



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

**“La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del
Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

AUTORA

Kely Marilyn Núñez Sovero

ASESOR

Mg. Sc. Samanta Hilda Calle Ruiz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Responsabilidad Social

LIMA - PERÚ

2017

PÁGINAS PRELIMINARES

Página de jurado



Mg. Asencio Reyes Luz Irene

Presidente



Mg Sc. Calle Ruiz Samanta Hilda

Secretaria



Mg. Zúñiga Porras Walter Enrique

Vocal

Dedicatoria

A mis padres, a mis hermanos, a mi familia que siempre me han apoyado en cada momento de mi vida. A Dios por ser mi guía, mi fortaleza en este camino largo que es la vida.

A todos mis amigos quienes me han apoyado en las dificultades, alegrías y logros.

Agradecimiento

A Dios, a mi madre, a mis hermanos y amigos quienes han sido mi fuerza, motivación para vencer muchas dificultades, vivir muchas alegrías en cada momento de mi vida.

A todos los profesores quienes han sido mi guía y ejemplo a seguir en la vida.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Kely Marilyn Núñez Sovero con DNI N° 41845903, en efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de diciembre del 2017.



Kely Marilyn Núñez Sovero

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presenté ante ustedes la Tesis Títulada **“La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017”** y comprende los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar la situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

Atte,



Kely Marilyn Núñez Sovero

Índice

	Página
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías Relacionadas al tema	20
1.4. Formulación al problema	26
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Objetivos	28
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variables, operacionalización	31
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	34
2.5. Métodos de análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40

IV.	DISCUSIÓN	45
V.	CONCLUSIONES	51
VI.	RECOMENDACIONES	54
VII.	REFERENCIAS	56
ANEXOS		
Anexo 1:	Instrumento	62
Anexo 2:	Matriz de consistencia	64
Anexo 3:	Validación del instrumento	66
Anexo 4:	Evaluación de la similitud de Tesis con turnitin	71
Anexo 5:	Mapa del Centro Histórico del Rímac	72
Anexo 6:	Mapa de seguridad	73
Anexo 7:	La cruzada por la seguridad ciudadana	74
Anexo 8:	Cerro San Cristóbal	75
Anexo 9:	Rímac PNP	76
Anexo 10:	La Republica	77
Anexo 11:	Junta vecinal	78
Anexo 12:	Resultados del procesamiento de datos por ítems	79

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo principal determinar la situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017. Se utilizaron los fundamentos de Mincetur 2010. El tipo de investigación fue aplicada, nivel de investigación fue descriptivo y diseño de investigación no experimental. El tamaño de la muestra calculada fue de 384. La validez del instrumento se obtuvo mediante juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach. La recolección de datos se obtuvo a través de un cuestionario con 34 ítems con escala de 5 categorías. El análisis de datos se hizo utilizando el programa estadístico SPSS versión 22.0, llegando a evidenciar que la situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional es bueno.

Palabras claves: Seguridad, seguridad turística, seguridad pública.

ABSTRACT

The main objective of the investigation was to determine the actual situation of the tourist security of Historic Center of Rimac, from the perspective of national tourist, 2017. The type of research was applied; level of descriptive research and non-experimental research design. The sample size calculated was 384. The validity of the instrument was obtained through expert judgment and reliability with Cronbach's alpha coefficient. The data collection was obtained through one questionnaire with 34 items with a scale of 5 categories. The analysis of the data was done using the statistical program SPSS version 22.0, showing that the actual situation of the tourist security of Historic Center of Rimac was good.

Keywords: Security, tourist security, public security.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional, la actividad turística es un gran potencial socioeconómico, que contribuye con muchos beneficios, como mayor ingreso de PBI, generación de empleos, mejora de infraestructuras, calidad de vida y entre otros. Scowsill (2017) indica que “el turismo representa el 10% del PIB mundial [...] uno de cada 11 empleos depende del turismo” (p.1). Sin embargo, existen aspectos negativos que está afectando el desarrollo de la actividad turística. Hay una gran preocupación frente a la delincuencia, violencia, la agresión física, homicidios, accidentes que existen en un destino turístico que perjudica mucho a la imagen, así como también a la perspectiva del lugar, trayendo como consecuencia, que la demanda turística se abstengan o retraiga en visitar un lugar turístico.

Al respecto, Grünewald (1998) afirma que “La imagen de inseguridad de un destino se establece en el mercado. Por ejemplo, en el 2001 EE. UU colocó a Argentina como un país de riesgo en la categoría “Public Announcements por la crisis económica y social en 2001” (p.10). Lo cual indica que la inseguridad turística influye mucho a la hora de escoger un destino turístico no solo por el temor a ser atacados por algún delincuente o sufrir un accidente sino también por la falta de medidas de seguridad en establecimientos turísticos, en centros médicos, en eventos, en las calles, en vías de tránsito, así como también la publicidad turística engañosa a causa de la irresponsabilidad de empresas, organizaciones y autoridades públicas o privadas que no cumplen con las medidas de seguridad establecidas por la Ley N° 29408. Asimismo, los reglamentos de los prestadores de servicios turísticos por MINCETUR. Según García (2009) señala que” en el Artículo N° 28, de la Ley general del turismo N° 29408, las obligaciones generales de los prestadores de servicios turísticos, en el desarrollo de sus actividades deben de cumplir con las normas, requisitos, procedimientos para el desarrollo de sus actividades” (p.4).

Los prestadores de servicios solo buscan su beneficio, sin tomar en cuenta que a largo plazo puede traer consecuencias irreversibles como la muerte de personas inocentes, la mala experiencia de un servicio, la falta de calidad de servicio, generando una imagen de inseguridad en un sector turístico. Es por ello, que la seguridad es un elemento esencial para la calidad de vida de sus

pobladores como para los turistas, se ha convertido en un referente básico para el desarrollo turístico en los destinos” (MINCETUR, 2010, p.31). Por tanto, la base fundamental e indispensable para el desarrollo de la actividad turística de un espacio turístico es la seguridad turística, durante el proceso de elección, así como durante la visita de un destino turístico.

A nivel nacional, muchos de los turistas que desean visitar Perú, se sienten atraídos por el gran potencial turístico que posee el país. Sin embargo, a la vez muchos de ellos se limitan por visitarlo por el temor de ser agredidos físicamente, psicológicamente, ser despojados de sus bienes, recibir una mala experiencia o poner en riesgo sus vidas, no solo en la calle sino también dentro de un establecimiento turístico, un evento, una reunión, una celebración entre otros, por la falta de empresas turísticas debidamente reglamentadas. Por ejemplo: Huamani (2017) sostiene que “unas bandas de delincuentes fueron capturados por hacerse pasar por empleados del aeropuerto Jorge Chávez para robar el equipaje a un turista que llegó de Panamá” (p.1).

Este hecho nos indica que ni siquiera en un aeropuerto que es una empresa bien equipada con medidas de seguridad está libre de delincuentes. Lo cual, puede traer graves consecuencias a corto y a largo plazo, en la imagen y percepción de riesgos de un destino. Por ello, se creó la Red de la Protección al Turista, para prevenir e identificar posibles riesgos que podría afectar el desarrollo de la actividad turística, con el fin de garantizar la seguridad integral del turista. En el Artículo N° 35 de la Ley General del Turismo N° 29408 (2009) sostiene que “se creó la red de protección al turista para proponer y coordinar medidas para la protección y defensa de los turistas y de sus bienes” (p.5). Posteriormente, el Plan de Protección al Turista fue elaborado por la Red de Protección al Turista, trabajo desarrollado por el MINCETUR, en el año 2010. Con el fin de mejorar la seguridad turística, con ella la imagen y desarrollo socioeconómico del país.

A nivel local, el distrito de Rímac cuenta con un gran potencial histórico, cultural, posee el 40% del Patrimonio del Centro Histórico de Lima. Sin embargo, a pesar de su apogeo en la época virreinal y que ha sido considerado Patrimonio Mundial de la Humanidad por la UNESCO en el año 2015, muchos de los visitantes no ingresan a las alamedas, iglesias, casonas, plazuelas, etc. La

mayoría de visitantes se quedan en la entrada del jirón Trujillo o solo pasean alrededor de ella porque antes de ingresar siempre preguntan si es seguro o no transitar por estos lugares. A pesar de ello, algunos de los turistas apuestan por ingresar y otros solo se regresan al Centro Histórico de Lima.

A diferencia, de este destino turístico que si obtiene una elevada afluencia turística. Muchos preguntan ¿Porque sucede este hecho? ¿Porque la baja afluencia turística en el Centro Histórico del Rímac? El distrito de Rímac enfrenta una realidad no muy basta ya que día a día suceden hechos delictivos, accidentes que amenazan y ponen en riesgo la vida y la tranquilidad de las personas quienes transitan, viven y trabajan por este sector como robos, intento de asesinato, muertes inocentes, el narcotráfico, drogadicción, agresión física, etc. Por ejemplo: Chipana (2017) afirma que “un bus turístico de la empresa Green Bus se desbarrancó cuando descendía del cerro San Cristóbal, donde siete personas murieron en el acto y al menos 50 quedaron heridas” (p.1). (Anexo 9)

Además, Vera (2016) afirma que "el agente de seguridad que comía en un restaurante de chifa del Rímac se defendió a balazos de un asalto a mano armada "(p.1). (Anexo 11) De modo que, la seguridad turística en el Centro histórico del Rímac es un factor preocupante que enfrenta tanto al turista, operadores de turismo y a la misma población rímenses poniendo en riesgo la integridad física, la psicología y la economía de las personas. Esto hace que el turista no regrese otra vez a este sector y fomente la inseguridad del lugar, afectando negativamente a la imagen del Centro Histórico de Rímac, a pesar de que, cuenta con el apoyo de la Policía Nacional del Perú, de la Municipalidad del Rímac y otras entidades públicas y privadas que se preocupan por mejorar las condiciones de seguridad turística, no es suficiente para acabar con esta realidad.

Frente a ello, la Municipalidad de Rímac ha desarrollado el Plan de Protección al turista, elaborado por la Gerencia de seguridad ciudadana, la Gerencia de desarrollo económico local y turismo de la Municipalidad distrital del Rímac (2015) señala que “la población se siente insegura no solo en la calle, sino también en sus viviendas debido a los actos delincuenciales en el Rímac. Ni los bancos están seguros a pesar de sus medidas de prevención, son víctimas de bandas criminales” (p.12). Es por ello, que la inseguridad turística en el Centro

Histórico del Rímac es un factor preocupante, que está afectando mucho la tranquilidad de sus pobladores sino también de los visitantes y trabajadores del lugar.

En definitiva, la seguridad turística es un factor fundamental a la hora de escoger un destino turístico, lo cual debe de contribuir no solo a la protección del turista sino también a la comunidad entera, a los operadores turísticos y el patrimonio cultural, etc. Es por ello, que esta investigación tiene el propósito determinar la situación actual de la seguridad turística del Centro Histórico de Rímac, con la finalidad de identificar los puntos débiles de desarrollo de la seguridad al visitante. Para que sirva como información a las diferentes autoridades o entidades públicas y privadas para que implementen estrategias de seguridad turística para mejorar esta realidad problemática.

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Según Campoverde (2015) en un estudio sobre “El sistema de estrategias de seguridad turística para los visitantes a las fiestas de las flores y las frutas en la ciudad de Ambato realizada en la Universidad regional autónoma de los Andes Uniandes, en Ecuador”, para obtener el título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas Hoteleras. La investigación tuvo como objetivo diseñar estrategias de seguridad turística a los visitantes que acuden a las fiestas de flores y frutas, en la ciudad de Ambato, fundamentando científicamente la seguridad y la inseguridad turística de este sector turístico. La metodología tuvo un enfoque mixto. El tipo de investigación fue descriptiva, se usó la técnica de observación, la encuesta, la entrevista y fichaje. El resultado determinó que la seguridad turística frente a la delincuencia es una gran preocupación ya que el 77% de los encuestados afirmaron que existe permanente delincuencia, el 90% afirmo que es mayor en los días de fiesta de flores y frutas, el 83% han sido víctimas de la delincuencia. En conclusión, la ciudad de Ambato es un gran potencial turístico, donde la seguridad es una gran preocupación frente a la delincuencia, donde se recomendó implementar medidas de seguridad más rigurosas para combatir la delincuencia en este sector turístico.

Según Villalba (2016) en un estudio sobre el “Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil, en la Universidad de Guayaquil”, en Ecuador, para obtener el título de Licenciado en Turismo y Hotelería. La investigación Tuvo como objetivo diagnosticar la situación actual sobre la seguridad turística en el cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana, en perspectiva de su desarrollo como principal atractivo turístico de la ciudad de Guayaquil. La metodología empleada fue indagación empírica con un enfoque mixto. Se ha determinado que la situación actual de la seguridad turística en el cerro Santa Ana es frecuentemente seguro ya que el 95% consideraron que el Cerro Santa Ana es un sitio seguro, tranquilo y que el 100% volverían a visitar el atractivo. Se concluyó, que la seguridad es indicador de calidad del atractivo e influencia al momento de escogerse el destino, Pero, también requiere condiciones para fortalecer la imagen de seguridad ya que posee tramos vulnerables en el área de regeneración urbana. Por lo cual, se propuso la implementación del circuito de control y vigilancia Metropolitana.

Según Espinoza (2016) en un estudio sobre “Percepción de seguridad turística de Managua, en la Universidad de Ciencias Comerciales, organizado por la dirección de investigación de UCC Managua y la coordinación de investigación de UCC Matagalpa, en Nicaragua”. La investigación tuvo como objetivo conocer la percepción de los visitantes extranjeros sobre la seguridad turística de Managua. La metodología de investigación científica tuvo un enfoque mixto, haciendo uso del método empírico y teóricos documental. El tipo de investigación fue descriptiva exploratoria, haciendo uso de dos técnicas para recolección de información como el análisis, revisión de documentos y la técnica de la encuesta. El resultado determino que los principales factores que motivan a visitar Managua fueron por trabajo, negocio y visitar a sus familiares con 39% y 3% por seguridad turística. Se concluyó, que la percepción de los turistas sobre las condiciones medio ambientales de Managua fue negativa por la falta de limpieza en la ciudad y la percepción de la seguridad pública es pésima debido a la delincuencia en la capital de Managua.

Según Vallejo (2015) en un estudio sobre el “Plan de seguridad integral de la ciudad del Puyo, provincia de Pastaza, orientado a la formación de un modelo de ciudad turística realizada en la Universidad de las fuerzas armadas, en Ecuador” para obtener el título de Ingeniero en seguridad mención pública y privada. La investigación tuvo como objetivo diseñar un plan de seguridad integral para la ciudad del Puyo, provincia de Pastaza, orientado a convertirla en una ciudad segura, que fomente el turismo nacional y extranjero. La metodología tuvo un enfoque mixto, haciendo uso del método de análisis síntesis, deductivo, inductivo, descriptivo, histórico, estadístico. El tipo de investigación fue descriptiva, explicativa y correlacionada, haciendo uso de la técnica de la encuesta y análisis documental. El resultado ha determinado que el 95% de los pobladores apoyan la actividad turística. Pero, el 72% consideraron que la delincuencia perjudica el desarrollo del turismo y que es importante que se desarrolle un plan de seguridad para esta ciudad. Al término de la investigación se concluyó que la Ciudad de Puyo tuvo un gran potencial turístico. Pero, no existe un plan de seguridad integral que proporcione seguridad general y de turismo.

Según Salinas (2012) en un estudio sobre el “Plan de seguridad turística para el distrito Metropolitano de Quito, realizada en la escuela politécnica del ejercito administración de empresas turísticas, en Ecuador, para obtener el título de Tecnólogo en Administración Turística. La investigación tuvo como objetivo acrecentar la seguridad para los usuarios de servicios turísticos, mediante la implementación de estrategias, a partir de la policía de turismo, en coordinación con la empresa Quito turismo y entidades de seguridad ciudadana Municipal. La metodología utilizada en la investigación tiene un enfoque mixto. El tipo de investigación fue descriptiva, haciendo uso de la técnica de la encuesta y la entrevista. Esta investigación dio como resultado el fortalecimiento de la Policía Metropolitana de turismo, la gestión para la información u orientación al turística; vigilancia de atractivos, actividades turísticas, prevención y control de empresas y prestadores de servicios turísticos. Se concluyó, que no existió un plan estratégico de seguridad ciudadana en el distrito de Quito y no cuentan con los conocimientos del plan estratégico de seguridad turística ni personal de seguridad turística.

Bretas (2015) en un estudio sobre “Turismo de favela y seguridad, la puesta en valor del turismo justo como herramienta para el desarrollo turístico sostenible del museo a cielo abierto de la favela de providencia en Rio de Janeiro”, en la Universidad de Málaga, en Brasil. Para obtener el título de Doctor en gestión y desarrollo turístico sostenible. La investigación tuvo como objetivo analizar un modelo descriptivo de los actores relevantes de la sostenibilidad turística y la gestión de la seguridad y describir los actores, para la disminución y el control de la violencia en las favelas. La metodología tuvo un enfoque mixto. El tipo de investigación fue descriptiva, interpretativa y propositiva. En conclusión, la inseguridad afecto a la competitividad del turismo a causa de la violencia en las favelas. Además, la cooperación intersectorial, la integración vertical fueron elementos claves para aprovechar las inversiones públicas y privadas de Porto Maravilla. Pero, la comunidad no estuvo preparada para esta transformación, pues dependió de acciones del poder público para atraer la actividad turística de cierta entidad.

Nacionales

Dávalos (2016) en un estudio sobre “La seguridad turística en el distrito de Barranco, Lima - Perú, en la Universidad de Cesar Vallejo”, para obtener el título profesional de Administración de Turismo y Hotelería. La investigación tuvo como objetivo determinar la situación actual de la seguridad turística en el distrito de Barranco. El tipo de investigación fue descriptivo. La metodología que se utilizo tiene un enfoque cualitativo, con un diseño fenomenológico. En conclusión, se determinó que la seguridad es seguro ya que se cuenta con el apoyo permanente de las autoridades públicas, policiales y junta vecinal. Sin embargo, la delincuencia es uno de los factores que está perjudicando la imagen de seguridad del distrito.

Según Aguirre (2016) en un estudio sobre “Diagnóstico de la seguridad turística en el balneario de la Punta, región Callao, para el periodo de abril – junio 2016, en la Universidad de Cesar Vallejo”, para obtener el título profesional de Licenciado de Administración de Turismo y Hotelería. La Investigación tuvo como objetivo determinar la situación actual de la seguridad turística en el balneario de la punta región Callao. La investigación fue desarrollada siguiendo un diseño

fenomenológico, con un enfoque cualitativo. El tipo de investigación fue descriptivo no experimental. En conclusión, se ha determinado que prácticamente no existe inseguridad ciudadana en el balneario la Punta Callao. Es así, que los turistas tanto extranjeros como nacionales pueden acudir con total tranquilidad, y disfrutar de las mejores experiencias junto a la familia y amigos en cualquier temporada del año.

Jigash y Núñez (2016) en un estudio sobre “La seguridad turística y su relación con la responsabilidad social de las entidades del sector turismo en el Centro Histórico de Arequipa – 2014”, realizada en la Universidad de Católica de Santa María, en Perú, para optar el título profesional de Licenciadas en Turismo y Hotelería. La investigación tuvo como objetivo analizar la seguridad turística y su relación con la responsabilidad social de las entidades del sector turismo en el Centro Histórico de Arequipa. La metodología utilizada en la investigación científica es cualitativa y cuantitativa. Para la investigación, recurrió a la técnica de observación, entrevistas y encuestas. Finalmente, se determinó que las entidades del sector turismo se preocupan en la realización de planes y actividades, respondiendo a las necesidades de los turistas que visitan el Centro Histórico. Asimismo, Se concluyó que las entidades del sector están comprometidas con los turistas que visitan el Centro Histórico de Arequipa porque realizan esfuerzos por mantener la seguridad a pesar de que las entidades no han podido lograrlo en su totalidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Para realizar la presente investigación se recurrió a diferentes fuentes bibliográficas virtuales y físicas como revistas científicas, libros, que se utiliza para fundamentar la investigación que tiene como variable seguridad, turismo y seguridad turística.

Seguridad

La seguridad turística es un bien intangible que sólo se materializa cuando falla, orientándose hacia normas existentes o ausentes en vez de definir estrategias de prevención [...] entendida como un gasto y no como una inversión (Grünwald, 1998, p.26).

Respecto a esta investigación la seguridad turística se ha convertido en un elemento indispensable para la sociedad que no se debe de ver como gasto sino como inversión, que a largo plazo provee muchos beneficios no solo para beneficio económico, sino también para protección del patrimonio, una imagen del lugar a visitar, una buena percepción, calidad de vida para los turistas. Lo cual contribuirá a gastos innecesarios a futuras generaciones.

La seguridad es un elemento esencial en los destinos tanto para la calidad de vida de sus pobladores como para turistas lo cual se ha convertido en un referente básico para el desarrollo turístico en los destinos (MINCETUR, 2010, p.31).

Respecto a esta investigación la seguridad es un componente indispensable para el desarrollo de un espacio turístico ya que la imagen de inseguridad influye mucho a la hora de escoger un destino, limitando el progreso de su población y desarrollo de las actividades turísticas.

La seguridad se define como un bien necesario que se debe conseguir mediante la adopción de una serie de acciones o medidas de protección para minimizar los riesgos que amenazan a la sociedad (MINCETUR, 2010, p.20).

Cabe decir que, es muy necesario optar medidas de prevención de seguridad en cada instalación empresarial dedicadas a dar servicio a la sociedad. Pues, es importante que sean responsables y consecuentes para evitar cualquier peligro a la comunidad.

La seguridad es vital para el hombre, que con lleva a la protección por su integridad en todo sentido. (Handszuh, 2010, p.9).

Respecto a esta investigación, toda persona tiene derecho al respeto, a la libertad a estar libre de riesgos y de andar libremente en el entorno en que se encuentre.

Para Korstanje (2012, p.372), “la seguridad es como una institución social enclavada en la percepción, pero por sobre todo en la división del trabajo y en las estructuras económicas de una sociedad la cual no puede existir sin la protección”.

De acuerdo, a lo señalado la seguridad es trabajar en conjunto, en donde en una sociedad todos somos participe. Es decir, trabajar en equipo para que la seguridad en un destino exista.

“La seguridad representa el puntaje de las relaciones internacionales, predominantes tratándose con los temas de guerra y paz que se ha convertido en un sinónimo para estudios estratégicos con un enfoque distinto en el sector militar” (Šulović, 2010, p.1).

Respecto a esta investigación la seguridad representa la principal relación internacional, tratándose los temas de paz, tranquilidad o conflictos militares de un destino.

Turismo

Según la OMT (2008), “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros” (p.46).

Según el autor, se refiere a que toda persona que pernocta en un lugar fuera de su residencia una temporada menos de un año, está realizando alguna actividad turística como de turismo de naturaleza, de aventura, etc.

“El turismo es uno de los sectores económicos más dinámicos, con un alcance global notable, especialmente en las áreas de creación de empleo, consumo y producción sostenibles, así como conservación de los recursos naturales” (Rifai, 2016, párr.4).

En este caso, el autor resalta que el turismo contribuye un alto rango en el desarrollo económico y ambiental en muchos sectores, atribuyendo a la generación de mayores trabajos, calidad de vida, responsabilidad social, la protección del medio ambiente, etc.

La Declaración de Manila sobre el turismo mundial (1980, p.31), “El turismo es una actividad esencial para la vida de las naciones y su desarrollo está relacionado con la libertad de viajar [...] en un clima de paz y seguridad que puede lograrse mediante el esfuerzo de todos los Estados”.

De acuerdo, con lo señalado, el turismo es un factor fundamental, que contribuye al desarrollo de la comunidad en busca del bienestar, la seguridad, la libertad, de andar libremente en el lugar que nos encontremos, con el compromiso de diferentes entidades privadas, publicas que se preocupan por mejorar la realización de la actividad turística.

Seguridad turística

El MINCETUR (2010) señala que:

La seguridad turística es una de las pautas [...] dominantes de valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística que engloba nueve puntos:

1. Seguridad pública: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto como los hechos delictivos casos de robos y hurtos y los accidentes.
2. Seguridad social: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.
3. Seguridad médica: sistema de prevención, emergencia y protección médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en un destino turístico.
4. Seguridad informativa: sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino.
5. Seguridad económica: sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica.
6. Seguridad de los servicios turísticos: sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos.
7. Seguridad en eventos: sistema que permite la protección durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo del visitante de un destino.
8. Seguridad vial y del transporte: sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo.
9. Seguridad ciudadana: sistema que permite articular la participación de la población organizada a través de las juntas vecinales. (p.30).

Cabe decir que, la seguridad turística se ha convertido en un elemento fundamental de desarrollo económico para sociedad en la actualidad. Pero, así como nos provee muchos beneficios también los visitantes demandan una buena experiencia, respeto a la integridad física, psicológica, diversión, satisfacer sus necesidades, etc.

Grünewald (1998) indica que la seguridad turística es una de las pautas dominantes de valoración del hombre durante la actividad turística que involucra ocho variables de seguridad como seguridad pública, social, médica, informativa, de eventos, vial y de transporte, ambiental y de servicios turísticos (p.10).

Según lo expuesto, la seguridad turística es un indicador fundamental del desarrollo de la actividad turística que está conformado por ocho elementos indispensables para el éxito de un destino turístico como seguridad pública, social, médica, informativa, económica, de los servicios turísticos, en eventos, vial, de transporte y ciudadana.

Grünewald (1998) indica que “la seguridad turística es un bien intangible que sólo se materializa cuando falla, que se orientan hacia las normas existentes o ausentes en vez de definir estrategias de prevención, es entendida como un gasto y no como una inversión” (p.26).

Respecto a esta investigación, la seguridad en la actividad turística no se debe de ver como un gasto sino una inversión a una mejor calidad de vida no solo de los pobladores sino también del turista y toda la sociedad lo cual contribuye a largo plazo a mejores ganancias en un futuro, y no mal gastos innecesarios.

Según el Plan de Protección al turista - elaborado por la Gerencia de seguridad ciudadana y la Gerencia de desarrollo económico local y turismo de la Municipalidad distrital del Rímac (2015) sostiene que:

La seguridad es una de las pautas dominantes de valoración del hombre en la actividad turística que involucra una serie de aspectos para la demanda que se engloba en nueve puntos de como seguridad pública, social, medica, informativa, económica, de servicios turísticos, de eventos, vial y transporte y ciudadana (p.7).

Según lo expuesto, la seguridad turística es elemento indispensable a hora de desarrollar una actividad turística lo cual esta conforma en nueve dimensiones esenciales para determinar el significado de seguridad turística.

Espinoza (2016) sostiene que:

“la seguridad turística es la percepción de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y economía no solo de los visitantes, sino también de los prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras” (p.18).

De acuerdo a lo mencionado por el autor, la seguridad turística significa estar libre de riesgos, que puedan afectar nuestra salud no solo física sino también psicológica y estar libres de actos delincuenciales en la sociedad.

La seguridad turística es un conjunto de medidas en el ámbito social, económico y político de un destino turístico, que permiten se desarrolle en un entorno de libertad, confianza y tranquilidad para los turistas y los operadores turísticos (Blanco, 2004, p.14).

Respecto a esta investigación, la seguridad turística se debe de llevar a cabo mediante medidas de prevención y protección al visitante para evitar cualquier riesgo de una mala experiencia del turista ya que depende de ello la buena imagen y percepción de un destino turístico.

“La seguridad en destinos turísticos deteriora, el resultado no siempre trata a largo plazo afectando la industria turística. Sin embargo, cuando la situación envuelve la media global, la información convence y crea una imagen negativa” (Mansfeld and Pizam, 2006, p.10).

La situación de seguridad de un destino turístico lo perjudica mucho a largo plazo, estableciendo una imagen de inseguridad frente a los visitantes de un lugar a visitar.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017?

Problemas específicos

¿Cuál es la situación actual de la seguridad pública en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017?

¿Cuál es la situación actual de la seguridad social en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017?

¿Cuál es la situación actual de la seguridad médica en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017?

¿Cuál es la situación actual de la seguridad informativa en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017?

¿Cuál es la situación actual de la seguridad de los servicios turísticos en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017?

¿Cuál es la situación actual de la seguridad en eventos en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017?

¿Cuál es la situación actual de la seguridad vial y de transporte en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017?

¿Cuál es la situación actual de la seguridad ciudadana en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación práctica

La presente investigación sobre seguridad turística, permitió identificar los puntos débiles que está afectando a la “seguridad turística” y sus dimensiones, con el propósito de determinar la situación actual de la seguridad turística del Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017. Para que sirva como información de análisis a las diferentes autoridades o entidades públicas y privadas e implementen mejores estrategias de seguridad turística de este destino turístico. Respecto a la justificación práctica “se refiere a que el trabajo de investigación sirve para resolver problemas prácticos” (Carrasco, 2015, p.119).

Justificación teórica científica

La justificación teórica de esta investigación radica en el estudio del contenido de la teoría de seguridad turística propuesto por el MINCETUR 2010. Dicho conocimiento permitió conocer la teoría más ampliamente sobre seguridad turística”, la cual describió minuciosamente el significado de la variable y cada uno de sus dimensiones, donde se identificó cada uno de sus indicadores correspondientes. Respecto a la justificación teórica científica Carrasco (2015) afirma que “la justificación teórica - científica se sustenta en que los resultados de la investigación podrán generalizarse e incorporarse al conocimiento científico para que sirvan para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes” (p.119).

Justificación metodológica

La presente investigación tuvo justificación metodológica, que logro el cumplimiento de los objetivos de esta investigación, se acudió a la formulación de un instrumento para medir la variable seguridad turística la cual antes de su aplicación fue filtrado mediante el juicio de expertos para luego ser tamizados mediante la validez y confiabilidad. De modo que, a través de la aplicación de “el cuestionario” y su procesamiento en el programa estadístico SPSS versión 22, se buscó determinar la situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017. Respecto a lo señalado Carrasco (2015) indico que “si los métodos, procedimientos y técnicas e

instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo de una investigación, tienen validez, confiabilidad y al ser empleados en otras investigaciones resultan eficaces, entonces tiene justificación metodológica” (p.119).

1.6. Objetivos

Objetivo General

Determinar la situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.

Objetivos específicos

Identificar la situación actual de la seguridad pública en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.

Identificar la situación actual de la seguridad social en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.

Identificar la situación actual de la seguridad médica en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.

Identificar la situación actual de la seguridad informativa en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.

Identificar la situación actual de la seguridad de los servicios turísticos en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.

Identificar la situación actual de la seguridad en eventos en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.

Identificar la situación actual de la seguridad vial y de transporte en el Centro Histórico de Rímac, Lima, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.

Identificar la situación actual de la seguridad ciudadana en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El tipo de diseño fue no experimental porque no se manipula la variable, solo se observa cómo se comporta las características, propiedades de esto mismo. Respecto a esta investigación Carraco (2015) sostiene que “los diseños no experimentales de investigación son aquellas variables independientes que carecen de manipulación intencional [...] ya que solo analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71).

Asimismo, mencionar que el tipo de diseño no experimental fue transversal ya que recoge datos en un solo momento.

Carrasco (2015) indica que “este tipo de diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p.72).

Según su naturaleza

Según su naturaleza la investigación fue aplicada debido a que estudian las posibilidades de aplicación de la nueva teoría para la solución de problemas de la vida real de la sociedad.

Según Carrasco (2015), “la investigación aplicada tiene propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, modificar, [...] cambios de un sector de la realidad” (p.43).

Según su profundidad

El nivel de investigación fue descriptivo porque tiene como finalidad observar y describir los fenómenos tal como se presentan en forma natural, el objetivo es indagar la incidencia de las características o niveles de una o más variables de una población.

Según Carrasco (2015), “diseño descriptivo se emplea para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades, cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo” (p.72).

Según su carácter o enfoque

La presente investigación según su carácter o enfoque fue cuantitativa debido a que se miden numéricamente a través de técnicas estadísticas de recolección de datos para probar una teoría. Según Hernández (2010), “El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos [...], con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías “(p.4).

2.2. Variables y operacionalización

La presente investigación estuvo basada en una variable cualitativa “seguridad turística”, lo cual se definió en base al manual de MINCETUR, donde se identificó nueve dimensiones y 15 indicadores, de las cuales solo se utilizó 8 dimensiones, excluyendo la seguridad económica ya que esta investigación estuvo enfocada al turista nacional, quien no está obligado a utilizar un seguro de viaje en el país. Además, no se utilizó el indicador establecimientos de servicio recreativo, puesto que el sector turístico estudiado no cuenta con servicios recreativos.

A continuación, en el presente cuadro de operacionalización se definió la variable seguridad turística, operacionalización, identificando sus respectivas dimensiones, indicadores, escala de medición y rango.

Tabla: N° 1

Operalización de la variable seguridad turística

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Rango Medición	
Seguridad Turística	Según El Mincetur (2010), “La seguridad turística es un componente indispensable para el desarrollo de los productos y servicios turísticos [...] elemento esencial en los destinos tanto para la calidad de vida de los pobladores como [...] los turistas que lo visitan” (p.31).	La variable seguridad turística presenta nueve dimensiones, Las cuales se medirán a través de un cuestionario con 34 preguntas que se aplicaran a los turistas nacionales del Centro Histórico de Rímac, 2017.	Seguridad publica	Hechos delictivos	Ordinal	
				Accidentes		
			Seguridad social	Movilizaciones	Totalmente de acuerdo (5)	
				Huelgas		
			Seguridad medica	Emergencias	De acuerdo (4)	
				Protección medica		
			Seguridad informativa	Comunicación	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3)	
				Conocimiento		
			Seguridad de los servicios turísticos	Establecimientos de los servicios turísticos	En desacuerdo (2)	
	Evento deportivo					
Seguridad en eventos	Evento musical	Totalmente en desacuerdo (1)				
	Evento recreativo					
Seguridad vial y del transporte	Vías de comunicación	En desacuerdo (2)				
Seguridad ciudadana	Población organizada					
	Juntas vecinales	Totalmente en desacuerdo (1)				

Fuente: Manual para la elaboración del proyecto de investigación

2.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Unidad de análisis

Centty (2006) sostiene que “unidades de análisis son los elementos en los que recae la obtención de información, es decir precisar, a quien o a quienes se va a aplicar la muestra para efectos de obtener la información” (p.69). La unidad de análisis de esta investigación fueron los turistas nacionales del Centro Histórico de Rímac.

Población

Para Carrasco (2015), “la población es el conjunto de todos los elementos (unidad de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236). La población estuvo conformada por los turistas nacionales de 16 a 75 años de edad, quienes visitaron el Centro Histórico del Rímac, la cual es una población desconocida, debido a que no existen registros de base de datos.

Muestra

La muestra de esta investigación estuvo conformada por 384 turistas nacionales del Centro Histórico de Rímac. Según Bernal (2014) afirma que “para estimar el tamaño de la muestra se utilizará la fórmula de muestreo aleatorio simple para la población infinita como se muestra a continuación” (p.167).

$$N = \frac{Z^2 \cdot S^2}{E^2}$$

$$Z = 95\% = 1,96$$

$$N = \text{desconocida}$$

$$N = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.25)^2}{(0.05)^2}$$

$$E = 0.05$$

$$S^2 = 0,25$$

$$N = 384$$



Tamaño de muestra (población desconocida)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La encuesta

En el presente estudio, se utilizó la técnica de la encuesta. Según Carrasco (2015) indica que “la encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos con que ella se obtiene” (p.314).

Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario

El instrumento utilizado fue el cuestionario. Según Hernández et al (2010) afirma que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p.217).

El Cuestionario para medir la variable seguridad turística

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Seguridad Turística

Autor: Nuñez Sovero Kely Marilyn

Aplicación: Individual

Finalidad: Determinar la situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.

Ámbito de aplicación: El cuestionario se aplicó a 384 turistas nacionales entre jóvenes, adulto joven y adulto mayor quienes visitaron el Centro Histórico de Rímac, 2017.

Materiales: lapiceros y cuestionarios impresos.

Descripción de aplicación

Para el encuestador se aplicó la encuesta a los turistas nacionales quienes visitaron el Centro Histórico de Rímac, asegurándose de que se disponga de los aspectos necesarios como lapiceros y el cuestionario impreso.

Para el encuestado, el cuestionario consto de 34 ítems y será tipo escala Likert, que determino la situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva de los turistas nacionales, 2017. La

duración es de 20 minutos aproximadamente cada encuesta, donde los visitantes respondieron cada ítem como mínimo de 30 segundos.

La escala Likert tiene cinco niveles de respuesta:

- Totalmente de acuerdo = 5 puntos
- De acuerdo = 4 puntos
- Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo = 3 puntos
- En desacuerdo = 2 puntos
- Totalmente en desacuerdo = 1 punto

El cuestionario con la variable seguridad turística consto de ocho dimensiones como:

1. Seguridad pública
2. Seguridad social
3. Seguridad médica
4. Seguridad informativa
5. Seguridad de los servicios turísticos
6. Seguridad en eventos
7. Seguridad vial y del transporte
8. Seguridad ciudadana

Descripción de las normas de aplicación

No se admitió respuestas en blanco (en este caso se devolvió el cuestionario al encuestado para que responda el ítem, de lo contrario, se asignó al ítem 3 puntos ya que es una puntuación neutral).

Validación y confiabilidad del instrumento

a) Validez del instrumento de medición

En la presente investigación, el instrumento sirvió para recolectar la información, estuvo sometido a juicio de expertos. Para Hernández et al (2010, p.204), “la validez del instrumento de medición se evaluó sobre la base de todos los tipos de evidencia”.

Para la validez del instrumento, se tuvo en cuenta la validez del contenido, que se llevó a cabo con los datos obtenidos en la evaluación de los juicios de

expertos, así como por el método del promedio. En la presente investigación el Instrumento estuvo validado por cinco expertos de la Universidad Cesar Vallejo (UCV). Para mejor ilustración ver Tabla N°1.

Tabla N°2

Juicio de expertos

Nº	EXPERTOS	INSTITUCIÓN	VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD
01	Asencio Reyes Luz Irene	UCV	75 %
02	Zúñiga Porras Walter E.	UCV	82.2 %
03	Narváez Aranibar Teresa	UCV	75 %
04	Vigo Gálvez María	UCV	89%
05	López Uribe Manuel	UCV	90%
PROMEDIO			82.24%

Fuente: Ficha de Opinión de Expertos de la UCV-2017.

Método de Promedios

Tomando como base al “Informe de opinión de Expertos del Instrumento de Investigación”, se tabularon los datos para cada validador, obteniendo de esta manera la suma de criterios que se tomó en consideración para resolver la siguiente fórmula:

$$P = \frac{\Sigma}{\text{Criterios x validadores}}$$

Tabla N°3

Validez de contenido por criterios

Validadores	Mg. Asencio Reyes Luz Irene	Mg. Zúñiga Porras Walter	Mg. Narváez Aranibar Teresa	MBA. Vigo Gálvez María	MBA. López Uribe Manuel	Σ	
Criterios	Claridad	75%	80%	70%	89%	90%	404
	Objetividad	75%	82%	70%	89%	90%	406
	Pertinencia	75%	82%	70%	89%	90%	406
	Actualidad	75%	82%	80%	89%	90%	416
	Organización	75%	84%	80%	89%	90%	418
	Suficiente	75%	84%	80%	89%	90%	418
	Intencionalidad	75%	84%	70%	89%	90%	408
	Consistencia	75%	80%	70%	89%	90%	404
	Coherencia	75%	80%	80%	89%	90%	414
	Metodología	75%	84%	80%	89%	90%	418
TOTAL						4102	

Fuente: Ficha de Opinión de Expertos de la UCV-2017.

$$P = \frac{4102}{50} = 82.04\%$$

Interpretación: Al aplicar la fórmula, el resultado de los promedios del juicio de expertos para la validez del instrumento de investigación dio 82% lo que significó que el instrumento fue considerado excelente.

b) Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad

Para medir la confiabilidad del instrumento en mención se acudió al estadístico alfa de cronbach para conocer su nivel de fiabilidad. “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández et al, 2010, p.200). Y su fórmula es la siguiente.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Dónde:

- α = Alfa de Cronbach
- K= Número de ítems
- V_i = Varianza de cada ítem
- V_t = Varianza total

Para calcular el valor, se utilizó el sistema estadístico SPSS versión 22, donde el coeficiente del Alfa de Cronbach tiene valores entre 0 y 1, donde 0 es confiabilidad nula y 1 es confiabilidad total.

Tabla N°4

Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable seguridad turística.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,075	34

Nota: IBM SPSS

Interpretación:

De acuerdo con los resultados del análisis de fiabilidad, al procesar los datos de la encuesta, el Alfa de Cronbach dio como resultado ,075 lo que demuestro que el instrumento es fiable.

La consistenciación: esta técnica permitió discriminar la recolección de ciertos datos innecesarios para el desarrollo de la investigación, así como también omitió las respuestas falsas de algunos encuestados.

La clasificación de la información: Se efectuó con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las variables.

La tabulación de datos: para la elaboración de esta etapa, toda la información recogida del instrumento se pasó al sistema estadístico SPSS versión 22.

2.5. Método de análisis de datos

Estadístico descriptivo

Luego de haber aplicado la encuesta a la población objetivo, se procedió a pasar los datos obtenidos al programa estadístico SPSS versión 22, con el objetivo de agrupar los datos y obtener la variable seguridad turística y las dimensiones: a. seguridad pública 1, b. seguridad social 2, c. seguridad médica 3, d. seguridad informativa 4, e. seguridad de los servicios turísticos 5, f. seguridad en eventos 6, g. seguridad vial y del transporte 7, h. seguridad ciudadana 8. Para la medición de la misma se hizo un baremo cuyos valores fueron: 1 = malo, 2 = regular, 3 = bueno, con dichos valores se midió la variable y sus respectivas dimensiones, obteniendo las frecuencias estadísticas y los porcentajes de respuestas, tal como se observa en el capítulo de resultado.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación no incidió en actos de imitación o copiado, ya que se respeta la pertenencia intelectual de los autores que hayan sido dispuestos en el desarrollo del proyecto de investigación, puesto que las fuentes establecidas estuvieron referenciadas según la norma APA.

Además, los datos que se presentó son verídicos y reales sin manipular la información obtenida de campo, teniendo en consideración que cada respuesta obtenida ha sido tratada de manera confidencial y dirigida hacia el proyecto de investigación, para que le den un uso adecuado para futuras investigaciones.

Asimismo, se salvaguardo los datos personales de los encuestados, amparando la confidencialidad.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados de la encuesta obtenidos.

Posteriormente, se da a conocer los resultados por medio de las tablas interpretativas siguientes:

3.1. Análisis de la variable seguridad turística

Tabla 5.

Frecuencia estadística de la variable seguridad turística en Centro Histórico de Rímac, 2017.

Seguridad turística			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	119	35,2
	Bueno	265	64,8
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

Según los resultados encontrados se observa que de los 384 encuestados, el 65% manifestó que la seguridad turística en el Centro Histórico es bueno, mientras que el 35% de los encuestados indicaron que la seguridad turística es regular.

3.2. Análisis de las dimensiones de la variable seguridad turística.

Tabla 6.

Frecuencia estadística de la dimensión seguridad pública en Centro Histórico de Rímac, 2017.

Seguridad pública			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	380	99,0
	Bueno	4	1,0
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

Según los resultados encontrados se observa que de los 384 encuestados, el 1% sostuvieron que la seguridad pública en el Centro Histórico de Rímac es bueno, mientras que el 99% de los encuestados señalaron que la seguridad pública es regular.

Tabla 7.

Frecuencia estadística de la dimensión seguridad social en Centro Histórico de Rímac, 2017.

Seguridad social			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	100	26,0
	Bueno	284	74,1
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

Según los resultados hallados se observa que de los 384 encuestados, el 74% indicaron que la seguridad social en el Centro Histórico de Rímac es bueno, mientras que el 26% de los encuestados señalaron que la seguridad social es regular.

Tabla 8.

Frecuencia estadística de la dimensión seguridad médica en Centro Histórico de Rímac, 2017.

Seguridad médica			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	289	75,3
	Bueno	95	24,7
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

Según los resultados en la presente investigación se observa que de los 384 encuestados, el 75% señalaron que la seguridad médica en el Centro Histórico de Rímac es regular, mientras que el 25% de los encuestados indicaron que la seguridad médica es bueno.

Tabla 9.

Frecuencia estadística de la dimensión seguridad informativa en Centro Histórico de Rímac, 2017.

Seguridad informativa			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	8	2,1
	Bueno	376	97,9
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

Según los resultados en la presente investigación se observa que de los 384 encuestados, el 98% manifestaron que la seguridad informativa en el Centro Histórico del Rímac es bueno, mientras que el 2% de los encuestados indicaron que la seguridad informativa es regular.

Tabla 10.

Frecuencia estadística de la dimensión seguridad de servicios turísticos en Centro Histórico de Rímac, 2017.

Seguridad de servicios turísticos			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	25	6,5
	Regular	359	93,5
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

Según los resultados en la presente investigación se observa que de los 384 encuestados, el 94% sostuvieron que la seguridad de servicios turísticos en el Centro Histórico de Rímac es regular, mientras que el 7% de los encuestados señalaron que la seguridad de servicios turísticos es malo.

Tabla 11.

Frecuencia estadística de la dimensión seguridad en eventos en Centro Histórico de Rímac, 2017.

Seguridad en eventos			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	3	,8
	Regular	109	28,4
	Bueno	272	70,8
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

Según los resultados en la presente investigación se observa que de los 384 encuestados, el 71% señalaron que la seguridad en eventos en el Centro Histórico del Rímac es bueno, mientras que el 28% de los encuestados indicaron que la seguridad en eventos es regular, y solo el 1% muestra que la seguridad en eventos es malo.

Tabla 12.

Frecuencia estadística de la dimensión seguridad vial y del transporte en Centro Histórico de Rímac, 2017.

Seguridad vial y de transporte			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	101	26,3
	Bueno	283	73,7
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

Según los resultados en la presente investigación a 384 encuestados, el 74% indicaron que la seguridad vial y del transporte en el Centro Histórico del Rímac es bueno, mientras que el 26% de los encuestados señalaron que la seguridad vial y del transporte es regular.

Tabla 13.

Frecuencia estadística de la dimensión seguridad ciudadana en Centro Histórico de Rímac, 2017.

Seguridad ciudadana			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	37	9,6
	Bueno	347	90,4
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

Según los resultados en la presente investigación se observa que de los 384 encuestados, el 90% señalaron que la seguridad ciudadana en el Centro Histórico del Rímac es bueno, mientras que el 10% de los encuestados sostuvieron que la seguridad ciudadana es regular.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017, para lograr dicho objetivo se utilizó como instrumento de investigación al cuestionario, conformado por 34 ítems.

La validez interna de la investigación se respalda en el instrumento que se utilizó en la recolección de datos, cuyos resultados fueron obtenidos a través de la encuesta, por 384 turistas nacionales.

A asimismo, el cuestionario fue validado por cinco jueces expertos de la Universidad Cesar Vallejo. Además, para determinar la consistencia interna de los ítems del instrumento, se sometió a la prueba estadística Alfa de Cronbach cuyo resultado arrojó ,075 indicando su confiabilidad, certificando que los resultados son válidos.

La validez externa de los resultados de la investigación solo es aplicable a la población de estudio, ya que el instrumento solo permitió recoger datos para un contexto específico, no se puede generalizar los resultados a otros contextos ni otras muestras.

A continuación, se comparan los hallazgos obtenidos en la investigación con los resultados de estudios previos con el propósito de discutir las diferencias y similitudes de la variable seguridad turística.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la presente investigación que fue determinar la situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017, es bueno, lo cual demostró que es un lugar seguro, de gran interés por los turistas quienes lo visitan. Pero, presenta puntos vulnerables que está afectando seriamente la imagen de seguridad turística de este destino. Esto se relaciona a la investigación desarrollada por Dávalos (2016), quien tuvo como objetivo general determinar que la situación actual de la seguridad turística en el distrito de Barranco, Lima - Perú, obteniendo como resultado que el distrito de Barranco es seguro, puesto, que se cuenta con el apoyo permanente de las autoridades públicas, policiales y junta vecinal. Sin embargo, la delincuencia es uno de los factores que está perjudicando la imagen de seguridad del distrito.

Sin embargo, la diferencia en la investigación de Dávalos, es que utilizó el enfoque cualitativo, con un diseño fenomenológico y con el tipo de investigación descriptivo, haciendo uso de guías de entrevistas, mientras en esta investigación utilizó el enfoque cuantitativo, con un tipo de diseño no experimental, descriptivo, haciendo uso del cuestionario.

Luego, Dávalos en su investigación, respecto a la dimensión seguridad médica, dio como resultado bueno, ya que se prevee cualquier tipo de emergencia o accidente, a través de la vigilancia constante de las patrullas, preparación de primeros auxilios, apoyo de serenos, haciendo uso de radios transmisoras. A diferencia, de la presente investigación, en la dimensión seguridad médica, se encuentra en un nivel regular ya que solo se cuenta con Policlínicos con el servicio de primeros auxilios. Pero, no se cuenta con el servicio de emergencias, así como el personal preparado para este tipo de servicio médico.

Después, dentro de los resultados de la investigación de Dávalos, respecto a la dimensión seguridad informativa es bueno, puesto que la Municipalidad de Barranco es un punto de referencia o de información, donde se brinda información básica sobre los restaurantes, bares, centros comerciales y lugares a visitar, con el personal apto, buscando mejorar la actividad turística en este destino turístico. Asimismo, en la presente investigación, la seguridad informativa, se encuentra en un nivel bueno ya que se cuenta con cinco casetas turísticas en los principales puntos de encuentro del CHR como Jr. Trujillo, Chiclayo, Hualgayoc, Pasoldan y Alameda de los bobos, donde se brinda información al visitante, con el apoyo de practicantes del área de turismo de la Municipalidad de Rímac. Así como también se hace uso de suficiente material turístico y las redes sociales para mantener informado al turista.

Además, dentro de los resultados obtenidos en esta investigación se identificó que la seguridad de servicios turísticos actual en el C.H.R, desde la perspectiva del turista nacional, 2017, se encontró en un nivel regular. Puesto, que las empresas turísticas cuentan con personal de seguridad y Licencia Municipal. Pero, ninguna de estas empresas está categorizadas, lo cual indica que no cuenta con las medidas de seguridad correspondiente ante la ley de turismo. A diferencia, del trabajo de investigación de Dávalos, que determinó que

la seguridad de servicios turísticos es bueno, ya que cuenta con las medidas de seguridad permanente dentro y fuera de las empresas turísticas.

Asimismo, en la investigación de Dávalos, se identificó que la situación actual de la seguridad de transporte público en el distrito de Barranco, es bueno, ya que cuenta con personal de seguridad como serenos, quienes vigilan todos los sectores del distrito de Barranco, así como también cuenta con señalización adecuada para identificación de al algún destino turístico. Asimismo, en el presente trabajo, la dimensión seguridad vial y de transporte se determinó un nivel bueno, así lo evidencio el 74% de los encuestados en el CHR (tabla 12), ya que los serenos, instructores de tránsito municipal se encargan de la seguridad de cada zona del Centro Histórico del Rímac. Pero, no se cuenta con el apoyo de la Policía de tránsito.

Comparando los resultados en la presente investigación, respecto a la dimensión seguridad ciudadana, se encontró una similitud en la investigación de Dávalos, ya que, en el distrito de Barranco, cuenta con el respaldo de los ciudadanos a través de juntas vecinales y organizaciones como las fuerzas policiales y municipales. Pero, una de los principales problemas es el manejo de idiomas extranjeros. Asimismo, en la presente investigación, se identificó que la situación actual de la seguridad ciudadana, obtuvo un nivel bueno, así lo evidencia el 90% de encuestados (tabla 13), puesto, que se cuenta con la vigilancia permanente por parte de serenos, la Policía Nacional, así como también de las juntas vecinales en sector turístico. Pero, la labor del personal de seguridad ciudadana no es muy buena.

Por otra parte, se identificó similitud con la tesis desarrollada por Villalba (2016), quien tuvo como objetivo general diagnosticar la situación actual sobre la seguridad turística en el cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana, en perspectiva de su desarrollo como principal atractivo turístico de la ciudad de Guayaquil, en Ecuador, donde se determinó que la situación actual de la seguridad turística en el cerro Santa Ana es frecuentemente seguro, puesto, que la seguridad es indicador de calidad del atractivo e influencia al momento de escogerse el destino, Pero, que requiere condiciones para fortalecer la imagen de seguridad ya que posee tramos vulnerables en el área de regeneración urbana. Asimismo, en la presente investigación se determinó que la situación actual de la seguridad turística del Centro Histórico del Rímac es bueno, de gran interés por

los turistas quienes lo vistan. Pero, a la vez presenta puntos vulnerables que está afectando seriamente la imagen de seguridad turística de este destino.

Dentro de los resultados de la presente investigación, se identificó que la situación actual de la seguridad pública, desde la perspectiva del turista nacional, 2017, obtuvo un nivel regular, así lo evidencio el 99% de encuestados (tabla 6), por ello, es importante mencionar que en la dimensión seguridad pública se encuentra el indicador actos delictivos sinónimo de delincuencia, donde el 16% de turistas han sido víctimas de actos delincuenciales en el Centro Histórico del Rímac. Esta investigación se relaciona a la investigación de Villalba, respecto a la seguridad pública, que obtuvo un nivel regular, donde se identificó en el indicador delincuencia, donde señalo que el 4% de turistas fueron víctimas de la delincuencia en el cerro Santa Ana.

Asimismo, Villalba en su investigación mostro en su conclusión, que la imagen de seguridad del cerro Santa Ana, se identificó como un sector turístico seguro, mientras que, en el presente trabajo de investigación, el Centro Histórico del Rímac es conocido como un destino inseguro, gracias al abandono que se encontraba hasta el año 2015, que fue nombrado Patrimonio Mundial por la UNESCO. Lo cual lo encontramos en el 3er ítem del cuestionario del presente trabajo de investigación, donde el 76% de encuestados sostuvieron que la imagen de seguridad del Centro Histórico del Rímac se ve afectado por la delincuencia (tabla 17).

Además, Villalba empleo la metodología científica con un enfoque mixto, aplicando un instrumento de investigación como el cuestionario a los turistas nacionales e internacionales de Guayaquil y también utilizo la entrevista a los guías locales y visita de campo, mientras que en esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, la cual solo utilizo el cuestionario lo cual fue aplicado solo a turistas nacionales del Centro Histórico de Rímac.

Del mismo modo, un hallazgo significativo surgió en el resultado por Campoverde (2015), en Ecuador, que estudio la variable seguridad turística frente a la dimensión seguridad pública, lo cual presento un nivel regular, a causa de la permanente existencia de delincuencia en la ciudad de Ambato. Lo cual, se encontró una semejanza con la presente investigación, en la dimensión seguridad pública que se encuentre en un nivel regular, a causa no solo de actos delictivos

sino también por la falta de apoyo por la Policía Nacional, la Policía de turismo, los serenazgos, de medidas de seguridad, y la mala imagen de este sector turístico.

Sin embargo, la diferencia está en que Campoverde empleo la metodología científica con un enfoque mixto, realizando encuestas a la población ambateña sino que también hizo entrevistas al presidente de la Comisión de turismo de la Municipalidad ambateña. En cambio, la presente investigación utilizó solo el método científico cuantitativo, haciendo el uso de la técnica de la encuesta a los turistas nacionales del C. H. R.

Dentro de las limitaciones en la presente investigación es que no se utilizó el método científico cualitativo, lo cual sería de mucha utilidad para mayor profundidad en una investigación.

Finalmente, durante el desarrollo de esta investigación, se encontró también la limitación como el tiempo para encuestar a 384 turistas nacionales en este sector, durante el mes de julio y agosto. Es por ello, que se recurrió a encuestar por largas horas durante el día, por medio de guías turísticos, así como individualmente, para hacer el llenado de los cuestionarios más rápidamente después de la visita al Centro Histórico de Rímac.

V. CONCLUSIÓN

Dada la investigación se prosigue con las conclusiones:

Según los resultados obtenidos, se determinó que la seguridad turística actual en el CHR es bueno, así lo evidencio el 65% de los encuestados, lo cual demostró que es un destino seguro, de gran interés por los turistas quienes lo visitaron. Pero, a la vez presenta puntos vulnerables que está afectando seriamente la imagen de seguridad de este destino turístico.

Se identificó que la seguridad pública actual en el CHR es regular, así lo indicó el 99% de visitantes nacionales ya que se ve afectada por la delincuencia, la irresponsabilidad de las autoridades públicas y privadas, afectando muy seriamente la imagen de este sector turístico.

Se identificó que la seguridad social actual en el CHR es bueno, así lo afirmó el 74% turistas nacionales ya que se cuenta con el resguardo permanente de serenos cuando hay conflictos sociales.

Se identificó que la seguridad médica actual en el CHR es regular, así lo señaló el 75% de turistas nacionales ya que solo se brinda el servicio de primeros auxilios en Policlínicos. Lo cual, demostró que estos centros no están preparados para el servicio de emergencia médica.

Se identificó que la seguridad informativa actual en el CHR es bueno, así lo afirmó el 98% de visitantes, ya que se brinda información adecuado, en los principales puntos de encuentro. Pero, muchos no tienen conocimiento sobre los recursos turísticos en este sector turístico.

Se identificó que la seguridad de los servicios turísticos actual en el CHR es regular, así lo afirmó el 94% de encuestados puesto que se hace uso de las medidas de seguridad correspondientes ante la ley del turismo.

Se identificó que la seguridad en eventos actual en el CHR es bueno, así lo determinó el 71% de visitantes peruanos, puesto que cada evento es vigilado por serenos y autoridades públicas. Pero, la Policía de turismo solo está presente en eventos con mayor afluencia turística como Mistura.

Se identificó que la seguridad vial y de transporte actual en el CHR es bueno, así lo indico el 74% de encuestados, ya que los serenos, los instructores

de transporte resguardan cada zona en este destino. Aunque, no existe la presencia de la Policía de tránsito.

Finalmente, se identificó que la seguridad ciudadana actual en el CHR es bueno, así lo evidencio el 90% de encuestados, puesto que es resguardado por los serenos, la PNP y las juntas vecinales. Aunque, la labor de los serenos no es bueno.

VI. RECOMENDACIONES

En el primer lugar, se recomienda a futuros investigadores utilizar otros instrumentos de recolección de datos en sus investigaciones como la entrevista, ficha de observación ya que les permitirá obtener resultados con mayor profundidad y precisión.

Por otra parte, se sugiere hacer un diagnóstico cada año por parte de la autoridad pública, privada y la Municipalidad del Rímac en conjunto, para identificar los puntos débiles de inseguridad turística, para buscar una solución.

Además, se sugiere actualizar el manual de Protección al turista del distrito del Rímac cada año, lo cual ayudara también como diagnostico en este destino.

Luego, se recomienda coordinación y comunicación entre serenos para actuar efectivamente cuando se presente un conflicto social en el CHR.

Después, se sugiere implementar centros médicos con servicios de emergencias, ya que solo cuentan con Policlínicos con el servicio de primeros auxilios al turista.

Además, se sugiere que la Gerencia de educación Cultura y Turismo y la Gerencia de imagen trabajen juntos para dar a conocer los recursos turísticos del CHR, haciendo uso de las redes sociales como TV, radio con mayor frecuencia.

También, Mayor control y supervisión de las empresas de turísticas por parte de la Municipalidad de Rímac, si cumplen o no las medidas de seguridad establecidas, según el Artículo N° 28, de la Ley General de Turismo N° 29408.

Se recomienda el apoyo de la Policía de turismo ya que solo están presentes cuando hay eventos con mayor afluencia turística.

Se sugiere capacitación a las autoridades como Halcones, PNP, así como también a los serenos sobre el idioma inglés ya que muchos de ellos no se pueden comunicar con el turista internacional.

Luego, se recomienda apoyo de la Policía de tránsito en la seguridad del CHR, ya que solo se cuenta con el trabajo de instructores Municipales de transporte y serenos.

Finalmente, se recomienda mayor capacitación del personal de seguridad ciudadana sobre cursos de seguridad ya que muchos de ellos no están preparados para dar este servicio al público en general.

VII. REFERENCIAS

Aguirre, H. (2016). *Diagnóstico de la seguridad turística en el balneario de la Punta, región Callao, para el periodo de abril – junio 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Blanco, F. (s.f., 2004). Una aproximación al concepto de seguridad turística. *Revista Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística*, 160, pp. 5-29. Recuperado de <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag5-29-91961.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra.ed.).Colombia: Pearson Educación.

Bravo, C. J. et al. (2010). *Municipio, turismo & seguridad*. Recuperado de http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Bretas, F. (2015). *Turismo de favela y seguridad*. (Tesis doctoral). Universidad de Málaga, Riuma.

Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. (2.a. ed.).Lima, Perú: San marcos E.I.R.L.

Campoverde, M. (2015). *El sistema de estrategias de seguridad turística para los visitantes a las fiestas de las flores y las frutas en la ciudad de Ambato*. (Tesis de ingeniería, Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes).Recuperada de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/341/1/TUAIITYH020-2015.pdf>

Chipana, L. (12 de julio de 2017). Cerró San Cristóbal: se elevó a 10 la cifra de muertos por caída de bus turístico: *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/cerro-san-cristobal-elevo-10-cifra-muertos-caida-bus-turistico-441620>

Centty. D. (2006). *Manual metodológico para el investigador científico*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/UNIDADES%20DE%20ANALISIS.htm>

Dávalos, J. (2016). *La seguridad turística en el distrito de Barranco, Lima - Perú*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Declaración de manila sobre el turismo mundial. (27 de setiembre de 1980). La conferencia mundial del turismo. [Mensaje de un blog]. Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.6.6.1>

Espinoza, R. (enero, 2016). Percepción de seguridad turística de Managua. *Revista de investigación*, 1(1), pp. 18-30. Recuperado de <http://revistasnicaragua.net.ni/index.php/revinvucc/article/view/2760/2693>

El Mincetur. (2010). *Plan de protección al turista*. Recuperado de http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/PLAN_PROTECCION_TURISTA.pdf

García A. (2009). *Ley n° 29408*. Recuperado de http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf

Gómez, R. (01 Marzo 2016). La OMT y china organizan la primera conferencia mundial sobre turismo para el desarrollo [Mensaje de un blog]. Recuperado de: <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-02-24/la-omt-y-china-organizan-la-primera-conferencia-mundial-sobre-turismo-para->

Grünewald, L. (s.f. de 1998). La seguridad en la actividad turística [Mensaje de un blog]. Recuperado de http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5a. ed.). México: Mc Graw Hill.

Handszuh, H. et al. (s.f. Mayo de 2010). La seguridad en la actividad turística. [Mensaje de un blog]. Recuperado de http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Huamani, R. (25 de mayo de 2017). Se hacen pasar por trabajadores del aeropuerto para robar a turistas: *El Comercio*. Recuperado de

<https://elcomercio.pe/lima/policiales/delincuentes-pasar-trabajadores-aeropuerto-robar-turistas-425883>

Jigash, T. & Núñez, G. (2016). *La seguridad turística y su relación con la responsabilidad social de las entidades del sector turismo en el centro histórico de arequipa 2014*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María). Recuperada de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5461/79.0140.TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz, F. (2011). Teoría general del turismo. Referencia las acciones bélicas y terroristas. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/ea/07/fme.pdf>

Mansfeld, Y., and Pizam, A. (2010). *Tourism, security e safety*. Recovered of <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=UWz80HZN2HgC&oi=fnd&pg=PR1&dq=definition+of+turism+security&ots=0nD5BDIYDz&sig=l3odwzqlAU37xMQEpUeqJgz0LTU#v=onepage&q=definition%20of%20turism%20security&f=false>

Plan de protección al turista. (s.f., 2015). Delincuencia en el distrito de Rímac [Mensaje de un blog]. Recuperado de <http://www.munirimac.gob.pe/portal/wp-content/uploads/2015/08/3-pptok1.pdf>

Panorama del turismo internacional OMT. (2 de junio del 2017). Organización mundial del turismo unwto (Mensaje de blog). Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>

Rifai, T. (01 de Marzo 2017). La OMT y China organizan la Primera Conferencia Mundial sobre Turismo para el Desarrollo [Mensaje de un blog]. Recuperado de: <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-02-24/la-omt-y-china-organizan-la-primera-conferencia-mundial-sobre-turismo-para->

Villalba, M. (2016). *Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil). Recuperada de

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

Vallejo, F. (2015). *Plan de seguridad integral de la ciudad del puyo provincia de pastaza, orientado a la formación de un modelo de ciudad turística*. (Tesis para ingeniero en seguridad mención pública y privada). Recuperada de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/11158/1/T-ESPE-048933.pdf>

Scowsill, D. (17 de enero de 2017). El turismo mundial crece un 3,9% y alcanza los 1.235 millones de visitantes. [Mensaje de un blog]. Recuperado de https://economia.elpais.com/economia/2017/01/17/actualidad/1484658232_824886.html

Šulović, V. (5 of october of 2010). Meaning of security and theory of securitization [Message of a blog]. Recovered of [http://www.bezbednost.org/upload/document/sulovic_\(2010\)_meaning_of_security.pdf](http://www.bezbednost.org/upload/document/sulovic_(2010)_meaning_of_security.pdf)

Salinas, M. (2012). *Plan de seguridad turística para el distrito metropolitano de quito*. (Tesis de tecnólogo en administración turística, Escuela politécnica del ejército). Recuperada de [file:///C:/Users/pc.pc-PC/Downloads/T-ESPE-040728%20\(8\).pdf](file:///C:/Users/pc.pc-PC/Downloads/T-ESPE-040728%20(8).pdf)

Vera, R. (15 de julio del 2016). PNP sospecha que el dato para asalto salió del banco: *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/rimac-pnp-sospecha-dato-asalto-salio-banco-236871>

ANEXOS

Anexo 1

Instrumento de investigación

Buenos días /tardes, estamos realizando una encuesta para determinar la situación actual de la seguridad turística del Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.

Instrucciones

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1).

		SEGURIDAD TURISTICA				
DIMENSIONES	INDICADORES	5	4	3	2	1
Seguridad pública	Hechos delictivos					
	1	La Policía Nacional del Perú apoya con la seguridad pública en el Centro Histórico de Rímac.				
	2	La Policía de turismo apoya permanente la seguridad pública del Centro Histórico de Rímac.				
	3	La imagen de la seguridad del Centro Histórico de Rímac se ve afectada por la delincuencia.				
	4	Usted ha sido víctima de algún acto delincencial en el Centro Histórico de Rímac.				
	5	Los serenazgos vigilan constantemente las calles del Centro Histórico de Rímac.				
	6	Las calles del Centro Histórico del Rímac cuentan con cámaras de seguridad ante la delincuencia.				
	Accidentes					
7	Existe personal de seguridad de tránsito en el Centro Histórico de Rímac.					
8	Las empresas de transporte son irresponsables en el uso de medidas de la seguridad del turista.					
Seguridad social	Movilizaciones					
	9	Existe personal de seguridad en las reuniones que organiza la Municipalidad del Rímac.				
Huelgas						
10	Las huelgas afecta la seguridad del Centro Histórico de Rímac.					
Seguridad medica	Emergencias					
	11	El personal de los centros médicos está capacitado para cualquier emergencia.				
	12	Los centros médicos cuenta con servicio de emergencias al turista en el Centro Histórico de Rímac.				
	Protección medica					
13	Los Policlínicos en el Centro Histórico de Rímac cuentan con personal experto para el servicio de primeros auxilios.					
Seguridad informativa	Comunicación					
	14	En las casetas turísticas brindan información adecuada al visitante del Centro Histórico de Rímac.				
	15	Se utiliza las redes sociales para comunicar al visitante sobre las actividades turísticas en el Centro Histórico de Rímac.				
16	La página web de la Municipalidad del Rímac brinda información fiable.					

	17	En las casetas se utiliza suficiente material turístico para informar sobre los recursos turísticos del Centro Histórico de Rímac.						
	Conocimiento							
	18	Usted tiene conocimiento sobre los recursos turísticos en el Centro Histórico de Rímac.						
	19	Usted conoce los sectores más seguros del Centro Histórico de Rímac.						
	20	Usted sabe sobre el servicio de guiado peatonal en el Centro Histórico de Rímac.						
Seguridad de los servicios turísticos	Establecimientos de servicios turísticos							
	21	Las empresas turísticas del Centro Histórico de Rímac cuentan con personal de seguridad.						
	22	El personal de las empresas turísticas está suficientemente capacitado para dar un servicio al visitante.						
	23	Las empresas turísticas en el Centro Histórico de Rímac cuentan con Licencia Municipal.						
	24	Los hoteles y restaurantes cuentan con una vía de evacuación correctamente señalizado e iluminada contra incendios.						
	25	La atención al cliente en las empresas turísticas del Centro Histórico del Rímac es buena.						
Seguridad en eventos	Evento deportivo							
	26	En los juegos deportivos que se realiza en el Centro Histórico del Rímac hacen uso de medidas de seguridad.						
	Evento musical							
	27	Los eventos musicales que se desarrolla en el Centro Histórico del Rímac cuentan con personal de seguridad durante esta actividad.						
	Evento recreativo							
	28	Las autoridades públicas apoyan con la seguridad del evento como la corrida de toros en la Plaza de Acho.						
Seguridad vial y del transporte	Vías de comunicación							
	29	Los pistas del CHR esta asfaltadas adecuadamente.						
	30	Los semáforos se encuentran en buen estado en el Centro Histórico de Rímac.						
	31	El trabajo de los instructores Municipales de tránsito en el Centro Histórico del Rímac es eficaz.						
Seguridad ciudadana	La Población organizada							
	32	Los rimenses colaboran con las autoridades policiales cuando sucede un acto delincencial en el Centro Histórico de Rímac.						
	33	La labor del personal de seguridad ciudadana en las calles es bueno.						
	Juntas vecinales							
	34	Los vecinos participan con la vigilancia de las calles del Centro Histórico de Rímac.						

Fuente: Universidad Cesar Vallejo 2017 - I

Autora: Kely Núñez Sovero

Anexo 2: Matriz de consistencia

“La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, Lima, desde la perspectiva del turista nacional, 2017”

OPERACIONALIZACIÓN							
Identificación del Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Diseño Metodológico
General ¿Cuál es la situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva de los turistas nacionales, 2017?	General Determinar la situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.		SEGURIDAD PUBLICA	Hechos delictivos Accidentes	6 2	Ordinal- Likert	Población: Es desconocida, la cual está constituida por los turistas nacionales del Centro Histórico de Rímac. Muestra : 384 turistas Nacionales del Centro Histórico de Rímac.
Específicos ¿Cuál es la situación actual de la seguridad publica en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva de los turistas nacionales, 2017?	Específicos Identificar la situación actual de la seguridad publica en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.		SEGURIDAD SOCIAL	Movilizaciones Huelga	1 1	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo	Tipo de Investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Descriptivo
¿Cuál es la situación actual de la seguridad social en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva de los turistas nacionales, 2017?	Identificar la situación actual de la seguridad social en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.		SEGURIDAD MÉDICA			(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Diseño: No Experimental- Transversal
¿Cuál es la situación actual de la seguridad médica en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva de los turistas nacionales, 2017?	Identificar la situación actual de la seguridad médica en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.	SEGURIDAD TURISTICA		Emergencias Protección medica	2 1	(2) En desacuerdo	Método de Investigación: 1. Técnicas de Obtención de Datos La encuesta
¿Cuál es la situación actual de la seguridad informativa en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva de los turistas nacionales, 2017?	Identificar la situación actual de la seguridad informativa en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.		SEGURIDAD IINFORMATIVA	Comunicación conocimientos	4 3	(1) Totalmente En desacuerdo	2. Instrumento para obtener datos

¿Cuál es la situación actual de la seguridad de servicios turísticos en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional?	Identificar la situación actual de la seguridad de servicios turísticos en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.	SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS	Establecimientos de servicios turísticos	5	El Cuestionario=Escala Likert
¿Cuál es la situación actual de la seguridad en eventos en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva de los turistas nacionales, 2017?	Identificar la situación actual de la seguridad en eventos en el Centro Histórico de Rímac, Lima, desde la perspectiva de los turistas nacionales, 2017	SEGURIDAD EN EVENTOS	Evento deportivo Evento musical Evento recreativo	1 1 1	3. Técnica para el procesamiento de datos
¿Cuál es la situación actual de la seguridad vial y del transporte en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva de los turistas nacionales, 2017?	Identificar la situación actual de la seguridad vial y de transporte en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva de los turistas nacionales, 2017.	SEGURIDAD VIAL Y DEL TRANSPORTE	Vías de comunicación	3	
¿Cuál es la situación actual de la seguridad ciudadana en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva de los turistas nacionales, 2017?	Identificar la situación actual de la seguridad ciudadana en el Centro Histórico de Rímac, Lima, desde la perspectiva de los turistas nacionales, 2017.	SEGURIDAD CIUDADANA	Población organizada Juntas vecinales	2 1	

Fuente: Elaboración propia

Autor: Marilyn Núñez Sovero

Anexo 3

Validación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: MBA. Manuel Alexander López Uribe
- I.2. Especialidad del Validador: Administración de Turismo.
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Tiempo Parcial en UCV
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Nuñez Sovero Kely Marilyn

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90/
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90/
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					90/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90/
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90/
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90/
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90/

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguna -

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90/

San Juan de Lurigancho, 27 de Junio del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 41658633Teléfono: 987818138



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: ZÚÑIGA PORRAS WALTER ENRIQUE
 I.2. Especialidad del Validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE DE INVESTIGACION UCV
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Nuñez Sovero Kely Marilyn

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					82%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					82%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					84%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					84%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82.2%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Corregir los ítems 4, 7, 9, 20 y 35. Si la pregunta es negativa y hay una respuesta: "Totalmente de acuerdo" no suma a lo que trates de estudiar.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82.2 %

San Juan de Lurigancho, 23 de JUNIO del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 08024012

Teléfono: 992403314



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Vigo Gálvez María
 I.2. Especialidad del Validador: MBA
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de investigación
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Nuñez Sovero Kely Marilyn

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					89%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					89%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					89%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89%

San Juan de Lurigancho, 27 de 06 del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 42367134

Teléfono: 949216633

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Narvaez Aranibar, Teresa
 1.2. Especialidad del Validador: Docente Metodólogo
 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente - USMP
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del instrumento: Nuñez Sovero Kely Marilyn

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

San Juan de Lurigancho, 28 de 06 del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 10122038

Teléfono: 991384700

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Asencio Rojas Ley
 I.2. Especialidad del Validador: Doc. en Turismo
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Coord. de Inv. de UCV
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Nuñez Sovero Kely Marilyn

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

San Juan de Lurigancho, 24 de 06 del 2017.



 Firma de experto informante

DNI: 42367609


Teléfono: 943282640

Anexo 4

Evaluación de similitud de la Tesis con turnitin

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&is=3&io=865257227&u=1067763861>

feedback studio Kelly Nuñez Sovero Entrega final /0 < 7 de 13 > ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rimac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017

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

AUTORA
Kely Marilyn Nuñez Sovero

ASESOR
Mg. Sc. Samanta Hilda Calle Ruiz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
RESPONSABILIDAD SOCIAL

LIMA - PERU

2017

Resumen de coincidencias

20 %

Nº	Origen	Porcentaje
1	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	2 %
2	Entregado a EP NBS S... Trabajo del estudiante	2 %
3	observatoriourbano.or... Fuente de Internet	1 %
4	www.bequinox.org Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	1 %
6	socialistes.org Fuente de Internet	1 %
7	Información de la entrega ... continental... Fuente de Internet	1 %
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
10	ecotracker-quito.blog... Fuente de Internet	1 %

Fuente: <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/16014bffd70b7e2c?projector=1>

Autor : Mg. Sc. Samanta Hilda Calle Ruiz

Anexo 5

Mapa del Centro Histórico del Rímac



Fuente:

<https://www.google.com.pe/maps/place/Hotel+Encanto+de+Apurimac/@-12.0353534,77.0297374,16z/data=!4m6!3m5!1s0x916d2bc5e48a81d9:0xf7af841816545f25!4b1!8m2!3d-13.6575682!4d-73.3882769>

Autor: Gerencia de Educación Cultural y Turista

Anexo 6

Mapa de seguridad integral en el distrito del Rímac



Fuente: Gerencia de seguridad ciudadana

Autor: Municipalidad del Rímac

Anexo 7

La cruzada por la seguridad ciudadana



La cruzada por la seguridad ciudadana de RPP Noticias llegó hasta el Rímac.

En el sector de la Alameda de los Descalzos varias personas indicaron que el lugar se ha vuelto muy inseguro sobre todo por las noches. Incluso, una estudiante que pasa a menudo por esa zona, recomendó a los turistas que solo visiten el lugar por la mañana o la tarde.

Otro vecino, se quejó de la época iluminación que hay en ese sector histórico del distrito. Indicó que profesionales que trabajan por la zona son víctimas frecuentes de asaltos.

Situaciones similares se viven en el jirón Trujillo, vía que conecta al Rímac con el Palacio de Gobierno y la Plaza de Armas de Lima. Según los vecinos, apenas se sale del centro histórico por el puente de piedra que desemboca en el referido jirón, la situación cambia drásticamente de segura a insegura.

Los residentes exigen que las autoridades dispongan patrullajes y más presencia del serenazgo y la Policía en estas zonas, las más antiguas del distrito

Fuente: <http://rpp.pe/lima/actualidad/rimac-vecinos-se-quejan-de-inseguridad-en-zonas-historicas-noticia-837495>

Autor: RPP Noticias

Anexo 8

Cerró san Cristóbal

 **El Comercio**
Cerro San Cristóbal: se elevó a 10 la cifra de muertos por caí...



Mate10 Pro

Cómpralo aquí

De venta en: 

Cerro San Cristóbal: se elevó a 10 la cifra de muertos por caída de bus turístico

Joven trabajadora falleció durante la madrugada por la gravedad de sus lesiones. Familia denuncia que empresa Green Bus no se ha hecho cargo de los gastos médicos



En la tarde del domingo, un bus turístico de la empresa Green Bus se desbarrancó cuando descendía del cerro San Cristóbal. Siete personas murieron en el acto y al menos 50 quedaron heridas. (El Comercio / Lino Chipana)



EXAMEN DE ADMISIÓN
17/DIC.

Preinscríbete

AQUÍ 

Fuente: [https://elcomercio.pe/lima/sucesos/cerro-san-cristobal-elevo-10-cifra- muertos-caida-bus-turistico-441620](https://elcomercio.pe/lima/sucesos/cerro-san-cristobal-elevo-10-cifra-muertos-caida-bus-turistico-441620)

Autor : El Comercio

Anexo 9

Rímac: PNP sospecha que el dato para asalto salió del banco



Rímac: PNP sospecha que el dato para asalto salió del banco
15.07.2016 / 04:07 pm

La policía investiga cómo es que los ladrones que intentaron asaltar a un instructor del Ejército en un chifa del Rímac, sabían que este llevaba consigo dinero que acababa de retirar de una agencia bancaria. El hombre, que se enfrentó a balazos a los criminales para evitar el atraco, indicó que en su testimonio ante la Dirincrí que en la oficina bancaria se dieron algunos hechos sospechosos.

Fuente: <https://elcomercio.pe/lima/rimac-pnp-sospecha-dato-asalto-salio-banco-236871>

Autor : El Comercio

Anexo 10

Caen por asaltar a turistas

The image shows a screenshot of a news article from the website 'La República'. The page has a red header with the newspaper's name and social media icons for Twitter, Facebook, YouTube, and Instagram. Below the header is a navigation bar with categories like 'POLÍTICA', 'ECONOMÍA', 'SOCIEDAD', 'MUNDO', 'DEPORTES', 'ESPECTÁCULOS', and 'TENDENCIAS'. A secondary navigation bar lists regional names: 'Áncash', 'Amazonas', 'Arequipa', 'Cajamarca', 'Cusco', 'La Libertad', 'Lambayeque', 'Moquegua', and 'Piura'. The main content area features the article title 'Caen por asaltar a turistas en el mirador del cerro San Cristóbal' in large black font. To the left of the title are social media sharing icons for Facebook, Twitter, WhatsApp, LinkedIn, and Google+. To the right is the date and time '13 Feb 2013 | 23:30 h'. Below the title, the text 'Redacción: Redacción LR' is visible. The main body of the article begins with the text: 'Una patrulla de la comisaría de Piedra Liza arrestó a dos delincuentes por asaltar a mano armada a tres turistas franceses, quienes observaban impresionados la ciudad limeña desde el mirador del cerro San Cristóbal. Los agentes consiguieron recuperar 2.500 euros que los ex convictos Zacarías Ezequiel Calderón (39) y Dary David Pastor Oro (21) les habían robado a los extranjeros. En poder del segundo de los nombrados también se halló 10 mil soles falsificados, en billetes de 100, 50 y 20, informaron las autoridades policiales.'

Fuente: <http://larepublica.pe/sociedad/692149-caen-por-asaltar-a-turistas-en-el-mirador-del-cerro-san-cristobal>

Autor : La República

Anexo 11

Junta vecinal del distrito de Rímac



Fuente: Gerencia de seguridad ciudadana

Autor: Municipalidad del Rímac

Anexo 12

Resultados del procesamiento de los datos por Ítems

Tabla N°15

Frecuencia estadística de la pregunta 01: La Policía Nacional del Perú apoya con la seguridad pública del Centro Histórico de Rímac.

La Policía Nacional del Perú apoya con la seguridad pública del Centro Histórico de Rímac.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	27	7,0
	En desacuerdo	44	11,5
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	36	9,4
	De acuerdo	196	51,0
	Totalmente de acuerdo	81	21,1
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 15, representa la pregunta 1, la cual muestra que el 21% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que la Policía Nacional del Perú apoya con la seguridad pública del Centro Histórico de Rímac. El 51% indicaron que están de acuerdo, el 9% señalaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 12% estuvieron en desacuerdo. Mientras el 7% afirmaron que están totalmente en desacuerdo.

Tabla N°16

Frecuencia estadística de la pregunta 2: La policía de turismo apoya permanentemente la seguridad pública del Centro Histórico de Rímac.

La policía de turismo apoya permanentemente la seguridad pública del Centro Histórico de Rímac.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	161	41,9
	En desacuerdo	25	6,5
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	11	2,9
	De acuerdo	119	31,0
	Totalmente de acuerdo	68	17,7
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 16, representa la pregunta 2, la cual muestra que el 18% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que la policía de turismo apoya permanentemente la seguridad pública del Centro Histórico de Rímac. El 31% señalaron que están de acuerdo, el 3% afirmaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 7% estuvieron en desacuerdo. Mientras el 42% indicaron que están totalmente en desacuerdo.

Tabla N°17

Frecuencia estadística de la pregunta 3: La imagen de la seguridad del Centro Histórico de Rímac se ve afectada por la delincuencia.

La imagen de seguridad del Centro Histórico de Rímac se ve afectada por la delincuencia.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	4,7
	En desacuerdo	11	2,9
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	18	5,7
	De acuerdo	292	76,0
	Totalmente de acuerdo	45	11,7
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 17, representa la pregunta 3, la cual muestra que el 12% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que la imagen de la seguridad del Centro Histórico de Rímac se ve afectada por la delincuencia. El 76% señalaron que están de acuerdo, el 6% sostuvieron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 3% estuvieron en desacuerdo. Mientras el 5% indicaron que están totalmente en desacuerdo.

Tabla N°18

Frecuencia estadística de la pregunta 4: Usted ha sido víctima de algún acto delincuenciales en el Centro Histórico de Rímac.

Usted ha sido víctima de algún acto delincencial en el Centro Histórico de Rímac.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	,8
	En desacuerdo	61	15,9
	De acuerdo	50	13,2
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	160	41,7
	Totalmente de acuerdo	118	30,7
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 18, representa la pregunta 4, la cual indica que 31% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que han sido víctimas de algún acto delincencial en el Centro Histórico de Rímac. El 41% sostuvieron que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. El 13% señalaron que están de acuerdo. El 16% están en desacuerdo. Mientras el 1% afirmaron que están totalmente en desacuerdo.

Tabla N°19

Frecuencia estadística de la pregunta 5: Los serenazgos vigilan constantemente las calles del Centro Histórico de Rímac.

Los serenazgos vigilan constantemente las calles del Centro Histórico de Rímac.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	65	16,9
	En desacuerdo	167	43,5
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	46	12,0
	De acuerdo	83	21,6
	Totalmente de acuerdo	23	6,0
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 19, representa la pregunta 5, la cual muestra que el 6% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que la imagen de la seguridad del Centro Histórico de Rímac se ve afectada por la delincuencia. El 22% señalaron que están de acuerdo, el 12% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 44% estuvieron en desacuerdo. Mientras el 17% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°20

Frecuencia estadística de la pregunta 6: Las calles del Centro Histórico del Rímac cuentan con cámaras de seguridad ante la delincuencia.

Las calles del Centro Histórico del Rímac cuentan con cámaras de seguridad ante la delincuencia.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	38	9,9
	En desacuerdo	234	60,9
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	20	5,2
	De acuerdo	60	15,6
	Totalmente de acuerdo	32	8,3
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 20, representa la pregunta 6, la cual muestra que solo el 8% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que las calles del Centro Histórico del Rímac cuentan con cámaras de seguridad ante la delincuencia. El 16% señalaron que están de acuerdo, el 5% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 61% estuvieron en desacuerdo. Mientras el 10% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°21

Frecuencia estadística de la pregunta 7: Existe personal de seguridad de tránsito en el Centro Histórico de Rímac.

Existe personal de seguridad de tránsito en el Centro Histórico de Rímac.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	270	70,3
	De acuerdo	63	16,4
	Totalmente de acuerdo	51	13,3
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 21, representa la pregunta 7, la cual muestra que el 13% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que existe personal de seguridad de tránsito en el Centro Histórico de Rímac. El 16% señalaron que están de acuerdo, mientras el 70% indicaron que están de acuerdo.

Tabla N°22

Frecuencia estadística de la pregunta 8: Las empresas de transporte son irresponsables en el uso de medidas de la seguridad del turista.

Las empresas de transporte son irresponsables en el uso de medidas de la seguridad del turista.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	1,0
	En desacuerdo	6	1,6
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	28	7,3
	De acuerdo	265	69,0
	Totalmente de acuerdo	81	21,1
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 22, representa la pregunta 8, la cual muestra que el 21% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que las empresas de transporte son irresponsables en el uso de medidas de la seguridad del turista. El 70% señalaron que están de acuerdo, El 7% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 2% estuvieron en desacuerdo. Mientras el 1% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°23

Frecuencia estadística de la pregunta 9: Existe personal de seguridad en las reuniones que organiza la Municipalidad del Rímac.

Existe personal de seguridad en las reuniones que organiza la Municipalidad del Rímac.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	249	64,8
	Totalmente de acuerdo	135	35,2
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 23, representa la pregunta 9, la cual muestra que el 35% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que existe personal de seguridad en las reuniones que organiza la Municipalidad del Rímac. Mientras el 65% señalaron que están de acuerdo.

Tabla N°24

Frecuencia estadística de la pregunta 10: Las huelgas afecta la seguridad del Centro Histórico de Rímac.

Las huelgas afecta la seguridad del Centro Histórico de Rímac.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	10	2,6
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	40	10,4
	De acuerdo	243	63,3
	Totalmente de acuerdo	91	23,7
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 24, representa la pregunta 10, la cual muestra que el 24% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que las huelgas afecta la seguridad del Centro Histórico de Rímac. El 63% señalaron que están de acuerdo, El 10% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras el 3% estuvieron en desacuerdo.

Tabla N°25

Frecuencia estadística de la pregunta 11: El personal de los centros médicos está capacitado para cualquier emergencia.

El personal de los centros médicos está capacitado para cualquier emergencia.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	4	1,0
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	38	9,9
	De acuerdo	215	56,0
	Totalmente de acuerdo	127	33,1
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 25, representa la pregunta 11, la cual muestra que el 33% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que el personal de los centros médicos está capacitado para cualquier emergencia. . El 56% señalaron que están de acuerdo. El 10% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras el 1% estuvieron en desacuerdo.

Tabla N°26

Frecuencia estadística de la pregunta 12: Los centros médicos cuenta con servicio de emergencias al turista en el Centro Histórico de Rímac.

Los centros médicos cuenta con servicio de emergencias al turista en el Centro Histórico de Rímac			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	68	17,7
	En desacuerdo	258	67,2
	Totalmente de acuerdo	58	15,1
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 26, representa la pregunta 12, la cual muestra que el 15% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que los centros médicos cuenta con servicio de emergencias al turista en el Centro Histórico de Rímac. El 67% señalaron que están en desacuerdo. Mientras el 18% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla N°27

Frecuencia estadística de la pregunta 13: Los Policlínicos en el Centro Histórico de Rímac cuentan con personal experto para el servicio de primeros auxilios.

Los Policlínicos en el Centro Histórico de Rímac cuentan con personal experto para el servicio de primeros auxilios.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	6	1,6
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	21	5,5
	De acuerdo	215	56,0
	Totalmente de acuerdo	142	37,0
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 27, representa la pregunta 13, la cual muestra que el 37% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que los Policlínicos en el Centro Histórico de Rímac cuentan con personal experto para el servicio de primeros auxilios. El 56% señalaron que están de acuerdo. El 6% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras el 2% estuvieron en desacuerdo.

Tabla N°28

Frecuencia estadística de la pregunta 14: En las casetas turísticas se brindan información adecuada al visitante en el Centro Histórico de Rímac.

En las casetas turísticas se brindan información adecuada al visitante en el Centro Histórico de Rímac.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	194	50,5
	Totalmente de acuerdo	190	49,5
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 28, representa la pregunta 14, la cual indica el 49% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que en las casetas turísticas se brindan información adecuada al visitante en el Centro Histórico de Rímac, mientras, el 51% señalaron que están de acuerdo.

Tabla N°29

Frecuencia estadística de la pregunta 15: Se utiliza las redes sociales para comunicar al visitante sobre las actividades turísticas en el Centro Histórico de Rímac.

Se utiliza las redes sociales para comunicar al visitante sobre las actividades turísticas en el Centro Histórico de Rímac.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	134	34,9
	Totalmente de acuerdo	250	65,1
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 29, representa la pregunta 15, la cual señala el 65% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que se utiliza las redes sociales para comunicar al visitante sobre las actividades turísticas en el Centro Histórico de Rímac. Mientras el 35% sostuvieron que están de acuerdo.

Tabla N°30

Frecuencia estadística de la pregunta 16: La página web de la Municipalidad del Rímac brinda información fiable.

La página web de la Municipalidad del Rímac brinda información fiable.			
	Frecuencia	Porcentaje	
	Totalmente en desacuerdo	26	6,8
	En desacuerdo	56	14,6
Válido	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	52	13,5
	De acuerdo	228	59,4
	Totalmente de acuerdo	22	5,7
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 30, representa la pregunta 16, la cual afirma que el 6% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que la página web de la Municipalidad del Rímac brinda información fiable. El 59% señalaron que están de acuerdo, El 14% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 15% estuvieron en desacuerdo. Mientras el 7% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°31

Frecuencia estadística de la pregunta 17: En las casetas se utiliza suficiente material turístico para informar sobre los recursos turísticos del Centro Histórico de Rímac.

En las casetas se utiliza suficiente material turístico para informar sobre los recursos turísticos del Centro Histórico de Rímac.			
	Frecuencia	Porcentaje	
	Totalmente en desacuerdo	10	2,6
	En desacuerdo	5	1,3
Válido	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	8	2,1
	De acuerdo	227	59,1
	Totalmente de acuerdo	134	34,9
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 31, representa la pregunta 17, la cual señala que el 35% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que en las casetas se utiliza suficiente material turístico para informar sobre los recursos turísticos del

Centro Histórico de Rímac. El 60% indicaron que están de acuerdo. El 2% sostuvieron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 1% estuvieron en desacuerdo. Mientras el 3% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°32

Frecuencia estadística de la pregunta 18: Usted tiene conocimiento sobre los recursos turísticos del Centro Histórico de Rímac.

Usted tiene conocimiento sobre los recursos turísticos del Centro Histórico de Rímac.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	96	25,0
	En desacuerdo	88	22,9
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	40	10,4
	De acuerdo	150	39,1
	Totalmente de acuerdo	10	2,6
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 32, representa la pregunta 18, la cual determina que el 3% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que tienen conocimiento sobre los recursos turísticos del Centro Histórico de Rímac. El 39% señalaron que están de acuerdo. El 10% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 23% estuvieron en desacuerdo. Mientras el 25% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°33

Frecuencia estadística de la pregunta 19: Usted conoce los sectores más seguros del Centro Histórico de Rímac.

Usted conoce los sectores más seguros del Centro Histórico de Rímac.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	193	50,3
	Totalmente de acuerdo	191	49,7
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En tabla 33, representa la pregunta 19, la cual sostiene que el 50% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que conoce los sectores

más seguros del Centro Histórico de Rímac. Asimismo, el otro 50% señalaron que están de acuerdo.

Tabla N°34

Frecuencia estadística de la pregunta 20: Usted sabe sobre el servicio de guiado peatonal en el Centro Histórico de Rímac.

Usted sabe sobre el servicio de guiado peatonal en el Centro Histórico de Rímac.			
	Frecuencia	Porcentaje	
	Totalmente en desacuerdo	34	8,9
	En desacuerdo	105	27,3
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	104	27,1
Válido	De acuerdo	138	35,9
	Totalmente de acuerdo	3	,8
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 34, se representa la pregunta 20, la cual muestra que el 9% del turista nacional estuvo totalmente de acuerdo que sabe sobre el servicio de guiado peatonal en el Centro Histórico de Rímac. El 36% señalaron que están de acuerdo. El 27% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 27% estuvieron en desacuerdo, mientras el 9% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°35

Frecuencia estadística de la pregunta 21: Las empresas turísticas del Centro Histórico de Rímac cuentan con personal de seguridad.

Las empresas turísticas del Centro Histórico de Rímac cuentan con personal de seguridad.			
	Frecuencia	Porcentaje	
	Totalmente en desacuerdo	7	1,8
	En desacuerdo	33	8,6
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	32	8,3
Válido	De acuerdo	190	49,5
	Totalmente de acuerdo	122	31,8
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 35, se representa la pregunta 21, la cual muestra que el 32% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que las empresas turísticas del Centro Histórico de Rímac cuentan con personal de seguridad. El

50% señalaron que están de acuerdo. El 8% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 9% estuvieron en desacuerdo, mientras el 2% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°36

Frecuencia estadística de la pregunta 22: El personal de las empresas turísticas están suficientemente capacitado para dar un servicio al visitante.

El personal de las empresas turísticas está suficientemente capacitado para dar un servicio al visitante.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	4,7
	En desacuerdo	34	8,9
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	32	8,3
	De acuerdo	205	53,4
	Totalmente de acuerdo	95	24,7
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 36, se representa la pregunta 22, la cual muestra que el 25% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que el personal de las empresas turísticas están suficientemente capacitados para dar un servicio al visitante. El 53% señalaron que están de acuerdo. El 8% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 9% estuvieron en desacuerdo, mientras el 5% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°37

Frecuencia estadística de la pregunta 23: Las empresas turísticas en el Centro Histórico de Rímac cuentan con Licencia Municipal.

Las empresas turísticas en el Centro Histórico de Rímac cuentan con Licencia Municipal.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	2,6
	En desacuerdo	25	6,5
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	8	2,1
	De acuerdo	235	61,2
	Totalmente de acuerdo	106	27,6
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 37, se representa la pregunta 23, la cual muestra que el 28% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que las empresas turísticas en el Centro Histórico de Rímac cuentan con Licencia Municipal. El 61% señalaron que están de acuerdo. El 2% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 7% estuvieron en desacuerdo, mientras el 3% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°38

Frecuencia estadística de la pregunta 24: Los hoteles y restaurantes cuentan con una vía de evacuación correctamente señalado e iluminada contra incendios.

Los hoteles y restaurantes cuentan con una vía de evacuación correctamente señalado e iluminada contra incendios.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	23	6,0
	En desacuerdo	171	44,5
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	50	13,0
	De acuerdo	140	36,5
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 38, se representa la pregunta 24, la cual muestra que el 37% de los turistas nacionales estuvieron de acuerdo que los hoteles y restaurantes cuentan con una vía de evacuación correctamente señalizada e iluminada contra incendios. El 13% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 45% estuvieron en desacuerdo, mientras el 6% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°39

Frecuencia estadística de la pregunta 25: La atención al cliente en las empresas turísticas del Centro Histórico del Rímac es buena.

La atención al cliente en las empresas turísticas del Centro Histórico del Rímac es buena.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	2,9
	En desacuerdo	17	4,4
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	13	3,4
	De acuerdo	197	51,3
	Totalmente de acuerdo	146	38,0
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 39, se representa la pregunta 25, en el cual se muestra que el 38% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que la atención al cliente en las empresas turísticas del Centro Histórico del Rímac es buena. El 51% señalaron que están de acuerdo. El 3% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 5% estuvieron en desacuerdo, mientras el 3% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°40

Frecuencia estadística de la pregunta 26: En los juegos deportivos que se realiza en el Centro Histórico del Rímac hacen uso de medidas de seguridad.

En los juegos deportivos que se realiza en el Centro Histórico del Rímac hacen uso de medidas de seguridad.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	23	6,0
	En desacuerdo	171	44,5
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	50	13,0
	De acuerdo	140	36,5
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 40, se representa la pregunta 26, en el cual se muestra que el 37% de los turistas nacionales estuvieron de acuerdo que los juegos deportivos que se realiza en el Centro Histórico del Rímac hacen uso de medidas de seguridad. El 45% estuvieron en desacuerdo, mientras el 6% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°41

Frecuencia estadística de la pregunta 27: Los eventos musicales que se desarrolla en el Centro Histórico del Rímac cuentan con personal de seguridad durante esta actividad.

Los eventos musicales que se desarrolla en el Centro Histórico del Rímac cuentan con personal de seguridad durante esta actividad.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	35	9,1
	En desacuerdo	67	17,4
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	65	16,9
	De acuerdo	202	52,6
	Totalmente de acuerdo	15	3,9
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 41, se representa la pregunta 27, en el cual se muestra que el 4% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que los eventos musicales que se desarrolla en el Centro Histórico del Rímac cuenta con personal de seguridad durante esta actividad. El 53% señalaron que están de acuerdo. El 17% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 17% estuvieron en desacuerdo, mientras el 9% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°42

Frecuencia estadística de la pregunta 28: Las autoridades policiales apoyan con la seguridad del evento como la corrida de toros en la Plaza de Acho.

Las autoridades públicas apoyan con la seguridad del evento como la corrida de toros en la Plaza de Acho.			
		Frecuencia	Porcentaje
	De acuerdo	179	46,6
	Totalmente de acuerdo	205	53,4
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 42, se representa la pregunta 28, la cual señala que el 53% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que las autoridades policiales apoyan con la seguridad del evento como la corrida de toros en la Plaza de Acho. Mientras, el 47% señalaron que están de acuerdo.

Tabla N°43

Frecuencia estadística de la pregunta 29: Los pistas del Centro Histórico de Rímac están asfaltadas adecuadamente.

Las pistas del Centro Histórico de Rímac están asfaltadas adecuadamente.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	,8
	En desacuerdo	24	6,3
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	175	45,6
	De acuerdo	182	47,4
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 43, se representa la pregunta 29, la cual muestra que el 47% de los turistas nacionales estuvieron de acuerdo que las pistas del Centro Histórico de Rímac están asfaltadas adecuadamente. El 46% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 6% estuvieron en desacuerdo, mientras el 1% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°44

Frecuencia estadística de la pregunta 30: Los semáforos se encuentran en buen estado en el Centro Histórico de Rímac.

Los semáforos se encuentran en buen estado en el C.H.R.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	1,6
	En desacuerdo	9	2,3
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	46	12,0
	De acuerdo	200	52,1
	Totalmente de acuerdo	123	32,0
Total		384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 44, se representa la pregunta 30, la cual sostiene que el 32% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que los semáforos se encuentran en buen estado en el Centro Histórico de Rímac. El 52% señalaron que están de acuerdo. El 12% indicaron que no están ni de acuerdo ni

en desacuerdo. El 2% estuvieron en desacuerdo. Asimismo. El 2% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Tabla N°45

Frecuencia estadística de la pregunta 31: El trabajo de los instructores Municipales de tránsito en el Centro Histórico del Rímac es eficaz.

El trabajo de los instructores Municipales de tránsito en el Centro Histórico del Rímac es eficaz.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	155	40,4
	De acuerdo	229	59,6
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 45, se representa la pregunta 31, en el cual se sostiene que el 60% de los turistas nacionales estuvieron de acuerdo que el trabajo de los instructores Municipales de tránsito en el Centro Histórico del Rímac es eficaz, mientras el 40% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla N°46

Frecuencia estadística de la pregunta 32: Los rimenses colaboran con las autoridades policiales cuando sucede un acto delincuencia en el Centro Histórico de Rímac.

Los rimenses colaboran con las autoridades policiales cuando sucede un acto delincuencia en el Centro Histórico de Rímac.			
		Frecuencia	Porcentaje
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	57	14,8
	De acuerdo	234	60,9
	Totalmente de acuerdo	93	24,2
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 46, se representa la pregunta 32, en el cual indica que el 24% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que los rimenses colaboran con las autoridades policiales cuando sucede un acto delincuencia en el Centro Histórico de Rímac. El 61% señalaron que están de acuerdo, mientras el 15% **no** están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla N°47

Frecuencia estadística de la pregunta 33: La labor del personal de seguridad ciudadana en las calles es bueno.

La labor del personal de seguridad ciudadana en las calles es bueno.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	6	1,6
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	49	12,8
	De acuerdo	227	59,1
	Totalmente de acuerdo	102	26,6
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 47, se representa la pregunta 33, en el cual se muestra que el 27% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que la labor del personal de seguridad ciudadana en las calles es bueno. El 59% señalaron que están de acuerdo. El 13% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras el 2% estuvieron en desacuerdo.

Tabla N°48

Frecuencia estadística de la pregunta 34: Los vecinos participan con la vigilancia de las calles del Centro Histórico de Rímac.

Los vecinos participan con la vigilancia de las calles del Centro Histórico de Rímac.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	6	1,6
	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	49	12,8
	De acuerdo	227	59,1
	Totalmente de acuerdo	102	26,6
	Total	384	100,0

Nota: elaboración propia

En la tabla 48, se representa la pregunta 34, en el cual muestra que el 27% de los turistas nacionales estuvieron totalmente de acuerdo que los vecinos participan con la vigilancia de las calles del Centro Histórico de Rímac. El 59% señalaron que están de acuerdo. El 13% indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras el 2% estuvieron en desacuerdo.

Anexo 13

Solicitud de empastado de Tesis

