



Universidad  
**Norbert Wiener**

**FACULTAD DE NEGOCIOS**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**  
**Y HOTELERÍA**

**Tesis**

Gestión de riesgos y su relación con la satisfacción turística en el distrito San Mateo de  
Otao, Huarochirí, 2025

**Para optar el Título Profesional de**  
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

**Presentado por:**

**Autora:** Huamán Labán, Nimfa

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0003-7211-1017>

**Autora:** Vásquez Ramos, María Clara

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0008-1358-6107>

**Asesora:** Dra. Hassinger Gonzales, Zulema Ynés

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4621-3306>

**Lima – Perú**

**2026**

|                                                                                                                    |                                                                              |                             |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| <br>Universidad<br>Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN |                             |                   |
|                                                                                                                    | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033                                                     | VERSIÓN: 01<br>REVISIÓN: 01 | FECHA: 08/11/2022 |

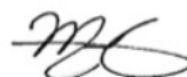
Yo, Nimfa Huamán Labán y María Clara Vasquez Ramos egresadas de la Facultad de **Negocios** y PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Gestión de riesgos y su relación con la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.” Asesorado por el docente: Dra. Zulema Hassinger Gonzales DNI 10094667 ORCID 0000-0002-4621-3306, tiene un índice de similitud de **18 (dieciocho) %** con código **oid:14912:565578982**, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
Firma de autor 1  
Nimfa Huamán Labán  
DNI: 74311911



.....  
Firma de autor 2  
María Clara Vasquez Ramos  
DNI: 74238828



.....  
Firma  
ZULEMA HASSINGER GONZALES  
DNI: 10094667

Lima, 13 de Marzo del 2026

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado principalmente a Dios, a nuestros padres por su amor, sacrificio, valores inculcados desde casa y por estar presentes constantemente en la evolución de esta magnífica carrera profesional, a mi país por superar diversas crisis con el esfuerzo de cada peruano.

### **Agradecimiento**

A nuestra casa de estudios la Universidad Norbert Wiener, por brindarnos la oportunidad de ser formadas con eficiencia y eficacia para alcanzar nuestros objetivos tanto personales como profesionales dispuestos a aportar a nuestro país siendo objetivo de transformación y trabajo conjunto con las comunidades rurales que dan vida al turismo en el Perú.

## ÍNDICE

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| Dedicatoria.....                                                 | ii        |
| Agradecimiento .....                                             | iii       |
| .....                                                            | iii       |
| <b>CAPITULO I: EL PROBLEMA .....</b>                             | <b>9</b>  |
| <b>1.1 Planteamiento del problema .....</b>                      | <b>9</b>  |
| <b>1.2 Formulación del problema .....</b>                        | <b>12</b> |
| <b>1.1.1 Problema general .....</b>                              | <b>12</b> |
| <b>1.1.2 Problemas específicos .....</b>                         | <b>12</b> |
| <b>1.3 Objetivos de la investigación .....</b>                   | <b>13</b> |
| <b>1.3.1 Objetivo general .....</b>                              | <b>13</b> |
| <b>1.3.2 Objetivos específicos .....</b>                         | <b>13</b> |
| <b>1.4 Justificación de la investigación.....</b>                | <b>13</b> |
| <b>1.4.1 Teórica .....</b>                                       | <b>13</b> |
| <b>1.4.2 Metodológica .....</b>                                  | <b>14</b> |
| <b>1.4.3 Práctica .....</b>                                      | <b>14</b> |
| <b>1.5 Limitaciones de la investigación .....</b>                | <b>15</b> |
| <b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>                          | <b>16</b> |
| <b>2.1 Antecedentes de la investigación.....</b>                 | <b>16</b> |
| <b>2.2 Bases teóricas.....</b>                                   | <b>21</b> |
| <b>2.3 Formulación de hipótesis.....</b>                         | <b>25</b> |
| <b>2.3.1 Hipótesis general .....</b>                             | <b>25</b> |
| <b>2.3.1 Hipótesis específicas .....</b>                         | <b>25</b> |
| <b>3.1 Método de la investigación .....</b>                      | <b>26</b> |
| <b>3.2 Enfoque de la investigación.....</b>                      | <b>26</b> |
| <b>3.3 Tipo de investigación .....</b>                           | <b>27</b> |
| <b>3.4 Diseño de la investigación.....</b>                       | <b>27</b> |
| <b>3.5 Población, muestra y muestreo .....</b>                   | <b>28</b> |
| <b>3.6 Variables y operacionalización .....</b>                  | <b>29</b> |
| <b>3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b> | <b>30</b> |
| <b>3.7.1 Técnica .....</b>                                       | <b>30</b> |
| <b>3.7.2 Descripción del instrumento .....</b>                   | <b>31</b> |
| <b>3.7.3 Validación .....</b>                                    | <b>31</b> |

|                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3.8 Procesamiento y análisis de datos</b>                                                     | <b>33</b> |
| <b>3.9 Aspectos éticos</b>                                                                       | <b>33</b> |
| <b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>                                       | <b>34</b> |
| <b>4.1 Análisis descriptivo de resultados</b>                                                    | <b>34</b> |
| <b>4.2 Prueba de Hipótesis</b>                                                                   | <b>43</b> |
| <b>4.3 Discusión de resultados</b>                                                               | <b>48</b> |
| <b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>                                                | <b>52</b> |
| <b>5.1 Conclusiones</b>                                                                          | <b>52</b> |
| <b>5.2 Recomendaciones</b>                                                                       | <b>54</b> |
| <b>ANEXOS</b>                                                                                    | <b>64</b> |
| <b>Anexo 1: Matriz de consistencia</b>                                                           | <b>64</b> |
| <b>Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables</b>                                        | <b>65</b> |
| <b>Anexo 3: Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos</b> | <b>69</b> |
| <b>Anexo 4: Validez del instrumento</b>                                                          | <b>75</b> |

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito de San Mateo de Otao, provincia de Huarochirí, durante el año 2025. El estudio se realizó considerando que el distrito posee diversos atractivos turísticos naturales que reciben visitantes de manera constante, lo que hace necesaria la aplicación de medidas adecuadas de seguridad orientadas a garantizar una experiencia turística satisfactoria.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por los turistas que visitaron el distrito durante el periodo de estudio, trabajando con una muestra de 370 visitantes. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado con preguntas cerradas en escala tipo Likert. La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,979, lo que evidencia un alto nivel de consistencia interna.

Los resultados evidencian la existencia de una relación positiva y significativa entre la gestión de riesgos y la satisfacción turística, lo cual indica que la adecuada aplicación de medidas orientadas a la prevención y control de riesgos contribuye a mejorar la percepción de seguridad durante la visita.

Se concluye que la gestión de riesgos constituye un factor importante para el desarrollo turístico del distrito, debido a que contribuye a mejorar la seguridad y la satisfacción de los visitantes.

**Palabras clave:** Gestión de riesgos, satisfacción turística, turismo, seguridad turística, destino turístico.

## **Abstract**

The present research aimed to determine the relationship between risk management and tourist satisfaction in the district of San Mateo de Otao, province of Huarochirí, during the year 2025. The study was conducted considering that the district has various natural tourist attractions that receive visitors constantly, which makes it necessary to apply appropriate safety measures aimed at ensuring a satisfactory tourist experience.

The research was developed under a quantitative approach, with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design. The population consisted of tourists who visited the district during the study period, working with a sample of 370 visitors. Data collection was carried out using the survey technique, and the instrument was a structured questionnaire with closed-ended questions based on a Likert-type scale. The reliability of the instrument was determined through Cronbach's Alpha coefficient, obtaining a value of 0.979, which shows a high level of internal consistency.

The results show the existence of a positive and significant relationship between risk management and tourist satisfaction, indicating that the adequate implementation of measures aimed at risk prevention and control contributes to improving the perception of safety during the visit.

It is concluded that risk management constitutes an important factor for tourism development in the district, since it contributes to improving visitors' safety and satisfaction.

**Keywords:** Risk management, tourist satisfaction, tourism, tourist safety, tourist destination.

## **Introducción**

En la actualidad el turismo se ha convertido en una actividad importante para muchas localidades que cuentan con recursos naturales y culturales que pueden ser aprovechados de manera turística. El crecimiento del turismo permite generar ingresos económicos y oportunidades de trabajo para la población local; sin embargo, también hace necesario que los destinos turísticos cuenten con una adecuada organización, especialmente en lo relacionado con la seguridad de los visitantes. En algunos destinos turísticos pueden presentarse diferentes tipos de riesgos que pueden afectar la experiencia del turista, como accidentes, dificultades en el acceso a los recursos turísticos o falta de medidas de seguridad adecuadas. Por esta razón, la gestión de riesgos se considera un aspecto importante dentro de la actividad turística, ya que permite prevenir situaciones que puedan poner en peligro al visitante y mejorar las condiciones en las que se desarrolla el turismo. El distrito de San Mateo de Otao, ubicado en la provincia de Huarochirí, es un lugar que cuenta con diversos atractivos turísticos naturales que han despertado el interés de los visitantes en los últimos años. Debido a ello, el número de turistas ha ido aumentando progresivamente, lo que hace necesario fortalecer las medidas de seguridad y la organización del destino para garantizar una experiencia adecuada. En ese sentido, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito de San Mateo de Otao durante el año 2025. Para el desarrollo del estudio se analizaron las dimensiones de identificación de riesgos, planificación, ejecución y evaluación de la gestión de riesgos, con la finalidad de conocer su relación con la satisfacción de los turistas. Los resultados de esta investigación permitirán aportar información que podrá ser utilizada para mejorar la gestión turística del distrito, contribuyendo a fortalecer la seguridad de los visitantes y a mejorar la calidad del servicio turístico.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Actualmente, el turismo se ha convertido en un pilar para el desarrollo de varios países, sin embargo, su crecimiento también ha traído consigo varios desafíos que comprometen la seguridad del turista, lo que resulta en una mala experiencia al querer disfrutar de los destinos. A nivel mundial, existen estudios que evidencian la ausencia de modelos integrales para la gestión ante los desastres, riesgos y crisis en el sector turístico, lo que ha generado que los destinos presenten debilidades en su capacidad de respuesta ante algún escenario crítico (Liu et al., 2024). Como consecuencia, reaccionan de manera improvisada, generando mayores impactos económicos, sociales y ambientales, además de debilitar la confianza de los turistas. Esto evidencia la necesidad de crear modelos de gestión de riesgos y desastres adaptados a las características de cada destino, fortaleciendo la resiliencia del sector y asegurando su sostenibilidad a largo plazo.

Asimismo, Liu et al. (2023) señalaron que hoy en día faltan estudios que integren análisis bibliométricos y metaanálisis, lo cual dificulta una comprensión más profunda sobre cómo se comunica el riesgo a los turistas. Por otro lado, Dataestur (2023) destaca que observar la interacción de los turistas en redes sociales permite identificar tanto su nivel de satisfacción como su percepción de seguridad, ya que en estos espacios los visitantes comparten opiniones, experiencias y emociones de forma espontánea, los comentarios positivos reflejan agrado con el destino, mientras que las quejas o advertencias ponen reflejar problemas de seguridad. Esta información, cuando se analiza de manera sistemática se convierte en un insumo actual y confiable que respalda la toma de decisiones en la gestión de riesgos turísticos.

A nivel internacional, distintos estudios coinciden que una mala gestión de los riesgos en el sector turístico incrementa la vulnerabilidad en los destinos y termina afectando de manera directa la seguridad y la satisfacción de quienes lo visitan. Desde una perspectiva interdisciplinaria que combina aportes de ciencias naturales, económicas y sociales, en paralelo Verduga-Pino y Pérez-Figueredo (2021) señalan que la falta de incorporación de la gestión de riesgos en las operaciones turísticas dificulta identificar vulnerabilidades y reduce la efectividad en la toma de decisiones, lo que repercute negativamente en la calidad de la experiencia turística.

En esta misma línea, Yeladaqui y Chávez (2025) advierten que, en ciudades turísticas como Quintana Roo, la planeación urbana no se encuentra adecuadamente vinculada con la gestión del riesgo de desastres, lo que propicia nuevas condiciones de vulnerabilidad ante fenómenos hidrometeorológicos y afecta la percepción de seguridad del turista. De igual forma, González y Acevedo (2021) documentan que, en destinos como Punta Cana, la ausencia de planes formales de gestión de riesgos, especialmente en actividades de turismo de aventura, incrementa la exposición a amenazas como enfermedades e inseguridad ciudadana, impactando tanto la seguridad como el nivel de satisfacción de los visitantes.

De manera complementaria, Suarez-Altamirano (2025) subraya que la percepción de seguridad es un factor importante para la atracción y fidelización de turistas en América Latina; sin embargo, el efecto de las inversiones en infraestructura de seguridad y de las campañas de sensibilización se ve limitado por restricciones presupuestarias y una aplicación desigual entre regiones, generando diferencias en la calidad de la experiencia turística. Finalmente, Bailón (2025) destaca que la alta vulnerabilidad de América Latina ante desastres naturales pone en riesgo la seguridad de los visitantes y propicia experiencias negativas que reducen su nivel de satisfacción turística.

A nivel nacional, Frech (2025) sostiene que la elevada exposición del sector turístico a múltiples amenazas responde, en gran medida, a la carencia de planes y estrategias preventivas adecuadas, lo cual perjudica el desarrollo del turismo, la imagen del destino y la confianza del visitante. En este contexto, Sifuentes (2022) señala que en la ciudad del Cusco existe una falta de gestión adecuada de riesgos en las actividades de turismo de aventura, especialmente en el rafting y el ciclismo. Esta situación incrementa la exposición a diversos peligros de tipo físico, biológico, ergonómico y natural, los cuales pueden comprometer tanto la seguridad de los trabajadores como la de los turistas.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2025), a través del Estudio de Nivel de Satisfacción del Turista – San Martín 2024, señala que la valoración que los visitantes hacen del destino turístico está relacionada con diversos factores, entre ellos la seguridad del entorno, el orden del lugar, la señalización, la disponibilidad de información turística, el orden de los espacios públicos y la calidad de atención recibida durante la visita. El estudio, realizado a 531 turistas nacionales y extranjeros, demuestra que estos aspectos influyen de manera directa en la percepción y en el nivel de satisfacción general del visitante respecto al destino San Martín. En este sentido, la ausencia de acciones preventivas, una planificación adecuada y mecanismos de control frente a posibles riesgos como problemas de seguridad, desorganización del espacio turístico o falta de información ante situaciones imprevistas puede impactar negativamente en la experiencia del turista. Lo anterior evidencia que una adecuada gestión de riesgos en el destino turístico desempeña un papel clave en la satisfacción del visitante y en la valoración integral del destino.

A nivel local, Condori (2022) explica que la baja inversión pública y los problemas en la ejecución de proyectos municipales han frenado la reactivación económica en San Mateo de Otao, impactando sobre todo a los sectores agrícola y productivo de la zona. A esto se

suma la desconfianza que provoca una gestión de riesgos poco clara o insuficiente que reduce la capacidad de la población y de los inversionistas para enfrentar cualquier imprevisto.

Asimismo, el manejo del turismo en el distrito evidencia una gestión turística débil, esta situación se distingue por la falta de estrategias claras para la gestión de riesgos, y por la falta de un Plan de Seguridad del Turista, lo que incrementa la vulnerabilidad del destino ante cualquier eventualidad. Esta situación no solo incrementa la exposición a riesgos, sino que también genera una percepción de inseguridad entre los visitantes, afectando de manera directa su experiencia y su nivel de satisfacción.

En este contexto, se observa que la gestión limitada de riesgos en San Mateo de Otao influye de manera directa en cómo los visitantes perciben su seguridad y en su nivel de satisfacción durante la visita. La falta de una planificación preventiva, así como de acciones de mitigación y mecanismos de control eficaces, aumenta la vulnerabilidad del destino y repercute negativamente en la calidad de la experiencia turística. Ante esta situación, resulta pertinente analizar la relación significativa entre la gestión de riesgos y la satisfacción turística, con el propósito de generar información útil que apoye la toma de decisiones y fortalezca un turismo seguro, sostenible y alineado con el desarrollo local.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.1.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025?

### **1.1.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre la identificación de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025?

- b) ¿Cuál es la relación entre la planificación de la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025?
- c) ¿Cuál es la relación entre la ejecución de la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025?
- d) ¿Cuál es la relación entre la evaluación de la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre la identificación de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.
- b) Determinar la relación entre la planificación de la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.
- c) Determinar la relación entre la ejecución de la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.
- d) Determinar la relación entre la evaluación de la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Teórica**

Este estudio parte de la necesidad de explorar en el conocimiento dentro de sus ambas variables, ya que se ha detectado un vacío en la literatura respecto a la relación entre gestión de riesgos y satisfacción turística. La gestión de riesgos constituye un determinante principal

de la satisfacción del visitante, debido a que influye directamente en la percepción de confianza y en la disposición a recomendar un destino Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019)

Por consiguiente la satisfacción turística está vinculada a factores de infraestructura, planes de manejo del destino y factores ambientales en donde la gestión de riesgo es primordial (García et al., 2024), Por su parte, la gestión del riesgo implica la implementación de acciones preventivas, de reducción de vulnerabilidades y de fortalecimiento de capacidades locales, aspectos que pueden influir en la experiencia integral del turista, por ello esta investigación contribuye a cubrir un vacío académico y aporta evidencia empírica aplicable a escenarios similares.

#### **1.4.2 Metodológica**

La justificación de la investigación a nivel metodológico se basa en la definición operacional de las variables gestión de riesgos y la satisfacción turística, determinando el desarrollo del instrumento al respecto, la presente investigación cuenta con una metodología cuantitativa correlacional dado que propone investigar estratégicamente las variables, en la percepción de los turistas en San Mateo de Otao a través de un cuestionario estructurado que recopilará datos cuantitativos sobre la gestión de riesgos y cómo influye en la satisfacción de turista. La encuesta utilizada incluirá escalas de medición previamente validadas, de igual modo los datos se analizarán utilizando técnicas estadísticas como el análisis de correlación, con el fin de identificar posibles relaciones entre las variables estudiadas, lo cual permitirá obtener resultados significativos y aplicables a otras poblaciones en contextos similares. (Medina, 2024).

#### **1.4.3 Práctica**

En el caso de San Mateo de Otao, esta investigación busca identificar la relación entre la gestión de riesgos y la experiencia turística, más allá del aporte teórico, se espera que los

resultados sean útiles para las autoridades, estudiantes, investigadores y comunidades a fin de que puedan actuar con mayor criterio y anticipación en la gestión del distrito. De esta forma, los hallazgos contribuirán al conocimiento y diseño de estrategias para un buen mantenimiento de las actividades a realizar y programas de concientización que resalten su importancia. Esto, a largo plazo, podría mejorar la gestión de riesgos en el lugar y servir como modelo para otros sitios donde se realicen este tipo de actividades.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

Este estudio presentó limitaciones las cuales deben considerarse al interpretar los resultados. Una de ellas radica en el enfoque geográfico, ya que la investigación se circunscribió exclusivamente al distrito San Mateo de Otao. Si bien esto permitió un análisis detallado y contextualizado, restringe la posibilidad de extrapolar los resultados a otras regiones con dinámicas y características distintas en cuanto a la gestión de riesgos y la satisfacción turística. El diseño metodológico también representó una limitación, dado que se adoptó un enfoque predominantemente cuantitativo. Si bien los análisis estadísticos realizados son útiles para establecer correlaciones y patrones, no se profundizó en las percepciones y experiencias subjetivas de los actores comunitarios, lo que podría haber enriquecido el entendimiento del fenómeno estudiado. Finalmente, factores externos e imprevistos, como restricciones logísticas o eventos externos, afectan ciertos aspectos de la recolección de datos. Por ejemplo, limitaciones económicas o interrupciones por fenómenos sociales y climáticos influyeron en la cantidad y calidad de la información disponible. A pesar de estas limitaciones, los resultados obtenidos ofrecen un análisis robusto y útil como base para futuras investigaciones y propuestas de intervención en el ámbito de la gestión de riesgos y la satisfacción turística, por ello consideramos que las limitaciones del estudio pueden ser la inspiración para otro investigador, ya que le permitirá poner más énfasis en dichos aspectos siendo necesario verlas como oportunidades (Del Canto y Silva, 2013).

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **Nacionales**

Menchero (2020) en su artículo de investigación tuvo como principal objetivo “determinar, mediante documentación heurística, pautas relacionadas con la gestión de riesgos ante desastres naturales y antropológicos que permitan minimizar el impacto y los efectos sobre los ámbitos sociales y económicos, al tiempo que se desarrolla resiliencia en las comunidades”. El estudio analizó la gobernanza del riesgo, encontrando que esta suele ser reactiva y no preventiva, lo que limita la capacidad de anticipación y respuesta ante eventos adversos. Para ello, propuso analizar la gestión del riesgo desde cuatro dimensiones: identificación del riesgo, planificación, gestión y evaluación, . Como resultado, el autor concluyó que la combinación de la gestión pública y del sector empresarial fortalece la resiliencia social frente a los riesgos existentes, evidenciando la importancia de enfoques integrales de gestión de riesgos para lograr una mayor adaptación y reducción de impactos en contextos comunitarios.

Condori (2021) realizó una investigación con el objetivo de “determinar de qué manera la Red de Protección al Turista influye en la seguridad turística de la ciudad de Puno”. El estudio realizado fue de enfoque cuantitativo, de tipo explicativo-descriptivo y diseño no experimental transeccional, aplicando encuestas y análisis de contenidos a una muestra de 384 turistas seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Los resultados indicaron que existe una brecha significativa en el cumplimiento de funciones en la Protección al Turista (70 %) y en la ejecución de estrategias y acciones (61 %), lo que evidencia que no se está cumpliendo con el marco legal de protección al visitante ni con las estrategias programadas a nivel nacional y regional. Además, este incumplimiento se refleja

en la percepción de inseguridad de los turistas hacia diversos indicadores de seguridad turística en Puno, inclinándose hacia una evaluación de la ciudad como un destino inseguro.

Alcas y Castro (2023) desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación existente entre la seguridad turística y la satisfacción del turista en el distrito de Piura” con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental transversal, empleando un cuestionario aplicado a una muestra de 384 turistas. Los resultados mostraron que diferentes dimensiones de la seguridad turística (pública, social, médica, informativa, recreación y transporte, servicios turísticos, gestión ambiental) presentan mayor frecuencia en niveles medios o bajos, lo que indica debilidades en la percepción de seguridad. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre la seguridad turística y la satisfacción del turista ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.414$ ), evidenciando que al mejorar las condiciones de seguridad turística se incrementan los niveles de satisfacción turística en el distrito de Piura.

Quispe y Baldoceda (2024) desarrollaron una investigación con el objetivo de “identificar la presencia de la gestión pública del turismo en la satisfacción turística del Complejo Arqueológico de Kuelap, Chachapoyas”. El estudio fue de tipo cuantitativo y descriptivo, aplicando encuestas a una muestra de 89 turistas que visitaron el complejo arqueológico. Los resultados revelaron que la gestión pública del Mincetur tiene una influencia significativa en la satisfacción de los visitantes (valor de significancia = 0.002,  $p < 0.05$ ), demostrando que una gestión eficiente, orientada a mejorar la infraestructura, la calidad de los servicios turísticos y la participación de la comunidad local, se asocia con mayores niveles de satisfacción entre los turistas que visitan Kuelap.

Falcón y Pacaya (2024) basaron su investigación con el objetivo de “identificar la seguridad turística y nivel de satisfacción del turista nacional en la ciudad de Iquitos durante el periodo 2023”. Este estudio fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental,

descriptivo-correlacional, y se aplicó un cuestionario a 380 turistas nacionales seleccionados mediante muestreo probabilístico para evaluar la relación entre la seguridad turística y la satisfacción de los visitantes. Los resultados revelaron que la gestión de la seguridad turística y la percepción de seguridad tienen una influencia significativa en la satisfacción del turista, evidenciando una fuerte correlación positiva entre seguridad turística y satisfacción (coeficiente de correlación de Spearman = 0.912). Esto demuestra que, a mayor percepción de seguridad dentro del destino, mayores niveles de satisfacción experimentan los turistas nacionales. El estudio concluyó que la seguridad turística es un factor clave para mejorar la experiencia turística, fomentar el retorno de los visitantes y fortalecer la competitividad del destino.

### **Internacionales**

Yağmur y Aksu (2021) desarrollaron una investigación en la región de Antalya, Turquía, con el objetivo de “analizar la relación entre la percepción del riesgo de los turistas, la satisfacción y la intención conductual en el contexto del turismo halal”. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y utilizó encuestas estructuradas aplicadas a turistas, cuyos datos fueron analizados mediante modelos estadísticos multivariantes. Los resultados evidenciaron que las dimensiones del riesgo influyen de manera diferenciada en la satisfacción del turista: el riesgo de salud presentó un efecto positivo y significativo sobre la satisfacción, mientras que el riesgo social y el riesgo de tiempo mostraron efectos negativos, afectando la experiencia turística. En conclusión, el estudio determinó que no todas las percepciones de riesgo impactan negativamente en la satisfacción, ya que algunos riesgos pueden ser aceptados o incluso valorados por los turistas según el tipo de experiencia, influyendo de manera distinta en su comportamiento futuro y en su intención de volver a visitar el destino.

Manci (2022) desarrolló una investigación en el destino turístico de Sanliurfa, Turquía, con el objetivo de “analizar cómo las dimensiones de la percepción del riesgo influyen en la satisfacción del turista, así como en la intención de recomendar y volver a visitar el destino”. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, en total participaron 471 turistas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado. La selección fue por conveniencia considerando a los que estaban disponibles en el momento del levantamiento de investigación, esto permitió analizar las relaciones entre las variables planteadas, los hallazgos evidenciaron que las dimensiones del riesgo, especialmente el riesgo físico, financiero y de desempeño, influyen de manera significativa sobre la satisfacción del turista, dado que esta, a su vez, influye positivamente en la intención de revisita y recomendación del destino. El estudio concluye que atender la percepción del riesgo impacta en la experiencia turística, fortalece satisfacción del visitante y repercute en su intención de regresar.

Kurniawan et al. (2023) enfocaron su estudio a fin de “analizar de que manera la percepción del riesgo, la experiencia del viaje y la satisfacción influyen en la disposición de los turistas de regresar a los destinos turísticos montañosos”. El estudio involucró a 318 visitantes de la región de Bandung en Indonesia, recopilando datos a través de un cuestionario, luego de ello, los datos se procesaron mediante SEM con AMOS 22.0 y SPSS 23.0. Los resultados mostraron que la percepción de riesgos físicos y de desempeño incide directamente en la experiencia del turista durante su estadía, por otro lado, la percepción de riesgo financiero no afecta de manera directa sobre la satisfacción, se demostró también que la satisfacción del turista aumenta la intención de regresar, incluso si existe riesgos dentro del destino, lo que indica que experiencias satisfactorias pueden mitigar las percepciones negativas del riesgo y fomentar la fidelidad del visitante. Estos resultados sugieren que la importancia de gestionar constantemente los riesgos percibidos y ofrecer una experiencia de calidad motiva al turista a volver.

Molina (2024) realizó un estudio con el objetivo de “determinar estrategias de seguridad frente a los riesgos previstos en las actividades turísticas para potenciar el turismo en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, Ecuador”. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal, aplicándose encuestas a 115 turistas mediante muestreo probabilístico simple. Los resultados indicaron que medidas como la implementación de cámaras de vigilancia, botones de emergencia y mayor presencia policial fortalecen la percepción de seguridad del visitante, contribuyendo a generar confianza y mejorar la experiencia turística. El estudio concluyó que la seguridad turística es un factor clave para el desarrollo y competitividad del destino.

Herrera Chávez et al. (2025) realizaron una investigación orientada a “analizar la relación entre la gestión estratégica y la seguridad turística en las Islas Galápagos”, enfocándose en la percepción de seguridad, la infraestructura, la gestión de emergencias y la capacitación del personal como dimensiones para mejorar la experiencia del visitante y la capacidad de respuesta del destino ante posibles riesgos. Utilizando un diseño no experimental y transversal con enfoque mixto, los autores aplicaron encuestas bajo escala Likert a 100 turistas y 30 funcionarios públicos, complementadas con entrevistas a actores clave; los datos fueron procesados con estadística descriptiva en SPSS. Los resultados revelaron que, aunque existen planes estratégicos institucionales, persisten carencias en la asignación de recursos, capacitación y comunicación del riesgo, lo que afecta negativamente la percepción de seguridad del turista y la competitividad del destino. El estudio concluyó que es imprescindible fortalecer la gestión estratégica mediante inversiones en infraestructura, sistemas de monitoreo y programas de formación continua que permitan consolidar a Galápagos como un destino sostenible y seguro.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Variable 1: Gestión de riesgos**

Según el Centro Nacional de Estimación Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (2024), la gestión de riesgos en la actividad turística se asocia a la exposición del turista frente a peligros naturales, antrópicos y riesgos sociales asimismo el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo & CENEPRED (2023) indican que la gestión del riesgo en las actividades turísticas se basa en la planificación, ejecución, y evaluación de riesgos.

#### **Gestión del riesgo en el turismo de aventura**

El Decreto Supremo N.º 003-2016-MINCETUR (2016) establece que las actividades de aventura implican un riesgo inherente por ello la gestión de riesgos se considera como un proceso obligatorio para ofrecer servicios turísticos ya que las operadoras turísticas deben evaluar los riesgos existentes en cada actividad, implementar protocolos de seguridad antes, durante y después de los recorridos, por otro lado deben garantizar al turista la seguridad al turista contando con un equipo homologado además de guías certificados.

Según la teoría gestión de crisis turísticas de Wilks y Moore (2003) conlleva a examinar los nuevos riesgos emergentes al ofrecer servicios de calidad en la industria turística los cuales se deben estudiar antes del desarrollo de las actividades, por ello esta teoría se enfoca en el manejo de gestión de riesgos y crisis tanto en destinos turísticos como en empresas, al respecto presentan el modelo de las 4 fases importantes para su ejecución:

#### **Dimensión Identificación de riesgos**

Basurto et al., (2018) indican que el sector turístico es susceptible a numerosas variables desestabilizantes, al respecto es importante identificar y valorar estas variables para reducir la vulnerabilidad e incrementar la resiliencia de los destinos.

### **Dimensión planificación de la gestión de riesgos**

Pérez y Adán (2019) señalan que es de gran importancia replantear los enfoques, metodologías y modelos con el fin de reducir riesgos presentes en el turismo tradicional que amenazan la estabilidad de la actividad, el patrimonio ambiental y cultural, particularmente en zonas rurales donde no hay una vigilancia constante de los espacios turísticos.

### **Dimensión Ejecución de la gestión de riesgos**

Cardellini (2017) menciona que la gestión del riesgo consiste en un proceso orientado a identificar, analizar y medir la probabilidad de pérdidas, así como los impactos negativos derivados de posibles desastres, permitiendo definir las acciones preventivas, correctivas y de mitigación acorde a la situación. Cuando se aplica a las actividades de turismo de aventura, su propósito principal es establecer una estructura para la mejora constante y la realización de actividades seguras. Esto conlleva a que los proveedores revisen con detalle los servicios que ofrecen en conjunto con las comunidades rurales, comprender a fondo las necesidades de seguridad de los participantes, establecer procedimientos adecuados que aseguren la protección y lleven un control sobre el cumplimiento.

### **Dimensión Evaluación de la gestión de riesgos**

Aven (2016) señala que la evaluación de gestionar el riesgo implica ir más allá de los números y aplicar procedimientos claros que ayuden a identificar amenazas, entender su alcance y definir medidas para reducir impactos negativos, especialmente en contextos organizacionales y estratégicos donde las decisiones requieren mayor sustento.

### **Variable 2: La satisfacción turística**

Según Bigné y Andreu (2004) la satisfacción turística se entiende como un estado resultante de un proceso cognitivo-afectivo, donde influye la disconfirmación entre lo que el

visitante esperaba y lo que realmente experimenta, las emociones generadas durante la experiencia turística, estos factores influyen no solo en la satisfacción, sino también en la lealtad del visitante y en sus intenciones de comportamiento posteriores.

### **Teoría del comportamiento planificado**

En la Teoría Cognitiva Social, el comportamiento humano se encuentra fundamentalmente motivado y regulado por la autoinfluencia ejercida de forma continua, operando este mecanismo principal de autorregulación a través de la interacción de tres subfunciones clave: la autosupervisión, que implica la observación y el registro del propio comportamiento, sus causas y efectos; el juicio, que compara dicho comportamiento con los estándares personales y las condiciones ambientales; y la autorreacción afectiva, que proporciona las respuestas emocionales y motivacionales que dirigen la conducta futura (Ajzen, 1991)

### **Teoría del bienestar**

La authentic happiness theory determina cómo la experiencia turística contribuye al bienestar subjetivo del turista, y cómo ese bienestar a su vez influye en la satisfacción y la lealtad (Bagheri et al., 2023)

### **Teoría de la asimetría informacional**

Elshaer et al. (2025) en su artículo argumentan cómo la asimetría de información entre proveedores turísticos y turistas afecta la confianza, el valor percibido a causa de la débil gestión de riesgos que no solo debe garantizar seguridad, sino también permitir experiencias que los turistas consideren significativas, lo cual eleva su grado de satisfacción.

### **Dimensiones de la satisfacción turística**

#### **Dimensión Confiabilidad**

La confiabilidad es crucial para los turistas, ya que refleja la capacidad de las empresas turísticas para cumplir sus promesas de forma efectiva, es por ello que se debe minimizar los errores en la información que se brinda a los turistas demostrando una preocupación genuina por resolver los problemas en tiempo récord. Estas acciones están orientadas a fortalecer la percepción de confianza, que a largo plazo se convertirán en una poderosa herramienta de marketing donde la satisfacción y la experiencia positiva del turista actuarán como la mejor publicidad (D'Armas et al., 2011)

### **Dimensión capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta se refleja en la forma en que una organización actúa a partir de los conocimientos y habilidades que ha desarrollado, lo cual se nota en la rapidez con la que responde, en la coordinación de sus acciones y en la evaluación constante de lo que implementa (Liao et al., 2003).

### **Dimensión Los bienes tangibles**

Según la UNESCO (1972) los bienes culturales tangibles como elementos "inestimables e irremplazables" que actúan como testimonio y simbología histórico-cultural de una comunidad. Su valor excepcional reside en la histórica, el arte, la ciencia, la estética y se manifiesta en ámbitos tan variados como el arquitectónico, arqueológico, museológico, documental, o musical, entre otros. Por su importancia, estos bienes requieren conservación, rehabilitación y difusión para contar su historia, validar los recuerdos, enriqueciendo las identidades culturales, para contribuir al legado común de rasgos característicos presentes en cada lugar.

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Existe una relación entre la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.

### **2.3.1 Hipótesis específicas**

HE1: Existe una relación entre la identificación de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.

HE2: Existe una relación entre la planificación de la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025

HE3: Existe una relación entre la ejecución de la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.

HE4: Existe una relación entre la evaluación de la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de la investigación**

En este estudio se utilizó el método hipotético-deductivo para examinar la relación entre la Gestión de riesgos y la satisfacción turística. La elección de este enfoque se debe a que, como señala De la Cruz (2020), permite plantear hipótesis y derivar de ellas consecuencias observables que posteriormente pueden comprobarse mediante la experiencia. Este método sigue las etapas básicas de la investigación científica: planteamiento de hipótesis, deducción de predicciones, observación y recopilación de datos, así como la verificación de dichas hipótesis. Su fundamento es la lógica deductiva, ya que parte de principios generales para llegar a conclusiones particulares. Asimismo, facilita la aplicación de las reglas propias del método científico, especialmente la comprobación de hipótesis, lo que permite aceptar o rechazar teorías con base en la evidencia empírica. En consecuencia, el uso del método hipotético-deductivo asegura un proceso de investigación sistemático y riguroso, acorde con los principios de la comunidad científica y orientado a la generación de conocimiento sólido y verificable.

### **3.2 Enfoque de la investigación**

En el presente estudio se aplica el enfoque cuantitativo dado que la aplicación de esta investigación se apoya en la toma de datos a través de una encuesta aplicada para luego realizar el análisis de datos numéricos utilizando métodos estadísticos con el uso del Spss lo cual significa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales. según (Vizcaíno et al., 2023a) este enfoque fundamenta en la recopilación y estudio de datos cuantificables para detectar patrones y relaciones causales a gran escala, en esta perspectiva, la recopilación de información se realiza a través de instrumentos como cuestionarios que permiten cuantificar

las respuestas, facilitando el análisis estadístico de los resultados y la comprobación de teorías.

### **3.3 Tipo de investigación**

La investigación es de tipo básica, ya que busca conocimientos por el simple hecho de aumentar la comprensión de un fenómeno, sin tener necesariamente aplicaciones prácticas inmediatas. (Vizcaíno et al., 2023b) indican que el objetivo de la investigación básica es entender y explicar los fenómenos naturales y sociales, identificar patrones y principios generales y desarrollar teorías que los describen y predicen.

### **3.4 Diseño de la investigación**

La investigación esta es de diseño no experimental, dado que no lleva a cabo la manipulación de ninguna variable y el estudio se aplicará en un tiempo determinado, asimismo, según Sousa et al. (2007), las investigaciones de diseño no experimental involucran la recopilación de datos en un momento específico, sin la intervención deliberada en variables y observando únicamente los comportamientos en su entorno para la realización del análisis.

#### **Corte transversal**

Los estudios transversales (ECT) surgieron en Europa en la década de 1940. Este tipo de investigación observacional permite analizar la prevalencia de enfermedades y establecer asociaciones entre variables y el desarrollo de un efecto de interés. En este caso los estudios de corte transversal son útiles para proporcionar un análisis de ambas variables e identificar su vínculo (Manterola et al., 2023), en este sentido, permite obtener un panorama de la situación actual, sin la necesidad de observar cambios a lo largo del tiempo.

#### **Nivel o alcance**

El nivel o alcance de la investigación es correlacional, ya que examinará la relación entre las dos variables: gestión de riesgos y satisfacción turística. Según Tamayo (2003), el nivel correlacional busca evaluar la relación existente entre dos variables utilizando técnicas estadísticas. Este enfoque permite conocer cómo se comporta una variable en relación con la otra, facilitando la comprensión de posibles patrones o asociaciones entre ellas.

### **3.5 Población, muestra y muestreo**

Según López (2004) la muestra y el proceso de muestreo permiten analizar solo una porción de la población, que debe ser representativa del conjunto, de manera que los resultados obtenidos puedan aplicarse a toda la población.

#### **Población**

La población está conformada por turistas nacionales y extranjeros que visitan San Mateo de Otalo entre septiembre y diciembre del año 2025. Hederich (2023) en su libro nos indica que una población se conceptualiza como un grupo completo de individuos o elementos que son objeto de estudio del investigador. Aunque comúnmente se asocia con individuos humanos, esto no es siempre el caso, es importante delimitar la población de estudio en una tesis, ya que esta será la base sobre la cual se obtendrán las referencias necesarias para realizar el análisis y sacar conclusiones.

#### **Muestra**

Para la recolección de datos mediante un cuestionario, se seleccionó una muestra de 370 turistas, según Calderón et al., (2010) nos indica que la muestra son estudios que involucran la recopilación de datos en un único momento en el tiempo. Este tipo de diseño se distingue por realizar una sola medición a la muestra, sin importar la duración o el momento en que se realice. Poner la formula, para ello se considera la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 P Q N}{E^2 (N-1) + Z_{\alpha}^2 P Q}$$

Donde:

n= Tamaño de la población

Z= Nivel de confianza

P= Probabilidad a favor

Q=Probabilidad en contra

E=Precisión /error de estimación

### Muestreo

El muestreo tiene como objetivo representar a la población que se desea estudiar, según el diseño metodológico (Mercado y Coronado, 2021). Para este estudio se optó por un muestreo aleatorio simple, lo que significa que cualquier persona considerada en la población tuvo la misma oportunidad de participar. Se excluyó a quienes no deseaban responder la encuesta o eran menores de 18 años.

### 3.6 Variables y operacionalización

| Variables                                                       | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                  | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dimensiones                                                                                                       | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                        | Escala de medición | Escala valorativa (niveles o rangos)                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b><br><br><b>Gestión de riesgos</b> | Según el Centro Nacional de Estimación y Reducción del Riesgo de Desastres (2024) la gestión de riesgos en la actividad turística se asocia a la exposición del turista frente a peligros naturales, antrópicos y riesgos sociales asimismo según el Ministerio de Comercio Exterior y | La variable Gestión de riesgos se operacionaliza a través de la evaluación de las 4 dimensiones las cuáles serán evaluadas a través de sus indicadores en un formulario aplicado a 370 turistas en el distrito San Mateo de Otalo para posteriormente procesarlo por el Spss versión 26 | Identificación de riesgos<br><br>Planificación de la gestión de riesgos<br><br>Ejecución de la gestión de riesgos | - Detección<br>- Registro<br>- Frecuencia<br><br>- Protocolos<br>- Recursos<br>- Comunicación<br>- Organización<br><br>- Implementación<br>- Coordinación<br>- Respuesta<br>- Cumplimiento<br>- Resultado<br><br>- Medición<br>- Retroalimentación | Ordinal            | 1=Totalmente en desacuerdo<br><br>2= En desacuerdo<br><br>3=Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo<br><br>4=De acuerdo<br><br>5=Totalmente de acuerdo |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     |                                                                                                                                                     |         |                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | Turismo & CENEPRD (2023) la gestión del riesgo en las actividades turísticas se basa en la planificación, ejecución, y evaluación de riesgos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | y discutir los resultados concluyendo así la problemática con los resultados de la investigación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Evaluación de la gestión de riesgos | - Ajustes<br>- Resultado<br>- Control                                                                                                               |         |                                                                                                                                                         |
| <b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>  | Según Bigné y Andreu (2004) la satisfacción turística se entiende como un estado resultante de un proceso cognitivo-afectivo, donde influye la desconfirmación entre lo que el visitante esperaba y lo que realmente experimenta, las emociones generadas durante la experiencia turística, estos factores influyen no solo en la satisfacción, sino también en la lealtad del visitante y en sus intenciones de comportamiento posteriores. | La variable Satisfacción turística se operacionaliza a través de la evaluación de las 3 dimensiones, las cuales serán evaluadas a través de sus indicadores en un cuestionario aplicado a 370 turistas en el distrito San Mateo de Otalo para posteriormente procesarlo por el Spss versión 26 y discutir los resultados concluyendo así la problemática con los resultados de la investigación. | Confiabilidad                       | - Seguridad<br>- Profesionalismo<br>- Credibilidad                                                                                                  | Ordinal | Alto<br>Medio<br>Bajo<br>1=Totalmente en desacuerdo<br>2= En desacuerdo<br>3=Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo<br>4=De acuerdo<br>5=Totalmente de acuerdo |
| <b>Satisfacción turística</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Capacidad de respuesta              | - Disponibilidad<br>- Solución<br>- Atención<br>- Amabilidad<br>- Limpieza<br>- Mantenimiento<br>- Equipamiento<br>- Señalización<br>- Presentación |         |                                                                                                                                                         |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Los bienes tangibles                |                                                                                                                                                     |         |                                                                                                                                                         |

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1 Técnica

Según Cisneros-Caicedo et al. (2022), las técnicas de investigación constituyen un conjunto de procedimientos sistemáticos que orientan la recolección y el análisis de la información, permitiendo alcanzar los objetivos planteados de manera ordenada y eficiente. En el presente estudio se empleó la técnica de la encuesta, debido a su pertinencia para el análisis cuantitativo de las variables investigadas.

Para ello, se diseñó un formulario estructurado con preguntas cerradas, acorde a los objetivos del estudio. Antes de aplicarlo de manera formal, el instrumento fue sometido a una

prueba piloto para comprobar que las preguntas fueran claras, coherentes y confiables. Una vez verificado, se procedió a aplicarlo a la población objetivo.

### **3.7.2 Descripción del instrumento**

Para recoger la información, se diseñó un cuestionario propio adaptado a las necesidades del estudio y enfocado en las variables de gestión de riesgos y satisfacción turística. Este instrumento permitió organizar las preguntas de manera clara y acorde a los objetivos planteados. Como señala Muñoz (2003), el cuestionario es una herramienta ampliamente utilizada en investigación porque facilita obtener datos diversos sin necesidad de interacción directa, lo que lo hace práctico cuando se trabaja con grupos numerosos y se requiere un proceso ágil y accesible.

El instrumento empleado fue un cuestionario con escala tipo Likert, compuesto por 29 ítems: 17 ítems correspondientes a la variable V1: Gestión de riesgos, y 12 ítems vinculados a la variable V2: Satisfacción turística. Dicho cuestionario será aplicado a una muestra de 370 turistas del distrito de San Mateo de Otao. La información obtenida será relevante para el análisis estadístico del estudio y permitirá ampliar los hallazgos, con la intención de contribuir a que las autoridades locales sean parte de la vigilancia de los riesgos existentes en las actividades del turismo de aventura.

### **3.7.3 Validación**

La validez del cuestionario tiene como finalidad asegurar que los ítems incluidos midan de manera adecuada y coherente los constructos o variables de estudio, en concordancia con un marco teórico sólido, con los objetivos de la investigación. Asimismo, permite verificar que el instrumento posee consistencia conceptual para representar correctamente las dimensiones analizadas.

Para la validación del instrumento se empleó el método de juicio de expertos, mediante el cual el cuestionario fue sometido a la evaluación de tres especialistas con experiencia en gestión de riesgos, turismo e investigación científica. Los expertos revisaron la pertinencia, claridad y relevancia de los ítems, emitiendo su conformidad respecto a la validez del instrumento, la cual fue debidamente acreditada mediante su firma de validación.

### 3.7.4 Confiabilidad

Variables: Gestión de Riesgos y Satisfacción Turística

*Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos*

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad - Alfa de Cronbach*

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| ,979                       | 29             |

Luego de haber aplicado el instrumento de las variables; gestión de riesgos y la satisfacción turística a 20 individuos, se ha obtenido como valor 0.979 lo cual significa que el instrumento tiene una alta confiabilidad interna. Generalmente, un valor de Alfa de Cronbach superior a 0.7 se considera aceptable, y por encima de 0.9 es excelente, lo que indica que las preguntas o ítems dentro de la escala miden de manera coherente el mismo constructo

### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento y análisis de datos en esta investigación, basado en el método cuantitativo, incluyó la revisión, validación y codificación de las respuestas del cuestionario, consolidando la información en una base estructurada mediante herramientas como Excel y SPSS. Se aplicaron técnicas descriptivas, como frecuencias y gráficos, junto con pruebas inferenciales, incluyendo la correlación de Rho y Spearman, para medir la relación entre variables clave.

Este enfoque permitió interpretar de manera objetiva los hallazgos y analizar asociaciones significativas, destacando los impactos de la gestión de riesgos en la satisfacción turística proporcionando información valiosa para cumplir los objetivos del estudio.

### **3.9 Aspectos éticos**

El proyecto de investigación ha considerado respetar los derechos de cada autor tanto de los libros, artículos científicos y revistas científicas que fueron referenciados, por otro lado, en su autonomía, permite al participante elegir si participar o no en el estudio sin ser obligado a hacerlo; Confidencialidad, guardando todos los datos que nos proporcionaron durante el proceso de recopilación de datos (UPNW, 2019).

Además, los principios fundamentales de la ética profesional, como beneficencia, no maldad, autonomía y equidad, se toman en cuenta, desarrollando en los investigadores una ética que trasciende el plano académico e investigativo para convertirse en hábitos de la vida cotidiana. Por ello se considera que la ética en esta investigación fue un pilar fundamental, asegurando que el estudio se realizara de manera respetuosa, responsable y transparente, manteniendo la confianza de los participantes y la validez de los resultados.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 3: Variable independiente; Gestión de riesgos

| Gestión de riesgos |       |            |            |                   |                      |
|--------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                    |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido             | Bajo  | 1          | 0,3        | 0,3               | 0,3                  |
|                    | Medio | 53         | 14,3       | 14,3              | 14,6                 |
|                    | Alto  | 316        | 85,4       | 85,4              | 100,0                |
|                    | Total | 370        | 100,0      | 100,0             |                      |

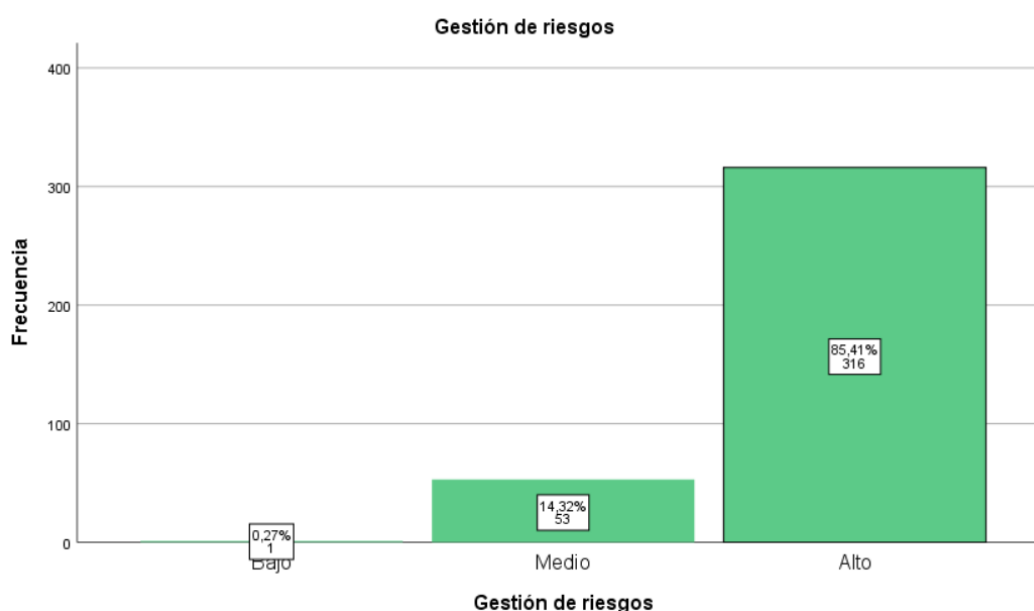


Figura 1. Niveles y porcentajes correspondientes a la variable independiente gestión de riesgos.

#### Interpretación

Los resultados evidencian que el 85,4 % de los encuestados percibe un alto nivel de gestión de riesgos en el distrito de San Mateo de Otao, mientras que un 14,3 % lo considera de nivel medio y solo un 0,3 % lo califica como bajo. Esto indica que, desde la percepción de los residentes y visitantes, las acciones relacionadas con la gestión de riesgos turísticos se

encuentran mayoritariamente bien desarrolladas. El gráfico refuerza visualmente esta tendencia, mostrando una clara predominancia del nivel alto, lo cual sugiere que el distrito ha implementado prácticas favorables para prevenir, controlar y responder ante riesgos asociados a la actividad turística.

*Tabla 4: Dimensión 1; identificación de riesgos*

| Identificación de riesgos |       |            |            |                   |                      |
|---------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                           |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                    | Bajo  | 2          | 0,5        | 0,5               | 0,5                  |
|                           | Medio | 51         | 13,8       | 13,8              | 14,3                 |
|                           | Alto  | 317        | 85,7       | 85,7              | 100,0                |
|                           | Total | 370        | 100,0      | 100,0             |                      |

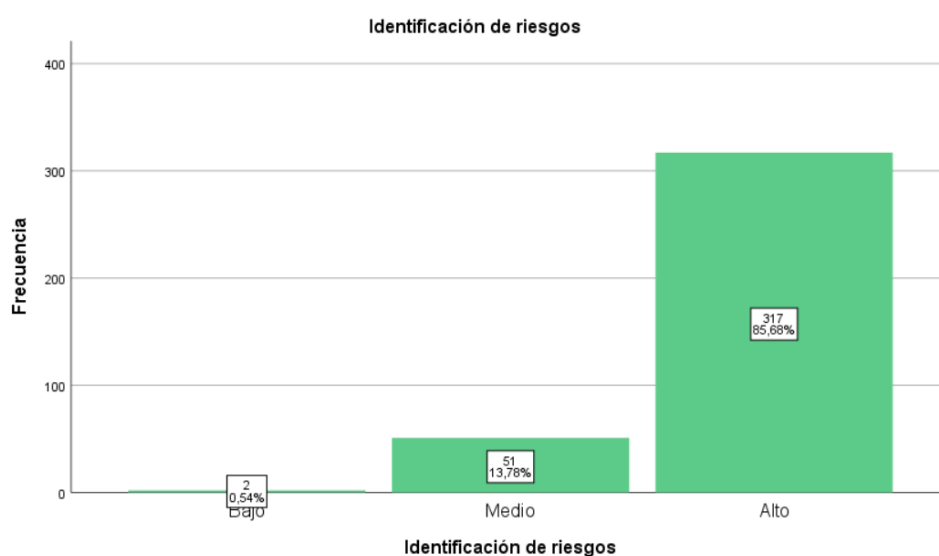


Figura 2. Niveles y porcentajes correspondientes a la dimensión identificación de riesgos.

### Interpretación

Se observa que el 85,7 % de los encuestados considera que la identificación de riesgos es alta, mientras que el 13,8 % la percibe como media y solo el 0,5 % como baja. Estos resultados indican que existe un reconocimiento adecuado de los riesgos turísticos en el distrito, lo cual es fundamental para una gestión preventiva. El gráfico evidencia esta concentración en el

nivel alto, reflejando que la mayoría de los actores identifica oportunamente amenazas potenciales, lo que favorece la toma de decisiones anticipadas.

*Tabla 5: Dimensión 2; Planificación de la gestión de riesgos*

| Planificación de la gestión de riesgos |       |            |            |                   |                      |
|----------------------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                                 | Bajo  | 1          | 0,3        | 0,3               | 0,3                  |
|                                        | Medio | 209        | 56,5       | 56,5              | 56,8                 |
|                                        | Alto  | 160        | 43,2       | 43,2              | 100,0                |
|                                        | Total | 370        | 100,0      | 100,0             |                      |

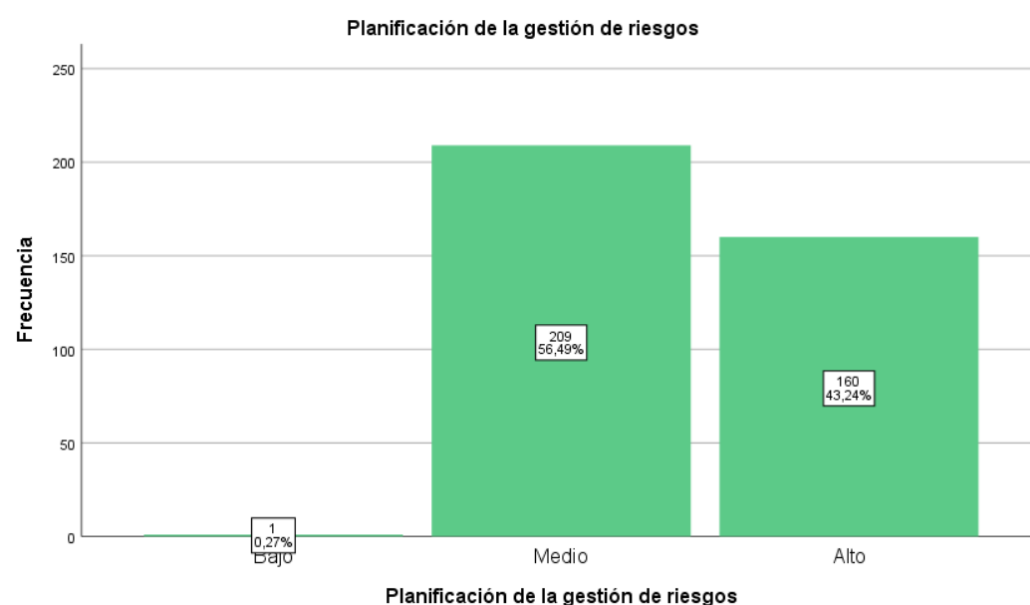


Figura 3. Niveles y porcentajes correspondientes a la dimensión planificación de riesgos.

### Interpretación

En esta dimensión planificación de la gestión de riesgos, el 56,5 % de los encuestados considera que la planificación de la gestión de riesgos se encuentra en un nivel medio, mientras que el 43,2 % la califica como alta y solo el 0,3 % como baja. Esto sugiere que, si bien existen esfuerzos de planificación, estos aún presentan oportunidades de mejora. El

gráfico refleja un predominio del nivel medio, indicando que los planes, protocolos y recursos no siempre se encuentran plenamente estructurados o formalizados.

*Tabla 6: Dimensión 3; Ejecución de la gestión de riesgos*

| <b>Ejecución de la gestión de riesgos</b> |       |            |            |                   |                      |
|-------------------------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                           |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                                    | Bajo  | 108        | 29,2       | 29,2              | 29,2                 |
|                                           | Medio | 41         | 11,1       | 11,1              | 40,3                 |
|                                           | Alto  | 221        | 59,7       | 59,7              | 100,0                |
|                                           | Total | 370        | 100,0      | 100,0             |                      |

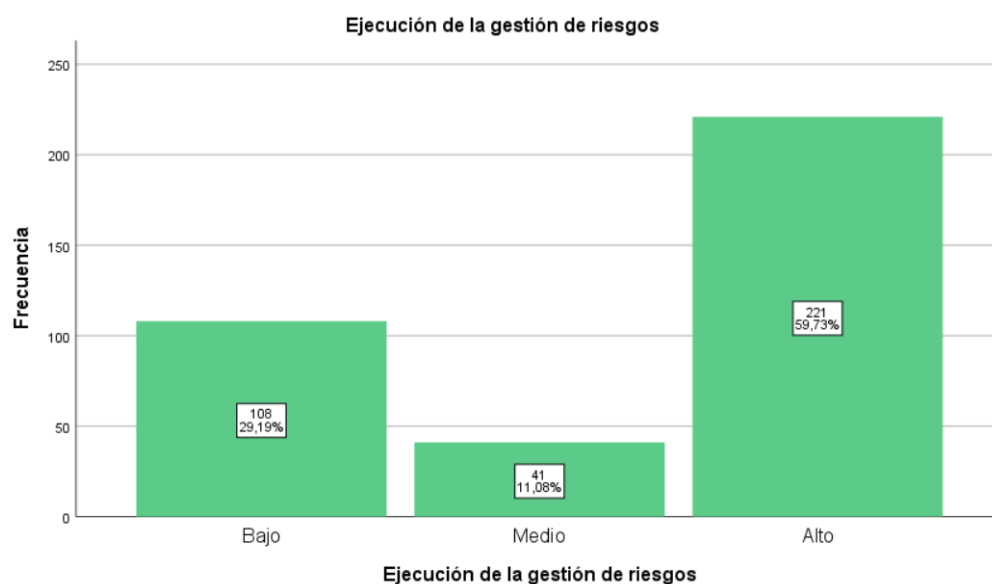


Figura 4. Niveles y porcentajes correspondientes a la dimensión ejecución de riesgos.

### Interpretación

Los resultados muestran que el 59,7 % de los encuestados percibe una ejecución alta de la gestión de riesgos, mientras que el 29,2 % la considera baja y el 11,1 % media. Esto evidencia que, aunque la mayoría reconoce una adecuada implementación de acciones frente a riesgos, aún existe un porcentaje significativo que percibe debilidades en la aplicación efectiva de los planes y protocolos. El gráfico permite visualizar esta distribución, destacando

la necesidad de fortalecer la ejecución operativa en ciertos contextos y áreas en donde se desarrollan las actividades de turismo de aventura.

*Tabla 7: Dimensión 4: Evaluación de la gestión de riesgos*

| <b>Evaluación de la gestión de riesgos</b> |       |            |            |                   |                      |
|--------------------------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                            |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                                     | Bajo  | 117        | 31,6       | 31,6              | 31,6                 |
|                                            | Medio | 31         | 8,4        | 8,4               | 40,0                 |
|                                            | Alto  | 222        | 60,0       | 60,0              | 100,0                |
|                                            | Total | 370        | 100,0      | 100,0             |                      |

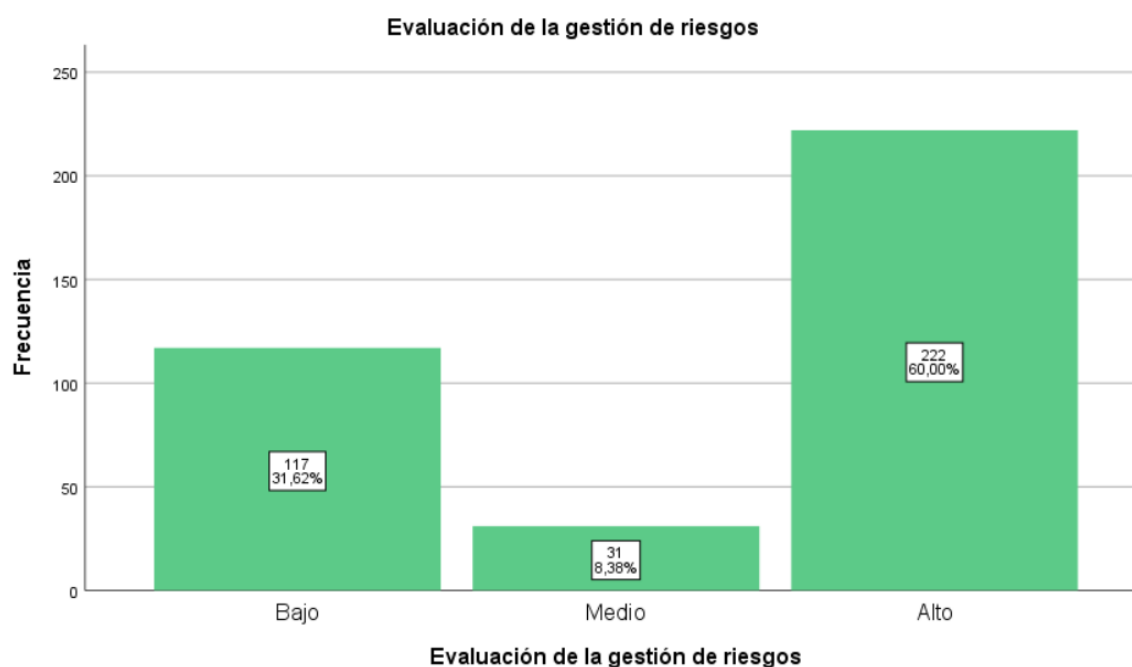


Figura 5. Niveles y porcentajes correspondientes a la dimensión evaluación de la gestión de riesgos.

### **Interpretación**

Se evidencia que el 60,0 % de los encuestados considera alta la evaluación de la gestión de riesgos, mientras que el 31,6 % la percibe como baja y el 8,4 % como media. Estos resultados indican que, aunque existe una evaluación posterior a las acciones implementadas, aún se

presentan deficiencias en los procesos de control, retroalimentación y mejora continua. El gráfico muestra una dispersión importante entre los niveles alto y bajo, lo cual sugiere la necesidad de reforzar los mecanismos de seguimiento por parte del MINCETUR y la municipalidad de San Mateo de Otao.

*Tabla 8: Variable dependiente; Satisfacción turística*

|        |       | <b>Satisfacción turística</b> |            |                   |                      |
|--------|-------|-------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |       | Frecuencia                    | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo  | 7                             | 1,9        | 1,9               | 1,9                  |
|        | Medio | 50                            | 13,5       | 13,5              | 15,4                 |
|        | Alto  | 313                           | 84,6       | 84,6              | 100,0                |
|        | Total | 370                           | 100,0      | 100,0             |                      |

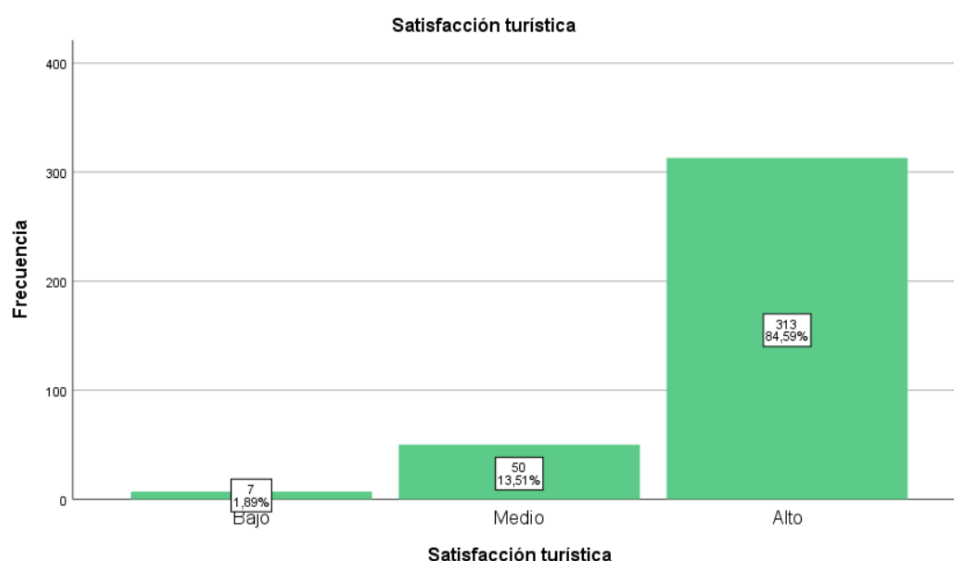


Figura 6. Niveles y porcentajes correspondientes a la variable dependiente satisfacción turística.

### **Interpretación**

El 84,6 % de los encuestados manifiesta un alto nivel de satisfacción turística, seguido de un 13,5 % con nivel medio y un 1,9 % con nivel bajo. Estos resultados indican que la experiencia turística en San Mateo de Otao es percibida positivamente por la mayoría de los

visitantes. El gráfico confirma esta tendencia, mostrando una alta aceptación de los servicios turísticos, lo cual indica estar relacionado con una adecuada gestión de riesgos en el destino.

*Tabla 9: Dimensión 1; Confiabilidad*

| <b>Confiabilidad</b> |       |            |            |                   |                      |
|----------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                      |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido               | Bajo  | 4          | 1,1        | 1,1               | 1,1                  |
|                      | Medio | 47         | 12,7       | 12,7              | 13,8                 |
|                      | Alto  | 319        | 86,2       | 86,2              | 100,0                |
|                      | Total | 370        | 100,0      | 100,0             |                      |

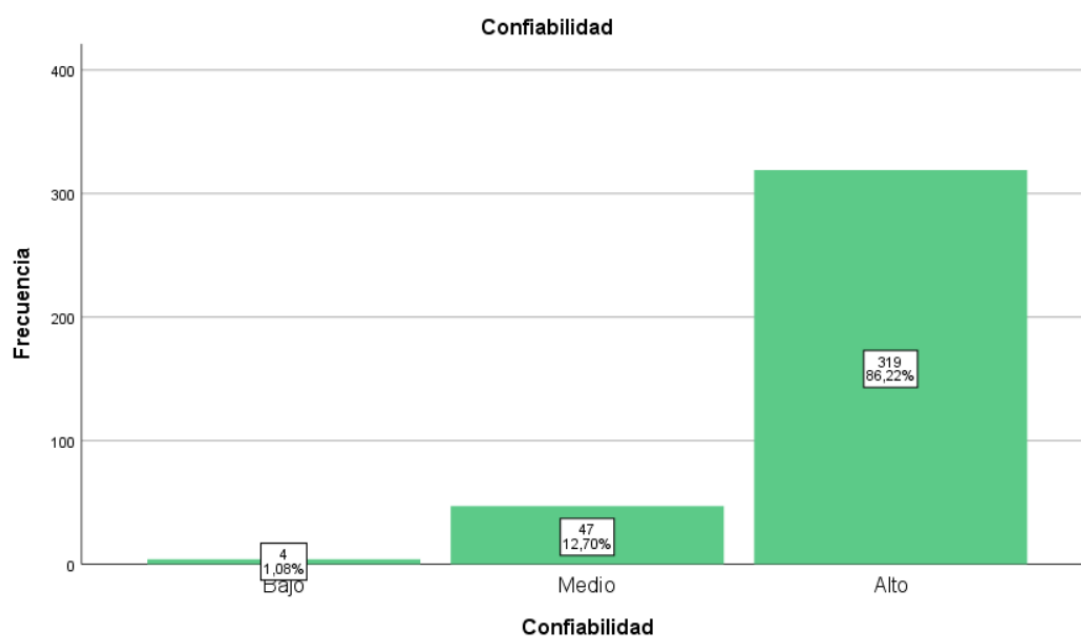


Figura 7. Niveles y porcentajes correspondientes a la dimensión confiabilidad.

### Interpretación

Los resultados revelan que el 86,2 % de los encuestados percibe un alto nivel de confiabilidad en los servicios turísticos, mientras que el 12,7 % lo considera medio y solo el 1,1 % bajo.

Esto indica que los turistas confían en la seguridad, profesionalismo y credibilidad del destino. El gráfico refuerza esta percepción positiva, mostrando una clara predominancia del nivel alto.

Gráfico 10: Dimensión 2; Capacidad de respuesta

| Capacidad de respuesta |       |            |            |                   |                      |
|------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                 | Medio | 209        | 56,5       | 56,5              | 56,5                 |
|                        | Alto  | 161        | 43,5       | 43,5              | 100,0                |
|                        | Total | 370        | 100,0      | 100,0             |                      |

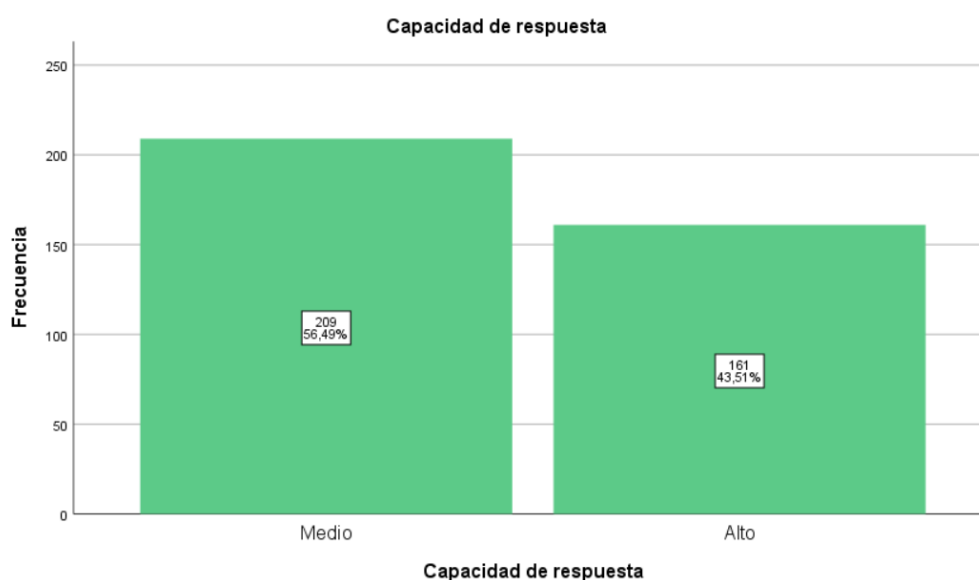


Figura 8. Niveles y porcentajes correspondientes a la dimensión capacidad de respuesta.

### Interpretación

Se observa que el 56,5 % de los encuestados percibe la capacidad de respuesta como media, mientras que el 43,5 % la considera alta. Estos resultados sugieren que, aunque el personal y los servicios turísticos responden adecuadamente a las necesidades de los visitantes, aún existen oportunidades para mejorar la rapidez, disponibilidad y atención ante situaciones imprevistas. El gráfico evidencia esta distribución equilibrada entre ambos niveles.

Tabla 11: Dimensión 3; Los bienes tangibles

| Los bienes tangibles |            |            |                   |                      |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |

|        |       |     |       |       |       |
|--------|-------|-----|-------|-------|-------|
| Válido | Bajo  | 99  | 26,8  | 26,8  | 26,8  |
|        | Medio | 38  | 10,3  | 10,3  | 37,0  |
|        | Alto  | 233 | 63,0  | 63,0  | 100,0 |
|        | Total | 370 | 100,0 | 100,0 |       |

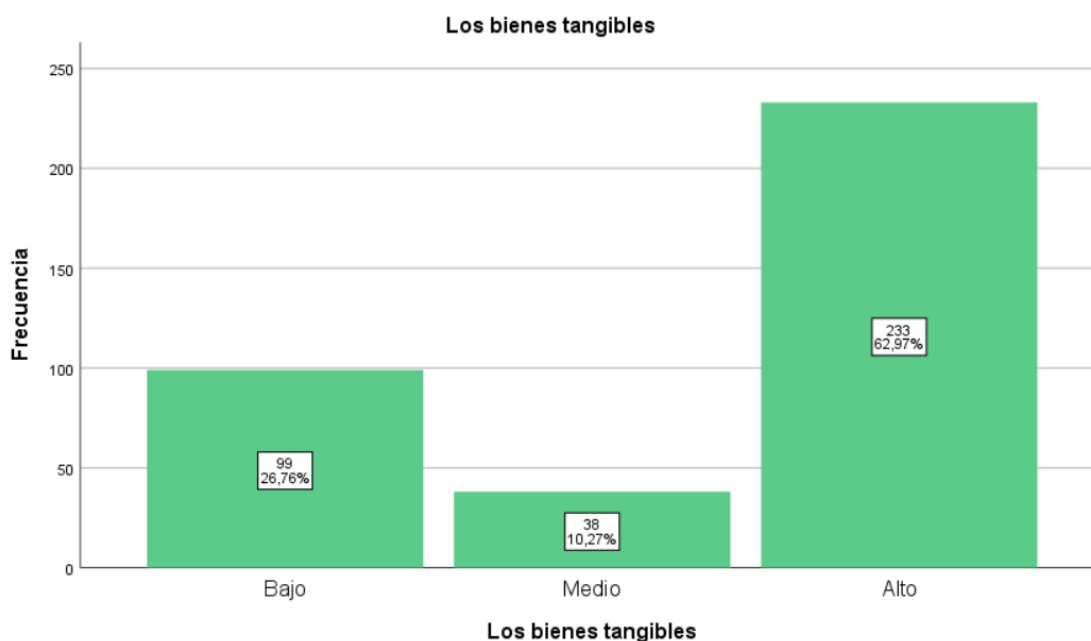


Figura 9. Niveles y porcentajes correspondientes a la dimensión los bienes tangibles.

### Interpretación

En cuanto a los bienes tangibles el 63,0 % de los encuestados considera que estos se encuentran en un nivel alto, seguido de un 26,8 % en nivel bajo y un 10,3 % en nivel medio. Esto indica que la infraestructura, equipamiento y señalización son valorados positivamente por la mayoría, aunque persisten percepciones negativas que sugieren la necesidad de mejoras en mantenimiento y presentación lo cual está relacionado a las características del espacio en donde se desarrollan las actividades de aventura. El gráfico refleja claramente esta concentración en el nivel alto.

Tabla 12: Pruebas de normalidad

| Pruebas de normalidad |                                 |     |       |              |     |       |
|-----------------------|---------------------------------|-----|-------|--------------|-----|-------|
|                       | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |       | Shapiro-Wilk |     |       |
|                       | Estadístico                     | Gl  | Sig.  | Estadístico  | gl  | Sig.  |
| V1                    | 0,189                           | 370 | 0,000 | 0,830        | 370 | 0,000 |
| V2                    | 0,181                           | 370 | 0,000 | 0,865        | 370 | 0,000 |
| V1D1                  | 0,229                           | 370 | 0,000 | 0,835        | 370 | 0,000 |
| V1D2                  | 0,223                           | 370 | 0,000 | 0,829        | 370 | 0,000 |
| V1D3                  | 0,210                           | 370 | 0,000 | 0,817        | 370 | 0,000 |
| V1D4                  | 0,219                           | 370 | 0,000 | 0,820        | 370 | 0,000 |
| V2D1                  | 0,264                           | 370 | 0,000 | 0,801        | 370 | 0,000 |
| V2D2                  | 0,211                           | 370 | 0,000 | 0,840        | 370 | 0,000 |
| V2D3                  | 0,199                           | 370 | 0,000 | 0,867        | 370 | 0,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Interpretación

Los resultados de las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk muestran valores de significancia menores a 0,05 en todas las variables y dimensiones analizadas. Esto indica que los datos no siguen una distribución normal, por lo cual se justifica el uso de pruebas estadísticas no paramétricas, como el Rho de Spearman, para el contraste de hipótesis.

## 4.2 Prueba de Hipótesis

Tabla 13: Prueba de correlación entre la variable gestión de riesgos y satisfacción turística.

| Correlaciones   |    |                             |        |        |
|-----------------|----|-----------------------------|--------|--------|
|                 |    |                             | V1     | V2     |
| Rho de Spearman | V1 | Coefficiente de correlación | 1,000  | ,550** |
|                 |    | Sig. (bilateral)            |        | 0,000  |
|                 |    | N                           | 370    | 370    |
|                 | V2 | Coefficiente de correlación | ,550** | 1,000  |
|                 |    | Sig. (bilateral)            | 0,000  |        |
|                 |    | N                           | 370    | 370    |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ha: Existe una relación entre gestión de riesgos y satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.

Ho: No existe una relación entre gestión de riesgos y satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.

### Interpretación

Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,550, con una significancia de 0,000, lo que indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión de riesgos y la satisfacción turística. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que una mejor gestión de riesgos se asocia con mayores niveles de satisfacción turística.

*Tabla 14: Prueba de correlación entre V1D1 Y V2.*

|                 |      | Correlaciones              |        |        |
|-----------------|------|----------------------------|--------|--------|
|                 |      |                            | V1D1   | V2     |
| Rho de Spearman | V1D1 | Coeficiente de correlación | 1,000  | ,335** |
|                 |      | Sig. (bilateral)           |        | 0,000  |
|                 |      | N                          | 370    | 370    |
|                 | V2   | Coeficiente de correlación | ,335** | 1,000  |
|                 |      | Sig. (bilateral)           | 0,000  |        |
|                 |      | N                          | 370    | 370    |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ha: Existe una relación entre identificación de riesgos y satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.

Ho: La identificación de riesgos no se relaciona de manera significativa con la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.

## Interpretación

El coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido fue de  $\rho = 0,335$ , con un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , lo cual indica la existencia de una correlación positiva baja entre la identificación de riesgos y la satisfacción turística en el distrito de San Mateo de Otao. Este resultado evidencia que, a medida que mejora la identificación de riesgos, también se incrementa la satisfacción de los turistas, aunque en una magnitud moderada. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que la identificación oportuna de riesgos contribuye significativamente a una mejor experiencia turística.

*Tabla 15: Prueba de correlación entre la VID2 y V2.*

|                 |      | Correlaciones              |        |        |
|-----------------|------|----------------------------|--------|--------|
|                 |      |                            | VID2   | V2     |
| Rho de Spearman | VID2 | Coeficiente de correlación | 1,000  | ,440** |
|                 |      | Sig. (bilateral)           |        | 0,000  |
|                 |      | N                          | 370    | 370    |
|                 | V2   | Coeficiente de correlación | ,440** | 1,000  |
|                 |      | Sig. (bilateral)           | 0,000  |        |
|                 |      | N                          | 370    | 370    |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ha: Existe una relación entre planificación de riesgos y satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.

Ho: La planificación de riesgos no se relaciona de manera significativa con la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.

## Interpretación

Los resultados muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $\rho = 0,440$ , con una significancia estadística de  $p = 0,000$ , lo que evidencia una correlación positiva moderada entre la planificación de la gestión de riesgos y la satisfacción turística, este hallazgo indica que una adecuada planificación, que incluye la elaboración de protocolos, asignación de recursos y organización de acciones preventivas, se asocia con mayores niveles de satisfacción en los turistas. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, confirmando que la planificación de riesgos se relaciona significativamente con la satisfacción turística.

*Tabla 16: Prueba de correlación entre la VID3 y V2.*

|                 |      | Correlaciones              |        |
|-----------------|------|----------------------------|--------|
|                 |      | VID3                       | V2     |
| Rho de Spearman | VID3 | Coeficiente de correlación | 1,000  |
|                 |      | Sig. (bilateral)           | ,520** |
|                 |      | N                          | 0,000  |
|                 |      | N                          | 370    |
|                 | V2   | Coeficiente de correlación | ,520** |
|                 |      | Sig. (bilateral)           | 1,000  |
|                 |      | N                          | 0,000  |
|                 |      | N                          | 370    |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ha: Existe una relación entre ejecución de la gestión de riesgos y satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.

Ho: La ejecución de la gestión de riesgos no se relaciona de manera significativa con la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.

### **Interpretación**

El análisis de correlación arrojó un coeficiente Rho de Spearman de  $\rho = 0,520$ , con un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , lo que demuestra una correlación positiva moderada-alta entre la ejecución de la gestión de riesgos y la satisfacción turística. Este resultado sugiere que la

correcta implementación de las acciones, la coordinación entre los actores y la respuesta efectiva ante situaciones de riesgo influyen de manera relevante en la percepción positiva del turista. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa, determinando que la ejecución de la gestión de riesgos es la dimensión que presenta mayor asociación con la satisfacción turística.

*Tabla 17: Prueba de correlación entre la V1D4 y V2.*

|                 |      | <b>Correlaciones</b>        |        |        |
|-----------------|------|-----------------------------|--------|--------|
|                 |      |                             | V1D4   | V2     |
| Rho de Spearman | V1D4 | Coefficiente de correlación | 1,000  | ,470** |
|                 |      | Sig. (bilateral)            |        | 0,000  |
|                 |      | N                           | 370    | 370    |
|                 | V2   | Coefficiente de correlación | ,470** | 1,000  |
|                 |      | Sig. (bilateral)            | 0,000  |        |
|                 |      | N                           | 370    | 370    |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación**

Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $\rho = 0,470$ , con una significancia de  $p = 0,000$ , lo que indica una correlación positiva moderada entre la evaluación de la gestión de riesgos y la satisfacción turística. Este resultado evidencia que los procesos de monitoreo, control y retroalimentación de las acciones implementadas contribuyen de manera significativa a mejorar la experiencia del visitante. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que la evaluación de la gestión de riesgos se relaciona significativamente con la satisfacción turística en el distrito estudiado.

### 4.3 Discusión de resultados

Los resultados de la presente investigación confirman que la gestión de riesgos mantiene una relación positiva, significativa y de magnitud moderada con la satisfacción turística en el distrito de San Mateo de Otao, este hallazgo no solo valida la hipótesis general planteada, también que evidencia que la seguridad y la prevención de riesgos no constituyen únicamente un componente operativo del turismo, sino un determinante estructural de la experiencia turística, especialmente en destinos rurales y de turismo de naturaleza.

Desde una perspectiva teórica, estos resultados se explican a partir del modelo cognitivo–afectivo de la satisfacción turística propuesto por Bigné y Andreu (2004), el cual sostienen que la satisfacción del visitante surge de la evaluación racional de los servicios recibidos y de las emociones generadas durante la experiencia. En este sentido, la gestión de riesgos actúa como un factor moderador de las emociones negativas asociadas al miedo, la incertidumbre o la percepción de inseguridad permitiendo que el turista disfrute del destino con mayor tranquilidad y confianza. Esto explica por qué, a medida que mejora la gestión de riesgos, se incrementan los niveles de satisfacción turística.

Asimismo, los resultados obtenidos se alinean con la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen (1991) ya que la percepción de control y seguridad influye en la actitud del turista hacia el destino y en su evaluación posterior de la experiencia. Un entorno percibido como seguro genera emociones positivas, fortalece la confianza y favorece la intención de recomendación y retorno, lo cual se refleja en los altos niveles de satisfacción encontrados en el estudio.

En relación con la identificación de riesgos, la correlación positiva obtenida indica que el reconocimiento temprano de amenazas contribuye a una mejor experiencia turística, aunque con una intensidad menor respecto a otras dimensiones. Este resultado puede

explicarse porque la identificación, por sí sola, no siempre es visible para el turista, pero constituye la base sobre la cual se desarrollan acciones preventivas más tangibles, este hallazgo coincide con lo señalado por Basurto et al. (2016), quienes destacan que la identificación de riesgos es el primer paso para reducir la vulnerabilidad y aumentar la resiliencia de los destinos turísticos. De manera similar, Menchero (2020) sostiene que los destinos con sistemas adecuados de identificación de riesgos presentan una mayor capacidad de anticipación, lo que repercute positivamente en la percepción de seguridad del visitante.

Respecto a la planificación de la gestión de riesgos, los resultados muestran una correlación positiva moderada con la satisfacción turística, lo cual indica que la existencia de planes, protocolos y recursos organizados influye de manera significativa en la valoración del destino, Sin embargo, el predominio de niveles medios en esta dimensión sugiere que la planificación en San Mateo de Otao aún presenta limitaciones en cuanto a formalización, articulación interinstitucional y asignación de recursos. Esta situación es coherente con lo expuesto por Yeladaqui y Chávez (2025), quienes advierten que la desvinculación entre planificación territorial y gestión de riesgos incrementa la vulnerabilidad de los destinos turísticos afecta la percepción de seguridad. En el ámbito nacional, Condori (2021) también evidenció que la falta de planificación estratégica en la protección al turista genera desconfianza y reduce la satisfacción del visitante.

La ejecución de la gestión de riesgos fue la dimensión que presentó la mayor asociación con la satisfacción turística, lo que evidencia que los turistas valoran principalmente las acciones concretas y visibles, más que los planes o diagnósticos. Este resultado se explica porque la ejecución se manifiesta directamente en la experiencia del visitante a través de la presencia de personal capacitado, señalización adecuada, respuesta oportuna ante incidentes y cumplimiento de protocolos de seguridad. Este hallazgo es consistente con los estudios de Falcón y Pacaya (2024) y Alcas y Castro (2023), quienes

demonstraron que la aplicación efectiva de medidas de seguridad turística genera un impacto directo y significativo en la satisfacción del turista. A nivel internacional, Molina (2024) concluyen que la ejecución de acciones de seguridad fortalece la confianza del visitante mejorando la competitividad del destino.

En cuanto a la evaluación de la gestión de riesgos, la correlación positiva obtenida confirma que los procesos de seguimiento y retroalimentación contribuyen a mejorar la experiencia turística. No obstante, la dispersión entre los niveles alto y bajo evidencia debilidades en la sistematización de la evaluación y en la implementación de mejoras continuas. Este resultado coincide con lo planteado por Herrera Chávez et al. (2025), quienes señalan que la falta de evaluación constante limita la capacidad de adaptación de los destinos turísticos ante nuevos riesgos reduciendo su sostenibilidad a largo plazo. En el caso de San Mateo de Otao, este panorama deja ver la necesidad de fortalecer los diversos mecanismos de control y seguimiento, involucrando la participación activa de las autoridades como el MINCETUR y los gobiernos locales.

Finalmente, los altos niveles de satisfacción turística, especialmente en las dimensiones de confiabilidad y bienes tangibles, muestran que la gestión de riesgos influye no impacta únicamente en la seguridad física, también en la percepción de profesionalismo, orden y calidad del destino. Esto coincide con los hallazgos de El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2025) al destacar que la seguridad, la señalización, la limpieza y la organización del espacio turístico influyen en la valoración positiva del destino. Desde la perspectiva de la teoría de la asimetría informacional (Elshaer et al., 2025) una gestión de riesgos adecuada reduce la incertidumbre del turista y fortalece la confianza, lo que se traduce en mayores niveles de satisfacción turística y el marketing del boca a boca.

En síntesis, los resultados de esta investigación basada en el distrito de San Mateo de Otao confirma que la gestión de riesgos no tendría que verse solo como un trámite o una exigencia legal, sino como una forma concreta de mejorar lo que vive el turista, generar mayor confianza y cuidar el futuro del destino. Para el distrito, esto significa poner más atención a cómo se planifican, aplican y revisan estas acciones. Si se trabaja de manera constante en ello, el distrito puede proyectarse como un lugar seguro y bien organizado, lo que no solo favorece su imagen frente a otros destinos, sino que también aporta al crecimiento turístico y al bienestar de quienes viven allí.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

Primero. Se concluye que existe una relación positiva, significativa y de magnitud moderada entre la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito de San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025, este resultado confirma la hipótesis general planteada y demuestra que una gestión adecuada de los riesgos turísticos influye directamente en la percepción de seguridad, confianza y bienestar del visitante, elementos clave para una experiencia turística satisfactoria. En este sentido, la gestión de riesgos no solo cumple una función preventiva, sino que también se consolida como un factor estratégico para el desarrollo turístico sostenible del destino.

Segundo. En cuanto a la identificación de riesgos, también se relaciona de manera significativa con la satisfacción turística, evidenciando que el reconocimiento de posibles amenazas, ya sean naturales o vinculadas a la operación, contribuye a mejorar la experiencia del visitante, aunque su impacto es menor en comparación con otras dimensiones, la identificación sigue siendo la base del proceso de gestión de riesgos, especialmente en un destino de naturaleza y aventura como es el caso del distrito de San Mateo de Otao.

Tercero. La planificación de la gestión de riesgos presenta una relación positiva y significativa con la satisfacción turística, lo cual ha permitido afirmar que la existencia de planes, protocolos, recursos y mecanismos de organización influye en la valoración que el turista realiza del destino. Sin embargo, el predominio de niveles medios en esta dimensión sugiere que la planificación aún no se encuentra plenamente consolidada, lo cual

limita su impacto en la experiencia turística. En consecuencia, se concluye que al fortalecer la planificación contribuye a mejorar de manera más sostenida la satisfacción del visitante en beneficio de la comunidad de San Mateo.

Cuarto. La ejecución de la gestión de riesgos es la dimensión que presenta la mayor relación con la satisfacción turística, lo que demuestra que los turistas además de los pobladores valoran principalmente las acciones concretas y visibles, tales como la implementación de protocolos, la señalización, la respuesta ante emergencias y la coordinación entre los actores involucrados. Este hallazgo permite concluir que una correcta ejecución de la gestión de riesgos genera confianza, reduce la incertidumbre y fortalece la percepción de profesionalismo del destino, influyendo de manera directa en la satisfacción del turista.

Quinto. La evaluación de la gestión de riesgos se relaciona significativamente con la satisfacción turística, esto evidencia la importancia de los procesos de monitoreo, control y retroalimentación para la mejora continua del destino, no obstante, la coexistencia de percepciones altas y bajas en esta dimensión permite concluir que los mecanismos de evaluación aún presentan debilidades lo cual limita la capacidad de aprendizaje institucional y la adaptación ante nuevos riesgos. Al respecto, la evaluación debe ser fortalecida como parte esencial del ciclo de gestión de riesgos. Finalmente, los altos niveles de satisfacción turística registrados en el distrito de San Mateo de Otao reflejan que la seguridad, la confiabilidad y los bienes tangibles del destino son valorados

positivamente por los visitantes. Sin embargo, persisten aún oportunidades de mejora en la capacidad de respuesta y en la gestión integral de riesgos.

## **5.2 Recomendaciones**

Primero. Se recomienda a la Municipalidad Distrital de San Mateo de Otao y a las entidades del sector turismo integrar de manera formal la gestión de riesgos dentro de los planes de desarrollo turístico y territorial del distrito. Esta incorporación debe trascender el enfoque normativo y operativo, para consolidarse como una estrategia que garantice la seguridad del visitante, reduzca la vulnerabilidad del destino a fin de fortalecer su sostenibilidad. Una gestión integral de riesgos permitirá mejorar la confianza del turista, incrementar su satisfacción y contribuir a la competitividad del destino a mediano y largo plazo.

Segundo. Para mejorar la planificación y ejecución de medidas de seguridad turística con énfasis en acciones visibles, se recomienda diseñar, actualizar e implementar planes específicos de gestión de riesgos turísticos que incluyan protocolos claros de prevención y respuesta, señalización adecuada, equipamiento básico y personal capacitado. Dado que la ejecución de la gestión de riesgos presentó la mayor relación con la satisfacción turística, esto determina que es fundamental priorizar acciones visibles que generen percepción de seguridad en los visitantes. Una planificación articulada con una ejecución eficiente puede reducir la incertidumbre del turista y elevar la calidad de su experiencia.

Tercero. Para fortalecer los procesos de articulación entre los actores locales del turismo, se recomienda promover programas permanentes de capacitación en gestión de riesgos dirigidos a operadores turísticos, guías, autoridades locales

y comunidad, a fin de mejorar la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia fortaleciendo la cultura de prevención. consecuentemente, se sugiere fomentar la articulación interinstitucional entre municipalidad, sector salud, seguridad ciudadana y operadores turísticos ya que una coordinación efectiva permite respuestas rápidas, organizadas y eficientes influyendo positivamente en la satisfacción del visitante.

Cuarto. Por otro lado, para implementar mecanismos sistemáticos de evaluación y mejora continua de la gestión de riesgos turísticos se recomienda establecer procesos de monitoreo y evaluación periódica de las acciones de gestión de riesgos, que permitan identificar debilidades, medir su efectividad y realizar ajustes oportunos, la evaluación continua favorecerá el aprendizaje institucional y la adaptación del destino ante nuevos riesgos, fortaleciendo la confianza del turista y la sostenibilidad del desarrollo turístico. De este modo, la gestión de riesgos dejará de ser reactiva para convertirse en un proceso dinámico orientado a la mejora continua de la experiencia turística.

## Referencias

- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Alcas Infante, A. A., & Castro Calderón, L. A. (2023). *Seguridad turística y satisfacción del turista en el distrito de Piura, Piura año 2023* (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/139144>
- Aven, T. (2016). *Risk assessment and risk management: Review of recent advances on their foundation. European Journal of Operational Research*, 253(1), 1–23. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2015.12.023>
- Bagheri, F., Guerreiro, M., Pinto, P., & Ghaderi, Z. (2023). *From tourist experience to satisfaction and loyalty: Exploring the role of a sense of well-being. Journal of Travel Research*, 63, 1989–2004. <https://doi.org/10.1177/00472875231201509>
- Bailon, S. A. (2025). *Gestión de riesgos turísticos en zonas propensas a desastres naturales. Revista Pulso Científico*, 3(2), 53–65. <https://doi.org/10.70577/rps.v3i2.33>
- Basurto-Cedeño, E. M., Pennington-Gray, L., & Basurto-Cedeño, X. (2018). *Identificación riesgos en destinos turísticos: El primer paso para incrementar la resiliencia. TURYDES Turismo y Desarrollo Local Sostenible*, 11(24). <https://revistaturydes.com/index.php/turydes/article/view/1462>
- Bigné, J. E., & Andreu, L. (2004). *Modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción en servicios de ocio y turismo. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 21, 89–120. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1143456>

Cardellini, S. L. (2017). *Gestión de riesgos en turismo aventura: Caso de estudio: San Martín de los Andes* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de La Plata). Repositorio SEDICI.

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/134381>

Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres – CENEPRED.

(2024). *Glosario de términos sobre gestión del riesgo de desastres* [PDF]. Ministerio de

Defensa. <https://dimse.cenepred.gob.pe/simse/cenepred/docs/glosario-terminos-grd->

[cenepred.pdf](https://dimse.cenepred.gob.pe/simse/cenepred/docs/glosario-terminos-grd-cenepred.pdf)

Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E.

(2022). *Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165–1185.

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546/5714>

Condori Quispe, V. (2021). *Influencia de la red de protección al turista en la seguridad turística de la ciudad de Puno* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano). Repositorio

Institucional. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17104>

Condori Tapara, A. I. (2022). *La inversión pública y su incidencia en la reactivación económica del Valle de San Mateo de Otao – Huarochirí 2022* (Tesis de maestría, Universidad César

Vallejo). Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/134479>

D'Armas, M. B. (2011). *Dimensiones de la calidad de los servicios en el sector turismo de Ciudad Guayana, Venezuela*. [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-)

[48212011000100007](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212011000100007)

Dataestur. (2024, 18 de diciembre). *Datos para conocer la satisfacción del turista con el destino:*

*interacción en redes sociales*. Dataestur. <https://www.dataestur.es/blog/datos-satisfaccion->

[turista-interaccion-redes-sociales/](https://www.dataestur.es/blog/datos-satisfaccion-turista-interaccion-redes-sociales/)

- De la Cruz, P. (2020). *El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales*. *Horizonte de la Ciencia*, 10(18), 130–146.  
<https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/430/461>
- Decreto Supremo N.º 003-2016-MINCETUR. (2016). *Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico*. *Diario Oficial El Peruano*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/34076/Imagen.aspx.pdf?v=153115412>
- Del Canto, E., & Silva Silva, A. (2013). *Metodología cuantitativa: Abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales*. *Revista de Ciencias Sociales (CR)*, III(141), 25–34.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15329875002>
- Elshaer, I. A., Azazz, A. M. S., Fayyad, S., Aljoghaiman, A., Fathy, E. A., & Fouad, A. M. (2025). *From asymmetry to satisfaction: The dynamic role of perceived value and trust to boost customer satisfaction in the tourism industry*. *Tourism and Hospitality*, 6(2), 68.  
<https://doi.org/10.3390/tourhosp6020068>
- Falcón León, R. V., & Pacaya Coache, A. S. (2024). *Seguridad turística y nivel de satisfacción del turista nacional en la ciudad de Iquitos, periodo 2023* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana). Repositorio Institucional UNAP.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12737/11047>
- Frech, H. H. (2025). *La función de la seguridad multidimensional en la planificación del desarrollo turístico en el Perú*. *Revista de Ciencia e Investigación en Defensa*, 6(2), 6–30.  
<https://recide.caen.edu.pe/index.php/recide/article/view/193?articlesBySimilarityPage=5>
- García, J. E. M., Martínez, F. de M. G., García, V. H. B., & Llamas Félix, B. I. (2024). *Factors influencing the satisfaction decision for the tourist's permanence in the destination: The case of the Magical Town of Jerez de García Salinas, Zacatecas*. *DecisionTech Review*, 4, 1–7.  
<https://doi.org/10.47909/dtr.20>

- González-Rodríguez, J. C., & Acevedo-Navas, C. (2021). *Risk diagnosis of the Latin American tourism sector from 2020 to 2022*. *Revista Científica General José María Córdova*, 19(34), 333–355. <https://doi.org/10.21830/19006586.677>
- Hederich, C. (2023). *Análisis cuantitativo de datos para la investigación educativa y social*. <http://hdl.handle.net/20.500.12209/18427>
- Herrera Chávez, R. H., Ruíz Guerrero, C. G., Reigosa Lara, A., & Portela Peñalver, L. (2025). *Strategic management and tourism security in the Galápagos province*. *Ciencia Digital*, 9(2), 173–193. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v9i2.3500>
- Kurniawan, G. I., Hurriyati, R., Disman, & Dagustani, D. (2023). *Intention to revisit the mountain destination based on risk perception through tourism experience and satisfaction*. *International Journal of Professional Business Review*, 8(7), e02721. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i7.2721>
- Liao, J., Welsch, H., & Stoica, M. (2003). *Organizational absorptive capacity and responsiveness: An empirical investigation of growth-oriented SMEs*. *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 28(1), 63–85. <https://doi.org/10.1111/1540-8520.00032>
- Liu, L.-W., Pahrudin, P., Tsai, C.-Y., & Hao, L. (2024). *Disaster, risk and crises in tourism and hospitality field: A pathway toward tourism and hospitality management framework for resilience and recovery process*. *Natural Hazards Research*, 4(4), 653–668. <https://doi.org/10.1016/j.nhres.2024.06.001>
- Liu, W., Xu, C., Peng, Y., & Xu, X. (2023). *Evolution of tourism risk communication: A bibliometric analysis and meta-analysis of the antecedents of communicating risk to tourists*. *Sustainability*, 15(12), 9693. <https://doi.org/10.3390/su15129693>

López, P. L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69–74.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

Manci, A. R. (2022). *Determining destination risk perceptions, their effects on satisfaction, revisit and recommendation intentions: Evidence from Sanliurfa/Turkey*. *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, 7(1), 81–96. <https://doi.org/10.31822/jomat.2022-7-1-81>

Manterola, C., Hernández-Leal, M. J., Otzen, T., Espinosa, M. E., & Grande, L. (2023). *Cross section studies. A research design to consider in morphological sciences*. *International Journal of Morphology*, 41(1), 146–155. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>

Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>

Menchero Sánchez, M. (2020). *Inestabilidad, violencia y turismo en Perú: Una aproximación desde el papel del Estado*. *Araucaria*, 22(43), 367–392. <https://doi.org/10.12795/araucaria.2020.i43.19>

Mercado Piedra, J. A., & Coronado Manqueros, J. M. (2021). *El muestreo y su relación con el diseño metodológico de la investigación*. En *Manual de temas nodales de la investigación cuantitativa: Un abordaje didáctico* (pp. 81–99). Universidad Pedagógica de Durango. <http://centro-investigacion-innovacion-educativa.bravesites.com/files/documents/306aa3ba-3be8-4e59-ab4d-51508f7513c6.pdf#page=82>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2025). *Nivel de satisfacción del turista, año 2024*. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/6438625-nivel-de-satisfaccion-del-turista-ano-2024>

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, & Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres. (2023). *Plan de prevención y reducción del riesgo de desastres del sector comercio exterior y turismo 2023–2025*.  
[https://sigrid.cenepred.gob.pe/sigridv3/storage/biblioteca/16612\\_plan-de-prevencion-y-reduccion-del-riesgo-de-desastres-del-sector-comercio-exterior-y-turismo-2023-2025.pdf](https://sigrid.cenepred.gob.pe/sigridv3/storage/biblioteca/16612_plan-de-prevencion-y-reduccion-del-riesgo-de-desastres-del-sector-comercio-exterior-y-turismo-2023-2025.pdf)
- Molina, O. A. Á. (2024). *Estrategias de seguridad turística para potenciar el turismo, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2023* (Trabajo de titulación, Universidad Estatal Península de Santa Elena). Repositorio Institucional UPSE.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/11091>
- Muñoz, T. G. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Centro Universitario Santa Ana, 1(1), 1–47. <http://surl.li/rvknns>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1972). *Convención sobre la protección del patrimonio mundial cultural y natural*.  
<https://whc.unesco.org/archive/convention-es.pdf>
- Pérez Figueredo, A. S., & Adán Mora, D. (2019). *La gestión de riesgos en la administración de operaciones en el turismo. Folletos Gerenciales*.  
<https://research.ebsco.com/linkprocessor/plink?id=6813265b-81b2-3006-b48b-01fb7f1028da>
- Quispe Valdivieso, J., & Baldoceda Ponce, Y. (2024). *Gestión pública del turismo en la satisfacción de los turistas en el complejo arqueológico de Kuelap, Chachapoyas 2024*.  
<https://doi.org/10.18050/revucv-scientia.v16n1a1>
- Sifuentes, A. (2022). *Gestión de riesgos laborales en la Empresa de Turismo Vicma Adventures SAC, Cusco - 2021* (Tesis, Universidad Continental). <https://hdl.handle.net/20.500.12394/12166>

- Sousa, V. D., Driessnack, M., & Costa Mendes, I. A. (2007). *An overview of research designs relevant to nursing: Part I*. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15(3).  
<https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>
- Suárez-Altamirano, M. J. (2025). *Administración municipal y gestión de riesgos: protección de espacios turísticos en América Latina*. *Noesis*, 7(14), 955–973.  
<https://doi.org/10.35381/noesisin.v7i14.593>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4ta ed.). México, D.F.: Lmusa, S.A.
- UPNW. (2019). *Código de ética para la investigación*.  
[https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/documentacion/Codigo\\_de\\_Etica\\_para\\_la\\_Investigacion\\_\(vigente\).pdf](https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/documentacion/Codigo_de_Etica_para_la_Investigacion_(vigente).pdf)
- Verduga-Pino, A. M., & Pérez-Figueredo, A. S. (2021). *La gestión de operaciones con enfoque de gestión de riesgos en el turismo*. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 5(9), 16–31. <https://doi.org/10.46296/yc.v5i9edespjul.0106>
- Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). *Metodología de la investigación científica: guía práctica*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)
- Wilks, J., & Moore, S. (Eds.). (2003). *Managing tourist health and safety in the new millennium*. Elsevier Science.
- World Tourism Organization. (2019). *International tourism highlights: 2019 edition*.  
<https://doi.org/10.18111/9789284421152>
- Yagmur, Y., & Aksu, A. (2021). *Model to determine the perceived risks of tourists staying at hotels where the Halal tourism concept is present: Antalya region example*. *Enlightening Tourism. A Pathmaking Journal*, 11(2), 428–469. <https://doi.org/10.33776/et.v11i2.5165>

Yeladaqui Tello, M., & Chávez Alvarado, R. (2025). *El turismo, la planificación urbana y la gestión de riesgo de desastre en el estado de Quintana Roo*. *Quivera Revista De Estudios Territoriales*, 27(1), 233–258. <https://doi.org/10.36677/qret.v27i1.22838>

## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

## Gestión de riesgos y su relación con la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025

| Formulación del problema                                                                                                                                             | Objetivos                                                                                                                                                                 | Hipótesis                                                                                                                                                               | Variables                                                                                                                                                                                                                               | Diseño metodológico                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema general</b><br>¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025?          | <b>Objetivo general</b><br>Determinar la relación entre la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.             | <b>Hipótesis general</b><br>La gestión de riesgos se relaciona de manera significativa con la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025 | <b>Variable independiente:</b><br><b>Gestión de riesgos</b><br><b>Dimensiones:</b><br>Identificación de riesgos<br>Planificación de la gestión de riesgos<br>Ejecución de la gestión de riesgos<br>Evaluación de la gestión de riesgos. | Tipo de investigación: Básica.                                       |
| <b>Problemas específicos</b><br>¿Cuál es la relación entre identificación de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025? | <b>Objetivos específicos</b><br>Determinar la relación entre la identificación de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025. | <b>Hipótesis específicas</b><br>La identificación de riesgos se relaciona con la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.             |                                                                                                                                                                                                                                         | Método de la investigación: Corte transversal<br>Nivel correlacional |
| Determinar la relación entre la planificación de la gestión de y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.                       | Determinar la relación entre el producto turístico rural y el desarrollo económico en la provincia de Huaral, 2024.                                                       | La planificación de la gestión de riesgos se relaciona con la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.                                | <b>Variable independiente:</b><br><b>Satisfacción turística</b><br><br>Dimensiones:<br>Confiabilidad<br>Capacidad de respuesta<br>Los bienes tangibles                                                                                  | Diseño de la investigación: No experimental.                         |
| ¿Cuál es la relación entre la ejecución de la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025?                     | Determinar la relación entre la ejecución de la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.                        | La ejecución de la gestión de riesgos se relaciona con la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.                                    |                                                                                                                                                                                                                                         | Población: Turistas                                                  |
| ¿Cuál es la relación entre la evaluación de la gestión de riesgos y la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025?                    | Determinar la relación entre la evaluación de la gestión de riesgos se relaciona con la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.        | La evaluación de la gestión de riesgos se relaciona con la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.                                   |                                                                                                                                                                                                                                         | Muestra: 370 turistas.                                               |

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

| Variables                      | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dimensiones                            | Indicadores                                                                         | Escala de medición | Escala valorativa (niveles o rangos)                                                                                                                                    |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> | Según el Centro Nacional de Estimación y Prevención del Riesgo de Desastres (2024) la gestión de riesgos en la actividad turística se asocia a la exposición del turista frente a peligros naturales, antrópicos y riesgos sociales asimismo según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo & CENEPRED (2023) la gestión del riesgo en las actividades turísticas se basa en la planificación, ejecución, y evaluación de riesgos. | La variable Gestión de riesgos se operacionaliza a través de la evaluación de las 4 dimensiones las cuales serán evaluadas a través de sus indicadores en un formulario aplicado a 370 turistas en el distrito San Mateo de Otalo para posteriormente procesarlo por el Spss versión 26 y discutir lo resultados concluyendo así la problemática con los resultados de la investigación. | Identificación de riesgos              | - Detección<br>- Registro<br>- Frecuencia                                           | Ordinal            | 1=Totalmente en desacuerdo<br><br>2= En desacuerdo<br><br>3=Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo<br><br>4=De acuerdo<br><br>5=Totalmente de acuerdo                          |
| <b>Gestión de riesgos</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Planificación de la gestión de riesgos | - Protocolos<br>- Recursos<br>- Comunicación<br>- Organización                      |                    |                                                                                                                                                                         |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ejecución de la gestión de riesgos     | - Implementación<br>- Coordinación<br>- Respuesta<br>- Cumplimiento<br>- Resultado  |                    |                                                                                                                                                                         |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Evaluación de la gestión de riesgos    | - Medición<br>- Retroalimentación<br>- Ajustes<br>- Resultado<br>- Control          |                    |                                                                                                                                                                         |
| <b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>   | Según Bigné y Andreu (2004) la satisfacción turística se entiende como un estado resultante de un proceso cognitivo-afectivo, donde influye la desconfirmación entre lo que el visitante esperaba y lo que realmente experimenta, las emociones generadas durante la experiencia turística, estos factores influyen no solo en la satisfacción, sino también en la lealtad del                                                         | La variable Satisfacción turística se operacionaliza a través de la evaluación de las 3 dimensiones, las cuales serán evaluadas a través de sus indicadores en un cuestionario aplicado a 370 turistas en el distrito San Mateo de Otalo para posteriormente procesarlo por el Spss versión 26 y discutir lo resultados concluyendo así la problemática                                  | Confiabilidad                          | - Seguridad<br>- Profesionalismo<br>- Credibilidad                                  | Ordinal            | Alto<br>Medio<br>Bajo<br>1=Totalmente en desacuerdo<br><br>2= En desacuerdo<br><br>3=Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo<br><br>4=De acuerdo<br><br>5=Totalmente de acuerdo |
| <b>Satisfacción turística</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Capacidad de respuesta                 | - Disponibilidad<br>- Solución<br>- Atención<br>- Amabilidad                        |                    |                                                                                                                                                                         |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Los bienes tangibles                   | - Limpieza<br>- Mantenimiento<br>- Equipamiento<br>- Señalización<br>- Presentación |                    |                                                                                                                                                                         |

## Variable 1: Gestión de riesgos

**Definición operacional:** La variable Gestión de riesgos se operacionaliza a través de la evaluación de las 4 dimensiones; Identificación de riesgos, Planificación de la gestión de riesgos, Ejecución de la gestión de riesgos y Evaluación de la gestión de riesgos las cuales serán evaluadas a través de sus indicadores en un cuestionario aplicado a 370 turistas en el de distrito San Mateo de Otao para posteriormente procesar la data por medio del Spss versión 26 y discutir los resultados concluyendo así la problemática con los resultados además de las recomendaciones basados en la investigación.

| Dimensiones                            | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                      | Indicadores                                                              | Escala de medición               | Escala valorativa (niveles o rangos)                                                        |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identificación de riesgos              | Basurto et al., (2018) indican que el sector turístico es susceptible a numerosas variables desestabilizantes, al respecto es importante identificar y valorar estas variables para reducir la vulnerabilidad e incrementar la resiliencia de los destinos.                                                                                                  | Esta dimensión se mide a través de un cuestionario el cual se desarrolla a través de los indicadores:<br>Detección, registro y frecuencia de los riesgos en el distrito de San Mateo de Otao.                                                               | Detección<br>Registro<br>Frecuencia                                      |                                  |                                                                                             |
| Planificación de la gestión de riesgos | Pérez y Adán (2019) señalan que es de gran importancia replantear los enfoques, metodologías y modelos con el fin de reducir riesgos presentes en el turismo tradicional que amenazan la estabilidad de la actividad, el patrimonio ambiental y cultural, particularmente en zonas rurales donde no hay una vigilancia constante de los espacios turísticos. | Esta dimensión se mide a través de la existencia y aplicación de protocolos, la disponibilidad de recursos, los mecanismos de comunicación y el nivel de organización institucional para enfrentar los riesgos.                                             | Protocolos<br>Recursos<br>Comunicación<br>Organización                   | Ordinal<br>Alto<br>Medio<br>Bajo | 1=Totalmente en desacuerdo<br><br>2= En desacuerdo<br><br>3=Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo |
| Ejecución de la gestión de riesgos     | Cardellini (2017) menciona que la gestión del riesgo consiste en un proceso orientado a identificar, analizar y medir la probabilidad de pérdidas, así como los impactos negativos derivados de posibles desastres, permitiendo definir las acciones preventivas, correctivas y de mitigación acorde a la situación.                                         | La ejecución de la gestión de riesgos se mide a través del nivel de implementación de las acciones, la coordinación entre actores, la capacidad de respuesta ante eventos adversos, el cumplimiento de las medidas establecidas y los resultados obtenidos. | Implementación<br>Coordinación<br>Respuesta<br>Cumplimiento<br>Resultado |                                  | 4=De acuerdo<br><br>5=Totalmente de acuerdo                                                 |
| Evaluación de la gestión de riesgos    | Aven (2016) señala que la evaluación de gestionar el riesgo implica ir más allá de los números y aplicar procedimientos claros que                                                                                                                                                                                                                           | Esta dimensión se evalúa a través de la medición, retroalimentación, ajustes de acuerdo a los                                                                                                                                                               | Medición<br>Retroalimentación<br>Ajustes                                 |                                  |                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                 |                                                          |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------|
| ayuden a identificar amenazas, entender su alcance y definir medidas para reducir impactos negativos, especialmente en contextos organizacionales y estratégicos donde las decisiones requieren mayor sustento. | resultados y llevando consigo el control de los riesgos. | Resultado<br>Control |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------|

## Matriz operacional de la variable Satisfacción turística

### Variable 2: Satisfacción turística

**Definición operacional:** La variable satisfacción turística se operacionaliza a través de la evaluación de las 3 dimensiones; Confiabilidad, Capacidad de respuesta y Los bienes tangibles las cuales serán evaluadas a través de sus indicadores en un cuestionario aplicado a 370 turistas en el distrito San Mateo de Otalo para posteriormente procesar la data por medio del Spss versión 26 y discutir los resultados concluyendo así la problemática con los resultados además de las recomendaciones basados en la investigación.

## Matriz operacional de la variable Satisfacción turística

| Dimensiones            | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Definición operacional                                                                                                                                                                               | Indicadores                                          | Escala de medición | Escala valorativa (niveles o rangos)                                                        |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Confiabilidad          | La confiabilidad es crucial para los turistas, ya que refleja la capacidad de las empresas para cumplir sus promesas de forma efectiva a fin de fortalecer la percepción de confianza, que a largo plazo se convertirán en una poderosa herramienta de marketing donde la satisfacción y la experiencia positiva del turista actuarán como la mejor publicidad (D'Armas et al., 2011) | Esta dimensión se mide a través de la percepción del turista sobre la seguridad del servicio, el profesionalismo del personal y la credibilidad de la información y finalmente la atención recibida. | Seguridad<br>Profesionalismo<br>Credibilidad         | Ordinal            | 1=Totalmente en desacuerdo<br><br>2= En desacuerdo<br><br>3=Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo |
| Capacidad de respuesta | La capacidad de respuesta se refleja en la forma en que una organización actúa a partir de los conocimientos y habilidades que ha desarrollado, lo cual se nota en la rapidez con la que responde, en la coordinación de sus acciones y en la                                                                                                                                         | La dimensión se operacionaliza mediante la disponibilidad del servicio, la eficacia en la solución de problemas, la calidad de la atención y el nivel                                                | Disponibilidad<br>Solución<br>Atención<br>Amabilidad |                    | 4=De acuerdo<br><br>5=Totalmente de acuerdo                                                 |

---

|                      |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                             |                                                                           |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                      | evaluación constante de lo que implementa (Liao et al., 2003).                                                                                                                    | de amabilidad del personal.                                                                                                                                                                                 |                                                                           |
| Los bienes tangibles | Según la UNESCO (1972) los bienes culturales tangibles como elementos "inestimables e irremplazables" que actúan como testimonio y simbología histórico-cultural de una comunidad | Esta dimensión se mide a través del nivel de limpieza, el mantenimiento de las instalaciones, el equipamiento disponible, la señalización del destino y la presentación general de los espacios turísticos. | Limpieza<br>Mantenimiento<br>Equipamiento<br>Señalización<br>Presentación |

---

### Anexo 3: Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Magister/Doctor (a):**

**Presente**

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro cordial saludo, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo egresadas en Administración en turismo y Hotelería, requerimos validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar la investigación, con la cual optaré el grado de Titulación en Administración en Turismo y Hotelería.

El título de nuestro proyecto de investigación es “Gestión de riesgos y su relación con la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochirí, 2025.” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Turismo.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



\_\_\_\_\_  
Nimfa Huamán Labán  
DNI: 74311911



\_\_\_\_\_  
Maria Clara Vasquez Ramos  
DNI N°: 74238828

| Variables                                                         | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dimensiones                                                                                                                                                  | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Escala de medición | Escala valorativa (niveles o rangos)                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b><br><br><b>Gestión de riesgos</b>   | Según el Centro Nacional de Estimación y Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (2024) la gestión de riesgos en la actividad turística se asocia a la exposición del turista frente a peligros naturales, antrópicos y riesgos sociales asimismo según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo & CENEPRED (2023) la gestión del riesgo en las actividades turísticas se basa en la planificación, ejecución, y evaluación de riesgos. | La variable Gestión de riesgos se operacionaliza a través de la evaluación de las 4 dimensiones las cuales serán evaluadas a través de sus indicadores en un formulario aplicado a 370 turistas en el distrito San Mateo de Otalo para posteriormente procesarlo por el Spss versión 26 y discutir los resultados concluyendo así la problemática con los resultados de la investigación. | Identificación de riesgos<br><br>Planificación de la gestión de riesgos<br><br>Ejecución de la gestión de riesgos<br><br>Evaluación de la gestión de riesgos | - Detección<br>- Registro<br>- Frecuencia<br><br>- Protocolos<br>- Recursos<br>- Comunicación<br>- Organización<br><br>- Implementación<br>- Coordinación<br>- Respuesta<br>- Cumplimiento<br>- Resultado<br><br>- Medición<br>- Retroalimentación<br>- Ajustes<br>- Resultado<br>- Control | Ordinal            | 1=Totalmente en desacuerdo<br><br>2= En desacuerdo<br><br>3=Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo<br><br>4=De acuerdo<br><br>5=Totalmente de acuerdo                          |
| <b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b><br><br><b>Satisfacción turística</b> | Según Bigné y Andreu (2004) la satisfacción turística se entiende como un estado resultante de un proceso cognitivo-afectivo, donde influye la desconfirmación entre lo que el visitante esperaba y lo que realmente experimenta, las emociones generadas durante la experiencia turística, estos factores influyen no solo en la satisfacción, sino también en la lealtad del                                                                     | La variable Satisfacción turística se operacionaliza a través de la evaluación de las 3 dimensiones, las cuales serán evaluadas a través de sus indicadores en un cuestionario aplicado a 370 turistas en el distrito San Mateo de Otalo para posteriormente procesarlo por el Spss versión 26 y discutir los resultados concluyendo así la problemática                                  | Confiabilidad<br><br>Capacidad de respuesta<br><br>Los bienes tangibles                                                                                      | - Seguridad<br>- Profesionalismo<br>- Credibilidad<br><br>- Disponibilidad<br>- Solución<br>- Atención<br>- Amabilidad<br><br>- Limpieza<br>- Mantenimiento<br>- Equipamiento<br>- Señalización<br>- Presentación                                                                           | Ordinal            | Alto<br>Medio<br>Bajo<br>1=Totalmente en desacuerdo<br><br>2= En desacuerdo<br><br>3=Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo<br><br>4=De acuerdo<br><br>5=Totalmente de acuerdo |

**Gestión de riesgos y su relación con la satisfacción turística en el distrito San Mateo de Otao, Huarochiri, 2025.**

Huancachi, 2023.

| Nº                             | DIMENSIONES /Ítems                                                                                                | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias                     |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----|------------|----|----------|----|---------------------------------|
| VARIABLE 1: Gestión de riesgos |                                                                                                                   |             |    |            |    |          |    |                                 |
|                                | Dimensión 1: Identificación de riesgos                                                                            | Sí          | No | Sí         | No | Sí       | No | Observaciones y Recomendaciones |
| 1.                             | ¿Durante su visita turística identificó claramente los riesgos del lugar?                                         |             |    |            |    |          |    |                                 |
| 2.                             | ¿Existen señalizaciones sobre riesgos en San Mateo de Otao?                                                       |             |    |            |    |          |    |                                 |
| 3.                             | ¿Considera que los riesgos en las actividades turísticas son identificados y actualizados con frecuencia?         |             |    |            |    |          |    |                                 |
|                                | Dimensión 2: Planificación de la gestión de riesgos                                                               | Sí          | No | Sí         | No | Sí       | No | Observaciones y Recomendaciones |
| 4.                             | ¿Considera que San Mateo de Otao cuenta con planes o protocolos para atender emergencias?                         |             |    |            |    |          |    |                                 |
| 5.                             | ¿Considera que en San Mateo de Otao cuenta con recursos, tales como equipamiento y personal para atender riesgos? |             |    |            |    |          |    |                                 |
| 6.                             | ¿Durante su visita recibió recomendaciones o instrucciones antes del desarrollo de las actividades turísticas?    |             |    |            |    |          |    |                                 |
| 7.                             | ¿Considera que el turismo en San Mateo de Otao se desarrolla de manera organizada?                                |             |    |            |    |          |    |                                 |
|                                | Dimensión 3: Ejecución de la gestión de riesgos                                                                   | Sí          | No | Sí         | No | Sí       | No | Observaciones y Recomendaciones |
| 8.                             | ¿Se aplicaron medidas de seguridad durante el desarrollo de las actividades turísticas?                           |             |    |            |    |          |    |                                 |
| 9.                             | ¿Existe una buena coordinación entre las autoridades y el personal turístico?                                     |             |    |            |    |          |    |                                 |
| 10.                            | ¿Considera que las respuestas ante algún riesgo o emergencia son rápidas?                                         |             |    |            |    |          |    |                                 |
| 11.                            | ¿Considera que las medidas de seguridad se cumplen en                                                             |             |    |            |    |          |    |                                 |

|     |                                                                                                                                           |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | todas las actividades turísticas?                                                                                                         |
| 12. | ¿Considera que las acciones frente a riesgos son adecuadas para proteger a los turistas?                                                  |
|     | Dimensión 4: Evaluación de la gestión de riesgos                                                                                          |
| 13. | ¿Considera que se evalúan o revisan las medidas de seguridad frente a los riesgos después de las actividades turísticas?                  |
| 14. | ¿Existe la comunicación entre autoridades y prestadores de servicios turísticos cuando hay cambios o mejoras a fin de evitar los riesgos? |
| 15. | ¿Considera que se hacen ajustes en la gestión de riesgos cuando es necesario?                                                             |
| 16. | ¿Considera que las acciones aplicadas después de incidentes mejoran la protección de los turistas??                                       |
| 17. | ¿Considera que las autoridades realizan un control continuo de las áreas donde se desarrollan actividades turísticas de aventura?         |

VARIABLE 2: Satisfacción turística

| Dimensión 1: Confiabilidad          | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Observaciones y Recomendaciones                                                                                |
|-------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18.                                 |    |    |    |    |    |    | ¿Considera que se sintió seguro (a) durante el desarrollo de las actividades turísticas en San Mateo de Otalo? |
| 19.                                 |    |    |    |    |    |    | ¿Considera que los guías mostraron profesionalismo en todo momento?                                            |
| 20.                                 |    |    |    |    |    |    | ¿La información que recibió sobre las actividades turísticas fue confiable?                                    |
| Dimensión 2: Capacidad de respuesta | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Observaciones y Recomendaciones                                                                                |
| 21.                                 |    |    |    |    |    |    | ¿Considera que el personal turístico estuvo disponible para brindarle información                              |

|                               |                                                                                                                          |    |    |    |    |    |    |                                 |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|---------------------------------|
|                               | durante su visita a San Mateo de Otao?                                                                                   |    |    |    |    |    |    |                                 |
| 22                            | ¿Considera que sus consultas fueron atendidas oportunamente?                                                             |    |    |    |    |    |    |                                 |
| 23                            | ¿Considera que el trato que recibió fue amable y respetuoso?                                                             |    |    |    |    |    |    |                                 |
| 24                            | ¿Considera que la atención brindada mejoró su experiencia turística?                                                     |    |    |    |    |    |    |                                 |
| Dimensión 3: Bienes tangibles |                                                                                                                          | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Observaciones y Recomendaciones |
| 25                            | ¿Considera que los espacios turísticos estaban limpios durante su visita en San Mateo de Otao?                           |    |    |    |    |    |    |                                 |
| 26                            | ¿Considera que las estructuras turísticas llevan un buen mantenimiento?                                                  |    |    |    |    |    |    |                                 |
| 27                            | ¿Considera que el equipamiento (Senderos, Barandas, etc.) para el desarrollo de las actividades turísticas fue adecuado? |    |    |    |    |    |    |                                 |
| 28                            | ¿Considera que la señalización turística fue clara?                                                                      |    |    |    |    |    |    |                                 |
| 29                            | ¿Considera que la presentación general del destino fue satisfactoria (Orden, limpieza, ambiente)?                        |    |    |    |    |    |    |                                 |

**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota. Suficiencia:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:**

**DNI:**

**Correo electrónico institucional:**

**Especialidad del validador:**

Metodólogo [ ☐ ]

Temático [ ☐ ]

Estadístico [ ☐ ]

Lima 17 de diciembre del 2025

---

Firma del experto informante

#### Anexo 4: Validez del instrumento

**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota. Suficiencia:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable ☒ [X]

Aplicable después de corregir ☐ [ ]

No aplicable ☐ [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Isabel Quispe Montero

**DNI:** 40040757

**Correo electrónico institucional:** Isabel.quispe@uwiener.edu.pe

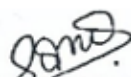
**Especialidad del validador:**

Metodólogo ☐ [ ]

Temático ☒ [X]

Estadístico ☐ [ ]

Lima 17 de diciembre del 2025



---

Firma del experto informante

MG. Isabel Quispe  
DNI 40040757

---

**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable ☒ [X]

Aplicable después de corregir ☐ [ ]

No aplicable ☐ [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Ernesto Piero Bazzetti De los Santos

**DNI:** 09858843

**Correo electrónico institucional:** [ernesto.bazzetti@uwiener.edu.pe](mailto:ernesto.bazzetti@uwiener.edu.pe)

**Especialidad del validador:** Maestro en Turismo y Hotelería con mención en Administración Turística y Hotelera

Metodólogo ☐ [ ]

Temático ☒ [X]

Estadístico ☐ [ ]

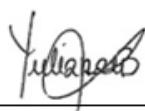
Lima 17 de Diciembre del 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Bazzetti', enclosed within a large, loopy oval shape.

Firma del experto informante

**Opinión de aplicabilidad:**Aplicable ☒ [X]Aplicable después de corregir ☐ [ ]No aplicable ☐ [ ]**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Cabrejos Bravo Yuliana Del Rosario**DNI:** 45840507**Especialidad del validador:**Metodólogo ☐ [ ]Temático ☒ [X]Estadístico ☐ [ ]

Lima 17 de diciembre del 2025



Firma del experto informante

# 18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

### Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

|    |                     |                                                   |     |
|----|---------------------|---------------------------------------------------|-----|
| 1  | Internet            | repositorio.uwiener.edu.pe                        | 2%  |
| 2  | Internet            | hdl.handle.net                                    | 2%  |
| 3  | Internet            | repositorio.ucv.edu.pe                            | 1%  |
| 4  | Trabajos entregados | Universidad Cesar Vallejo on 2025-12-12           | <1% |
| 5  | Internet            | repositorio.upsc.edu.pe                           | <1% |
| 6  | Internet            | alicia.concytec.gob.pe                            | <1% |
| 7  | Internet            | repositorio.udh.edu.pe                            | <1% |
| 8  | Trabajos entregados | Universidad Cesar Vallejo on 2023-12-22           | <1% |
| 9  | Trabajos entregados | Universidad Católica de Santa María on 2026-01-07 | <1% |
| 10 | Trabajos entregados | uwiener on 2024-02-20                             | <1% |
| 11 | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2024-10-11                  | <1% |