



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

Análisis de la Seguridad Turística en el distrito del Callao, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería**

AUTORAS:

Ramos Montalbán, Liliana Del Rosario (orcid.org/0000-0002-6693-3757)

Vertiz Guerrero, Karol Araseli (orcid.org/0000-0002-2458-3883)

ASESOR:

Mg. Lázaro Velásquez, José Francisco (orcid.org/ 0000-0002-8545-8840)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, mis padres, que siempre han creído en mí, Gracias por su amor, su sacrificio y por enseñarme a nunca rendirme ante los obstáculos de la vida.

Ramos Montalbán, Liliana Del Rosario

A Dios, por permitirme el haber logrado este sueño y llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi Abuela y mi Tío, quienes me acompañaron en todo este camino y sentaron en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación. A mis Padres y Hermanos, que son mi motivación para ser mejor cada día. A mi pareja, quien ha sido un apoyo importante con todo su amor y cariño que me da. Por último, a todos mis profesores por ayudarme en mi formación académica.

Vertiz Guerrero, Karol Araseli

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos sabiduría y fortaleza en los momentos buenos y malos durante nuestra vida.

A nuestros padres, porque son nuestro pilar y fortaleza para cumplir nuestras metas personales y profesionales.

A nuestro asesor, Mg. Lázaro Velásquez, José Francisco, por su dedicación y apoyo para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Las autoras



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JOSE FRANCISCO LAZARO VELASQUEZ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DEL CALLAO, 2023.", cuyos autores son VERTIZ GUERRERO KAROL ARASELI, RAMOS MONTALBAN LILIANA DEL ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JOSE FRANCISCO LAZARO VELASQUEZ DNI: 42444867 ORCID: 0000-0002-8545-8840	Firmado electrónicamente por: JFLAZARO el 11-07- 2023 15:53:22

Código documento Trilce: TRI - 0563817



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, VERTIZ GUERRERO KAROL ARASELI, RAMOS MONTALBAN LILIANA DEL ROSARIO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DEL CALLAO, 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
KAROL ARASELI VERTIZ GUERRERO DNI: 77918369 ORCID: 0000-0002-3458-3883	Firmado electrónicamente por: KVERTIZG el 02-07-2023 12:27:12
LILIANA DEL ROSARIO RAMOS MONTALBAN DNI: 73870866 ORCID: 0000-0002-8693-3757	Firmado electrónicamente por: DRAMOSMON el 02-07-2023 12:22:02

Código documento Trilce: TRI - 0563813

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	v
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LAS AUTORAS	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMEDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Percepción de los visitantes de la seguridad turística en el distrito del Callao, 2023</i>	16
Tabla 2 <i>Percepción de los visitantes sobre la seguridad pública en el distrito del Callao, 2023</i>	17
Tabla 3 <i>Percepción de los visitantes sobre la seguridad social en el distrito del Callao, 2023</i>	18
Tabla 4 <i>Percepción de los visitantes sobre la seguridad médica en el distrito del Callao, 2023</i>	19
Tabla 5 <i>Percepción de los visitantes sobre la seguridad informativa en el distrito del Callao, 2023</i>	20
Tabla 6 <i>Percepción de los visitantes sobre la seguridad de servicios turísticos en el distrito del Callao, 2023</i>	21
Tabla 7 <i>Percepción de los visitantes sobre la seguridad vial y transportes en el distrito del Callao, 2023</i>	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Percepción de los visitantes de la seguridad turística en el distrito del Callao, 2023</i>	16
Figura 2 <i>Percepción de los visitantes sobre la seguridad pública en el distrito del Callao, 2023</i>	17
Figura 3 <i>Percepción de los visitantes sobre la seguridad social en el distrito del Callao, 2023</i>	18
Figura 4 <i>Percepción de los visitantes sobre la seguridad médica en el distrito del Callao, 2023</i>	19
Figura 5 <i>Percepción de los visitantes sobre la seguridad informativa en el distrito del Callao, 2023</i>	20
Figura 6 <i>Percepción de los visitantes sobre la seguridad de servicios turísticos en el distrito del Callao, 2023</i>	21
Figura 7 <i>Percepción de los visitantes sobre la seguridad vial y transportes en el distrito del Callao, 2023</i>	23

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de los visitantes de la seguridad turística en el distrito del Callao, 2023. Se basó en el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y nivel descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 364 participantes. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario. En los resultados se encontró que, la seguridad pública fue percibida en un nivel medio según el 70.6% de los encuestados, la seguridad social fue percibida en un nivel medio de acuerdo al 76.9%, la seguridad médica fue percibida en un nivel medio por el 73.1%, la seguridad informativa fue percibida en un nivel medio por el 90.7%, la seguridad de servicios turísticos fue percibida en un nivel medio por el 85.4%, la seguridad vial y de transportes fue percibida en un nivel medio por el 76.9% de los encuestados.

Concluyó que, la seguridad turística en el distrito del Callao fue percibida en un nivel medio por el 97% de los visitantes.

Palabras clave: seguridad turística, turismo, seguridad social, seguridad médica.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine visitors' perception of tourism safety in the district of Callao, 2023. It was based on a quantitative approach, non-experimental design and descriptive level. The sample consisted of 364 participants. The survey technique was used and the questionnaire was applied as an instrument. The results showed that public safety was perceived at a medium level by 70.6% of the respondents, social safety was perceived at a medium level by 76.9%, medical safety was perceived at a medium level by 73.1%, information safety was perceived at a medium level by 90.7%, tourist services safety was perceived at a medium level by 85.4%, road and transport safety was perceived at a medium level by 76.9% of the respondents.

It concluded that tourist safety in the district of Callao was perceived at a medium level by 97% of visitors.

Keywords: tourist safety, tourism, social security, medical security.

I. INTRODUCCIÓN

La seguridad turística representa un factor importante para el impulso de actividades turísticas, sin embargo, en la actualidad es uno de los temas de mayor preocupación debido al aumento de la inseguridad ciudadana lo cual genera efectos negativos en los países, regiones y principales centros turísticos.

Por otro lado, debido a la pandemia del COVID-19 del 2020 se generó un retroceso en el turismo ya que se implementaron diversas restricciones como el confinamiento de las personas, la suspensión de vuelos, sin embargo, a partir del 2021 los destinos se han preocupado por tomar medidas de protección con el propósito de brindar nuevamente sus servicios turísticos, es así que, de acuerdo a los datos de la Organización Mundial del Turismo-OMT muestra que, en Europa en el primer trimestre de 2022 atendió casi cuatro veces más arribos de turistas internacionales en relación al mismo periodo del 2021, dichos resultados fueron promovidos por la fuerte petición intrarregional. En América las llegadas se duplicaron en los mismos tres meses (OMT, 2022).

Según Grünewald (2018) y Espinoza (2017) refieren que la seguridad turística es comprendida como el conocimiento de la vida, la salud, la entereza física, síquica y financiera no solo de los turistas, también de los entes prestadores de servicio y partes de las colectividades emisoras.

Por otro lado, en Pueblo Mágico de México se observó un crecimiento urbano descompuesto, imposibilidad policial, falta de planeación, crecimiento de migración, lo cual genera que la seguridad turística se vuelva vulnerable (Rosado et al.,2021).

Por otro lado, en relación a la seguridad turística Ica refirió un nivel medio con un 72.8% según los turistas nacionales y un 78.7% extranjeros, asimismo, en Piura la seguridad se encontró en una calificación media según el 73.1% y 73.9% de los turistas nacionales e internacionales, respectivamente. También, en Tacna se registró una calificación media. Finalmente, el peor de los casos fue en Tumbes, en donde se registró una calificación baja en relación a la seguridad turística según un 60.2% y 61.7% de los turistas nacionales e internacionales, respectivamente (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR, 2020).

Es de conocimiento que a los turistas se les debe brindar las condiciones

idóneas cuando visitan los diferentes destinos turísticos de un país debido a que es una circunstancia ineludible para continuar con el posicionamiento como uno de los lugares más atractivos de Latinoamérica. De acuerdo al compendio de Competitividad de Viajes y Turismo 2019 el Perú se localiza en el puesto 118 de 140 en relación a la Seguridad y protección al viajero, esto desanima la visita de los turistas inmigrantes al país. Los hechos criminales no son los ideales elementos que perturban la seguridad del turismo, además contribuye la informalidad, así como el resguardo a la integridad de los turistas. Esto debido a que cuando se realiza alguna compra o diligencia en empresas informales se encuentran expuestos a sufrir problemas al momento de trasladarse en un automóvil en mal estado o recibir un servicio incompleto (Foro Económico Mundial, 2019). Asimismo, los conflictos sociales afectan la seguridad turística (CamexPerú, 2022).

La Provincia Constitucional del Callao tiene diversas festividades como el aniversario de la región Callao, Nacimiento del héroe chalaco Adolfo King Loane, Aniversario del Combate del Callao del Dos de mayo de 1866, Celebración de la Sagrada Cruz de La Punta, además, la Trayecto Gastronómico Chalaco es una pericia que busca impulsar a los restaurantes turísticos y huariques con atributo en la asistencia de servicios turísticos. Es una táctica a corto, mediano y largo plazo que se pronuncia a las destrezas tanto turísticas como fructíferas de la región. También, presenta líneas artesanales como productos de Fibra Vegetal, textilería, trabajos metales preciosos, cerámica, etc., sin embargo, se muestra una defectuosa coyuntura entre los fabricantes de artesanía y la identidad cultural de la Provincia (Plan Estratégico Regional de Turismo - PERTUR, 2020).

En el distrito del Callao se presentan problemas de seguridad turística como, poco cumplimiento de las políticas de seguridad, las empresas turísticas no brindan información veraz y confiable, no se atiende de forma inmediata las emergencias por robos, falta de policías de turismo, el sistema preventivo de emergencias no está debidamente implementado, no los atractivos turísticos no cuentan con botiquines, se evidencian robos en los mercados y agencias bancarias, no existe información detallada de las ofertas del distrito y cuidados de conservación de medios ambiente, no existe una regulación ordenada de los precios en

restaurantes, personal no capacitado para la atención al turista, los recorridos turísticos en los atractivos no cuentan con protocolos de seguridad y las vías de acceso no se encuentran en buen estado.

De lo antes mencionado en la presente investigación se formula la siguiente pregunta ¿Cuál es la percepción de la seguridad turística de los visitantes en el distrito del Callao, 2023? Y problemas específicos: ¿Cuál es la percepción de la seguridad pública de los visitantes en el distrito del Callao, 2023? ¿Cuál es la percepción de la seguridad social de los visitantes en el distrito del Callao, 2023? ¿Cuál es la percepción de la seguridad médica de los visitantes en el distrito del Callao, 2023? ¿Cuál es la percepción de la seguridad informativa de los visitantes en el distrito del Callao, 2023? ¿Cuál es la percepción de la seguridad de servicios turísticos de los visitantes en el distrito del Callao, 2023? ¿Cuál es la percepción de la seguridad vial y transportes de los visitantes en el distrito del Callao, 2023?

La justificación de la presente investigación se justifica: *Por la conveniencia*, es importante debido a que los hallazgos permitirán conocer las fallas y con ello aplicar medidas de mejorar sobre la seguridad turística y aumentar la confianza de los turistas, impulsando el crecimiento del sector. *Por su valor teórico*, la investigación caracteriza y analiza la seguridad turística basado en diversos aportes teóricos, asimismo, los resultados buscan brindar nuevo conocimiento sobre la importancia de generar una buena seguridad para los turistas nacionales e internacionales. Por último, se utiliza diversos aportes teóricos y análisis de diversos estudios previos relacionados a la variable. *Por su relevancia social*, los resultados de la investigación brindarán información verídica, valiosa y actualizada sobre la seguridad turística en el distrito del Callao, con ello las autoridades del distrito podrán implementar nuevas estrategias para fortalecer la seguridad turísticas y con ello impulsar la vista de turistas nacionales e internacionales. *Por su utilidad metodológica*, el estudio es de alcance descriptiva simple es base esencial para conocer la variable seguridad turística en otros alcances de investigación. Además, para la recopilación de información se elaboró un cuestionario para recolectar los datos, el cual fue validado por expertos y además, tuvo una fiabilidad alta, por lo tanto, este servirá para otras investigaciones.

Se planteó como objetivo general: determinar la percepción de los visitantes

de la seguridad turística en el distrito del Callao, 2023. Y como objetivos específicos: describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad pública, describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad social, describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad médica, describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad informativa, describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad de servicios turísticos, describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad vial y transportes.

Respecto a la hipótesis, la investigación es descriptiva simple, por lo cual no sustenta el planteamiento de una respuesta a priori.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a la seguridad turística a nivel global existen diversas investigaciones, es así que a nivel internacional: Fiallos y Usiña (2022) investigaron sobre la seguridad turística como estrategia operativa del turismo de aventura en Baños de Agua Santa. Se basó en una orientación cuantitativa y nivel descriptivo. Como herramienta se aplicó el cuestionario. Se encontró que los turistas encontraron ausencia de información, desconocimiento de las normas de los establecimientos, lo cual agravó la seguridad del servicio. También, se evidenció que los centros turísticos tenían malos ambientes de trabajo. En conclusión, la seguridad turística tuvo una perceptiva regular.

Mora et al. (2020), realizó un estudio cuyo objetivo fue analizar la seguridad turística de la parroquia San Lorenzo. El enfoque fue cualitativo, diseño no experimental y con alcance descriptivo. Se empleó la guía de entrevista. Se obtuvo que los robos y asaltos son los delitos más comunes, tampoco existe control por parte de la policía, las comunidades no presentaban una respuesta organizada y articulada frente a dichos problemas. Concluyeron que, la zona requiere de la implementación de un plan de seguridad turística que permite corregir las condiciones de los visitantes.

Tubón (2019), realizó un estudio cuya finalidad fue conocer la percepción que tiene el visitante de los servicios prestados en los terminales de Quitumbe y Carcelén. El diseño fue no experimental y de nivel descriptivo. Se tomó en cuenta a 400 personas para la muestra. Para la recopilación de información se aplicó el cuestionario y la guía de entrevista. Se obtuvo que, el 50% de los visitantes fueron mujeres y el resto varones, asimismo, se encontró que el robo y asalto fueron las causas principales de inseguridad percibida por los turistas nacionales e internacionales, en Carcelén no existía espacios de información turística. De acuerdo a la percepción de los usuarios nacionales manifestaron que tanto la migración (10%) y el desempleo (11%) son elementos que influyen en la inseguridad de los establecimientos, en cambio, para los visitantes extranjeros el desempleo (12%) y la corrupción (11%) son factores para generar inseguridad en los terminales. Concluyó que, los servicios deben mejorar para aumentar la demanda turística.

Montesdeoca et al. (2018), realizó un estudio que tuvo como objetivo

conocer la seguridad turística e impacto social en comunidades del cantón san Vicente, para ello se usó el enfoque fue cuantitativo y con alcance descriptivo. En los resultados se evidenció que, el 49% de los visitantes manifestaron que el medio de información fue por recomendaciones de la familia y amigos, el 34% utilizó el internet y el 11.3% recurrió a alguna agencia de viajes. Asimismo, el 58% valoró como regular el servicio de hospedaje, el 43% evaluó como excelente el servicio gastronómico, el 13% lo consideró como medio, el servicio de diversión fue calificado como bueno (41%) y el 29% lo calificó como regular. Concluyeron que, la zona tiene tendencia creciente de acuerdo al análisis.

A nivel nacional, Arana (2019), realizó un estudio que tuvo como finalidad identificar la seguridad turística que percibe el turista, la investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental de alcance descriptiva. Se tomó en cuenta a 81 turistas. Se aplicó la guía de entrevista y el cuestionario. Se obtuvo que, la seguridad pública presentó un nivel bajo según el 59% de los encuestados, debido a que se evidenciaron problemas sociales y conflictos. Asimismo, la seguridad social presentó un nivel bajo (47%), ya que los visitantes consideraron que la corrupción y las huelgas son una dificultad para la excursión. La seguridad médica presentó un nivel regular (53%), debido a que el lugar cuenta con medidas de protección frente a accidentes y existen seguros médicos. La seguridad vial presentó un nivel regular (49%), ya que es seguro desplazarse por la ciudad y existen vías de comunicación. La seguridad en los servicios turísticos presentó un nivel alto (59%), puesto que los encuestados mostraron satisfacción en cuanto a la seguridad y a los servicios turísticos. En conclusión, la seguridad turística presentó un nivel medio según el 73% de los turistas.

En el estudio realizado por Arroyo y Najarro (2021), titulado Seguridad turística en el distrito de Barranco, 2021, cuyo propósito fue evaluar el nivel de seguridad turística. En términos de metodología, se utilizó un diseño no experimental de corte transversal y con un enfoque descriptivo. Se optó por un enfoque cuantitativo, y como instrumento se empleó el cuestionario. La muestra consistió en 372 visitantes. Los resultados revelaron que la seguridad pública presentó un nivel medio (57%), la seguridad de servicios turísticos presentó un nivel medio (53%), la seguridad de información y de facilitación presentó un nivel medio

(55%). Concluyó que, el nivel de seguridad turística fue considerado medio, con un porcentaje de 57.80%.

A nivel local, Huayhua (2020) realizó una indagación que tuvo como fin identificar el nivel de la seguridad turística, Centro Histórico - Lima, 2020, para ello se tuvo en consideración el enfoque cuantitativo y de trascendencia descriptiva. La muestra lo conformaron 68 visitantes nacionales y para la recopilación de datos se aplicó el cuestionario. Se encontró que, la seguridad en servicios turísticos presentó un nivel medio (59%), la seguridad pública presentó un nivel medio (59%), la seguridad social un nivel medio (56%), la seguridad vial y transporte un nivel medio (57%). Concluyó que, la variable seguridad turística presentó un nivel medio (53%), continuado de un nivel alto (37%) y un nivel bajo (10%).

Enríquez (2018), en su estudio tuvo como finalidad detallar la situación actual de la seguridad turística en los sitios turísticos, Rímac, cuyo tipo fue aplicada, de diseño no experimental de trascendencia descriptiva. La muestra estuvo atendida por 81 turistas. Se aplicó el cuestionario. Se evidenció que la seguridad pública tuvo un nivel regular, la seguridad informativa tuvo un nivel bueno, la seguridad en servicios turísticos tuvo un nivel regular y la seguridad vial presentó un nivel bueno. Concluyó que, la realidad de la seguridad turística se encontró en proceso de mejora debido a que presentó limitaciones como hechos violentos.

En relación a las teorías de la variable, la seguridad es esencial para el mejor desarrollo de las actividades turísticas, siendo la política integral una táctica para mejorar la realidad de los sitios (Merlo, *et al.*, 2018).

La seguridad turística es percibida como el conocimiento de la vida, la salud, la entereza física, síquica y financiera no solo de los visitantes, además, de los entes prestadores de servicio y partes de las emisoras colectivas (Espinoza, 2017).

Es decir, la seguridad turística es esencial para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria tanto para los visitantes como para las comunidades receptoras. Implica la protección y cuidado de aspectos fundamentales como la vida, la salud y el bienestar tanto físico como emocional de los turistas.

También, Tarlow (2014) refiere que la seguridad turística es una parte sustancial tanto de la gestión de la seguridad como del turismo. Los profesionales de la seguridad privada y las oficinas de policía de las ciudades turísticas, así como los hoteles, las principales atracciones y los parques temáticos, se han dado cuenta

de que los problemas de seguridad y protección del turismo (a menudo llamados garantías del turismo) son relevantes para la conservación y el éxito de la industria.

De acuerdo a los autores mencionados la seguridad sería la ausencia de condiciones de peligro que puedan causar daños físicos, psicológicos y materiales a los turistas y residentes.

La seguridad turística es una pauta estadística dominante de evaluación del ser humano durante el progreso de la actividad turística que implica un conjunto de factores para la demanda que se engloba en nueve componentes (Mincetur, 2010). A continuación, según el aporte del Mincetur (2010) y Grünewald (2020), se detalla cada componente:

Seguridad pública: Método que consiente el libre traslado del viajero por el lugar turístico, reduciendo la cantidad de circunstancias de conflicto, especialmente los actos delictivos como los casos de desfalcos y hurtos (Mincetur, 2010; Grünewald, 2020). De igual forma, Vargas-Téllez (2021) indica que este tipo de seguridad se orienta en la protección y conservación del orden público y la paz de los habitantes. De igual modo, la seguridad pública se centra en el delito, para ello se tiene en cuenta la coordinación segura para el diseño, aplicación y evaluación de las políticas, asimismo, busca generar esquemas de proximidad entre las entidades de seguridad pública y la sociedad, *finalmente* busca fortificar las capacidades de las entidades policiales y del sistema penitenciario nacional (Solórzano y Contreras, 2019).

Seguridad social: Método que consiente el libre traslado del viajero por el lugar turístico frente a inconvenientes sociales como movilizaciones, paros, etc (Mincetur, 2010). Del mismo, la seguridad social se fundamenta en la ejecución de acciones de atención, protección y cuidado de la vida a todas las personas mediante las prestaciones asistencias y económicas (Restrepo, 2019).

Seguridad médica: Método de prevención, emergencia y salvaguardia médica al turista antes del viaje o durante su movimiento en el lugar turístico. Lo cual se basa en la asistencia médica inmediata en situaciones necesarias. (Mincetur, 2010). Del mismo modo, la seguridad médica se basa en que las personas reciban una atención de calidad enfocada en sus necesidades primordiales (Hernández *et al*, 2020).

Seguridad informativa: Método de comunicación que consiente el discernimiento de la oferta del lugar turístico (Mincetur, 2010). De igual modo, Grünewald (2020) indica que este tipo de seguridad se fundamenta la obtención de información fiable de las ofertas de turismo, así como de la protección del consumidor (Grünewald, 2020).

Seguridad de los servicios turísticos: Método que consiente la protección del visitante durante el traslado por las múltiples entidades de servicios turísticos y de recreación (restaurante, agencia de viajes, etc.) del lugar turístico (Mincetur, 2010). Este tipo de servicio se basa en la obtención de servicios con seguros. Además, busca proteger al turista durante el desplazamiento por lugares recreativos y servicios (Grünewald, 2020).

Seguridad vial y del transporte: Método que consiente el autónomo y seguro traslado por las rutas de comunicación del turista desde la salida del lugar de origen hasta su retorno al mismo (Mincetur, 2010). Este tipo de seguridad se enfoca principalmente en asegurar el tránsito seguro de los visitantes por los lugares turísticos (Grünewald, 2020).

En tal sentido, la seguridad turística presenta diferentes dimensiones mencionadas como seguridad pública, social, médica, informativa, servicios turísticos y seguridad vial y de transporte, basado en la protección de los turistas que se trasladan por los diversos atractivos turísticos.

Según el enfoque de la prevención situacional, el uso de la videovigilancia se considera como una medida adicional a los métodos tradicionales de seguridad, ya que no requiere cambios en la sociedad. Además, al implementar un sistema de videovigilancia constante, puede generar una sensación de seguridad entre los ciudadanos, influir en la decisión racional de los delincuentes al saber que están bajo vigilancia (Andrade, 2022).

Por otro lado, la seguridad turística es importante porque contribuye al desarrollo territorial de un lugar turístico, además, es una variable que resulta en la calidad de los servicios que se brindan en los diferentes destinos (Gálvez, et al., 2020; Corzo, 2020; Merlo y Carrera, 2018; Vallejo y Álvarez, 2022). Finalmente, Martínez y Quintana (2019) refieren que la aplicación de programas de asistencia turística mejora la atención en seguridad turística y lo cual contribuirá a incrementar la demanda. Sin embargo, Pacheco y Taris (2020) señalaron que la

planificación, organización y control no guardan relación con la seguridad turística.

Por otro lado, la seguridad turística es importante porque contribuye al desarrollo turístico, además, es una variable que resulta en la calidad de los servicios que se brindan en los diferentes destinos (Wang et al., 2019; Zou y Meng, 2019; Merlo y Carrera, 2018; Vallejo y Álvarez, 2022; Gálvez et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Asimismo, es básica porque se basó en expandir el conocimiento de la variable seguridad turística. Según Ñaupas et al. (2021) refiere que la investigación básica se fundamenta en el aumento del conocimiento sobre el tema.

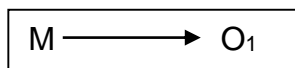
3.1.2. Diseño de investigación

El presente estudio se fundamentó en el enfoque cuantitativo, Según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que este tipo de enfoque consiste en la recopilación y el análisis de datos para objetar interrogaciones de indagación y comprobar hipótesis determinadas previamente, y se basa en el cálculo numérico y el conteo.

La presente indagación se enmarcó en un diseño no experimental transversal y de nivel descriptivo, puesto que no se manipuló la variable, solo se describió la percepción de los visitantes sobre la seguridad turística y sus dimensiones y los datos solo se recopilaron en un momento dado.

Al respecto Hernández y Mendoza (2018) indican que el diseño no experimental se basa en la no manipulación intencionada de las variables y en el cual sólo se observa el fenómeno en su contexto natural. Y, Pereyra (2020) indica que la investigación descriptiva provee una imagen de las particularidades de un individuo en específico, de una situación o de un grupo.

Esquema de la investigación:



Donde:

M: Población o muestra: Visitantes nacionales e internacionales

O₁: Variable 1: Seguridad turística

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Seguridad turística

- **Definición conceptual:** La seguridad turística es una pauta estadística dominante de evaluación del ser humano durante el progreso de la actividad turística que implica un conjunto de factores para la demanda que se engloba en nueve componentes (MINCETUR, 2010).
- **Definición conceptual:** La seguridad turística y sus dimensiones se medirán a través de un cuestionario cerrado tipo Likert con 5 opciones de respuesta (Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca).
- **Dimensiones e indicadores:** *Seguridad pública:* libre recorrido del turista, respeto entre las personas, cumplimiento de las políticas de seguridad, información veraz y confiable y agencias de viaje. *Seguridad social:* presencia de comisaria, presencia de policías de turismo, presencia policial nacional, presencia de patrullaje y presencia de videocámaras. *Seguridad médica:* Centros de atención de emergencias de primeros auxilios, botiquín para atención médica, personal capacitado, equipos en buen estado. *Seguridad informativa:* Oficinas de información de las agencias de viajes, información turística en los establecimientos de hospedaje, señalización turística en los atractivos, señalización turística en el distrito e información verdadera sobre los servicios.

Además, *Seguridad de los servicios turísticos:* Agentes de vigilancia en los lugares turísticos, formalización de los restaurantes, formalización de los hospedajes, cumplimiento de los servicios ofrecidos, personal capacitado en la operación turística, protocolos de seguridad en los recorridos turísticos. *Seguridad vial y del transporte:* Vías de acceso, señalización suficiente, estado de operatividad buses

de transporte, conductores capacitados y cumplimiento de las normas de manejo.

- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

- **Criterios de inclusión:** Visitantes nacionales e internacionales de los atractivos turísticos: Museo Fortaleza del Real Felipe, Museo Naval del Perú "Capitán de Navío Julio José Elías Murguía" y Reserva Nacional Sistema de Islas, Islotes y Puntas Guaneras – Palomino. Y cuya edad esté entre 18 años a más. Para conocer la población se tuvo que tener en cuenta la llegada de turistas a los tres atractivos turísticos mencionados anteriormente. Se obtuvo un total de 6683 visitantes nacionales e internacionales.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 364 visitantes del distrito del Callao, 2023 (Anexo 7). Una muestra se refiere a un grupo más pequeño que forma parte de la población total. Esta selección implica establecer tanto la unidad de demostración como la unidad de análisis, con el fin de definir los límites de la población y poder extrapolar los resultados obtenidos (Hernández & Mendoza, 2018).

3.3.3. Muestreo

Muestreo no probabilístico, de conveniencia o intencional, ya que las investigadoras seleccionaron a los encuestados de acuerdo a su disponibilidad y accesibilidad al momento de realizar el trabajo de campo.

3.3.4. Unidad de análisis

Visitantes al distrito del Callao, 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para describir la variable seguridad turística se utilizó la técnica de la encuesta, con la cual se obtendrá información valiosa, objetiva y

especifica.

Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento se aplicó el cuestionario, el cual se basa en preguntas cerradas con opciones de respuesta tipo Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo), y se aplicó a la muestra de 364 visitantes (Anexo 3).

Se realizó la validez de juicio de expertos a través de la conformidad de tres expertos en la variable de estudio con el grado de Doctor.

Mg. Ruiz Palacios, Miguel

Mg. Bazalar Paz, Miguel Angel

Dra. Ramos La Rosa, Patricia

La validez de juicio de expertos del instrumento de la variable de estudio fue 1, lo cual indicó que la validez del instrumento es perfecta (Anexo 5).

Asimismo, se ejecutó la confiabilidad a través del uso del Coeficiente de Alfa de Cronbach, para ello se aplicó una prueba piloto compuesta por 25 visitantes del distrito Callao.

De acuerdo a los parámetros de George & Mallery (2003), en los resultados de la variable seguridad turística se obtuvo un $\alpha = ,989$, siendo el coeficiente de confiabilidad MUY BUENO o EXCELENTE (Anexo 6).

3.5. Procedimientos

Para la ejecución del estudio se realizó el instrumento mencionado teniendo en cuenta los indicadores de cada dimensión de la seguridad turística, sucesivamente se envió el instrumento a los 3 validadores, quienes indicaron la validez del mismo. Luego se procedió a realizar la confiabilidad, para lo cual se tomó como prueba piloto a 25 visitantes entre nacionales y extranjeros del distrito Callao.

Después, se aplicó el instrumento a la muestra indicada, esto duró aproximadamente 21 días (Anexo 9). Los datos obtenidos se llenaron en una base de datos de Excel, continuamente se realizó la baremación para delimitar los niveles de la variable y de las dimensiones (alto, medio y bajo).

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva al analizar los datos obtenidos en

campo. Se utilizó el programa Excel versión 2021 para poder procesar la información de campo, con lo cual se lograron establecer tablas y gráficos ordenados que indicaban los resultados de los niveles por cada dimensión. En este tipo se realizó la descripción del objetivo general y los objetivos específicos propuestos, y para representar las respuestas se realizó tablas de frecuencia y gráficos de barras para mostrar los resultados de cada una de las dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

En la presente indagación se tuvo en consideración los factores éticos respectivos como: la confidencialidad, la libertad de participación, consentimiento informativo, uso de las normas APA y reporte Turnitin.

- La confidencialidad: Los datos que se recolecten de la seguridad turística solo serán usados para fines de estudio, y ninguna otra persona podrá usar estos resultados para ejecutar hechos ilícitos sin el permiso de las autoras.
- Libertad de participación: Los visitantes del distrito solo se les motivará a participar para que respondan el cuestionario, además, se les informará sobre la finalidad de realizar la investigación y la calidad de la confianza en las respuestas que suministren, no existirá imposición de parte de las investigadoras.
- Consentimiento informativo: Para incentivar el apoyo de los visitantes no se tomó datos personales, profesión, etc., con la finalidad de ofrecerles confianza, y conseguir la recolección de datos (**Anexo 4**).
- Uso de las normas APA: Se citó y se referenció todos los autores mencionados en la investigación según las normas APA séptima edición.
- Reporte Turnitin: El trabajo se subió al software de Turnitin para conocer la similitud con otras investigaciones. Para ello se tuvo como máximo un valor de 20%.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: determinar la percepción de los visitantes de la seguridad turística en el distrito del Callao, 2023.

Tabla 1

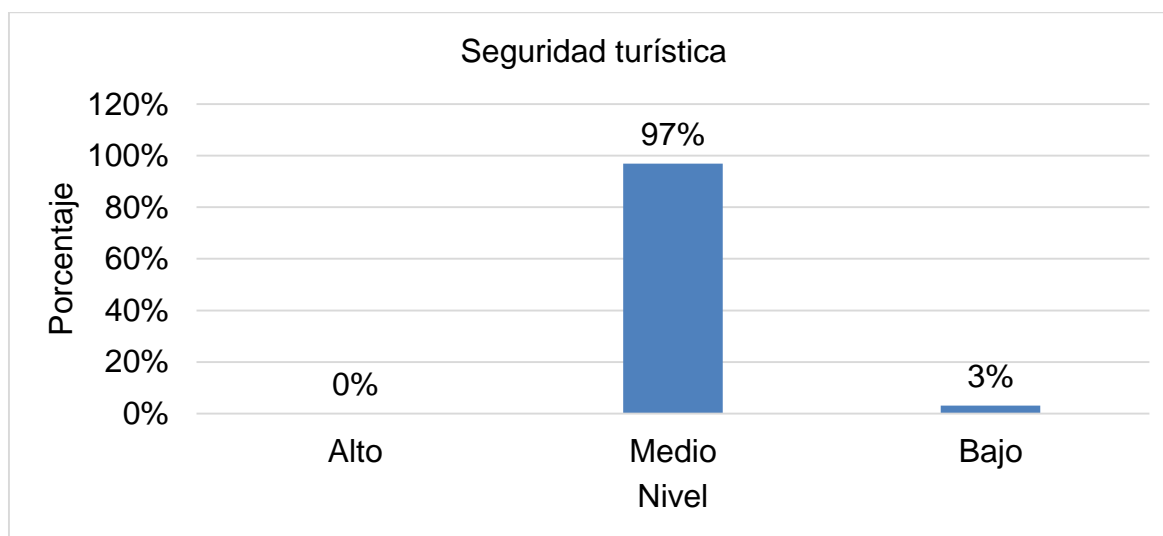
Percepción de los visitantes de la seguridad turística en el distrito del Callao, 2023

Nivel	N°	%
Medio	353	97%
Bajo	11	3%
Total	364	100%

Nota: Resultados del trabajo de campo realizado en mayo 2023 procesado en Excel versión 2021.

Figura 1

Percepción de los visitantes de la seguridad turística en el distrito del Callao, 2023



Nota: Datos tomados de la tabla 1.

En la tabla y figura 1 según el análisis cuantitativo presente en la tabla 1, el 97% de los visitantes del distrito del Callao consideró a la seguridad turística en un nivel medio (353 visitantes), los encuestados manifestaron que era posible caminar de forma libre y tranquila por el distrito, también, se apreciaban agencias informales, poca presencia de policías y serenazgo, poca presencia de personal de primeros auxilios y algunos buses se encontraban en mal estado. Últimamente, un 3% presentó un nivel bajo (11 visitantes), se debió principalmente a que en el distrito algunas empresas no brindaban información confiable y veraz, falta de policías de

turismo, falta de botiquines en algunos centros turísticos y las personas de las empresas estaba poco capacitado para la atención de los turistas.

Objetivo específico 1: describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad pública

Tabla 2

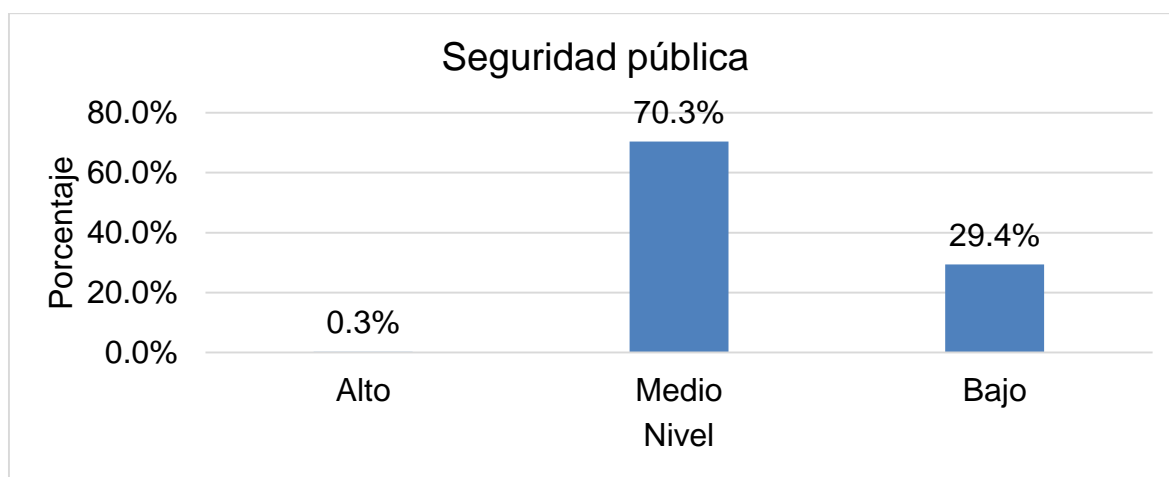
Percepción de los visitantes sobre la seguridad pública en el distrito del Callao, 2023

Nivel	N°	%
Alto	1	0.3%
Medio	256	70.3%
Bajo	107	29.4%
Total	364	100%

Nota: Resultados del trabajo de campo realizado en mayo 2023 procesado en Excel versión 2021.

Figura 2

Percepción de los visitantes sobre la seguridad pública en el distrito del Callao, 2023



Nota: Datos tomados de la tabla 2

En la tabla y figura 2 se aprecia que, el 70.6% de los visitantes del distrito del Callao percibió a la seguridad pública en un nivel medio (256 visitantes), debido a que algunos manifestaron que el recorrido por el distrito no fue tranquilo y que algunas

agencias de viajes eran informales. Por otra parte, un 29.4% percibió un nivel bajo (107 visitantes), debido principalmente a que no se cumplen las políticas de seguridad y las empresas no brindan información veraz y confiable. Finalmente, un 0.3% percibió un nivel alto (1 visitante), ya que se evidencia respeto entre las personas.

Objetivo específico 2: describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad social.

Tabla 3

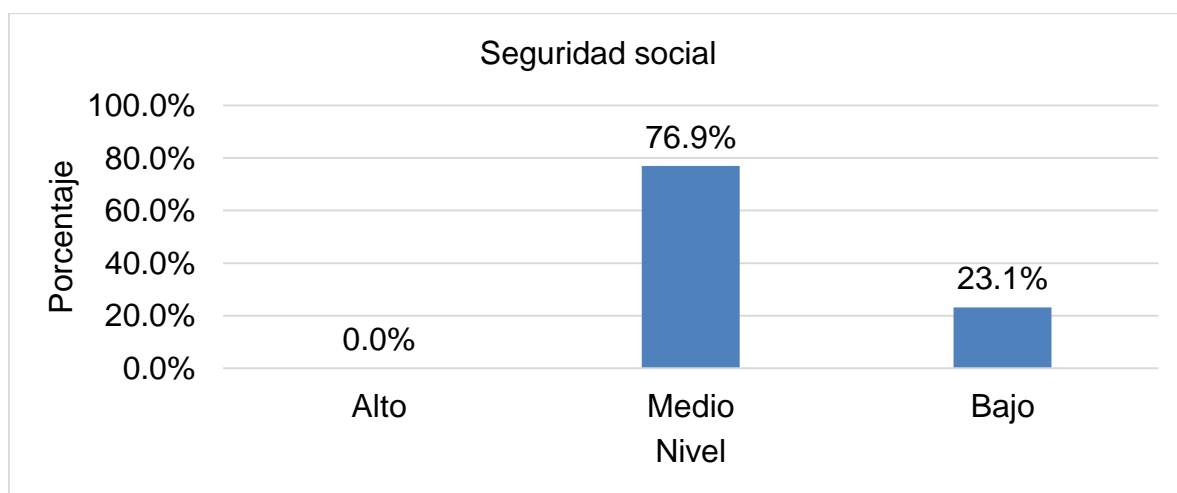
Percepción de los visitantes sobre la seguridad social en el distrito del Callao, 2023

Nivel	N°	%
Medio	280	76.9%
Bajo	84	23.1%
Total	364	100%

Nota: Resultados del trabajo de campo realizado en mayo 2023 procesado en Excel versión 2021.

Figura 3

Percepción de los visitantes sobre la seguridad social en el distrito del Callao, 2023



Nota: Datos tomados de la tabla 3

En la tabla 3 y figura 3 se aprecia que, el 76.9% de los visitantes del distrito del Callao percibió a la seguridad social en un nivel medio (280 visitantes), debido a

que algunos no presenciaron policías y serenazgo en la ciudad, además, de la poca presencia de videocámaras para el patrullaje. Por último, un 23.1% percibió un nivel bajo (84 visitantes); debido principalmente a que no se evidenció policías de turismo y comisarias cercanas.

Objetivo específico 3: describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad médica

Tabla 4

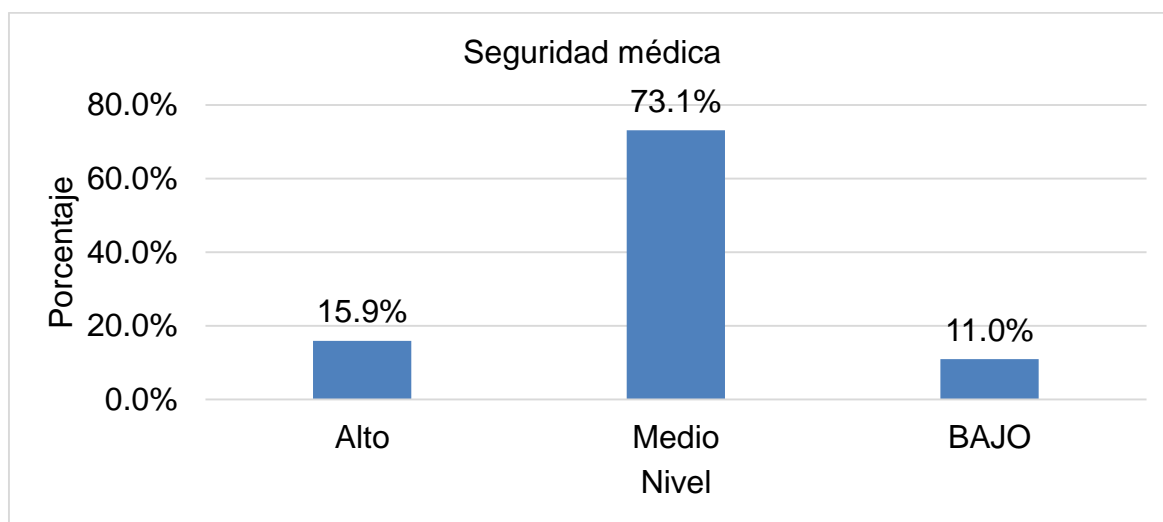
Percepción de los visitantes sobre la seguridad médica en el distrito del Callao, 2023

Nivel	N°	%
Alto	58	15.9%
Medio	266	73.1%
Bajo	40	11.0%
Total	364	100%

Nota: Resultados del trabajo de campo realizado en mayo 2023 procesado en Excel versión 2021.

Figura 4

Percepción de los visitantes sobre la seguridad médica en el distrito del Callao, 2023



Nota: Datos tomados de la tabla 4

En la tabla 4 y figura 4 se aprecia que, el 73.1% de los visitantes del distrito del

Callao percibió a la seguridad médica en un nivel medio (266 visitantes), debido a que algunos turistas indicaron que los atractivos turísticos cuentan con personal poco capacitado para brindar los primeros auxilios, además y algunos equipos no se encontraban en buen estado. Por otro lado, un 15.9% percibió un nivel alto (58 visitantes), debido a que se evidenciaba centros de atención de emergencias de primeros auxilios. Finalmente, un 11% percibió un nivel bajo (40 visitantes), ya que los centros atractivos no contaban con la cantidad suficiente de botiquines.

Objetivo específico 4: describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad informativa

Tabla 5

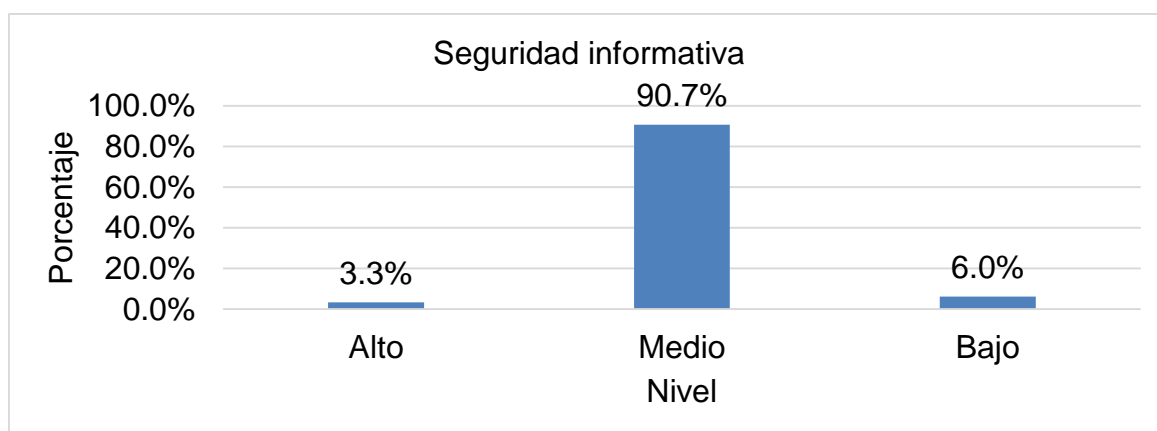
Percepción de los visitantes sobre la seguridad informativa en el distrito del Callao, 2023

Nivel	N°	%
Alto	12	3.3%
Medio	330	90.7%
Bajo	22	6.0%
Total	364	100%

Nota: Resultados del trabajo de campo realizado en mayo 2023 procesado en Excel versión 2021.

Figura 5

Percepción de los visitantes sobre la seguridad informativa en el distrito del Callao, 2023



Nota: Datos tomados de la tabla 5

En la tabla y figura 5 se aprecia que, el 90.7% de los visitantes del distrito del Callao percibió a la seguridad informativa en un nivel medio (330 visitantes), debido a que algunos no evidenciaron oficinas de información en las agencias de viajes, además, no existe suficiente información turística en los establecimientos de hospedaje. Por otro lado, un 6% percibió un nivel bajo (22 visitantes), debido a que no se evidenció botiquines suficientes para la atención médica y la información que se encuentra en internet y la brindan los pobladores es poco precisa. Finalmente, un 3.3% percibió un nivel alto (12 visitantes), debido a que algunos encuestados evidenciaron centros de atención de emergencias de primeros auxilios, así como la presencia de señalización en el distrito.

Objetivo específico 5: describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad de servicios turísticos

Tabla 6

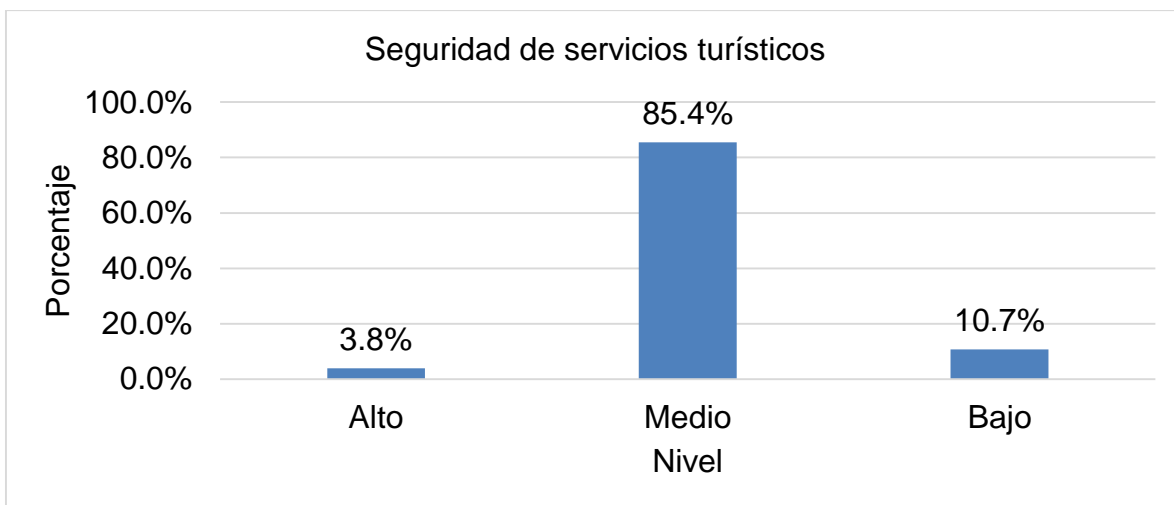
Percepción de los visitantes sobre la seguridad de servicios turísticos en el distrito del Callao, 2023

Nivel	N°	%
Alto	14	3.8%
Medio	311	85.4%
Bajo	39	10.7%
Total	364	100%

Nota: Resultados del trabajo de campo realizado en mayo 2023 procesado en Excel versión 2021.

Figura 6

Percepción de los visitantes sobre la seguridad de servicios turísticos en el distrito del Callao, 2023



Nota: Datos tomados de la tabla 6

En la tabla y figura 6 se aprecia que, el 85.4% de los visitantes del distrito del Callao percibió a la seguridad de servicios turísticos en un nivel medio (311 visitantes), debido a que presenciaron que algunos restaurantes trabajan de manera informal, también algunos hospedajes y que el personal de estos establecimientos no estaba bien capacitado para atender a los turistas. Por otro lado, un 10.7% percibió un nivel bajo (39 visitantes), ya que las agencias de viaje no tienen personal capacitado y los recorridos turísticos no cuentan con todos los protocolos de seguridad y un 3.8% percibió un nivel alto (14 visitantes), esto se debe a que si hay presencia de agentes de vigilancia en el distrito y las agencias de viaje si cumplen con los servicios ofrecidos.

Objetivo específico 6: describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad vial y transportes

Tabla 7

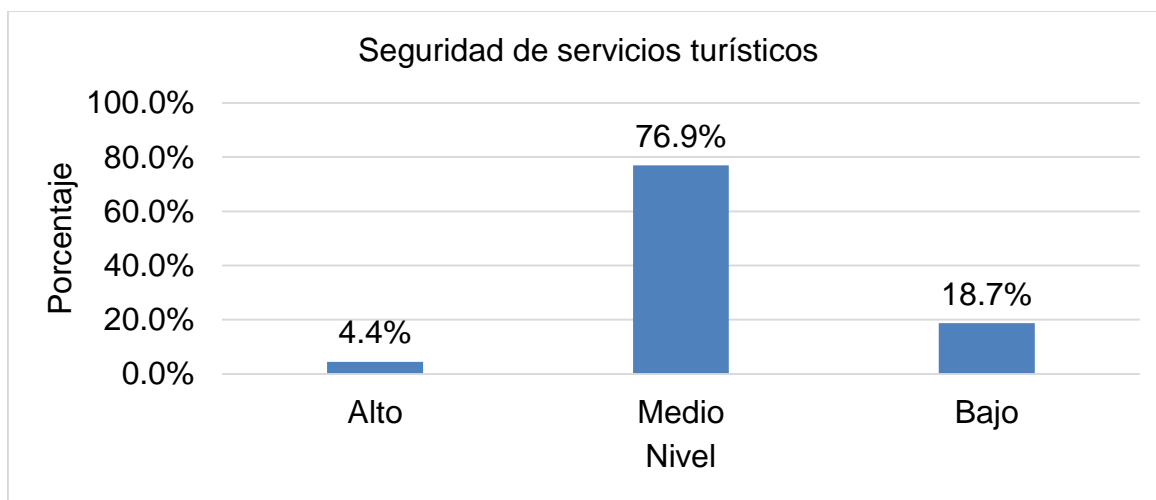
Percepción de los visitantes sobre la seguridad vial y transportes en el distrito del Callao, 2023

Nivel	N°	%
Alto	16	4.4%
Medio	280	76.9%
Bajo	68	18.7%
Total	364	100%

Nota: Resultados del trabajo de campo realizado en mayo 2023 procesado en Excel versión 2021.

Figura 7

Percepción de los visitantes sobre la seguridad vial y transportes en el distrito del Callao, 2023



Nota: Datos tomados de la tabla 7

En la tabla 7 y figura 7 se aprecia que, el 76.9% de los visitantes del distrito del Callao percibió a la seguridad vial y transportes en un nivel medio (280 visitantes), ya que cierta cantidad conductores no realizan el servicio de transporte de forma adecuada y algunos conductores y personas no cumplen las normas de seguridad vial y transporte. Por otra parte, un 18.7% percibió un nivel bajo (68 visitantes), debido a que las vías de acceso no se encontraban en mantenimiento, además, algunos manifestaron que los buses de transporte no se encuentran en estado de operatividad. Por último, un 4.4% percibió un nivel alto (16 visitantes), debido a que algunos encuestados señalaron que el distrito está correctamente señalizado para el desplazamiento de los vehículos y las personas.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como primer objetivo específico describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad pública en el distrito del Callao, 2023. En el cual se encontró que, el 70.6% de los visitantes percibió a la seguridad pública en un nivel medio, debido a que algunos manifestaron que el recorrido por el distrito no fue tranquilo y que algunas agencias de viajes eran informales. Esto se contrasta con lo obtenido por Huayhua (2020) quien concluyó que la seguridad pública presentó un nivel medio (59%). También, Arroyo y Najarro (2021) revelaron que la seguridad pública presentó un nivel medio (57%). Estos resultados son contrarios con el aporte teórico del Mincetur (2010) y Grünwald (2020), quienes indican que este tipo de seguridad es un método que consiente el libre traslado del viajero por el lugar turístico, reduciendo la cantidad de circunstancias de conflicto. Luego del análisis de los resultados ambas investigaciones, se observó una similitud en los niveles, es por ello que, se realizó una búsqueda de ciertas similitudes que justifiquen dichos resultados, es así que, se encontró que en los criterios de inclusión tanto el distrito de Barranco como el Centro Histórico de Lima tuvieron una muestra a turistas nacionales e internacionales mayores de 18 años, asimismo, aquellos que visitaron Barranco tuvieron un interés cultural y artístico, ya que es uno de los distritos más populares de Lima. En relación al centro histórico se resalta que el motivo de la visita fue conocer los monumentos históricos, esto significa que los lugares más desarrollados y céntricos son los que presentan mejor seguridad, debido a la mayor inversión que ejecutan las autoridades, lo que incrementa la cantidad de turistas.

En el segundo objetivo específico se planteó describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad social en el distrito del Callao, 2023. En los resultados se encontró que, el 76.9% de los visitantes percibió a la seguridad social en un nivel medio, debido a que no presenciaron policías y serenazgo en la ciudad, además, de la poca presencia de videocámaras para el patrullaje. Esto se contrasta con lo obtenido por Huayhua (2020) quien

concluyó que la seguridad social presentó un nivel medio (56%). Sin embargo, Arana (2019) encontró que la seguridad social presentó un nivel bajo (47%), ya que los visitantes consideraron que la corrupción y las huelgas son una dificultad para la excusión. En análisis de ambos estudios se evidencia similitudes y diferencias, en relación a las similitudes se encontró que ambos lugares fueron visitados por una razón cultural. Respecto a las discrepancias se encontró que el estudio actual y el antecedente consideraron una muestra muy diferente de 364 y 68, respectivamente, esto influye en los resultados obtenidos. Por otro lado, la diferencia del nivel medio del presente estudio con el nivel bajo de Arana se debe a que los turistas que visitan Ascope son de procedencia norteña y nacionales, principalmente; y, además, presenta menos cantidad de visitantes. Finalmente, Ascope es un lugar menos desarrollado y con menos agentes de seguridad. Estos resultados significan que los turistas priorizan conocer lugares culturales e históricos, debido a que esto genera un mayor enriquecimiento en conocimientos para las personas y a la vez contribuyen al crecimiento de la región visitada.

En el tercer objetivo específico se planteó describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad médica en el distrito del Callao, 2023. En los resultados se encontró que, el 73.1% de los visitantes percibió a la seguridad médica en un nivel medio, debido a que algunos turistas indicaron que los atractivos turísticos cuentan con personal poco capacitado para brindar los primeros auxilios, además y algunos equipos no se encontraban en buen estado. Esto se contrasta con lo alcanzado por Arana (2019) encontró que la seguridad médica presentó un nivel regular (53%), debido a que el lugar cuenta con medidas de protección frente a accidentes y existen seguros médicos. Estos resultados se avalan según el aporte teórico de Hernández et al (2020) quienes indicaron que la seguridad médica se basa en que las personas reciban una atención de calidad enfocada en sus necesidades primordiales, por ello, se infiere que los turísticas al calificar a este tipo de seguridad como regular es porque sí han recibido apoyo de parte del personal de salud. Finalmente, Mincetur (2010) refiere a esta clasificación

como un método de prevención, emergencia y salvaguarda médica al turista antes del viaje o durante su movimiento en el lugar turístico. En relación a las similitudes se debe a que los turistas no les ha ocurrido hechos que requieran ir al médico, es por ello que la percepción ha sido calificada como media y además observaron que si hay herramientas y medidas de protección por si ocurre algún accidente. Además, los resultados significan que en el Perú los centros de salud siguen presentado muchas deficiencias, además, de algunos profesionales pocos capacitados.

En el cuarto objetivo específico se planteó describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad informativa en el distrito del Callao, 2023. En los resultados se encontró que, el 90.7% de los visitantes percibió a la seguridad informativa en un nivel medio, debido a que algunos no evidenciaron oficinas de información en las agencias de viajes, además, no existe suficiente información turística en los establecimientos de hospedaje. Estos resultados se corroboran con lo obtenido por Arroyo y Najarro (2021) quienes encontraron que la seguridad de información y de facilitación presentó un nivel medio (55%). Sin embargo, los resultados son diferentes con lo obtenido por Enríquez (2018) quien encontró que la seguridad informativa en Rimac tuvo un nivel bueno, debido a que los turistas si consiguieron información confiable sobre las ofertas, además, recibieron una buena comunicación. Lo mencionado por este autor es semejante a lo que indica Grünewald (2020) quien señala que este tipo de seguridad se fundamenta en la obtención de información fiable sobre las ofertas de turismo. En relación a la similitud se debe a que se encontró que en ambos estudios los turistas no encontraron muchos puntos de información. Y respecto a la discrepancia se debe a que Rimac si cumplió con las expectativas del turista en relación a la seguridad informativa. En definitiva, este estudio ofrece una visión de la percepción de los visitantes sobre la seguridad informativa en el distrito del Callao en 2023. Los resultados resaltan la importancia de mejorar la disponibilidad y precisión de la información turística, así como fortalecer las medidas de seguridad informativa en las agencias de viajes y establecimientos de hospedaje. Los

resultados significan que el país carece de nuevos sistemas de información que permitan mantener informados a los diversos turistas de distintos países.

En el quinto objetivo específico se planteó describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad de servicios turísticos en el distrito del Callao, 2023. En los resultados se encontró que, el 85.4% de los visitantes percibió a la seguridad de servicios turísticos en un nivel medio, debido a que presenciaron que algunos restaurantes trabajan de manera informal, también algunos hospedajes y que el personal de estos establecimientos no estaba bien capacitado para atender a los turistas. Estos resultados se corroboran con lo obtenido por Montesdeoca et al. (2018) quien encontró que el 58% valoró como regular el servicio de hospedaje. También, se contrasta con lo alcanzado por Huayhua (2020) quien encontró que, la seguridad en servicios turísticos presentó un nivel medio (59%). Por otro lado, Fiallos y Usiña (2022) encontraron que la seguridad de los servicios en Baños de Agua Santa no fue óptima debido a que los turistas encontraron ausencia de información y desconocimiento de las normas de los establecimientos. Lo mismo encontró, Tubón (2019) quien concluyó que el robo y asalto fueron las causas principales de inseguridad percibida por los turistas nacionales e internacionales en la ciudad de Quito. En cambio, para los visitantes extranjeros el desempleo (12%) y la corrupción (11%) son factores para generar inseguridad en los terminales. Finalmente, Arana (2019) encontró que la seguridad en los servicios turísticos presentó un nivel alto (59%), puesto que los encuestados mostraron satisfacción en cuanto a la seguridad y a los servicios turísticos. Los resultados y estudios previos destacan la necesidad de mejorar la formalidad y capacitación en los establecimientos turísticos, así como garantizar el cumplimiento de los protocolos de seguridad. Estos hallazgos significan el fortalecimiento de la calidad y seguridad de los servicios turísticos en los países brindan una experiencia más satisfactoria para los visitantes.

En el sexto objetivo específico se planteó describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad vial y transportes en el distrito del Callao, 2023.

En los resultados se encontró que, el 76.9% de los visitantes percibió a la seguridad vial y transportes en un nivel medio, ya que cierta cantidad de conductores no realizan el servicio de transporte de forma adecuada y algunos conductores y personas no cumplen las normas de seguridad vial y transporte. Esto se contrasta con lo obtenido por Huayhua (2020) quien concluyó que la seguridad vial y transporte presentó un nivel medio (57%). Además, Arana (2019), encontró que la seguridad vial presentó un nivel regular (49%). Sin embargo, los resultados son contrarios con lo obtenido por Enríquez (2018) quien encontró que la seguridad vial en Rimac tuvo un nivel bueno, debido a que apreciaron que las vías de transporte estaban en buen estado y que los conductores sí respetan las señalizaciones. Esto coincide con el aporte teórico de Grünewald (2020) quien señala que este tipo de seguridad se enfoca principalmente en asegurar el tránsito seguro de los visitantes por los lugares turísticos. Es por ello que, se aprecia que los resultados destacan la necesidad de mejorar el servicio de transporte y el mantenimiento de las vías de acceso. Estos hallazgos pueden ser útiles para implementar medidas que promuevan la seguridad vial y el transporte eficiente en el distrito. En el análisis se evidencia similitudes y diferencias, en el caso de las similitudes se debe a que tanto el Centro Histórico de Lima y Ascope cuentan con vías regulares para acceder a sus centros turísticos, sin embargo, el caso del primer lugar no se respetan algunas normas, mientras que en Ascope se evidencia que falta mejorar las vías. Mientras que, en las diferencias se debe a que Rimac se caracteriza por ser un distrito desarrollado económicamente y socialmente. Eso significa que en ciudades desarrolladas la percepción de la seguridad vial puede ser mejor, sin embargo, en lugares menos desarrollados como Ascope es posible que exista una tendencia constante referida a la percepción de no tener las condiciones adecuadas, manejar bien y ser menos segura.

Respecto al objetivo general de la presente investigación se planteó determinar la percepción de los visitantes de la seguridad turística en el distrito del Callao, 2023. En los resultados se encontró que el 97% de los visitantes consideró a la seguridad turística en un nivel medio, los

encuestados manifestaron que era posible caminar de forma libre y tranquila por el distrito, también, se apreciaban agencias informales, poca presencia de policías y serenazgo, poca presencia de personal de primeros auxilios y algunos buses se encontraban en mal estado. Estos resultados son similares a lo obtenido por Arroyo y Najarro (2021), quienes encontraron como resultados que el nivel de seguridad turística en el distrito de Barranco en 2021 fue considerado medio, con un porcentaje de 57.80%. Asimismo, Huayhua (2020) concluyó que, la variable seguridad turística presentó un nivel medio (53%). Por último, Arana (2019) encontró que la seguridad turística presentó un nivel medio según el 73% de los turistas. Sin embargo, Mora et al. (2020) en su estudio sobre seguridad turística de la parroquia San Lorenzo en Ecuador encontraron que no existe control por parte de la policía. Los resultados señalan preocupaciones relacionadas con la falta de presencia policial, tanto en términos de cantidad como de ubicación estratégica. Es así que, se aprecia similitudes y diferencias, en el caso de las similitudes se debe a que tanto el Callao, Barranco y el Centro Histórico de Lima pertenecen a la capital, y presentan un mejor desarrollo, ya que todos los lugares son históricos y eso es un factor atractivo para el turista. Lo mismo ocurre con Ascope, que se caracteriza por ser un lugar atractivo culturalmente. Sin embargo, en el caso del estudio de Mora et al., en Ecuador, la percepción es muy diferente debido a la cultura, estándares de desarrollo y situaciones vividas tanto por turistas nacionales e internacionales. Esto significa que, los centros culturales e históricos de los países son los más desarrollados, por ser los más importantes y representativos.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que la seguridad turística en el distrito del Callao fue percibida en un nivel medio por el 97% de los encuestados.

Se encontró que la seguridad pública en el distrito del Callao fue percibida en un nivel medio por el 70.6% de los encuestados.

Se describió que la seguridad social en el distrito del Callao fue percibida en un nivel medio por el 76.9% de los encuestados.

Se encontró que la seguridad médica en el distrito del Callao fue percibida en un nivel medio por el 73.1% de los encuestados.

Se describió que la seguridad informativa en el distrito del Callao fue percibida en un nivel medio por el 90.7% de los encuestados.

Se demostró que la seguridad de servicios turísticos en el distrito del Callao fue percibida en un nivel medio por el 85.4% de los encuestados.

Se encontró que la seguridad vial y de transportes en el distrito del Callao fue percibida en un nivel medio por el 76.9% de los encuestados.

VII. RECOMEDACIONES

- Respecto a la seguridad turística, las autoridades del distrito deben instalar cámaras de seguridad en lugares estratégicos, como calles principales, plazas y zonas turísticas, para monitorear y registrar posibles incidentes.
- Respecto a la seguridad pública, las autoridades del distrito deben desarrollar programas de prevención del delito que involucren a la comunidad local. Estos programas pueden incluir actividades educativas, talleres y campañas de concientización sobre la seguridad y la prevención del delito.
- Respecto a la seguridad social, las autoridades deben fomentar convenios con las instituciones educativas del distrito para difundir la importancia y los mecanismos de seguridad.
- Respecto a la seguridad médica, los administradores de los atractivos turísticos del distrito deben capacitar al personal en primeros auxilios y garantizar que cuenten con equipos en buen estado. Asimismo, deben establecer protocolos claros de atención de emergencias y asegurar la disponibilidad de suficientes botiquines en los centros turísticos.
- Respecto a la seguridad informativa, los dueños de los atractivos turísticos del distrito deben tener agentes de seguridad en las agencias de viajes y los establecimientos de hospedaje.
- Respecto a la seguridad de servicios turísticos, las autoridades deben establecer convenios entre las empresas turísticas y las autoridades locales, como la policía y el municipio, para mejorar la seguridad.
- Respecto a la seguridad vial y transportes, las autoridades del distrito deben fomentar el uso del transporte público y de medios de transporte sostenibles, como la bicicleta, lo cual puede contribuir a reducir la congestión vehicular y mejorar la seguridad vial.

REFERENCIAS

- Andrade, L. (2022). Seguridad pública y videovigilancia: Una óptica criminológica. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, 11(21), 50-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8536787>
- Arana, J. (2019). *La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23915>
- Arroyo, A. y Najarro, J. (2021). *Seguridad turística en el distrito de Barranco, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109814>
- CamexPerú (2022). *Seguridad turística en el Perú*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/seguridad-turistica-en-el-peru>
- Castro, W.F. y Godino, J.D. (2011). Métodos mixtos de investigación en las contribuciones a los simposios de la SEIEM (1997-2010). *Investigación en Educación Matemática XV*, 99. <http://funes.uniandes.edu.co/1803/>
- Corzo, D. (2020). Results of the Implementation of the Strategic Plan for Tourism Safety in Colombia, Case: Tourism Safety Councils. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3644432
- Diario Gestión (2020). *El 24% de agencias de viaje y turismo del distrito de Miraflores operan de manera informal*. <https://gestion.pe/economia/el-24-de-agencias-de-viaje-y-turismo-del-distrito-de-miraflores-operan-de-manera-informal-noticia/>
- Enríquez, C. (2018). *La seguridad turística en el espacio turístico del distrito Rímac, 2018*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47646>
- Fiallos, C. y Usiña, J. (2022). *La seguridad turística como estrategia operativa del turismo de aventura en Baños de Agua Santa*. [Tesis de pregrado, Universidad de las Fuerzas Armadas]. <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/28505>
- Foro económico mundial (2019). *Informe sobre los viajes y el turismo Competitividad 2019*. <https://www.unwto.org/es/news/recuperacion-del-turismo-gana-impulso-tras-la-disminucion-de-las-restricciones>

- Gálvez, P., Ramírez, K., Pinos, M., Mero, D. (2020). Security and tourism: Security plan for tourist areas in manta-Ecuador. *Revista venezolana de gerencia*, 25(3), 179 – 194.
<https://doaj.org/article/9ec14c770cd546f5b2cc0440eec5adde>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4thed.). Boston: Allyn & Bacon
- Gobierno Regional de Lima (2020). *Informe sobre PERTUR Lima 2020-2025. Plan Estratégico Regional de Turismo*.
<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/2367408-pertur-lima-region>
- Grünwald, L. (2018). *Qué es la Seguridad Turística. La seguridad turística es una nueva especialidad de la Seguridad, necesaria en muchos de nuestros países*. Foro de Seguridad, Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad.
http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw-Hill Education.
- Huayhua, L. (2020). *La seguridad turística en el Centro Histórico de Lima, 2020*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56034>
- Martínez, M. y Quintana, B. (2019). *Análisis de la seguridad turística en el Malecón Simón Bolívar para el diseño de un programa de asistencia al turista*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46333>
- Merlo, E. Loor, E. y Carrera, M. (2018). *Plan Estratégico de seguridad turística del cantón Portoviejo en la provincia de Manabí*. [Tesis de pregrado, Universidad San Gregorio de Portoviejo].
<http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/961>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (2020). *Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Piura, 2020*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1021370/Piura_Nivel_Satisfaccion__Turista_2020.pdf
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (2020). *Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Ica, 2020*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1021369/Ica-Nivel-Satisfaccion-Turista-2020.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (2020). *Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Tumbes, 2020.*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1021372/Tumbes-Nivel-Satisfaccion-Turista-2020.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (2020). *Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Tacna, 2020.*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1021371/Tacna-Nivel-Satisfaccion-Turista-2020.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (2020). *Reporte Mensual Turismo, abril, 2020.*

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/866107/RMT_Abril_2020.pdf

Montesdeoca, M., Lemoine, F., Zamra, Y., Zambrano, J. y Álvarez, M. (2018). La seguridad turística e impacto social en comunidades del Cantón San Vicente: caso playa "los perales. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(8).

<https://core.ac.uk/download/pdf/235988356.pdf>

Mora-Pisco, C., Biler-Reyes, S. y Catagua-Mieles, J. (2020). Análisis de Seguridad Turística de la Parroquia San Lorenzo. *Revista Dominio Las Ciencias*, 6 (4), 542-551.

<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1483/2728>

Organización Mundial del Turismo (2022). *La recuperación del turismo gana impulso tras la disminución de las restricciones y el aumento de la confianza.*

<https://www.unwto.org/es/news/recuperacion-del-turismo-gana-impulso-tras-la-disminucion-de-las-restricciones#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20%C3%BAltima%20encuesta%20del,levantando%20las%20restricciones%20de%20viaje.>

Pacheco, H. y Taris, A. (2020). *"Gestión y seguridad turística en la ciudad de Riobamba"*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo].

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6637>

Restrepo, J. (2019). Constructo conceptual y constitucional de la seguridad social en salud y derecho a la salud. *Revista Encuentros*, 17(1).

<https://www.redalyc.org/journal/4766/476661525008/476661525008.pdf>

Rosado, A., Segovia, M. y Asiria, I. (2021). *Inseguridad turística en Bacalar Pueblo Mágico*.

https://www.researchgate.net/publication/355889732_inseguridad_turistica_en_bacalar_pueblo_magico

Solórzano, M. y Contreras, R. (2019). Seguridad, tecnologías de la información y derechos humanos: impunidad gubernamental e inercia ciudadana. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*, 13(44).

<https://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v13n44/1870-2147-rius-13-44-281.pdf>

Tarlow, P. (2014). *Seguridad Turística. Estrategias para gestionar eficazmente el riesgo y la seguridad en los viajes*. ISBN: 9780124115729.

Tubón, M. (2019). *La percepción sobre la seguridad turística en visitantes de los terminales terrestres del Distrito Metropolitano de Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador].

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20351>

Vallejo, A. y Álvarez, J. (2022). Impacto del Covid-19 en la demanda turística de la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 7(1).

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-65872022000100033&lang=es

Vargas-Téllez, G. (2021). Aproximación teórica a la prevención del delito y la seguridad pública. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 7(13).

<https://revistasnicaragua.cnu.edu.ni/index.php/revciejupol/article/view/7194/8833>

Wang, J. Liu-Lastres, B., Ritchie, B. Dong-Zi, P. (2019). Risk reduction and adventure tourism safety: An extension of the risk perception attitude framework (RPAF). *Tourism Management*, 74, 247-257.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517719300615>

Zou, X. y Meng, F. (2018). Chinese tourists' sense of safety: perceptions of expected and experienced destination safety. *Current Issues in Tourism*, 23.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13683500.2019.1681382>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistência

Análisis de la seguridad turística en el distrito del callao

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la percepción de la seguridad turística de los visitantes en el distrito del Callao, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la percepción de la seguridad pública de los visitantes en el distrito del Callao, 2023?</p> <p>¿Cuál es la percepción de la seguridad social de los visitantes en el distrito del Callao, 2023?</p> <p>¿Cuál es la percepción de la seguridad médica de los visitantes en el distrito del Callao, 2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la percepción de la seguridad turística de los visitantes en el distrito del Callao, 2023</p> <p>Objetivos específicos:</p>	Seguridad turística	Seguridad pública	<ul style="list-style-type: none"> - Libre recorrido del turista. - Respeto entre las personas - Cumplimiento de las políticas de seguridad - Información veraz y confiable - Agencias de viaje 	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Población: 1 6683 visitantes al Distrito del Callao.</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>Probabilístico, aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: 364</p>
	Seguridad social		<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de comisaría. - Presencia de policías de turismo - Presencia policial nacional. - Presencia de patrullaje - Presencia de videocámaras 		
	Seguridad médica		<ul style="list-style-type: none"> - Centros de atención de emergencias de primeros auxilios. - Botiquín para atención médica. - Personal capacitado - Equipos en buen estado. 		
	Seguridad informativa		<ul style="list-style-type: none"> - Oficinas de información de las agencias de viajes. - Información turística en los establecimientos de hospedaje - Señalización turística en los atractivos - Señalización turística en el distrito - Información verdadera sobre los servicios 		

<p>¿Cuál es la percepción de la seguridad informativa de los visitantes en el distrito del Callao, 2023? ¿Cuál es la percepción de la seguridad de servicios turísticos de los visitantes en el distrito del Callao, 2023? ¿Cuál es la percepción de la seguridad vial y transportes de los visitantes en el distrito del Callao, 2023?</p>	<p>visitantes sobre la seguridad médica.</p> <p>Describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad informativa.</p> <p>Describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad de servicios turísticos.</p>		<p>Seguridad de servicios turísticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Agentes de vigilancia en los lugares turísticos. - Formalización de los restaurantes - Formalización de los hospedajes - Cumplimiento de los servicios ofrecidos - Personal capacitado en la operación turística - Protocolos de seguridad en los recorridos turísticos. 	<p>visitantes</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>
	<p>Describir la percepción de los visitantes sobre la seguridad vial y transportes.</p>		<p>Seguridad vial y del transporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vías de acceso - Señalización suficiente - Estado de operatividad buses de transporte - Conductores capacitados - Cumplimiento de las normas de manejo 	

Matriz de operacionalización de la variable Seguridad turística

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO /ESCALA
Seguridad turística	La seguridad turística es un patrón estadísticamente dominante de valoración de la persona durante el impulso de la actividad turística que implica una serie de factores para la demanda, los cuales se pueden comprender fundamentalmente en nueve puntos (Mincetur, 2010).	La seguridad turística y sus dimensiones se medirán a través de un cuestionario cerrado tipo Likert con 5 opciones de respuesta (Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca).	Seguridad pública	<ul style="list-style-type: none"> • Libre recorrido del turista. • Respeto entre las personas • Cumplimiento de las políticas de seguridad • Información veraz y confiable • Agencias de viaje 	1, 2, 3, 4, 5	Cuestionario/ Ordinal
			Seguridad social	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de comisaria. • Presencia de policías de turismo • Presencia policial nacional. • Presencia de patrullaje • Presencia de videocámaras 	6,7, 8,9,10	
			Seguridad médica	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de atención de emergencias de primeros auxilios. • Botiquín para atención médica. • Personal capacitado • Equipos en buen estado. 	11,12, 13,14	
			Seguridad informativa	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas de información de las agencias de viajes. • Información turística en los establecimientos de hospedaje • Señalización turística en los atractivos • Señalización turística en el distrito 	15,16,17,18,19	

	<ul style="list-style-type: none"> • Información verdadera sobre los servicios 	
Seguridad de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Agentes de vigilancia en los lugares turísticos. • Formalización de los restaurantes • Formalización de los hospedajes • Cumplimiento de los servicios ofrecidos • Personal capacitado en la operación turística • Protocolos de seguridad en los recorridos turísticos. 	20,21,22,23,24,25
Seguridad vial y de transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Vías de acceso • Señalización suficiente • Estado de operatividad buses de transporte • Conductores capacitados • Cumplimiento de las normas de manejo 	26,27,28,29,30

Fuente: MINCETUR (2010) y Grünewald (2020).

Anexo N° 03: Instrumento

Cuestionario sobre la Seguridad turística

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger datos para determinar la percepción de la Seguridad Turística en los atractivos turísticos: Museo Fortaleza del Real Felipe, Museo Naval del Perú "Capitán de Navío Julio José Elias Murguía", Reserva Nacional Sistema de Islas, Islotes y Puntas Guaneras – Palomino del distrito del Callao., 2023, con la finalidad de desarrollar un estudio de tipo académico de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo. Por lo cual, se le pide ser objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece de antemano por su participación y colaboración.

Consentimiento informado:

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación y se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo?? Por favor marque con una (X) su respuesta.	SI	NO
---	----	----

Datos generales

Edad:

Sexo:

Ocupación:

Procedencia (departamento o país):

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

INSTRUCCIONES: Lea de forma cuidadosa el enunciado y responda marcando con una "X" la respuesta que considere conveniente.

1. Callao Monumental
2. Museo Naval Casa Grau
3. Fortaleza del Real Felipe
4. Museo Abtao
5. Playas del Callao

VARIABLE: SEGURIDAD TURÍSTICA						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Dimensión seguridad pública						
1	Mi recorrido por el distrito del Callao lo he realizado libre y con tranquilidad.					
2	En el distrito se evidencia respeto entre las personas.					
3	Se evidencia el cumplimiento de las políticas de seguridad en el distrito.					
4	En el distrito las empresas turísticas brindan información veraz y confiable.					
5	En el distrito se evidencia empresas de agencias viajes informales.					
Dimensión seguridad social						
6	Evidencio una comisaría en el distrito para la atención inmediata de los turistas.					
7	Evidencio en el distrito la presencia de policías de turismo.					
8	En el distrito se evidencia la presencia de la policía nacional.					
9	El distrito se evidencia con personal de serenazgo para proteger al turista.					
10	El en distrito se evidencia la presencia de videocámaras para el patrullaje.					
Dimensión seguridad médica						
11	Evidencio en el distrito centros de atención de emergencias de primeros auxilios.					
12	Se evidencia en los atractivos un botiquín para atención médica.					
13	En los atractivos turísticos el personal está capacitado en primeros auxilios.					
14	En el distrito se evidencia equipos en buen estado para la atención de primeros auxilios al turista.					
Dimensión seguridad informativa						

15	Evidencio en el distrito oficinas de información de las agencias de viajes.					
16	Existe información turística en los establecimientos de hospedaje.					
17	En los atractivos se evidencia señalización turística.					
18	Evidencio en el distrito señalización turística que me ayuda a orientar.					
19	Los pobladores del distrito brindan información verdadera sobre los lugares turísticos.					
20	La información turística brindada en internet sobre el distrito del Callao es confiable y veraz.					
Dimensión seguridad de servicios turísticos						
21	Se evidencia agentes de vigilancia en los lugares turísticos del distrito.					
22	Los restaurantes del distrito trabajan de manera formal en la prestación de sus servicios.					
23	Los hospedajes del distrito trabajan de manera formal en la prestación de sus servicios.					
24	Las agencias de viaje cumplen con todos los servicios ofrecidos en el recorrido.					
25	En los hospedajes del distrito se evidencia personal capacitado para la atención al turista.					
26	En las agencias de viaje del distrito se evidencia personal capacitado para la atención al turista.					
27	Los recorridos turísticos en los atractivos cuentan con protocolos de seguridad.					
Dimensión seguridad vial y de transporte						
28	Las vías de acceso al distrito están en buen estado de mantenimiento.					
29	El distrito está correctamente señalizado para el desplazamiento de los vehículos y las personas.					
30	Los buses de transporte se encuentran en estado de					

	operatividad.					
31	Los conductores realizan el servicio de transporte de forma adecuada.					
32	Los conductores y personas cumplen las normas de seguridad vial y transporte.					

Anexo N° 04: Consentimiento informado

Consentimiento informado

Título de la investigación: Análisis de la seguridad turística en el distrito del Callao, 2023

Investigador principal: Ramos Montalbán, Liliana Del Rosario y Vertiz Guerrero, Karol Araseli

Asesor:

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Análisis de la seguridad turística en el distrito del Callao, 2023, cuyo propósito es Determinar la percepción de la seguridad turística de los visitantes en el distrito del Callao, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de Escuela Profesional de administración en turismo y hotelería, de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 30 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación.

Lima, 02 de noviembre del 2022

Anexo N° 05: Validez de instrumento de recolección de datos
Firma de los expertos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 23 de noviembre del 2022

Apellido y nombres del experto: Miguel Ruiz Palacios

DNI: 43678006

Teléfono: -

Título/grados: MG. Administración

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?			
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____

FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 18 de noviembre del 2022.

Apellido y nombres del experto: BAZALAR PAZ, MIGUEL ANGEL

D/As: 25793885

Teléfono: 989193334

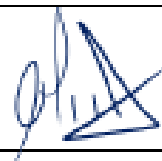
Título/grados: Economista / Doctor en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente – Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO.

	ARTÍCULO	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 18 de noviembre del 2021

Apellido y nombres del experto: Ramos La Rosa Patricia

DNI: 42929056

Teléfono: 901352092

Título/grados: Dra. Administración en Negocios Globales

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APROPIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1.	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2.	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5.	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6.	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7.	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8.	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9.	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS:



 FIRMA DEL EXPERTO

Validez de contenido del instrumento de seguridad turística con V-Aiken

Item	E1	E2	E3	V-Aiken	Escala
1	1	1	1	1	Perfecta
2	1	1	1	1	Perfecta
3	1	1	1	1	Perfecta
4	1	1	1	1	Perfecta
5	1	1	1	1	Perfecta
6	1	1	1	1	Perfecta
7	1	1	1	1	Perfecta
8	1	1	1	1	Perfecta
9	1	1	1	1	Perfecta
10	1	1	1	1	Perfecta
11	1	1	1	1	Perfecta
12	1	1	1	1	Perfecta
13	1	1	1	1	Perfecta
14	1	1	1	1	Perfecta
15	1	1	1	1	Perfecta
16	1	1	1	1	Perfecta
17	1	1	1	1	Perfecta
18	1	1	1	1	Perfecta
19	1	1	1	1	Perfecta
20	1	1	1	1	Perfecta
21	1	1	1	1	Perfecta
22	1	1	1	1	Perfecta
23	1	1	1	1	Perfecta
24	1	1	1	1	Perfecta
25	1	1	1	1	Perfecta
26	1	1	1	1	Perfecta
27	1	1	1	1	Perfecta
28	1	1	1	1	Perfecta
29	1	1	1	1	Perfecta
30	1	1	1	1	Perfecta
31	1	1	1	1	Perfecta
32	1	1	1	1	Perfecta

Anexo N° 06: Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Confiabilidad de la variable seguridad turística

N°	SEGURIDAD TURÍSTICA																																Sumatoria
	Seguridad pública					Seguridad social					Seguridad médica				Seguridad informativa					Seguridad de servicios turísticos					Seguridad vial y de transporte								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	110	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	158	
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	114	
4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	1	108	
5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	140	
6	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	128	
7	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	109	
8	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	129	
9	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	114	
10	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	115	
11	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	132	
12	4	3	4	4	5	3	3	2	3	4	3	2	1	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3	1	3	3	4	4	4	4	4	107	
13	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	111	
14	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	98	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	127	
16	4	4	4	3	1	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	103	
17	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	88	
18	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	122	
19	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	126	
20	4	4	1	2	2	1	1	1	4	1	2	2	4	2	2	1	1	1	1	4	1	2	1	4	1	4	1	1	1	3	3	67	
21	5	4	4	3	2	2	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	1	4	1	110		
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	158		
23	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	155	
24	5	5	5	5	5	3	1	4	5	5	5	3	5	3	4	2	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	1	4	2	5	4	131	
25	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	127	
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	121	
27	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	3	4	3	2	4	4	4	5	3	123	
28	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	2	4	3	3	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	1	117		
29	3	4	1	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	4	1	2	4	4	3	4	1	3	3	4	5	4	4	4	4	3	107		
30	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	5	3	4	4	4	5	5	117	
	0.8	0.3	0.9	0.5	0.9	1.0	1.4	1.0	0.6	0.8	0.9	0.8	0.8	0.7	0.6	1.2	0.8	0.8	0.8	0.4	0.7	1.1	0.8	0.9	0.8	0.7	0.6	0.6	1.1	0.8	1.1	1.5	26.9

α = 0.989

De acuerdo a los resultados de la prueba piloto en la variable: seguridad turística se obtuvo un $\alpha = ,989$ siendo el coeficiente de confiabilidad MUY BUENO o EXCELENTE.

Anexo N° 07: Fórmula para muestra

Y, para determinar la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas.

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

$$n = \frac{1.96^2 * 6683 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(6683 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 364 \text{ visitantes}$$

Leyenda:

n: Muestra

Z: Nivel de confianza

p: Posibilidad de éxito

q: Posibilidad de fracaso

e: Margen de error

Anexo N° 08: Porcentaje de similitud

RAMOS_Y_VERTIZ02.pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	travelplugcolombia.com Fuente de Internet	<1%
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
8	prezi.com Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1%

Anexo N° 09: Evidencias de encuesta Encuesta en el atractivo turístico Real Felipe



Fuente: registro fotográfico de trabajo de campo 15 mayo de 2023 – 10:35 horas



Fuente: registro fotográfico de trabajo de campo 15 mayo de 2023 – 10:45 horas

Anexo N° 09: Evidencias de encuesta Encuesta en el atractivo turístico Museo Naval



Fuente: registro fotográfico de trabajo de campo 15 mayo de 2023 – 11:25 horas



Fuente: registro fotográfico de trabajo de campo 15 mayo de 2023 – 12:00 horas

Anexo N° 10: Evidencias de encuesta Encuesta en el atractivo turístico Islas Palomino



Fuente: registro fotográfico de trabajo de campo 15 mayo de 2023 – 14:30 horas



Fuente: registro fotográfico de trabajo de campo 15 mayo de 2023 – 15:00 horas