



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**“Seguridad turística desde la percepción del turista en el Monumental  
Callao, 2018.”**

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

#### **AUTORA**

Espinoza Perez, Madelaine Tessy

#### **ASESOR**

Dr. León Espinoza, Lessner Augusto

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Responsabilidad Social

**CALLAO - PERÚ**

**2018**

## Página del Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN N°001-2018-UCV/DA-EP.ADM. TUR Y HOT-FL-C

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 006-2018-UCV/DA-EP. ADM. TUR Y HOT-FL-C, de la ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA acuerdan:

PRIMERO. -

Aprobar por unanimidad ( )  
Aprobar por mayoría (X)  
Desaprobar ( )

El Desarrollo Del Proyecto De Investigación presentado por la estudiante **ESPINOZA PEREZ MADELAINE TESSY**, denominado: "SEGURIDAD TURISTICA DESDE LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA EN EL MONUMENTAL CALLAO, 2018"

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, la estudiante **ESPINOZA PEREZ MADELAINE TESSY**, obtuvieron el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
14	CATORCE	APROBADA POR MAYORÍA

Presidente: Dr. BARRUTIA BARRETO ISRAEL

Firma

Secretario: Dr. LESSNER LEON ESPINOZA

Firma

Vocal: Mg. JOSE IGNACIO ANDRADES SOSA

Firma

Callao, miércoles, 17 de Diciembre de 2018.

CC: Archivo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación está dedicado a los amores de mi vida mis padres y 3 hermanos, por el gran apoyo que me han brindado en todo el transcurso de esta etapa para culminar uno de mis sueños y a Dios por ser mi guía y fortaleza.

## **Agradecimiento**

Expreso mi profundo agradecimiento por el apoyo y motivación brindada a lo largo de mis estudios universitarios, a mis amados padres Jhony Espinoza y Madelaine Perez. Por hacer de mí una mujer de valores marcados con mucho respeto, persistencia y honestidad. Gracias a los docentes por el conocimiento brindado día a día, y a mi asesor de tesis Dr. León Espinoza, Lessner Augusto por su experiencia transmitida para poder realizar la tesis.

A mis 3 hermanos por el aliento y apoyo incondicional en todos estos años de estudio. A mis abuelos Esteban y Ana por siempre alentarme a seguir mis sueños, a mi abuela Teresa por animarme, creer en mí y motivarme, a mi abuelo Demetrio por su cariño incondicional.

# Declaratoria de Autenticidad

## Declaración de Autenticidad

Yo, Madelaine Tessy Espinoza Perez con DNI N° 72767302, en efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Titulos 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.

Callao, 10 de Diciembre del 2018



Espinoza Perez, Madelaine Tessy

DNI: 72767302

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Seguridad Turística desde la percepción del Turista en el Monumental Callao, 2018”, la cual contiene los siguientes capítulos: Introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos. Asimismo, se plantea el objetivo general de “Determinar la relación existente entre la seguridad turística y la percepción del turista en el Monumental Callao, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciatura en Administración en Turismo y Hotelería.

Espinoza Perez, Madelaine Tessy

# ÍNDICE

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	IX
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos Previos.....	12
Variable I: Seguridad Turística .....	14
1.2.1 Variable II: Percepción del Turista .....	15
1.3 Formulación del Problema .....	15
1.4 Justificación del Estudio.....	16
1.5 Hipótesis.....	17
1.6 Objetivos .....	17
II. MÉTODO .....	18
2.1 Diseño de Investigación .....	18
2.1.1 Enfoque de Investigación .....	18
2.1.2 Método de investigación .....	18
2.1.3 Tipo de Investigación .....	18
2.1.4 Nivel de Investigación.....	19
2.2.1 Operacionalización de Variables.....	19
2.2.2 Matriz de Operacionalización .....	22
2.3 Población y Muestra.....	24
2.3.1 Población.....	24
2.3.2 Unidades de Muestreo .....	24
2.3.2 Muestra.....	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	25
2.4.1 Técnica .....	25
2.4.2 Instrumento .....	25
2.4.3 Validez .....	26
2.4.4 Confiabilidad.....	26
2.5. Métodos de análisis de datos.....	27

2.6. Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS.....	28
3.1 Análisis descriptivo – Resultados de dimensiones.....	28
3.2 Prueba de hipótesis.....	33
IV. DISCUSIÓN.....	36
4.1 Objetivo e hipótesis general:.....	36
4.2 Objetivo e hipótesis específico N°1.....	37
4.3 Objetivos e hipótesis específico N°2.....	37
4.4 Objetivo e Hipótesis específico N°3.....	38
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES.....	40
VII. REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	



## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general "Determinar la Seguridad Turística desde la percepción del turista en el Monumental callao, 2018". Lo cual implico explorar en fuentes de información científicas para su respectiva ejecución. El método utilizado fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal. La población de estudio estuvo constituida por los turistas que visitan el Monumental Callao y la muestra establecida fue de 33 personas. Como instrumento de mediación se realizó un cuestionario, el cual fue elaborado por 20 preguntas en escala de Likert, posteriormente, se precedió a analizarlo mediante el software estadístico SPSS 23, logrando medir el nivel de confiabilidad de las preguntas a través del Alfa de Cronbach. Asimismo, se utilizó la prueba estadística de Pearson. Finalmente se obtuvo resultados significativos que demostraron que la seguridad turística y la percepción del turista si se relacionan en el Monumental Callao, 2018.

**Palabras clave:** Seguridad Turística, Perspectiva del Turista y Percepción

## ABSTRACT

The general objective of this research is to "Determine Tourism Security from the tourist's perception in the Monumental Callao, 2018". Which implied exploring in scientific information sources for their respective execution. The method used was hypothetical deductive with a quantitative approach, of an applied type, with a correlational descriptive level and transversal non-experimental design. The study population was constituted by the tourists that visit the Monumental Callao and the established sample was 33 people. As a measuring instrument a questionnaire was carried out, which was 20 questions on a Likert scale, later, it was prepared through a statistical analysis of the software SPSS 23, achieving the reliability level of the questions through the Cronbach's Alpha. In addition, Pearson statistical test was used. Finally, results are obtained that show that tourist safety and tourist perception are related in the Monumental Callao, 2018

**Keywords:** Tourist Security, Tourist Perspectiv and Perception