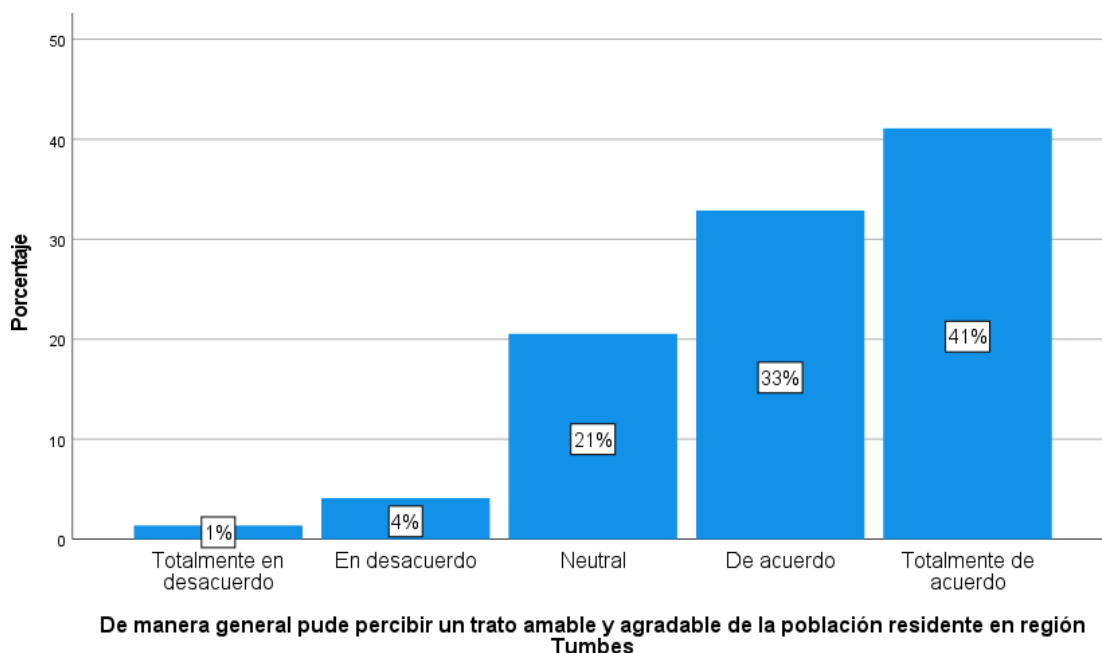


Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 19 muestra la percepción sobre la experiencia turística en Puerto Pizarro de los encuestados. Los datos revelan una percepción abrumadoramente positiva entre los visitantes. Un 72% de los turistas extranjeros calificó su experiencia como satisfactoria, distribuido en un 47% que se mostró "Totalmente de acuerdo" y un 25% adicional que estuvo "De acuerdo" con esta afirmación. Estas cifras demuestran que cerca de tres cuartas partes de los encuestados tuvieron una experiencia claramente positiva en el destino.

Sin embargo, el análisis detallado muestra algunos matices relevantes. Un 15% de los visitantes mantuvo una postura neutral, lo que podría interpretarse como una experiencia que cumplió expectativas básicas, pero sin elementos destacables. Por otro lado, un 13% expresó algún grado de insatisfacción, representado por un 12% que estuvo "En desacuerdo" y un mínimo 1% "Totalmente en desacuerdo".

Figura 20. Percepción sobre hospitalidad de la población en Tumbes

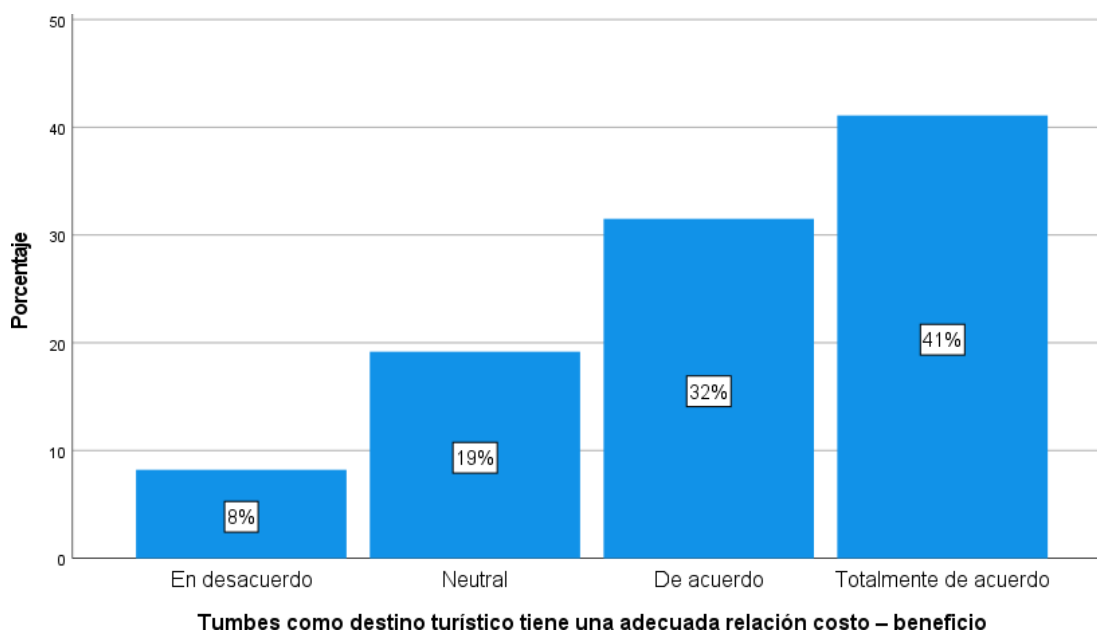


Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 20 representa la percepción de los encuestados sobre el trato recibido por la población residente en la región Tumbes. Un destacado 74% de los visitantes extranjeros percibió un trato amable y agradable, distribuido en un 41% que estuvo "Totalmente de acuerdo" y un 33% que se mostró "De acuerdo" con esta afirmación. Estas cifras demuestran que aproximadamente tres de cada cuatro turistas experimentaron una calurosa acogida por parte de los residentes. Asimismo, se muestra que solo un 5% de los encuestados tuvo una experiencia negativa, representado por un 4% que estuvo "En desacuerdo" y un mínimo 1% "Totalmente en desacuerdo". Este porcentaje marginal de insatisfacción indica que las situaciones de trato desfavorable son verdaderamente excepcionales.

La abrumadora mayoría de opiniones favorables (74%) frente a un mínimo de experiencias negativas (5%) posiciona a la amabilidad de los residentes como uno de los principales activos turísticos de la región.

Figura 21. Percepción sobre Relación costo – beneficio del destino Tumbes

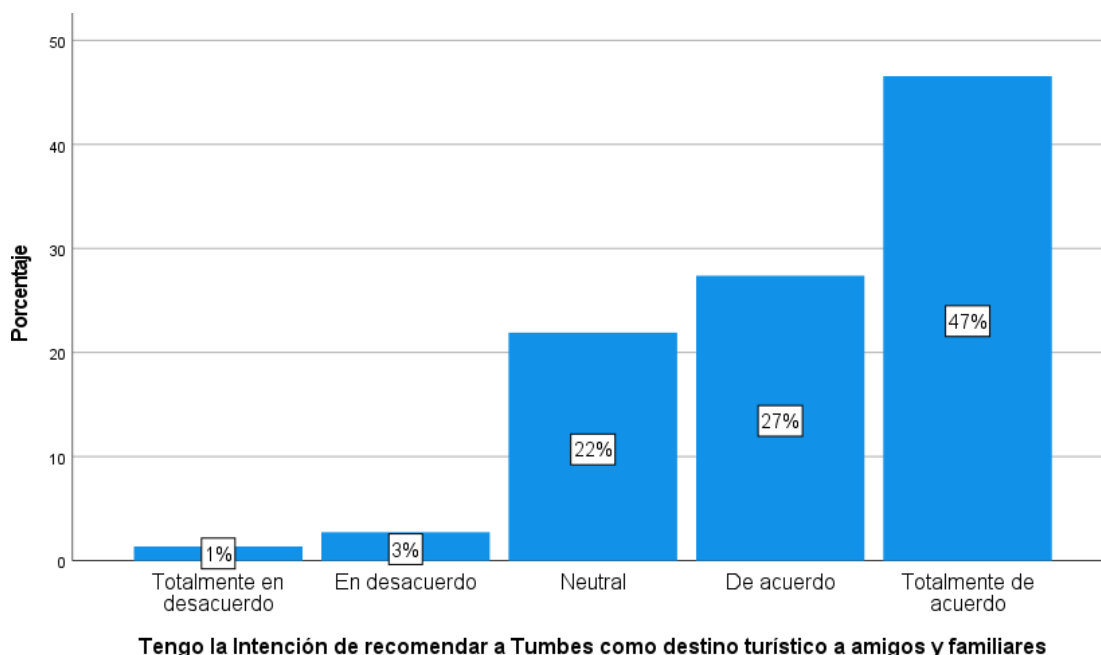


Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 21 muestra la percepción de los encuestados sobre la relación costo – beneficio del destino Tumbes. Los resultados indican una percepción mayoritariamente positiva entre los turistas que visitaron Tumbes, con un 73% de opiniones favorables (41% "Totalmente de acuerdo" y 32% "De acuerdo") respecto al aspecto evaluado. Este alto porcentaje de aceptación indica que aproximadamente tres cuartas partes de los visitantes tuvieron una experiencia satisfactoria. Sin embargo, el análisis revela algunos matices importantes. Un 19% de los encuestados mantuvo una posición neutral, lo que sugiere que su experiencia no logró generar una impresión claramente positiva. Además, un 8% expresó desacuerdo, mostrando un nivel de insatisfacción que, aunque minoritario, no debe ser pasado por alto.

La distribución de las respuestas presenta una clara predominancia de valoraciones positivas, pero también señala oportunidades de mejora. La proporción de neutrales (19%) combinada con las opiniones negativas (8%) representa un 27% de los turistas cuya experiencia no fue plenamente satisfactoria. Este segmento, que equivale a más de una cuarta parte de los visitantes, indica áreas específicas donde podrían implementarse mejoras para incrementar los niveles generales de satisfacción.

Figura 22. Intención de recomendación del destino Tumbes



Nota. Fuente: encuestas, 2023. Población: turistas extranjeros varones y mujeres que visitaron Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023. Tamaño de la muestra: 139

La figura 21 ilustra la intención de recomendar Tumbes como destino turístico. Un 74% de los turistas encuestados (47% "Totalmente de acuerdo" y 27% "De acuerdo") manifestó su disposición a sugerir el destino a amigos y familiares, lo que indica que cerca de tres cuartas partes de los visitantes quedaron suficientemente satisfechos como para convertirse en promotores activos de la región. Este alto porcentaje de recomendación posiciona a Tumbes como un destino con buena aceptación entre sus visitantes internacionales.

Sin embargo, los datos también revelan aspectos que merecen atención. Un 22% de los encuestados adoptó una postura neutral, lo que podría interpretarse como una experiencia que, aunque aceptable, no generó suficiente entusiasmo para motivar una recomendación activa. Este segmento representa una oportunidad clave para implementar mejoras que logren convertir estas percepciones intermedias en opiniones positivas. Por otro lado, un 4% de los turistas expresó algún grado de reticencia a recomendar el destino (3% "En desacuerdo" y 1% "Totalmente en desacuerdo"), porcentaje que, aunque reducido, señala la existencia de experiencias negativas que podrían afectar la reputación turística si no se abordan.

4.2. Discusión

La información obtenida en la investigación en relación al primer objetivo específico (medir la percepción sobre seguridad personal del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023) revela una situación compleja y polarizada. Por un lado, el 40% de los turistas encuestados percibe un nivel medio de seguridad, mientras que el 32% reporta una percepción alta. Sin embargo, un significativo 29% manifiesta sentirse inseguro, cifra que no puede pasarse por alto. Esta división se acentúa al analizar situaciones específicas: entre el 11% y 17% de los visitantes declararon sentirse "totalmente en desacuerdo" con afirmaciones sobre protección ante robos, asaltos armados y estafas. Llama especialmente la atención el alto porcentaje de respuestas neutrales (27-32%), que más que indicar satisfacción, sugieren incertidumbre o falta de criterio definido sobre las condiciones de seguridad en el destino.

Esta situación tiene similitudes con otros destinos turísticos latinoamericanos referenciados en los hallazgos de Basurto Godoy (2020) en Guayaquil identificó que la delincuencia y las drogas eran los principales factores de inseguridad, con un 40% y 27% de menciones respectivamente, coincidiendo con las preocupaciones manifestadas por los turistas en Tumbes.

No obstante, cabe señalar que existe un contraste en la percepción de seguridad personal con otros destinos turísticos como Johannesburgo, en donde, a pesar de su notoria reputación como ciudad peligrosa, entre el 77% y 97% de los turistas reportaron sentirse seguros durante el día en las áreas turísticas estudiadas. Más aún, entre el 42% y 58% de los visitantes mejoró su percepción de seguridad después de la experiencia directa con el destino, asimismo entre 94-97% de los turistas estaría dispuesto a recomendar Johannesburgo, un dato que evidencia la efectividad de las estrategias implementadas para gestionar la seguridad turística (Malleka et al., 2022).

De manera similar, Martínez y Trejoluna (2017) refieren que, en San Juan de los Lagos, México solo el 7.3% de los visitantes reportó sentirse inseguro, a pesar de un contexto regional con altos índices de violencia. Lo que evidencia que incluso destinos con altos índices de criminalidad pueden transformar su imagen mediante una gestión activa de la seguridad turística y una narrativa que

destaque las mejoras y áreas seguras. Sin embargo, al igual que en Tumbes, los turistas recurrentes en San Juan de los Lagos mostraron una mayor percepción de inseguridad, lo que sugiere que la familiaridad con el destino puede hacerlos más conscientes de los riesgos.

Las implicaciones para Tumbes son claras. El destino necesita trabajar en dos frentes simultáneos: por un lado, fortalecer las condiciones objetivas de seguridad mediante mayor presencia policial, mejor iluminación y campañas contra estafas; por otro, desarrollar una estrategia comunicacional que enfatice las experiencias positivas y muestre datos reales que contrarresten los temores. Casos como los de Johannesburgo, San Juan de Los Lagos y Croacia (Kolombatović et al., 2021; Malleka et al., 2022; Martínez Cárdenas & Trejoluna Puente, 2017) demuestran que incluso destinos con altos índices de criminalidad pueden transformar su imagen mediante una gestión activa de la seguridad turística y una narrativa que destaque las mejoras y áreas seguras.

En el corto plazo, la implementación de estrategias de seguridad turística como la creación de "burbujas turísticas" con seguridad privada, vigilancia mediante CCTV y tours organizados puede generar espacios turísticos percibidos como seguros. Además, en el mediano y largo plazo la transformación urbana, convirtiendo áreas otrora peligrosas en atracciones turísticas bien gestionadas es una estrategia que ha funcionado en otros destinos turísticos con altos índices de criminalidad (Malleka et al., 2022; Martínez Cárdenas & Trejoluna Puente, 2017).

En cuanto al segundo objetivo específico del estudio referido a la seguridad alimentaria, los resultados en Tumbes fueron más alentadores, con un 62% de los turistas reportando una percepción alta situación similar a otros destinos en Europa (Kolombatović et al., 2021). No obstante, un 33% la calificó como media y un 5% como baja, lo que indica áreas de oportunidad. La frescura de los alimentos, especialmente vegetales, fue bien evaluada (81% de opiniones positivas), aunque hubo menos consenso en carnes y mariscos. La higiene en restaurantes recibió un 70% de aprobación, pero un 30% de los encuestados se mostró neutral o insatisfecho. Estos hallazgos se alinean con las conclusiones de (Lauren Uppink Calderwood & Maksim Soshkin, 2019), que enfatiza la importancia de garantizar estándares de higiene en destinos turísticos,

particularmente en aquellos con alta afluencia de visitantes. (L. A. Grünewald, 2012) también destaca que la seguridad turística debe incluir la salud e higiene como componentes clave, lo que refuerza la necesidad de que Tumbes mantenga y mejore sus protocolos en este ámbito, especialmente en la manipulación de alimentos perecederos como los mariscos.

Con respecto al tercer objetivo específico: “medir la percepción sobre seguridad vial y de transporte del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023”, los resultados obtenidos sobre la percepción de la seguridad vial y el transporte por parte de turistas extranjeros muestran una valoración predominantemente media o neutra en la mayoría de aspectos evaluados, aunque con ciertas tendencias positivas. Un 47% de los encuestados considera la seguridad vial en general como de nivel medio, mientras que solo el 30% la percibe como alta. La evaluación del estado de la infraestructura vial para llegar a atractivos turísticos y al aeropuerto presenta un balance favorable, con un 54% de opiniones positivas frente a solo un 18% de negativas. No obstante, cerca de un tercio se mantiene neutral, lo que indica una experiencia no suficientemente clara o uniforme.

En cuanto a la señalética vial, red vial urbana, respeto a las normas de tránsito, control vehicular e infraestructura acuática, los resultados reflejan una tendencia similar: una mayoría relativa se sitúa en una posición neutral, con opiniones favorables y desfavorables bastante equilibradas. Por ejemplo, en la percepción de la señalética vial y del respeto a las normas de tránsito, las valoraciones positivas apenas superan a las negativas, y en ambos casos un tercio o más de los turistas no toma una postura definida. Esto sugiere que, si bien no se identifican deficiencias graves, sí existen aspectos mejorables en la movilidad y organización del tránsito en la ciudad, especialmente en lo que respecta a la señalización, el comportamiento de los conductores y la claridad del sistema de control del tráfico (Castillo Sotomayor & Morales Oriundo, 2020).

Al contrastar estos resultados con los obtenidos en Johannesburgo, se observa que ambos destinos enfrentan desafíos similares en cuanto a percepción de seguridad vial, con puntos críticos en señalización, comportamiento de los conductores y gestión del tránsito urbano. En Johannesburgo, la inseguridad vial se asocia principalmente con la falta de respeto a las normas de tránsito y una

infraestructura urbana poco amigable para el visitante extranjero, lo que repercute negativamente en la experiencia turística (Malleka et al., 2022). En Tumbes, aunque la percepción no es tan crítica, sí se evidencia una falta de consistencia en la experiencia del visitante, reflejada en el alto porcentaje de opiniones neutras, lo que indica incertidumbre o carencias parciales.

En cuanto al cuarto objetivo específico de la investigación referido a la satisfacción con la experiencia turística y la población receptora en el destino, se obtuvo que, a pesar de las preocupaciones en seguridad vial y seguridad personal, la satisfacción general con los atractivos turísticos y la población receptora en Tumbes fue notablemente alta. Un 64% de los turistas reportó un nivel "alto" de satisfacción, y un 32% lo calificó como "medio", con solo un 4% de evaluaciones negativas. Las playas fueron el atractivo mejor valorado (72% de opiniones positivas), seguidas de Puerto Pizarro (72%) y el centro cívico (69%). Estos resultados reflejan que, aunque la infraestructura de transporte puede tener deficiencias, la calidad de los destinos naturales y culturales compensa estas limitaciones (Castillo Sotomayor & Morales Oriundo, 2020; Martínez Cárdenas & Trejoluna Puente, 2017).

La hospitalidad de la población local emergió como un punto fuerte, con un 74% de turistas describiendo un trato "amable y agradable". Solo un 5% tuvo experiencias negativas, lo que posiciona a Tumbes como un destino con una ventaja competitiva en servicio al turista, similar a lo observado en estudios como el de Basurto Godoy (2020), donde la actitud de la comunidad fue clave para mitigar percepciones de inseguridad.

La relación costo-beneficio del destino también fue evaluada positivamente (73% de aprobación), aunque un 19% de neutrales y un 8% de críticas indican que algunos visitantes pueden encontrar precios elevados en ciertos servicios. Finalmente, la intención de recomendar Tumbes alcanzó un 74%, respaldando su potencial como destino turístico. Sin embargo, el 22% de neutrales y el 4% que no lo recomendaría señalan áreas de mejora, como la consistencia en la calidad de servicios y la resolución de problemas de seguridad vial, aspectos que resultan claves para la satisfacción con la experiencia turística en el destino, la recomendación y el marketing de boca a boca (Aimon et al., 2023).

En relación al objetivo general: “evaluar la percepción de la seguridad turística y la satisfacción del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023”, la investigación reveló un panorama mayoritariamente favorable con áreas específicas de mejora. Los visitantes muestran altos niveles de satisfacción con los atractivos turísticos y la población receptora, destacando particularmente la experiencia en playas y Puerto Pizarro, la hospitalidad de los residentes y la relación costo-beneficio. La seguridad alimentaria también constituye una fortaleza significativa, con 62% de los turistas reportando percepciones altas y evaluaciones mayoritariamente positivas sobre higiene y calidad de los alimentos.

Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en dos áreas principales: la seguridad personal, y la seguridad vial pues existe especial preocupación por el respeto a las normas de tránsito.

Primero, reforzar la seguridad física en zonas turísticas clave como playas y manglares mediante mayor presencia policial y señalización clara, con base en estrategias exitosas en destinos turísticos con problemas de alta criminalidad como el programa "Safe Tourist Season" de Croacia (Kolombatović et al., 2021) y a la estrategia de burbujas turísticas en Johannesburgo (Malleka et al., 2022). Segundo, garantizar estándares altos de seguridad alimentaria y calidad del agua, promocionándolos como ventaja competitiva (L. A. Grünewald, 2012; Kolombatović et al., 2021) Tercero, mejorar la capacidad de respuesta ante emergencias con brigadas de rescate capacitadas y protocolos visibles, dado que la confianza en estos servicios incrementa la percepción de seguridad (Malleka et al., 2022).

Además, desarrollar campañas de comunicación que destaquen la seguridad del destino, enfocándose en turistas con hijos (quienes valoran más estos aspectos según el estudio) y en mercados internacionales con mayor sensibilidad al riesgo (Malleka et al., 2022; Martínez Cárdenas & Trejoluna Puente, 2017). Estas acciones, combinadas con monitoreo constante de la percepción mediante encuestas, ayudarían a posicionar a Tumbes como un destino seguro y competitivo.

V. CONCLUSIONES

1. La percepción de seguridad personal entre los turistas extranjeros en Tumbes es polarizada, con un 40% reportando un nivel medio, 32% alto y 29% bajo. Aunque la mayoría (72%) tiene una percepción neutral o positiva, el porcentaje significativo de turistas que se sienten inseguros (29%) destaca la necesidad de mejorar las condiciones de seguridad, especialmente frente a robos, asaltos y estafas.
2. La seguridad alimentaria es una fortaleza en Tumbes, con un 62% de los turistas calificándola como alta. Sin embargo, el 33% la percibe como media y un 5% como baja, lo que indica áreas de mejora en la frescura de carnes/mariscos y la higiene en algunos establecimientos.
3. La percepción sobre seguridad vial es mixta: el 47% la considera media, 30% alta y 23% baja. La infraestructura vial y señalética reciben evaluaciones neutras o ligeramente positivas, pero el respeto a las normas de tránsito y el control vehicular muestran deficiencias, con un 39% de turistas insatisfechos.
4. Los turistas están altamente satisfechos con los atractivos naturales (playas, Puerto Pizarro) y la hospitalidad local (74% de opiniones positivas). La relación costo-beneficio también es favorable (73%), aunque un 27% de neutrales o críticos señala oportunidades para mejorar la consistencia en la calidad de servicios.
5. De manera general, Tumbes es percibido como un destino con altos niveles de satisfacción en atractivos y trato local, pero con desafíos en seguridad personal y vial. La seguridad alimentaria es un punto fuerte, mientras que la inseguridad vial y la delincuencia menor requieren atención para consolidar su imagen como destino seguro y competitivo.

VI. RECOMENDACIONES

En cuanto a la seguridad personal, se sugiere que DIRCETUR Tumbes reactive y potencie la Red de Protección al Turista con la finalidad de reforzar la seguridad turística, implementando estrategias de "burbujas turísticas" con mayor presencia policial, cámaras de vigilancia en zonas clave (playas, centros cívicos) y campañas contra robos/estafas, siguiendo modelos exitosos como los de Croacia o Johannesburgo.

Con respecto a la seguridad alimentaria se recomienda que DIRCETUR Tumbes establezca convenios con la Universidad Nacional de Tumbes y CENFOTUR para implementar una certificación de calidad para restaurantes y establecimientos de hospedaje turísticos, incluyendo actividades que contribuyan a mejorar la higiene y estándares alimentarios como capacitar a restaurantes en manipulación de alimentos, especialmente mariscos, y promover certificaciones de calidad, así como realizar inspecciones sanitarias periódicas para reducir el 5% de percepciones negativas.

En lo concerniente a la seguridad vial y de transporte, se propone que el Gobierno Regional de Tumbes conjuntamente con las municipalidades provinciales de Tumbes, Contralmirante Villar y Zarumilla, la Policía Nacional del Perú y la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN) conformen una comisión Ad Hoc para la elaboración del "Plan de Seguridad Vial y de Transporte de la región Tumbes" con la finalidad de articular propuestas y esfuerzos tendientes a optimizar la seguridad vial en la Región Tumbes, mejorar la señalética en carreteras, incrementando la fiscalización del tránsito y campañas de concientización para conductores, así como invertir en mantenimiento vial para reducir el 23% de evaluaciones negativas.

En relación a la comunicación turística, se sugiere que DIRCETUR Tumbes en coordinación con PROMPERÚ desarrollen campañas que destaquen las experiencias seguras y positivas, dirigidas a familias y mercados internacionales, incluyendo testimonios de turistas satisfechos para contrarrestar percepciones

negativas. Así mismo, se debe realizar encuestas periódicas para evaluar cambios en la percepción de seguridad y satisfacción. Involucrar a la comunidad en iniciativas de hospitalidad y vigilancia ciudadana, capitalizando su buena imagen (74% de valoraciones positivas).

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aimon, H., Zulvianti, N., & Abror. (2023). Do Sustainable Tourism Development, Psychological Safety, and Halal Friendly Destination Performance Lead to Tourist Electronic Word of Mouth? the Role of Tourist Satisfaction. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(4), 1167–1178. <https://doi.org/10.18280/IJSDP.180421>
- Brent, J. R., Crouch, G. I., & Ritchie, J. R. B. (2010). Um modelo de competitividade/sustentabilidade de destinos: perspectivas brasileiras. *Revista de Administração Pública*, 44(5), 1049 a 1066–1049 1066. <https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/7154>
- Castillo Sotomayor, J. C., & Morales Oriundo, A. J. (2020). La seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero, en el Distrito de Huanchaco, 2020 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54142>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022, August 22). *Dos años de pandemia de COVID-19 en América Latina y el Caribe: Reflexiones para avanzar hacia sistemas de salud y de protección social universales, integrales, sostenibles y resilientes*. Nota Informativa. <https://www.cepal.org/es/notas/anos-pandemia-covid-19-america-latina-caribe-reflexiones-avanzar-sistemas-salud-proteccion#:~:text=Se%20prev%C3%A9%20que%20los%20impactos,las%20desigualdades%20en%20la%20regi%C3%B3n>.
- Contreras Castañeda, E. D. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*, 31(81), 35–48. <https://doi.org/10.15446/INNOVAR.V31N81.95571>
- De, A. C., Actitud, L. A., Residente En, D., De, D., Playa, S. Y., Tenerife, :, Salou, Y., Armas, R. J. D., Figueras, N. R., Taño, D. G., & Calvé, S. A. (2014). Análisis comparativo de la actitud del residente en destinos de sol y playa: Tenerife y Salou. *Atlántida. Revista Canaria de Ciencias Sociales*, 6, 123–143. <https://doi.org/10.25145/J.ATLANTID>

Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo. (2021, March 11). *Dirección Regional de Comercio exterior y turismo del gobierno regional de tumbes reactiva red de protección al turista frente a la nueva normalidad*. <https://regiontumbes.gob.pe/noticias/direccion-regional-de-comercio-exterior-y-turismo-del-gobierno-regional-de-tumbes-reactiva-red-de-proteccion-al-turista-frente-a-la-nueva-normalidad/>

Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tumbes. (2019). *Plan Estratégico Regional de Turismo*.

Ericka Amorin, Jose Manoel Gandara, Peter Tarlow, & Maximiliano E. Korstanje. (2012). Seguridad percibida en la ciudad de Curitiba. Un sondeo exploratorio en residentes locales y turistas. *REVISTA DE ANÁLISIS TURÍSTICO*, 14(2), 1–9. www.aecit.org

Eugene McLaughlin, & John Muncie. (2013). *Criminological Perspectives: Essential Readings* (SAGE). <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xkpOCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT134&dq=Anomie+and+Social+Control&ots=XrjRg7dc2p&sig=fTWWLXQ1UWgFRHgEliZSVzqTaTQ#v=onepage&q&f=false>

Fick, G. R., & Brent Ritchie, J. R. (1991). Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry. [Http://Dx.Doi.Org/10.1177/004728759103000201](http://Dx.Doi.Org/10.1177/004728759103000201), 30(2), 2–9. <https://doi.org/10.1177/004728759103000201>

Freda Adler, & William S. Laufer. (2000). *The Legacy of Anomie Theory* (Transaction Publish, Vol. 6). <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GCLBtXkFtfMC&oi=fnd&pg=P9&dq=anomie,+social+control+Robert+K.+Merton&ots=HZ9t5Pbv0z&sig=EnvUqjHIY46MHlyXnQxP3iR2JVM#v=onepage&q=anomie%2C%20social%20control%20Robert%20K.%20Merton&f=false>

Gabriel Angeles. (2023, June 28). ¿Cuáles son los DELITOS más cometidos en el Perú? *La República*.

García Gómez, J., & González Muñoz, D. A. (2015). Caracterización de la percepción del turista sobre los Factores que Condicionan la Seguridad Turística en Medellín, Mediante la Aplicación de un Modelo Conceptual para

su Ponderación. In RIUPTC.
<https://repositorio.uptc.edu.co//handle/001/8276>

Grünewald, L. A. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de Ciencias Sociales*, 141–158.
<http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/1545>

Grünewald, L., Handszuh, H. F., Víctor, J. B., Montero, R., Cuervo, J. B., Olivares, J. G., Martínez, Y., María De Jesús, M., Hervert, P., & Keaton, K. (2010). *Municipio, Turismo & Seguridad Turística*. www.turismoparatodos.org.ar

Hassan, T. H., Salem, A. E., Choi, H.-M., & Sung, H.-J. (2021). The Importance of Safety and Security Measures at Sharm El Sheikh Airport and Their Impact on Travel Decisions after Restarting Aviation during the COVID-19 Outbreak. *Sustainability* 2021, Vol. 13, Page 5216, 13(9), 5216.
<https://doi.org/10.3390/SU13095216>

Hernández - Sampieri, R., & Mendoza Christian. (2018). *Metodología de la investigación. Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Mc Grow Hill Education, Ed.).

John Dawson, Anne Findlay, & Leigh Sparks. (2008). *The Retailing Reader*. Routledge.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=quality++Parasuraman,+A.,+Zeithaml&ots=whnNDmFZFT&sig=IDuJpKKWNMCTNPe3bjJdOPHJ3ko#v=onepage&q=quality%20%20Parasuraman%2C%20A.%2C%20Zeithaml&f=false>

Kolombatović, R. R., Barbir, R., Knežić, P., Maretić, M., Stegić, K., Štefanac, D., Bašić, Ž., & Kružić, I. (2021). Tourist's Perception of Safety in the Republic of Croatia in 2019. *Transactions on Maritime Science*, 10(2), 511–519.
<https://doi.org/10.7225/TOMS.V10.N02.019>

Korstanje, M. E., & Tarlow, P. (2012). Being lost: tourism, risk and vulnerability in the post-'9/11' entertainment industry. *Http://Dx.Doi.Org/10.1080/14766825.2011.639455*, 10(1), 22–33.
<https://doi.org/10.1080/14766825.2011.639455>

- Kotler, P., C. Makens, J., & T. Bowen, J. (2015). *Marketing turístico (6a. ed.)*. 707. <http://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/57152>
- Lauren Uppink Calderwood, & Maksim Soshkin. (2019). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019*. https://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019.pdf
- Malleka, T., Booyens, I., & Hoogendoorn, G. (2022). Urban Crime and Tourism: Curating Safety in Johannesburg Tourist Spaces. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 11(1), 46–59. <https://doi.org/10.46222/ajhtl.19770720.210>
- Martínez Cárdenas, R., & Trejoluna Puente, O. (2017). La percepción de seguridad de los turistas en un sitio de turismo religioso. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, ISSN-e 2386-8570, ISSN 2444-0299, Vol. 3, Nº. 4, 2017, Págs. 255-274, 3(4), 255–274. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6182550&info=resumen&idioma=ENG>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2016). *Plan Estratégico Nacional de Turismo del Perú*.
- Organización Mundial del Turismo. (1980). *Declaración de manila sobre el turismo mundial*.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140–147. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(05\)80007-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(05)80007-7)
- Ritchie, B. W., Chien, P. M., & Sharifpour, M. (2016). Segmentation by Travel Related Risks: An Integrated Approach. <https://doi.org/10.1080/10548408.2016.1156616>, 34(2), 274–289. <https://doi.org/10.1080/10548408.2016.1156616>
- Serra Cantalops, Antoni. (2002). *Marketing turístico*. Pirámide. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=164673>
- Statista Research Department. (2020, January 22). *Impacto del terrorismo en el turismo en Europa - Datos estadísticos*.

<https://es.statista.com/temas/3356/impacto-del-terrorismo-en-el-turismo-en-europa/#topicOverview>

Wang, J., Liu-Lastres, B., Ritchie, B. W., & Mills, D. J. (2019). Travellers' self-protections against health risks: An application of the full Protection Motivation Theory. *Annals of Tourism Research*, 78, 102743. <https://doi.org/10.1016/J.ANNALS.2019.102743>

Wang, J., Liu-Lastres, B., Ritchie, B. W., & Pan, D. Z. (2019). Risk reduction and adventure tourism safety: An extension of the risk perception attitude framework (RPAF). *Tourism Management*, 74, 247–257. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2019.03.012>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de investigación

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Diseño de investigación	Métodos y técnicas de investigación	Población / muestra de estudio
<p>General: ¿Cuál es la percepción sobre seguridad turística y la satisfacción del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023?</p> <p>Específicos: ¿Cuál es la percepción sobre la seguridad personal del turista extranjero que visita la región tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023? ¿Cuál es la percepción sobre salud y seguridad alimentaria del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023? ¿Cuál es la percepción sobre seguridad vial y de transporte del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023?</p>	<p>General: Evaluar la percepción de la seguridad turística y la satisfacción del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023</p> <p>Específicos - Medir la percepción sobre seguridad personal del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023 - Evaluar la percepción sobre salud y seguridad alimentaria del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023 - Medir la percepción sobre seguridad vial y de transporte del turista extranjero que visita</p>	<p>General: El turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023 tiene una percepción de seguridad turística de nivel medio y un nivel de satisfacción alto con respecto al destino</p> <p>Específicos El turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023 percibe un bajo nivel de seguridad personal El turista extranjero que visita la región Tumbes durante</p>	<p>VI: Percepción de seguridad turística</p> <p>VD: Satisfacción del turista en relación al destino</p>	<p>Seguridad personal</p> <p>Seguridad alimentaria</p> <p>Seguridad vial y de transporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Robos - asaltos - Secuestros - Estafas - Frescura de carnes y mariscos - Frescura de insumos vegetales - Higiene y orden de los ambientes de servicio -Higiene del mobiliario y equipamiento de servicio - Higiene y arreglo del personal de atención - Estado de la infraestructura vial para trasladarse a los atractivos turísticos y / o aeropuerto - Señalética vial en carreteras - Estado de la red vial urbana - Señalética de tránsito urbano - Respeto de las normas de tránsito 	<p>Cuantitativa, de diseño no experimental, de tipo transeccional, observacional y de nivel descriptivo</p>	<p>Deductivo</p> <p>Análisis - síntesis</p>	<p>Población Turistas extranjeros varones y mujeres que visitan Tumbes durante el periodo septiembre a diciembre del 2023.</p> <p>Muestra n = 167</p> <p>Muestreo Probabilístico. MAS</p>

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en relación a los atractivos turísticos visitados que tiene el turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción en relación a los servicios turísticos locales que tiene el turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023?</p>	<p>la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023 - Medir el nivel de satisfacción en relación a los atractivos turísticos visitados y población receptora que tiene el turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023</p>	<p>el periodo septiembre – noviembre de 2023 percibe un alto nivel de seguridad alimentaria. El turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023 percibe un medio nivel de seguridad vial y de transporte. El turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023 tiene un alto nivel de satisfacción en relación a los atractivos turísticos visitados.</p>		<p>Satisfacción en relación a los atractivos turísticos visitados y población receptora</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de control del tránsito vehicular - Estado de la infraestructura acuática de los atractivos turísticos - Experiencia turística en playas - Experiencia turística en centro cívico - Experiencia turística en Puerto Pizarro - Experiencia turística en SNLMT - Hospitalidad de la población - Relación costo - beneficio - Intención de recomendación 			
--	---	---	--	---	---	--	--	--

Anexo 2. Instrumento de recojo de datos

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

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN SOBRE SEGURIDAD TURÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EXTRANJERO QUE VISITA LA REGIÓN TUMBES.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:

Evaluar la percepción de la seguridad turística y la satisfacción del turista extranjero que visita la región Tumbes durante el periodo septiembre – noviembre de 2023.

INSTRUCCIONES:

Por favor responda de modo transparente a las preguntas que se indican en este cuestionario. La información que Ud. brinde es absolutamente confidencial y anónima y los datos serán usados sólo para fines de la investigación. Escriba las respuestas y marque con una X en el casillero que contenga la respuesta que considere Ud. conveniente, según sea el caso.

I. DATOS GENERALES

1. Género: masculino femenino
2. Edad:
3. País de procedencia:
4. Motivo principal de viaje:
Descanso y recreación Negocios Visita a familiares Otro
5. Composición de grupo de viaje:
En pareja Grupo familiar Amigos Otro
6. Tipo de organización de viaje a Tumbes:
Con agencia de viajes Por cuenta propia
7. Permanencia estimada en Tumbes:
1 día 2 días 3 días más de 3 días

II. PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL DESTINO

Evalúe su nivel de acuerdo ante los siguientes enunciados sobre su percepción de seguridad turística en la región Tumbes, mediante la siguiente escala: 1. Totalmente en desacuerdo (TD), 2. En desacuerdo (ED), 3. Neutral (N), 4. De acuerdo (DA), 5. Totalmente de acuerdo (TA)

Dimensión: seguridad personal

ITEM	1. TD	2. ED	3. N	4. DA	5. TD
Durante mi estadía me he sentido protegido de ser víctima de robo o sustracción de mi dinero y objetos personales.					
Durante mi estadía me he sentido protegido de ser víctima de asalto a mano armada.					
Durante mi estadía me he sentido protegido de ser víctima de secuestro.					
Durante mi estadía me he sentido protegido de ser víctima de estafa al adquirir productos o servicios.					

Dimensión: seguridad alimentaria

ITEM	1. TD	2. ED	3. N	4. DA	5. TD
En general, los alimentos de origen animal (carnes, huevos o mariscos) que consumí en restaurantes durante mi estadía tenían buen sabor y olor (frescura)					
En general, los alimentos de origen vegetal (tubérculos, verduras, frutas, etc.) que consumí en restaurantes durante mi estadía tenían buen sabor y olor (frescura)					
De manera general, las instalaciones de servicio al público de los restaurantes donde consumí alimentos, tenían adecuadas condiciones de higiene y orden					
De manera general, el mobiliario y equipamiento de servicio de los restaurantes donde consumí alimentos, tenían adecuadas condiciones de higiene y orden					
De manera general, el personal de atención de los restaurantes donde consumí alimentos, presentaba características adecuadas en cuanto a higiene y arreglo personal					

Dimensión: seguridad vial y de transporte

ITEM	1. TD	2. ED	3. N	4. DA	5. TD
La infraestructura vial para trasladarse a los atractivos turísticos y / o aeropuerto del destino posibilitaba un traslado vehicular confortable y seguro					
La señalética vial en estas carreteras posibilitaba un traslado vehicular seguro					

El estado de la red vial urbana de la ciudad de Tumbes posibilitaba un traslado vehicular confortable y seguro					
La señalética de tránsito urbano en la ciudad de Tumbes posibilitaba un traslado vehicular seguro					
De manera general, los conductores se desplazaban de manera ordenada y respetando las normas de tránsito dentro de la ciudad de Tumbes					
De manera general se percibía un adecuado sistema de ordenamiento y control del tránsito vehicular en la ciudad de Tumbes					
La infraestructura de transporte acuático (embarcaderos y puertos) posibilitaba a los turistas el abordaje y desembarque seguro de las embarcaciones turísticas					

Dimensión: Satisfacción en relación a los atractivos turísticos visitados y población receptora

ITEM	1. TD	2. ED	3. N	4. DA	5. TD
La experiencia turística al visitar las playas de la región Tumbes fue satisfactoria					
La experiencia turística al visitar el centro cívico de la ciudad de Tumbes fue satisfactoria					
La experiencia turística al visitar Puerto Pizarro fue satisfactoria					
La experiencia turística al visitar el SNLMT fue satisfactoria					
De manera general pude percibir un trato amable y agradable de la población residente en región Tumbes					
Tumbes como destino turístico tiene una adecuada relación costo – beneficio					
Tengo la Intención de recomendar a Tumbes como destino turístico a amigos y familiares					

¡Gracias por su participación!

Anexo 3. Aspectos demográficos de los encuestados

