



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Seguridad turística en el distrito de Barranco, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORAS:

Arroyo Berrocal, Abigail Judith (orcid.org/0000-0003-1338-0535)

Najarro Janampa, Jenifer (orcid.org/0000-0002-1762-8596)

ASESORA:

Dra. Garcia Cabrera, Clara Ivett (orcid.org/0000-0003-0978-9020)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedicamos en primer lugar a Dios, por ser nuestra fuente de esperanza y fortaleza en este transcurso académico.

A nuestros padres y familiares más cercanos, por su apoyo y motivación para cumplir con uno de nuestros anhelos más deseados, gracias a ustedes logramos llegar hasta aquí y ser las personas que somos ahora.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad César Vallejo y a los docentes por la oportunidad brindada y por darnos siempre una educación de calidad.

Agradecemos a nuestra asesora de tesis Dra. García Cabrera Clara, gracias a su dedicación hoy podemos culminar esta etapa en nuestras vidas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación de expertos	24
Tabla 2. Alfa de Cronbach	25
Tabla 3. Seguridad turística	28
Tabla 4. Seguridad pública	29
Tabla 5. Seguridad de servicios turísticos	30
Tabla 6. Seguridad de información y de facilitación	31
Tabla 7. Seguridad ambiental	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Seguridad turística	28
Figura 2. Seguridad pública	29
Figura 3. Seguridad de servicios turísticos	30
Figura 4. Seguridad de información y de facilitación	31
Figura 5. Seguridad ambiental	32

RESUMEN

La presente investigación tiene como título “Seguridad turística en el distrito de Barranco, 2021”, tuvo como objetivo general determinar el nivel de seguridad turística en el distrito de Barranco, 2021. Con respecto a la metodología, presentó un diseño no experimental de corte transversal, fue de tipo básico con un nivel descriptivo, presentó un enfoque cuantitativo porque se buscó medir la variable de estudio, para ello se usó la técnica de la encuesta mediante la herramienta el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 372 visitantes nacionales e internacionales en el distrito de Barranco. Se determinó que el nivel de seguridad turística en el distrito de Barranco, 2021 se ubicó en un nivel medio con un 57.80%, este resultado mostró que no existe una gestión eficaz con respecto a la seguridad pública, de servicios turísticos y de información y facilitación.

Palabras clave: Seguridad turística, Servicios de servicios turísticos, Seguridad pública, Información turística

ABSTRACT

The present research has as title " Tourism security in the district of Barranco, 2021", had as general objective to determine the level of tourist security in the district of Barranco, 2021. Regarding the methodology, it presented a nonexperimental design of cross-sectional, was of basic type with a descriptive level, presented a quantitative approach because we sought to measure the variable of study, the survey technique was used using the questionnaire tool. The sample was made up of 372 national and international visitors in the district of Barranco. It was determined that the level of tourist safety in the district of Barranco, 2021 was located at an average level with 57.80%, this result showed that there is no effective management with respect to public safety, tourism services and information and facilitation.

Keywords: Tourism security, Tourist services, Public safety, Tourist information

I. INTRODUCCIÓN

El sector turístico es una industria que ha tenido mayor acogida en todo el mundo, cambiando así, de gran manera, el desarrollo económico de países enteros, debido que, este se encuentra innovando constantemente mediante la búsqueda de nuevos destinos turísticos, al mismo tiempo esta misma industria, busca mejores condiciones de vida en las comunidades cuyas historias se encontraban al borde del olvido, haciéndolos más relevantes en la actualidad y preservando nuestro patrimonio.

En este siglo XXI, donde la información está al alcance de todos con tan solo un click, uno de los temas más buscados por los turistas antes de emprender un viaje es el nivel de seguridad que ofrece el destino. Flores (2017) menciona que la función de los agentes del estado es gestionar de manera correcta la seguridad y, claramente, proporcionar información de los riesgos con los que se podrían enfrentar los ciudadanos, visitantes y turistas durante su estancia (p.1) de manera que la información brindada en los medios de comunicación sea positiva.

Un claro ejemplo es Estambul, esta ciudad es considerada como una de las más grandes a nivel mundial, con 15 millones de habitantes, se encuentra situada en Turquía, su economía se basa mayormente en el turismo, a pesar de contar con atractivos turísticos y arquitectura histórica que son fuente de motivación para los turistas. Lamentablemente, Mawby, Ozascilar & Ziyalar (2021) mencionan

que, esta industria se ve afectado en gran manera por el terrorismo y la falta de seguridad que se ofrece a los visitantes, cabe resaltar que este país se encuentra limitados con países como Siria, Irak y Armenia, creando a su vez cierto temor de visitar dicho lugar (p. 4).

El punto clave para el desarrollo correcto y eficaz en el turismo es la gestión de la seguridad, como ejemplo se tiene a Brasil y sus famosas Favelas, el cual, a pesar del factor de riesgo para las personas locales y visitantes, existen turistas que pagan por realizar una visita, arriesgando incluso sus vidas. Esta zona es muy conocida por la inseguridad y ser epicentro de actos delincuenciales, como la causa de múltiples asesinatos de turistas que han surgido mientras visitaban dicho lugar. Por eso la gran mayoría de turistas prefieren un lugar más seguro al momento de realizar una visita.

El Perú cuenta con una gran variedad de recursos y atractivos turísticos, lo cual muchos de ellos han sido reconocidos a nivel mundial y muchos turistas desean visitarlos. Sin embargo, muchos de ellos no tienen la seguridad necesaria sea por falta de interés o falta económica, esto genera que los visitantes no sientan la confianza de viajar y conocer las riquezas turísticas de dicho país. Barbachan (2017) menciona que la inseguridad ciudadana en el Perú es punto muy importante que invade el día a día de la población, sea por televisión, radio, periódicos, entre otros, tratan de asaltos, robos, secuestros, muertes, lo cual genera desconfianza a la población peruana e interés por querer mitigar o reducir esas acciones (p. 701).

El presente proyecto de investigación tuvo lugar en Barranco, denominado "Patrimonio Cultural de la Nación", en sus inicios fue muy conocido por sus balnearios visitados por nacionales y extranjeros, además de su arquitectura el cual denota un estilo europeo. Posee atractivos como casonas antiguas, restaurantes, teatros, parques, murales urbanos, malecones y la vista impresionante del Océano Pacífico le dan un encanto a Barranco como una joya nacional que debe ser cuidada y valorada por los peruanos. Así también, se puede mencionar que es muy conocido por el turismo nocturno, debido a que ciertas casas antiguas fueron adaptadas para ser bares y centros de diversión nocturna muy visitados por locales y turistas.

Sin embargo, a pesar de que Barranco es una zona tan llena de historia y arquitectura, también es conocido por ser un lugar inseguro, esto debido a que existen zonas en condiciones de pobreza y sin oportunidades, lo cual promueve la inseguridad y el vandalismo, impidiendo que los turistas y visitantes se sientan seguros y libres de transitar en el momento deseado. Teniendo en cuenta la descripción de la realidad problemática se pretendió dar respuesta a las preguntas que se presentan a continuación, ¿Cuál es el nivel de seguridad turística en el distrito de Barranco, 2021?, y como problemas específicos ¿Cuál es el nivel de seguridad pública en el distrito de Barranco, 2021?, ¿Cuál es el nivel de seguridad de los servicios turísticos en el distrito de Barranco, 2021?, ¿Cuál es el nivel de seguridad informativa y de facilitación en el distrito de Barranco, 2021? y ¿Cuál es el nivel de seguridad ambiental en el distrito de Barranco, 2021?

Esta investigación se justificó socialmente ya que, por medio del presente estudio se mostró el nivel de seguridad en el distrito de Barranco, beneficiando no solo para los turistas nacionales e internacionales, sino también para los mismos residentes de la zona que son los principales afectados, puesto que la seguridad es pilar base de la calidad de vida.

Se justificó de manera práctica ya que se contribuyó con información verídica sobre la actual situación del nivel de seguridad que ofrece el distrito de Barranco, de la misma manera se brinda recomendaciones las cuales podrán ser utilizadas para la gestión turística.

De manera teóricamente se justificó ya que se dio a conocer los antecedentes de casos similares, así también se analizó teorías al respecto junto a la epistemología vinculada con la realidad problemática, el cual nos permitió profundizar más sobre el tema.

Finalmente, se justificó de manera metodológica ya que se hizo uso un instrumento para medir la variable de estudio y se utilizó un programa estadístico para su respectivo análisis con los datos recopilados el cual permitió dar respuestas a los objetivos planteados.

De este modo, se tuvo como objetivo general determinar el nivel de seguridad turística en el distrito de Barranco, 2021, del cual se desprendieron los siguientes objetivos específicos, primero, determinar el nivel de seguridad pública en el distrito de Barranco, 2021; segundo, determinar el nivel de seguridad de los servicios turísticos en el distrito de Barranco, 2021; tercero, determinar el nivel de seguridad informativa y de facilitación en el distrito de Barranco, 2021; finalmente, determinar el nivel de seguridad ambiental en el distrito de Barranco, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, el presente trabajo menciona un breve resumen de antecedentes nacionales e internacionales acerca del tema planteado.

Barbachan, Cajas, Ramos Y Sánchez (2017) en su estudio titulado "Representaciones sociales de la seguridad ciudadana en estudiantes universitarios de Lima-Perú", tuvo como objetivo conocer la importancia de la inseguridad ciudadana hacia los jóvenes universitarios de Lima. Dicho trabajo es de enfoque cualitativo y de diseño fenomenológico. Dicha muestra estuvo constituida por 20 jóvenes entre universidades públicas y privadas, los datos fueron recolectados por medio de una entrevista semiestructurada. Los resultados que se obtuvieron a través del análisis es que, los estudiantes recalcan que se sienten inseguros al momento de trasladarse a sus respectivos domicilios, puesto que ni en los medios de transporte hay seguridad. En conclusión, se menciona que la inseguridad los vuelve vulnerables, miedosos y con la sensación de ser víctimas, ya que están expuestos al peligro.

Para Cuevas (2018), en su estudio que lleva como tema "Reconfiguración social: Entre la migración y la percepción inseguridad en Lima, Perú", su objetivo fue establecer una comparación entre ciudadanos que habitan en dos de los distritos más emblemáticos de Lima. La presente investigación es de enfoque cualitativo de tipo descriptiva y explicativa. La muestra estuvo conformada por 54 actores sociales que son: vecinos, guardias, municipales y vigilantes privados, 28 por el distrito de San Isidro y por el denominado Barrio Chamo (San Juan de Lurigancho), 26 personas entrevistadas. Se obtuvieron los datos a través de entrevistas a los actores sociales. Los resultados evidencian que los vecinos solicitan más apoyo en la seguridad y de tal manera disminuir la delincuencia que generalmente se da en las vías públicas. En conclusión, se confirma que los vecinos de ambas zonas cuentan con la misma inseguridad a pesar de que en uno de los distritos (San Isidro) tiene mayor seguridad, sienten el mismo temor.

Con respecto a nivel internacional se exponen artículos ya investigados referentes al tema que se está abordando.

Nompumelelo y Nzama (2020) en su artículo titulado "Tourism Crime, Safety and Security Issues: The case of a Local South African Municipality" cuyo objetivo

fue establecer si existen mecanismo para frenar la delincuencia y mejorar la seguridad de los turistas dentro del área de estudio. Dicha investigación tuvo un enfoque mixto y el método de muestreo por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 124 participantes. Los datos fueron recolectados a través de una encuesta y entrevistas. Los resultados indican que a pesar de que existen algunos mecanismos en el lugar, las actividades delictivas continúan alrededor de la municipalidad de Muhlathuze. Algunas de estas actividades delictivas no se denuncian a los miembros de la comunidad y por tanto son minimizadas.

Gálves, Ramíres, Pino & Mero (2020) en su investigación "Seguridad y turismo: plan de seguridad para las zonas turísticas en Manta - Ecuador" tuvo como objetivo estudiar la seguridad y turismo desde el plan de seguridad para las zonas turísticas en Manta - Ecuador. La investigación tuvo un enfoque mixto de tipo descriptivo. Tuvo como herramienta la entrevista y cuestionario. Se tuvo como conclusión que una variable influyente para el desarrollo de un destino turístico es la seguridad, promoviendo cambios positivos en el lugar, así también, se concluye que las políticas de seguridad son necesarias ante un suceso o incidente que ocurra en la zona turística, establecimiento de protocolos y normativas y respaldo del gobierno para un desarrollo turístico.

Aroca y Gutierrez (2020) en su estudio que lleva como título "Repercusiones del terrorismo sobre los flujos turísticos en la región mediterránea", tuvo como objetivo informar sobre la relación entre la actividad terrorista con los turistas en la región mediterránea. La investigación tuvo un diseño explicativo, enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 22 países divididos en tres continentes, los datos se recolectaron a través de Knoema, Microsoft Office Excel y del Global Terrorism Database. Los resultados demuestran que si hay relación entre las salidas turísticas del mediterráneo con el terrorismo. En conclusión, se menciona que la seguridad es importante para la actividad turística y sus destinos.

Salas, Velastegui y Salas (2019) que su estudio tuvo como título "Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador", cuyo objetivo fue analizar la escasez que presentan en dichas festividades en cuanto a la calidad y seguridad a los turistas, donde reciben masivas visitas. El estudio es una investigación cualitativa, de diseño no experimental. La

muestra se obtuvo a través de cinco informes del perfil del visitante y turista. Los datos se recolectaron por medio de un conjunto de datos de cada informe para redescubrir hechos, localizar las problemáticas y brindar más conocimiento para otras investigaciones. Los resultados indican que si existe diferencia entre la calidad y la seguridad turística de una festividad. En síntesis, la calidad de las festividades que se realizan en Tungurahua es distinta dependiendo del evento que se realiza en cada ciudad.

Montalvan y Villacreses (2018) cuya investigación tiene como título "Educación y seguridad turística", tuvo como objetivo realizar una propuesta educativa basada en lineamientos estratégicos para la seguridad turística en la playa Santa Marianita, cuyo lugar se ubica en el cantón Manta, Ecuador. Dicho proyecto suscribe una investigación de campo, puesto que la recolección de la información fue tomada del mismo lugar donde ocurrieron los sucesos y para ello no hubo manipulación ni control de las variables. Los datos fueron recolectados por medio de una encuesta aplicada a los habitantes y a las personas que llegan a visitar la zona. Los resultados concluyen que, el estudio propone a las autoridades competentes del área de turismo unificar los criterios para brindarle prestancia y seguridad a esta zona y con ello aumentar la afluencia de turistas, del mismo tiempo, se halló que uno de los factores que limita el reconocimiento de esta playa en Ecuador es la falta de información turística.

Martinez y Trejoluna (2017) que lleva como tema "The perception of security of the tourists in a site of religious tourism", el proyecto es de diseño descriptivo, cuya finalidad es de verificar la seguridad turística con las que cuenta ciertas poblaciones mexicanas. La muestra se realizó a 300 personas entre visitantes y pobladores locales, dicha información fue recolectada a través de encuestas y entrevistas a turistas y ciertas personas importantes que son parte de la localidad. Los resultados informan que, en cuanto a la inseguridad en San Juan de los lagos, los visitantes mencionaron ser un sitio seguro, solo el 7.3% indicó sentir cierta inseguridad en el lugar.

Smith y Amorim (2017) cuya investigación tiene como título "Tourism, safety, and health information provided on European country websites a content analysis"; tuvo como objetivo evaluar el contenido proporcionado en los sitios web nacionales

de turismo de 28 países europeos si contenían información sobre el estado de seguridad del país en regiones/ ciudades específicas. La muestra estuvo conformada por 28 sitios webs nacionales de países europeos. Los datos se recolectaron a través de un análisis de contenido para los sitios web oficiales de turismo utilizando una rúbrica de contenido que contiene 36 temas. Los resultados revelaron que en términos de destino/ promoción, los 28 sitios web oficiales contenían información sobre las características de las principales ciudades (100%), y cada sitio web brinda recomendaciones a los turistas sobre los destinos a visitar (100%), atracciones culturales (100%) y atracciones naturales (100%). Sin embargo, solo el 35,7% de los sitios web contenían información sobre el estado de seguridad del país o en regiones/ ciudades específicas, el 25% brinda información sobre ubicaciones peligrosas relacionadas con la delincuencia o el terrorismo, y el 39,3% de los sitios web ofrecieron recomendaciones sobre formas de evitarlo. Los hallazgos de esta investigación destacan las mejoras para cumplir con las expectativas y necesidades específicas de los visitantes en Europa.

Mondo y Fiates (2016) en su investigación “Atributos de la calidad de servicios en atractivos turísticos. Un estudio netnográfico en el uso del protocolo TOURQUAL”, cuyo objetivo fue identificar los atributos de calidad que más aparecen en los comentarios de los turistas brasileños. Es una investigación cuantitativa de nivel exploratorio – descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 57.409 comentarios en portugués y 10.892 en inglés sobre ocho destinos turísticos brasileños. Se concluyó que uno de los atributos más presentes para los turistas es la infraestructura, de la misma manera el punto de enfoque de los gestores del turismo es la localización, infraestructura y la estética del atractivo.

Habiendo mencionado los antecedentes en donde se reflejan investigaciones anteriores con respecto al tema de estudio, se dará paso a la mención de teorías seguido de la definición de la variable y su epistemología, se mencionará también de las dimensiones, así como información relevante para la investigación.

Como bien se sabe, el turismo es una actividad social practicada a nivel mundial y ha tenido gran acogida debido a su relación con muchos sectores en cada país y brindando beneficios económicos o culturales. Campodónico y Chalar

(2013) definen al turismo como “fenómeno integral y multidimensional, resultado de la relación e interrelación de múltiples actores en diversos contextos espacio-temporales” (p.48). En otras palabras, el turismo es un medio que interrelaciona comunidades, cultura, empresas turísticas, entes reguladores, y todo aquel que se ve involucrado.

Desde hace años, la inseguridad ciudadana prevalece a nivel mundial y es uno de los factores por lo que los habitantes luchan día a día. A nivel nacional, el Perú, está siendo muy marcado por los diversos daños que se está presentando debido a la falta de seguridad.

La falta de seguridad en un atractivo turístico, influye mucho en la decisión de un turista para visitar o viajar a tal destino. La imagen de una ciudad insegura genera el miedo social y que el turista tema por su integridad física. De esta forma, las personas tienen una percepción de dicho lugar; es por ello que el Estado debe darle prioridad a la seguridad del turista, contando con los implementos necesarios, las autoridades pendientes, para evitar ser reconocido como un destino inseguro (Tome, 2018, p. 968).

Al respecto la OMT (2011) nos da a conocer la nueva tendencia de consumidores quienes se interesan más por realizar actividades y vivir nuevas experiencias, a la misma vez son más conscientes del cuidado y protección de medio ambiente y la cultura del destino elegido, de mismo modo en que ellos se preocupan por el destino visitado también tienen expectativas sobre la calidad de los servicios adquiridos (p. 386). Esta descripción que brinda el autor se relaciona con un nuevo tipo de cultura turística en donde los turistas son más conscientes y responsables sobre el mismo destino.

En adición, Morillo (2011) afirma que la actividad turística es fundamental para promover el desarrollo económico debido a las exportaciones de productos, también brinda innumerables puestos de trabajos, así mismo beneficia a pequeñas comunidades receptoras brindándoles la oportunidad de conservar y difundir su cultura. Es tanto el dinamismo de esta actividad que incluso se realizan investigaciones relacionándolo con distintos ámbitos tales como el medio ambiente, social, legal, entre otros (p.136). Cabe mencionar que el turismo se encuentra

involucrado con el medio ambiente y tiene como prioridad ser una actividad sustentable para el beneficio de futuras generaciones.

Para iniciar sobre el tema de seguridad en sí, es necesario mencionar, primero, a un autor e impulsor de la psicología humanista, Maslow (1991) en su teoría sobre la motivación afirma que cada decisión que toma el ser humano es para cubrir sus necesidades es por ello que el mencionado autor realiza una investigación en donde define 5 aspectos que motivan al ser humano, es por ello que gráficamente realiza una pirámide proyectando estos 5 niveles ordenados jerárquicamente dependiendo de la importancia que posee cada una, siendo uno de ellos la necesidad de la seguridad. Como también menciona que la seguridad generalmente tiene la prioridad de encontrar a alguien o algo para sentirse protegidos. (p. 27). Dando a entender que en cada decisión tomada por el hombre siempre tendrá en cuenta su seguridad, ya sea física, integral, económica, familiar; con el único fin de evitar situaciones de riesgo que lo afecte.

En los siguientes párrafos, se presentan conceptualizaciones de la seguridad turística, mediante artículos ya investigados.

La seguridad turística es un término infaltable en la actualidad, puesto que el turismo es una actividad que motiva el desplazamiento de personas, y la elección de los destinos escogidos, si bien es cierto tiene consideraciones como la calidad, tendencia, economía, sin embargo, la seguridad es un factor que tiene mucha más relevancia cuando se elige un destino. “La seguridad turística es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras” (Grünwald, 2010. p. 19). Se deduce que, mientras más efectiva sea la gestión de seguridad turística en un destino que busca incrementar su índice de visitas, más oportunidades tendrá de ser elegido.

Hoy en día la seguridad turística es importante, no solo en el sector turístico sino en general, como es el caso de los periodistas que se encuentran expuestos a sufrir actos terroristas, asimismo, los turistas sienten inseguridad al momento de conocer un destino, pues temen ser víctimas de dicha violencia. Es por ello que, la

seguridad turística, permite enfocar las necesidades y obligaciones que se debe tener con los turistas y atractivos (Kornstanje, 2019, p. 1).

Después de haber definido la seguridad turística, se comprueba que cuenta con ciertas características que se toman en cuenta para el bienestar del turista.

Del mismo modo, Handzuh (2010) indica que el sector turístico va de la mano con la seguridad el cual, siendo este último el que afecte a esta industria, ya sea por un desastre natural, guerras, o actos de vandalismo, ya que se obtiene como resultado secuelas de traumas físicas o psicológicas en el visitante. Así también se menciona que la seguridad tiene una estrecha relación con la sostenibilidad, dado que se busca que esta actividad perdure en el tiempo, y con la calidad turística, ya que es un factor importante para brindar un máximo de satisfacción a los turistas (pp. 8-9). En este sentido, se puede resaltar que los actos violentos ahuyentan a los turistas por el simple hecho de que el motivo del viaje es el disfrute, es por ello que la característica fundamental vendría a ser la calidad en los distintos servicios contratados por el turista durante su desplazamiento, que busca su satisfacción.

Tal como se ha mencionado anteriormente, la seguridad es una palabra usada alrededor del mundo, pero carece de acciones, ya que hasta el momento muchos gobiernos no toman cartas en el asunto, es por ello que a continuación mencionamos la relevancia que la seguridad necesita.

Con relación a la importancia que tiene la seguridad para este sector, Peng & Wu (2017) indican que “una enriquecida gestión de seguridad turística sería un factor basto para poder tener un desarrollo sostenible promoviendo la salud turística” (p. 1321). El desarrollo sostenible básicamente consiste en tener un equilibrio entre la preservación y cuidado del medio ambiente, generar un crecimiento económico para todos, así como el bienestar social, teniendo en cuenta la preservación de recursos con el fin de que las siguientes generaciones puedan vivir las mismas experiencias. Por otra parte, “la falta de seguridad puede llegar a afectar a un país entero [...] estas situaciones provocan una falta de equilibrio en el sistema turístico global haciendo que esta industria siga operando bajo riesgo y desconfianza” (Mansfeld & Pizam, 2006, p. 3). El impacto que la inseguridad puede tener es tan grande que no se limita a una zona en específica, y puede traer

consecuencias negativas en zonas aledañas donde se ejecutan medidas de seguridad.

Cabe mencionar que después de lo definido, la seguridad turística presenta varias dimensiones, en el siguiente párrafo se redacta tales puntos.

Tarlow en su libro *Tourism Security* (2014) menciona que el turismo es más que una actividad criminal, los visitantes no solo se enfrentan a actos violentos, sino también se ven expuestos a situaciones inmorales, del mismo modo la cultura también representa un factor de riesgo, finalmente, se encuentra la cuestión alimentaria, en donde precisa que este puede ser adulterado para afectar a otra persona (pp. 8-9). Se entiende que para el autor los factores que ocasionan la inseguridad vendrían a ser la falta de moral, la falta de respeto cultural y la falta de seguridad alimentaria que repercute en los turistas y visitantes, sin embargo, esto también se puede dar por parte del turista hacia el nuevo destino.

Dentro de la seguridad turística se encuentran tipos de seguridad que se ven englobados por la misma, al respecto, Grunewald (2012), explica que la seguridad turística está conformada por un conjunto de informaciones que son necesarias para medir la gestión de seguridad en el turismo; es por ello que, menciona 8 indicadores básicos: La seguridad pública, seguridad social, seguridad médica, seguridad informativa y de facilitación, seguridad en la recreación y en eventos, seguridad vial y del transporte, seguridad de los servicios turísticos y seguridad ambiental (p. 145). Se puede entender que, dentro de la seguridad turística se encuentran diversas dimensiones mencionadas por el autor, para una mayor explicación de lo que trata cada una de ellas se procede a definir las en base al mismo autor.

Como primera dimensión es la Seguridad pública, que Grunewald (2012) define que, permite al turista poder visitar los destinos turísticos sin temor a sufrir algún acto delictivo por parte de los habitantes de la zona (p. 145). Como segunda dimensión se tiene a la seguridad de servicios turísticos, este indicador menciona la seguridad que se otorga al turista mediante los prestadores de servicios, como establecimientos de hospedaje, entre otros, con el fin de garantizar una grata sensación al visitar el destino (p. 146).

Se tiene como tercera dimensión a la seguridad informativa y de facilitación, ya que mediante este sistema se brinda conocimientos al turista sobre el destino que pretende visitar y los sistemas que tiene implementado para salvaguardar la seguridad de todo habitante que resida o visite el destino (p. 146). Por último, la seguridad ambiental, en esta dimensión se cuenta con las herramientas necesarias para que el turista pueda desplazarse ante algún fenómeno natural que pueda suceder y también el cuidado con las zonas naturales ante la presencia de turistas (p. 146).

Así también, existen distintos autores que pueden profundizar sobre estos tipos de seguridad dentro del sector turístico

Según Tello, et al. (2019) define que la seguridad pública es la protección que se otorga al ciudadano, como sus propios derechos y ante ello velar por su seguridad ante algún atentado contra su voluntad (p. 756). Con ello se deduce que, la seguridad pública es cuidar uno del otro, donde el estado tiene que brindar esa confianza a la población para que se sientan seguros dentro y fuera de su residencia, en añadidura, Sánchez y Juárez (2019) mencionan que, la seguridad pública, es la paz que el Gobierno puede brindar a las personas, evitar que se lleguen a realizar los actos delictivos, caso contrario detener a los responsables del delito; de esta forma, la humanidad sentirá la tranquilidad de transitar por las calles sin temor (p. 239).

Así también, los servicios turísticos, son claves para complacer al turista en su totalidad, ya que de esa forma se evidencia la importancia que se brinda al visitante, al respecto, Calvopiña (2019) nos informa que la seguridad de los servicios turísticos, es para que el cliente conozca más sobre dicho lugar que está visitando, sienta seguridad con la información verbal que le brindan. Es así que, el destino logra ser recomendado y a contar con buena percepción del público con lugar visitado (p.62).

Tal como mencionan Fernandes y Bezerra (2015) los servicios turísticos están de la mano con la calidad, lo cual la finalidad es que el turista tenga las mejores expectativas y cumplirlas para que se lleve consigo la mejor percepción

del lugar que le otorgó el servicio o producto (p.211). Los autores refieren que, los prestadores de servicios, se basan en otorgar la mejor experiencia al turista ya sea al momento de hospedarse, asistir a un restaurante u optar por un tour y que sientan la calidad que proporcionan para que se sientan seguros del servicio o producto que están adquiriendo.

Un destino turístico debe contar, también, con información que se dé adecuadamente, debe ser actualizada, y previamente analizada, esta parte debe incluir el inventario de atractivos turísticos, del mismo modo todos los actores que intervienen en esta actividad deben estar involucrados de modo que se pueda obtener como resultado el desarrollo adecuado del turismo (Herz, 2016, p.131). Para brindar con facilidad esta información al visitante existen o deberían existir puntos de información turística accesible en cada destino turístico.

En el mismo sentido, los medios de comunicación son una parte importante dentro del sector turístico, ya que revelan la imagen de un destino turístico, en un entorno turístico donde existe el terrorismo es primordial la gestión durante las crisis para poder manejar a los medios de comunicación, de otra manera podrían causar un impacto negativo (Almeida y Jiménez, 2018, p. 41). Del mismo modo, Martín y Ramos (2019) menciona que la cobertura de estas noticias sobre guerras, desastres, naturales, terrorismo, enfermedades, entre otros, crean un temor en los turistas y visitantes el cual tiene como consecuencia la disminución del índice de visitas (p.923). Sin embargo, es importante que los medios de comunicación brinden una información verídica acerca de los acontecimientos y sucesos importantes en un determinado lugar, sobre todo si este involucra la seguridad de una persona.

Con respecto a la seguridad ambiental, Avellaneda (2005) indica que dentro de esta dimensión se encuentran vinculados las obras que se realizan en una zona específica, el ecosistema y la salud de la población, tomando en cuenta ello, se tiene que asegurar la conservación del medio ambiente, sin causar repercusiones en el futuro (p.12).

En el mismo sentido, es necesario tener implementado un plan con respecto al medio ambiente para lograr asegurar la protección y conservación del entorno

con el fin de que se dé un desarrollo sostenible en la zona (Rodríguez, et al., 2008, p. 4). Del mismo modo, para la ejecución del turismo en una nueva zona es fundamental prever los impactos que se va a producir con las actividades y servicios a brindar, para ello es necesario que todos los cambios a realizar en el entorno sean mínimos con el fin de no modificar los espacios naturales en su totalidad, sin olvidar el factor fundamental de la sostenibilidad, con esto se refiere a la creación de nuevas vías de accesibilidad, y la capacidad de carga turística (García y Mahecha, 2017, p. 217).

Se puede concluir que uno de los aspectos primordiales dentro del turismo es la conservación del medio ambiente y la planificación del cuidado y mantenimiento que esto requiere, dentro de ello se puede encontrar la cantidad de personas que pueden desplazarse por la zona y las vías por donde se puede transitar con el fin de que los visitantes no causen daño en el entorno.

Continuando con las definiciones, se presenta la conceptualización de Seguridad.

Desde la perspectiva del ciudadano es fundamental analizar los puntos de quiebre que manifiestan ciertos lugares y sirven para que tales gobiernos le pongan énfasis. Ruiz y Turcios (2009) analizaron la percepción del ciudadano en donde sus resultados mencionan que, un gran porcentaje transitan su día a día con el temor de ser violentados o asaltados en cualquier momento, ni en sus viviendas se sientan seguros. Asimismo, menciona que los participantes de la investigación sufren de agresiones sexuales o secuestros, el mayor porcentaje son de habitantes peruanos (p. 198). Los autores definen de esa forma que son muchos países que cuentan con escasez de seguridad, a pesar de contar con innumerables casos de este mismo, la población hace un llamado de emergencia para que sus gobiernos hagan algo al respecto.

Por otro lado, De Rementería (2005) informa que la ciudadanía chilena a pesar de que sus municipalidades hacen lo posible por tener su propio control de seguridad y de alguna forma dar la sensación de tranquilidad, no es suficiente; es por eso que solicitan que se implementen más herramientas de seguridad, como cámaras de video, casetas de seguridad en cada zona, equipo necesario para las

unidades policiales como también los insumos, para que estén preparados ante alguna emergencia (p. 3).

Hablando de la seguridad desde un plano más amplio, a inicios de la era, el hombre tenía un instinto de supervivencia y buscaba siempre mantenerse a salvo mediante la percepción de las amenazas en su entorno. Respecto a la seguridad en todos los ámbitos, Yopez (2018) menciona que todo ser humano tiene el instinto de mantenerse a salvo y evitar cualquier situación de riesgo que lo perjudique ya sea física y mentalmente, este siempre va a optar por una mejor calidad de vida cubriendo sus mínimas necesidades (p. 81). Mejor dicho, el hombre siempre tendrá como prioridad su bienestar buscando la mejor manera de conseguirlo, teniendo como objetivo el no involucrarse en conflictos o actos violentos que dañen su integridad.

En un plano más pequeño pero muy importante, la seguridad ciudadana se encuentra vinculada con el sistema judicial, y para que esta funcione de forma eficaz existen diversos factores como información del índice de crimen en una zona específica, así como las leyes y políticas establecidas, ambos factores mencionados sirven para que los habitantes sean prosperen en relación a las condiciones en que viven. La seguridad ciudadana es vital para el crecimiento del desarrollo de una nación y este funciona si este cuenta con factores de legalidad, eficiencia y eficacia durante su gestión (Monsalve y Gerardo, 2012, p. 508). Se puede deducir que el correcto cumplimiento de las normas legales dentro de un gobierno incrementa el progreso de un país, cabe mencionar los altos índices de crimen se podría evitar mediante la prevención teniendo una buena gestión de seguridad.

No se puede hablar de seguridad sin mencionar el riesgo, en reiteradas ocasiones los ciudadanos mencionan dicha palabra, pero no conocen con exactitud el término, por ello Losada (2012) define al riesgo como una situación que puede producir daños que no solo en el momento del hecho, sino a futuro, esto posee niveles desde lo más alto a lo más bajo y una tragedia puede sucederle a cualquier persona (p. 125). Tal como lo menciona el autor, el riesgo es una consecuencia generada por nosotros mismos y que no se puede evitar, por ello este término surge

cuando se piensa realizar una acción de la cual se entiende que conlleva consecuencias negativas.

Si bien es cierto, muchos de los países cuentan con obras o diversas campañas que realizan, con el fin de publicitar sus destinos turísticos o riquezas que presentan los lugares, pero, no se enfocan en lo más importante que es, la protección al prójimo. Según González, et al. (2017) menciona que los países invierten en planes o estrategias para atraer a turistas más no piensan en su seguridad, lo cual generaría repercusiones en el ámbito social, económico y en los destinos turísticos (p. 85). Los autores en mención, pretenden explicar que no solo se debe enfocar en tener llegadas extranjeras al país, sino también velar e invertir en la seguridad de todo aquel que resida o visite dicho país, Cabe mencionar que para evitar las consecuencias mencionadas es sumamente necesario tener una óptima gestión de seguridad.

Gestionar la seguridad es complicado más no imposible, el gobierno en conjunto con los entes reguladores y organizaciones se encuentran en el deber de realizar proyectos y planes conformados por leyes y normativas para tener un orden correcto. La gestión de seguridad tiene que contener planes de acción que aseguren respetar los derechos y la libertad de cada persona (Amadeu, 2006, p. 136), por ende, se deduce que la seguridad es muy importante para el ciudadano, por ello con apoyo del gobierno se debe hacer respetar la integridad de los habitantes como ser libre de y poder pasear sin ningún temor.

Para llevar a cabo una buena gestión de seguridad existen organizaciones, entes reguladores quienes se encargan de realizar proyectos y tomar medidas necesarias para un correcto funcionamiento del área, al respecto Prom Perú (2015) en su análisis foda del Perú como destino turístico, menciona que, dentro de las debilidades se encuentra que la percepción que se tiene del Perú es que es un destino poco seguro, también se menciona la falta de afluencia de familias con niños (p.49). Se deduce entonces que, al ser un país con un nivel bajo de seguridad no se considera como un destino familiar ya que a la hora de elegir un destino vacacional familiar se opta por el que presente menor riesgo.

Para ello el MINCETUR (2015), en el plan estratégico nacional de turismo 2025, con respecto a la seguridad turística menciona que el desarrollo sostenible cuenta con varios objetivos entre los cuales, el principal es el de lograr la inclusión, seguridad, resiliencia y sostenibilidad en las ciudades y zonas pobladas. Como objetivo general para el 2025 se tiene planteado. Así mismo, se requiere fijar al Perú como un país que busca ser un destino de calidad, en donde se preocupa por la seguridad de sus habitantes, de tal manera que se satisfaga las expectativas del turista, para contribuir con las mejoras en el ámbito social y económico (p.47). Es por ello que, se tiene desarrollado acciones para impulsar la gestión para la seguridad turística, tales como implementar estrategias claves en la seguridad y fortalecer sus alianzas estratégicas con el Ministerio del Interior y de Defensa con el fin de mejorar los niveles de seguridad en zonas con mayor afluencia turística.

No cabe duda de que el factor más relevante en esta industria es la seguridad, en gran parte porque se relaciona con la calidad y esto es lo que las personas buscan, ya sea en un producto o servicio, porque se trata de brindar satisfacción al turista. Para ello es sumamente necesario invertir más en la gestión de seguridad que en la publicidad, dado que en estos tiempos de la tecnología y la rápida propagación de información vía redes sociales se podría dañar la imagen de un destino turístico rápidamente trayendo como consecuencia un daño a la imagen de destino.

III. METODOLOGÍA

A Continuación, se dará a conocer las especificaciones de la metodología que se usará en la presente investigación

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, según Bernal (2006) también llamado método tradicional tiene como base la medición de las características o hechos que se presentan en una población para el cual se tuvo que realizar previamente un análisis conceptual (p. 57). Se debe mencionar también que la investigación fue de tipo básica, Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) al respecto mencionan que este tipo de investigación tiene como principal motivación la curiosidad conocer un hecho y la intención de descubrir nuevos conocimientos, este tipo de investigación sirve como base para la investigación aplicada (p.134).

En cuanto al diseño de investigación se utilizó el diseño no experimental de corte transversal, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que en este tipo de diseño las variables suelen ser independientes y no se da la manipulación de las variables ni se crean situaciones adrede, tan solo se limitan a la observación de las situaciones actuales y cómo se desarrollan las variables (p. 152). Cabe señalar también que, la investigación presentó un nivel descriptivo, Muñoz (2015) menciona que en una investigación de nivel descriptivo se da el diseño de un proceso con el fin de descubrir ciertas características o hechos que se dan en una población o grupo de personas, sin tener que dar una explicación acerca de la causa (p. 85).

3.2. Variables y operacionalización

El estudio presenta una variable que es seguridad turística, según Grūnewald (2010) “La seguridad turística es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras” (p. 19).

Con respecto a las dimensiones, Grūnewald (2012) “La seguridad turística involucra a las fuerzas de seguridad en una serie de aspectos que podemos englobar en ocho indicadores básicos”; entre ellos, se menciona 4 que son: la seguridad pública, la seguridad de servicios turísticos, seguridad informativa y de facilitación y seguridad ambiental.

Tomando en cuenta al mismo autor se puede definir la primera dimensión como Seguridad pública, que permite al turista poder visitar los destinos turísticos sin temor a sufrir algún acto delictivo por parte de los habitantes de la zona (p. 145). Otra de las dimensiones básicas para la Seguridad turística es la Seguridad de servicios turísticos, este indicador menciona la seguridad que se otorga al turista mediante los prestadores de servicios, como establecimientos de hospedaje, entre otros, con el fin de garantizar una grata sensación al visitar el destino (p. 146). En esa misma página define la siguiente dimensión, Seguridad informativa y de facilitación, ya que mediante este sistema se brinda conocimientos al turista sobre el destino que pretende visitar y los sistemas que tiene implementado para salvaguardar la seguridad de todo habitante que resida o visite el destino (p. 146). Por último, Seguridad ambiental, en esta dimensión se cuenta con las herramientas necesarias para que el turista pueda desplazarse ante algún fenómeno natural que pueda suceder y también el cuidado con las zonas naturales ante la presencia de turistas (p. 146).

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Núñez, Valdivia, Palacios y Romero (2018) definen a la población como el total de las unidades, que pueden ser objetos, fenómenos o los mismos habitantes, cada grupo tiene una característica que los identifica y que son solicitadas para dicha investigación (p. 334). Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que, la población debe ser bien delimitada ya que, permitirá aclarar las dudas y dar respuestas a los objetivos (p. 174). Para esta investigación se tuvo como población a 11754 visitantes nacionales e internacionales del distrito de Barranco (Municipalidad de Barranco, 2020, p.88).

Como criterios de inclusión se tuvo que los visitantes se encuentren recorriendo la zona de estudio, así mismo, que se encuentren en un rango de edad de 18 a 60 años. Como características de exclusión se tuvo que los visitantes sean residentes del distrito de Barranco y a las personas fuera del rango de edad mencionado.

Con respecto a la muestra, Hernández, Fernández y Baptista (2014), lo definen como una parte del segmento total de la población, lo cual serán el objeto de estudio y por medio de ello obtener los datos para llegar a la conclusión del estudio (p. 173). Núñez, Valdivia, Palacios y Romero (2018) señaló que la muestra es parte de la población, pero que son escogidas por rasgos, o características específicas depende de la necesidad de respuesta para la problemática de la investigación (p. 334). Como muestra se tuvo a 372 visitantes nacionales e internacionales, cifra que se obtuvo mediante la fórmula de población finita con un nivel de confianza de 95% y margen de error de un 5%, aplicado también la desviación estándar con un 50% (Ver anexo 1).

Para la investigación que tuvo un tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, de acuerdo con Núñez, Valdivia, Palacios y Romero (2018) el muestreo es un proceso por el cual se escoge el tipo de unidades de estudio que vendría a ser la muestra posteriormente, lo cual debe estar claro para garantizar la veracidad de los resultados (p. 336). Del mismo modo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que el tipo de muestreo de esta investigación fue probabilística aleatoria simple, ya que todos en la población tienen oportunidad de ser elegidos, muy usual en investigaciones descriptivas (p. 177).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, por ende, el instrumento utilizado sería el cuestionario, tal como menciona Hernández, Fernández y Baptista (2014), el cuestionario presenta una serie de preguntas relacionadas a la variable que se desea medir, de esta forma se evalúa la percepción ciudadana ante la problemática de la seguridad (p. 217). El cuestionario que se utilizó para esta investigación consta de 10 afirmaciones las

cuales se responderán mediante la escala de Likert. Como explica Ospina, Sandoval, Aristizabal y Ramírez (2005) la escala de Likert, es utilizada generalmente para identificar las actitudes de las personas; en este tipo de medición no hay la necesidad de realizar tantas preguntas para obtener el mismo grado de confiabilidad que otros si necesitan (p. 19) (Ver anexo 4).

3.5. Procedimientos

Para la realización de la presente investigación, así como para la mención de los antecedentes y definiciones de la variable y sus dimensiones dentro del marco teórico y marco metodológico se hizo uso de libros, artículos de revistas y entre otras fuentes de información confiable. Se debe mencionar que la investigación se realizó en base al cuestionario, el cual será aplicado a los residentes de Lima Metropolitana, excluyendo a los residentes del distrito de Barranco, dicho cuestionario cuenta con la validación de juicio de expertos.

Tabla 1: Validación de expertos

N°	Nombre del experto	Institución de procedencia	Validez promedio
1	Gonzales Jara Carolina Inés	Universidad César Vallejo	100%
2	Janampa Gómez Glady Gissela	Universidad César Vallejo	90%
3	Tovar Zacarías Carlos	Universidad César Vallejo	90%

Fuente: Elaboración propia

Para la elaboración de la prueba piloto se tuvo en cuenta a 10 participantes, los cuales cumplieron con las características de los criterios de inclusión y exclusión. La prueba piloto se llevó cabo el día 02 de setiembre de 2021 entre 4:00 pm a 8:00 pm. Luego, se procedió a realizar una base de datos en el programa SPSS 25 con el fin de obtener el nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach (ver anexo 7, 8, 9).

Hernández y Mendoza (2018) mencionó que el Alfa de Cronbach es un coeficiente de confiabilidad que mide la consistencia interna de un instrumento, así también señaló que, muchos autores consideran que el valor del coeficiente debe

encontrarse entre 0.70 y 0.90 siendo el 0.7 el mínimo aceptable y 0.9 máximo, considerando un monto mayor a este como existencia de redundancia de ítems (pp. 324 - 325).

Tabla 2: Alfa de Cronbach

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	10

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la prueba piloto muestra que la confiabilidad de Alfa de Cronbach brinda una respuesta positiva de 0,847 el cual es próximo a 1 indicando un alto nivel de confiabilidad y una mayor consistencia interna del instrumento.

3.6. Método de análisis de datos

Para la realización del análisis de datos se llevó a cabo el trabajo de campo el cual se dio de manera presencial en el mes de setiembre del año 2021. Muños (2015) menciona que mediante el análisis de los datos obtenidos por las encuestas se podrá observar el comportamiento de la variable de estudio, así como de cada una de las dimensiones, para ello se hará uso de la estadística por medio de los valores dados. (p. 230).

Para realizar el análisis de los datos también se hace uso de un programa de estadística, en este caso el programa SPSS y generar de ese modo los resultados mostrados en tablas y figuras con porcentajes que reflejarán un resultado expresado en valores de alto, medio y bajo con el que se mide el nivel de seguridad turística con el fin de dar respuesta a los objetivos planteados.

3.7. Aspectos éticos

Para la realización de la presente investigación se respetó los derechos de autor mediante el uso de las referencias de las normas APA 7.^a edición. Así mismo, se afirma que los resultados obtenidos no fueron manipulados y se revelan de forma verídica. Cabe mencionar que, el presente trabajo de investigación fue respaldado

por las validaciones de los docentes vinculados al tema de investigación y demás cuenta con documentos correspondientes.

Núñez, Valdivia, Palacios y Romero (2018) menciona que un investigador debe contar con los siguientes valores: amor por la verdad, responsabilidad, capacidad para transferir conocimientos y respeto al código de ética científica (pp. 46 - 48), en añadidura, se debe mencionar que al momento de realizar la encuesta se contó con un permiso de palabra por parte del encuestado, así mismo se tuvo en cuenta lo protocolos de seguridad que se exige en esta coyuntura.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se da a conocer los resultados de la variable de estudio y dimensiones del trabajo de investigación que se obtuvieron luego de realizar el trabajo de campo realizado en el mes de septiembre del año 2021 de manera presencial en el distrito de Barranco. Cabe señalar que dentro de la investigación se encuentra resultados de los datos de encuestados e ítems (Ver anexo 12 y 13).

4.1. Variable: Seguridad turística

Tabla 3: Seguridad turística

Seguridad turística					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	7,5	7,5	7,5
	Medio	215	57,8	57,8	65,3
	Alto	129	34,7	34,7	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

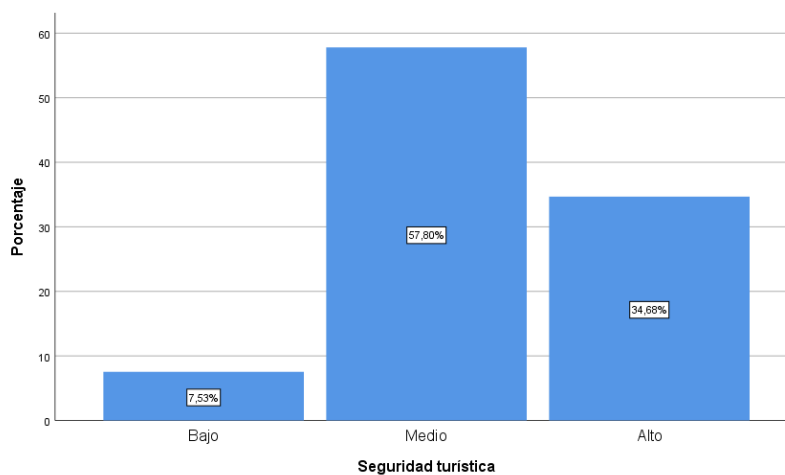


Figura 1: Seguridad turística

Con respecto a la variable de estudio, seguridad turística, se obtuvo un 57.80% el cual corresponde a un nivel “medio”, un 34.66% a un nivel “alto” y un 7.53% a un nivel “bajo”.

Se puede entender que, según los visitantes existen riesgos que los puede afectar, sobre todo teniendo en cuenta las precariedades en la infraestructura, el sentido de inseguridad durante recorrido y centros de información en lugares no

estratégicos. Sin embargo, otro grupo de visitantes mencionaron que han notado cierta mejora en muchos aspectos del distrito, con el fin de tomar precauciones y para brindar la mayor tranquilidad y comodidad al visitante.

4.2. Dimensión 1: Seguridad pública

Tabla 4: Seguridad Pública

Seguridad pública					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	70	18,8	18,8	18,8
	Medio	210	56,5	56,5	75,3
	Alto	92	24,7	24,7	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

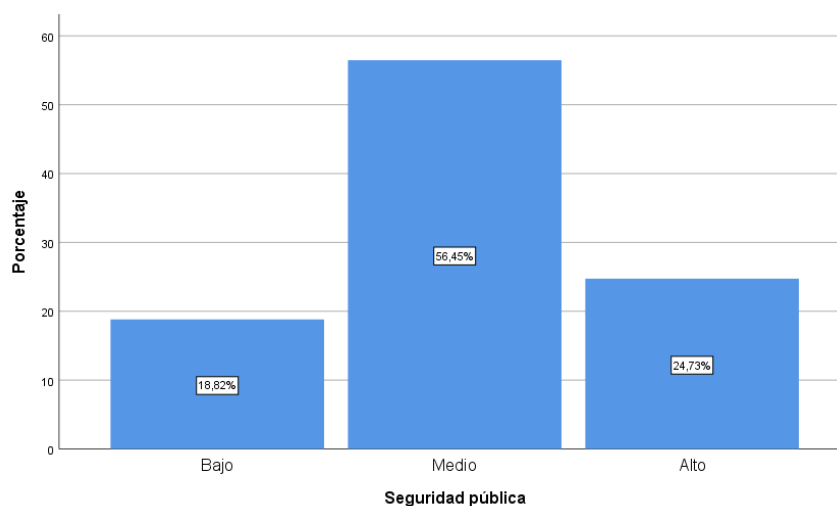


Figura 2: Seguridad Pública

Con respecto a la dimensión de seguridad pública se obtuvo como resultado un 56,45% el cual corresponde a un nivel “medio”, un 24,73% con un nivel “alto” y un 18.82% con un nivel “bajo”.

Con estos porcentajes se puede deducir que los visitantes del distrito de Barranco no se sienten completamente seguros al realizar actividades turísticas en esta zona, esto se puede deber a la falta de personal de seguridad de manera frecuente el cual puede incrementar y propiciar actos delictivos, cabe mencionar

que, muchos encuestados mencionaron no haber visto cámaras de seguridad mientras se desplazaban.

4.3. Dimensión 2: Seguridad de servicios turísticos

Tabla 5: Seguridad de servicios turísticos

Seguridad de servicios turísticos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	29	7,8	7,8	7,8
	Medio	197	53,0	53,0	60,8
	Alto	146	39,2	39,2	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

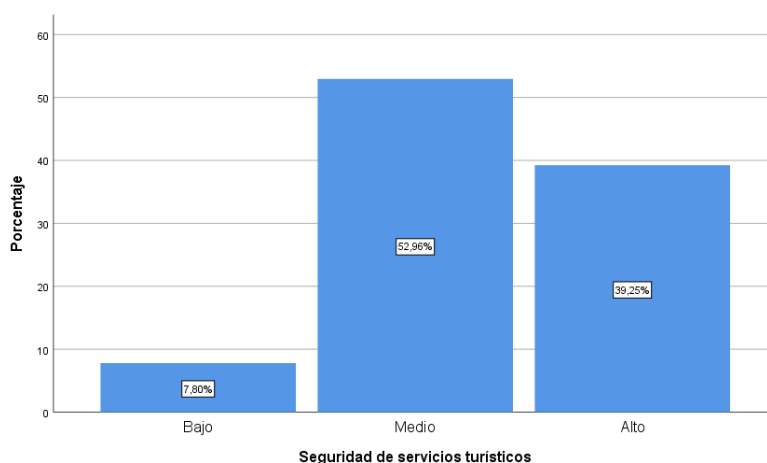


Figura 3: Seguridad de servicios turísticos

Con respecto a la dimensión de seguridad de servicios turísticos se tiene un nivel “medio” con un 52.96%, un nivel “alto” con un 39.25% y un nivel “bajo” con un 7.80%.

Del resultado obtenido se puede deducir que el nivel obtenido es debido a la baja calidad de la infraestructura de muchas casas, las cuales en su gran mayoría sin antiguas y se encuentran sin mantenimiento. Así también se tuvo en cuenta los protocolos de seguridad que se ejecutan en los establecimientos de servicio los cuales si se cumplen en su mayoría según opiniones de los encuestados.

4.4. Dimensión 3: Seguridad de información y facilitación

Tabla 6: Seguridad de información y de facilitación

Seguridad de información y de facilitación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	43	11,6	11,6	11,6
	Medio	204	54,8	54,8	66,4
	Alto	125	33,6	33,6	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

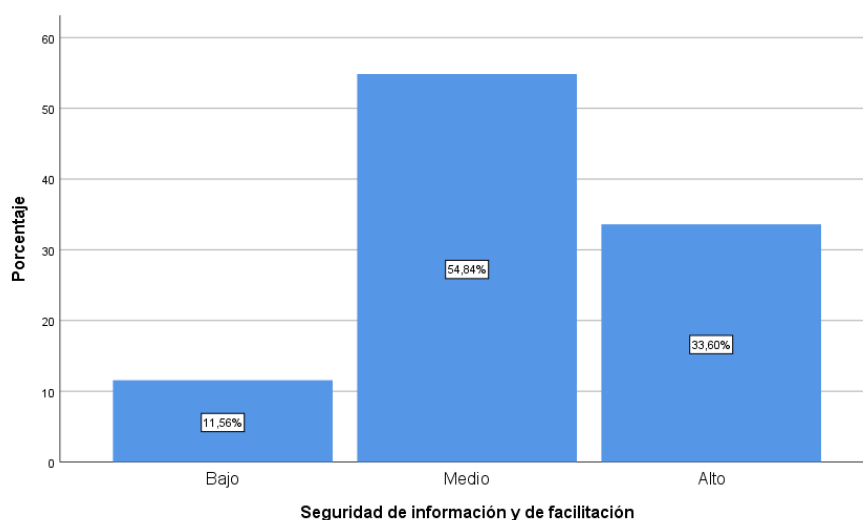


Figura 4: Seguridad de información y de facilitación

En relación con la dimensión de seguridad de información y de facilitación, se obtuvo un nivel “medio” de 54.84%, un nivel “alto” con el 33.60% y un nivel “bajo” con el 11.56%.

En cuanto al resultado obtenido de la tercera dimensión, puede deducir que el centro de información para el turista no se encuentra en un lugar accesible ni estratégico, ya que muchos encuestados mencionaron no verlo, sin embargo, el personal del distrito de Barranco se encuentra capacitado para brindar información veraz. Así también se tuvo en cuenta si el concepto que brindan los noticieros acerca de que el distrito de Barranco es considerado un lugar seguro el cual se encuentra en un nivel medio según los encuestados.

4.5. Dimensión 4: Seguridad ambiental

Tabla 7: Seguridad ambiental

Seguridad ambiental					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	39	10,5	10,5	10,5
	Medio	159	42,7	42,7	53,2
	Alto	174	46,8	46,8	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

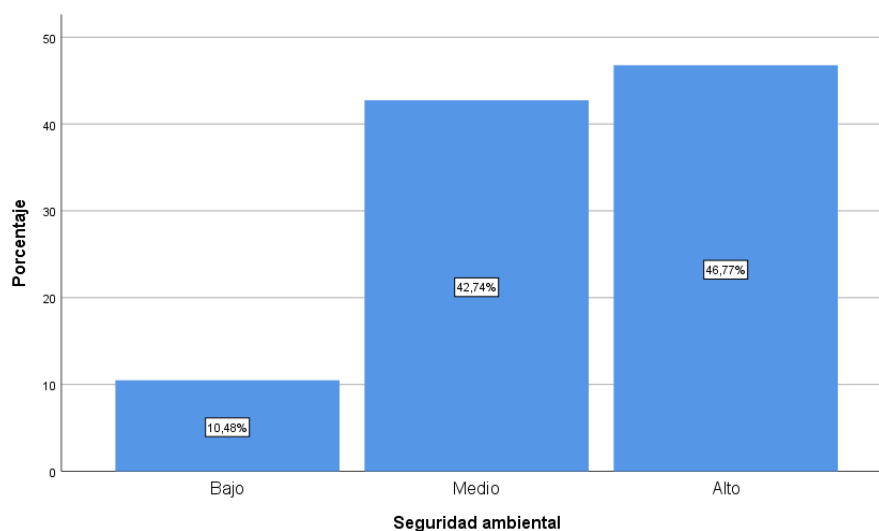


Figura 5: Seguridad ambiental

Con relación a la dimensión de seguridad ambiental, se obtuvo como nivel “alto” a un 46.77%, en cuanto al nivel “medio” un 42.74% y como nivel “bajo” un 10.46%.

Con respecto a los resultados de esta dimensión se tuvo en cuenta el cuidado ambiental de la zona, el cual según los encuestados se encuentran satisfechos, ya que se encuentra libre de residuos sólidos. Así también, se tuvo en cuenta la responsabilidad que tiene para evitar aglomeraciones en la zona, teniendo como resultado un resultado positivo y que el distrito de Barranco cuenta con áreas libres, sin embargo, se observó que los fines de semana son días en los que no se

respetar el distanciamiento social en su totalidad, esto debido al incremento de turistas y visitantes.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se da a conocer la discusión, fruto de los resultados obtenidos mediante el análisis e interpretación de los datos obtenidos en el trabajo de campo, el cual consta de cuatro dimensiones que son seguridad pública, seguridad de servicios turísticos, seguridad de información y facilitación y seguridad ambiental, teniendo como única variable la seguridad turística. Cabe señalar que, dentro de este capítulo se compararon los resultados obtenidos con las opiniones, investigaciones y teorías de otros autores con experiencia acerca del tema de investigación.

De acuerdo al primer objetivo específico que fue determinar el nivel de seguridad pública en el distrito de Barranco, 2021, y a los resultados que se obtuvieron mediante el análisis del trabajo de campo, se determinó que la dimensión de seguridad pública se encuentra en un nivel “medio” con un porcentaje de 56,45%, debido a la falta de presencia constante del personal de seguridad y a la ubicación de herramientas de seguridad como las cámaras de vigilancia, las cuales no se encontraban en lugares estratégicos, visibles para los visitantes.

Al respecto, Tome (2018) manifestó que la toma de acciones como la presencia de autoridades para resguardar la vida de las personas e implementación de herramientas, garantizan la seguridad de las personas, enunciado que se relaciona con los resultados hallados, del mismo modo, De Rementería (2005) apoyó esta opinión mencionando que se debe reforzar los implementos de cámaras en zonas estratégicas y la correcta preparación del personal de seguridad. Sin embargo, Nompumelelo y Nzama (2020) señalaron que, a pesar del uso de diversos mecanismos de seguridad e implementación de cámaras, no es suficiente, ya que los actos delictivos pueden continuar; siendo este el caso, se obtendría como consecuencia un crecimiento lento en el sector turístico debido a que los visitantes se sentirán expuestos al peligro.

El segundo objetivo específico fue determinar el nivel de seguridad de servicios turísticos en el distrito de Barranco, 2021, en relación a los resultados obtenidos se puede decir que la dimensión de seguridad de servicios turísticos cuenta con un nivel “medio” en un 52.96%. Es posible que este resultado se deba

a la inconsistente infraestructura de las casas o casonas, las cuales en su gran mayoría son antiguas y se encuentran sin mantenimiento.

Este resultado concuerda con las observaciones de Mondo y Fiates (2016) quienes demostraron que uno de los atributos más notables para los turistas es la infraestructura, siendo este un punto de enfoque a trabajar para los gestores de turismo. Otro aspecto que se tiene en cuenta dentro esta dimensión son los protocolos de seguridad los cuales no se lleva a cabo de manera eficaz en los establecimientos, ante ese resultado Gálves, Ramírez, Pino y Mero (2020) afirmaron que una buena implementación de protocolos, políticas y normas de seguridad por parte del gobierno previene sucesos o incidentes en la zona turística. Estos resultados apoyan aún más la idea de Fernández y Bezerra (2015) quienes señalan que los servicios turísticos van de la mano con la calidad, creando una mejor percepción del destino turístico.

El tercer objetivo específico fue determinar el nivel de seguridad de información y de facilitación en el distrito de Barranco, 2021, con respecto a los resultados obtenidos se demostró que la dimensión de seguridad de información y de facilitación se posiciona en un nivel “medio” con un 54.84%. En resumen, estos resultados muestran que el centro de información al turista no se ubica en un espacio estratégico ni accesible, ya que muchos encuestados mencionaron no haberlo notado a simple vista, sin embargo, el personal del distrito de Barranco se encuentra capacitado para brindar información veraz. Así también, se tuvo en cuenta la imagen que brindan los noticieros acerca de que el distrito de Barranco, el cual no cuenta con el concepto de lugar seguro.

Los hallazgos de este estudio son consistentes con los de Montalvan y Villacreses (2018) quienes indicaron que uno de los factores que limita el reconocimiento de una zona turística es la falta de información turística, de la misma manera Calvopiña (2019) señaló que la facilitación de información permite que el cliente conozca más sobre el destino que está visitando, de modo que, el destino logre ser recomendado y cuente con buena imagen ante el público. Sin embargo, Ramos (2019) menciona que la cobertura de noticias sobre actos delictivos genera un temor en los turistas, teniendo como consecuencia la disminución del índice de visitas. En este mismo sentido, Smith y Amorim (2017) indicaron que del 100% de

publicaciones con información al turista, solo el 35,7% de los medios de información brindan detalles sobre la seguridad y solo el 25% informo sobre las zonas peligrosas en Europa. En este sentido se puede rescatar que la difusión de información al turista es primordial para el desarrollo turístico de un destino, así como la imagen que se brinda al público.

Como último objetivo específico se tuvo, determinar el nivel de seguridad ambiental en el distrito de Barranco, 2021, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede decir que la dimensión de seguridad ambiental se encontró con un nivel “alto” en un 46.77%. Los hallazgos de esta investigación indican que se tuvo en cuenta el cuidado ambiental de la zona debido a que no hubo existencia de residuos sólidos en las vías de tránsito. Así también, demostró la responsabilidad que se tuvo para evitar aglomeraciones en la zona, teniendo como resultado un resultado positivo, ya que el distrito de Barranco cuenta con áreas libres.

Los resultados recolectados concuerdan con Avellaneda (2005) quien determinó que se debe prevalecer el cuidado del ecosistema, conservar en buen estado el medio ambiente y con ello también cuidar la salud de los visitantes, en el mismo sentido Rodríguez, et al., (2008) indicó que es necesario tener implementado un plan con respecto al medio ambiente de modo que se asegure la protección y conservación del entorno. En añadidura, García y Mahecha (2017) señaló que se debe prever los impactos que se va a producir con las actividades y evitar aglomeraciones en la zona, si bien se demostró que no existe aglomeración en el distrito de Barranco, no es caso de los fines de semana o días festivos donde hay mayor índice de visitas, es por ello que Salas, Velastegui y Salas (2019) indicó que los entes gubernamentales son responsables de realizar estrategias para brindar seguridad para los turistas ante actividades donde se incrementen el número de visitas de manera masiva.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar el nivel de seguridad turística en el distrito de Barranco, 2021, los resultados de esta investigación muestran que la variable de estudio, seguridad turística, se encuentra en un nivel “medio” con un porcentaje de 57.80%. Una explicación tentativa para este resultado fue la existencia de riesgos que pueden afectar a los turistas,

incrementando el sentido de inseguridad durante el recorrido y disminuyendo el índice de visitas.

Estos resultados apoyan aún más la idea de Handzuh (2010) indicó que el sector turístico va de la mano con la seguridad, siendo este el que afecte a la industria, ya sea por actos de vandalismo o desastres naturales, trayendo como resultado secuelas de traumas en el visitante. Esta opinión refuerza lo mencionado por Peng & Wu (2017) quienes señalaron que la gestión de seguridad turística es un factor primordial para el desarrollo sostenible que promueve la salud turística. Sin embargo, la gestión de seguridad en el distrito de Barranco no es óptima, al respecto González, et al. (2017) mencionó que muchos países invierten en planes o estrategias para atraer a turistas, más no se enfocan en la seguridad, lo cual generaría repercusiones en los destinos turísticos. Por este motivo, Montalvan y Villacreses (2018) señalaron que, en estos casos es necesario unificar los criterios para brindarle prestancia y seguridad al destino y con ello aumentar la afluencia de turistas.

VI. CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las siguientes conclusiones generales y específicas.

1. Se determinó que el nivel de seguridad turística en el distrito de Barranco, 2021 se ubicó en un nivel medio con un 57.80%. Este resultado mostró que no existe una gestión eficaz con respecto a la seguridad pública, de servicios turísticos y de información y facilitación. Si bien es cierto, es un distrito muy frecuentado y con mucha demanda por turistas y visitantes, también existe inseguridad percibida por ellos mismo provocando que se sientan expuesto al peligro durante su recorrido.
2. Se determinó que existe un nivel medio de seguridad pública (56.45%) en el distrito de Barranco, 2021, esto se debe a que existe una deficiencia con respecto a la implementación de personal de seguridad, la cual no es suficiente para que los visitantes se sientan protegidos, además las herramientas como cámaras de seguridad no se encuentran en puntos estratégicos o visibles.
3. Se determinó que existe un nivel medio (52.96%) de seguridad de servicios turísticos en el distrito de Barranco, 2021, esto debido al mal estado de infraestructura de la mayoría de las casas y la falta de cumplimiento de medidas de los protocolos de seguridad en los establecimientos de servicios.
4. Se determinó que existe un nivel medio (54.84%) en la seguridad de información y de facilitación, esto es a causa de que el centro de información turística no se encuentra en un punto estratégico accesible a los visitantes, es por ello que muchos visitantes y turistas recurren al personal del mismo distrito en busca de información; cabe mencionar que se demostró que el distrito de Barranco no cuenta con un concepto de lugar seguro percibido por los visitantes.
5. Se determinó que existe un alto nivel (46.77%) de seguridad ambiental en el distrito de Barranco, 2021, esto se debe a que en esta zona si existe un buen mantenimiento de limpieza en las calles, del mismo modo, existen zonas libres el cual promueve el distanciamiento social y evita las aglomeraciones de personas percibido por el propio visitante.

VII. RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las siguientes recomendaciones con relación a los hallazgos en la investigación

1. Al gerente de Cultura y turismo del distrito de Barranco se le recomienda evaluar los puntos más vulnerables que representen un riesgo para el visitante durante su recorrido en la zona con el fin de posicionarse como un destino seguro.
2. Al Sub Gerente de obras públicas y vial de Desarrollo Urbano del distrito de Barranco se recomienda implementar cámaras de seguridad en puntos estratégicos, así como la contratación de personal policial y serenos con el fin de beneficiar no solo a los visitantes, sino a los mismos residentes del distrito.
3. A los prestadores de servicios turísticos del distrito de Barranco se recomienda mejorar las medidas de protocolos de seguridad que exige el reglamento de protección al visitante para brindar la protección adecuada al cliente.
4. Al especialista en planeamiento, presupuesto y modernización del distrito de Barranco se recomienda identificar un punto estratégico para la ubicación del centro de información al turista, el cual pueda ser visible, atractivo y accesible para todos de modo que cada visitante pueda obtener información segura y verás.
5. A la Municipalidad de Barranco se sugiere continuar con las medidas de limpieza implementadas para conservar el medio ambiente, ya que favorece a transmitir una imagen positiva de este destino a los visitantes.

REFERENCIAS

- Almeida García, F., & Jiménez Serrano, S. (2018). Turismo y terrorismo. Crisis y medios de comunicación. *Investigaciones Turísticas*, 16, 23–45.
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=81de5612-f323-4aeb9e75-7876c0954740%40sessionmgr102>
- Amadeu, B. (2006). La gestión de la seguridad ciudadana en las sociedades multiculturales. *Revista catalana de Seguridad pública*, N°16, P. 129-141.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5770025>
- Aroca, P. y Gutierrez, O. (2020). Repercusiones del terrorismo sobre los flujos turísticos en la region mediterranea. *Boletín Geográfico*, 42(1), 59-79.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7521142>
- Avellaneda, A. (2005). Petróleo, seguridad ambiental y exploración petrolera marina en Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, N°21, p. 12.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=50902102>
- Barbachan, E., Cajas, T., Ramos, F. y Sánchez, F. (2017). Representaciones sociales de la seguridad ciudadana en estudiantes universitarios de Lima-Perú. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*. N°84, p. 698-724.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6402387>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. (2ª ed.). Pearson
- Campodónico, R. y Chalar, L. (2013). El turismo como construcción social: un enfoque epistemometodológico. *Anuario Turismo y Sociedad*, XIV, 47-63.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2435335
- Calvppña, D. (2019). Validación de un constructo para determinar la calidad de los servicios turísticos. *Industrial Data*, vol 2(1), p.61-68.
<https://www.redalyc.org/journal/816/81661270004/81661270004.pdf>
- Cuevas, E. (2018). Reconfiguración social: Entre la migración y la percepción inseguridad en Lima-Perú. *Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, N°23, p. 73-90.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7022324>
- De Rementería, I. (2005). El estado de la seguridad ciudadana en Chile. *Polis: Revista Latinoamericana*, N°11, p. 1-26.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2917156>
- Fernandes, D. y Bezerra, D. (2015). Factores de atraktividad y calidad de los servicios turísticos en el destino Pipa - Brasil. *Estudios y perspectivas en Turismo*, 24(2), p. 205-221.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5215625>
- Flores, S; et al. (2017). Influjo de las alertas de viaje en un contexto de inseguridad internacional. El caso de Mazatlán, Sinaloa. *Estudios y Perspectiva del Turismo*.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1807/180757663009/index.html>

Gálvez, P., Ramírez, K., Pinos, M., & Mero D. (2020). Seguridad y turismo: plan de seguridad para las zonas turísticas en Manta-Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25 (número especial 3), 179–194.

<https://doaj.org/article/9ec14c770cd546f5b2cc0440eec5adde>

García Bautista, D. F., & Mahecha Gutiérrez, S. A. (2017). Estudio de factibilidad técnica y ambiental de los procesos turísticos y su impacto en el paisaje para un sendero en zona rural de Bogotá. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 26(2), 195–218.

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=413b9859-9193-4ac8894b-3e483cc302cd%40pdc-v-sessmgr02>

Grünewald, L. (2010). *La seguridad en la actividad turística*.

http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Grünewald, L. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de ciencias sociales* 4(21), p. 141-158.

<http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/1545>

Gonzales, F.; Hernández, E.; Ganzo, J. y Jimeno, R. (2017). La seguridad turística en México: Aportaciones para su configuración. *Alternativas*, 18(3), p. 84-93.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6789129>

Handzuh, H. (2010). *Destinos seguros en el marco del turismo*.

http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.^a ed.). McGraw-Hill.

Herz Castro, K. B. (2016). Gestión De Destinos E Información Confiable. *Revista Turismo y Patrimonio*, 10, 125–131.

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=2bca998b-b945-481ca934-bd7b7adb49b5%40pdc-v-sessmgr02>

Korstanje, M. (2019). *The Anthropology of Tourism Security*. Nova.

https://eds.b.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzIzNDgzMTVfX0FO0?sid=f5b1780f-4ee5-4add-93fc-e3a074dede74@pdc-v-sessmgr01&vid=2&format=EB&lpid=lp_1&rid=0

Losada, R. (2012). Riesgo. *Eunomía: Revista en Cultura de la Legalidad*, N°2, p. 121-126.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5130371>

Mansfeld, Y., & Pizam, A. (Eds.). (2006). *Tourism, security and safety*. Routledge.

Martín-Azami, D., & Ramos-Real, F. J. (2019). The importance of perceived risk in destination image and its effects on behavioral intention. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 17(5), 915–943.

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=0f329d2e-9213-4f98b937-c972598d9e5a%40pdc-v-sessmgr02>

- Martinez, R. y Trejoluna, O. (2017). The perception of security of the tourists in a site of religious tourism. *International journal of scientific management and tourism*. Vol. 3 N°4, pag. 255-274. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6182550>
- Maslow, A. (1991). *A Theory of Human Motivation*. (3ª ed.). España: Diaz de Santos.
- Mawby, R., Ozascilar, M. & Ziyalar, N. (2021). Risk, safety and security among visitors to Istanbul. *Tourism and Hospitality Research*, 21(1), 61–72.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=147842630&lang=es&site=eds-live>.
- MEF (2020). Sistema de Gestión Empresarial. Clasificador económico de gastos para el año fiscal 2021, p. 9.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/anexos/Clasificador_economico_gastos_RD0034_2020EF5001.pdf
- MINCETUR (2015). *PENTUR Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025*.
https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/documentos/PE_NTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf
- Mondo, T., & Fiates, G. (2016). Atributos de la calidad de servicios en atractivos turísticos. Un estudio netnográfico en el uso del protocolo TOURQUAL. *Estudios y perspectivas en turismo*, 25(2), 124-144. <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180744490002.pdf>
- Montalvan, P. y Villacreses, L. (2018). Educación y seguridad turística, lineamientos estratégicos para la playa Santa Marianita en Manabí, Ecuador. *Educare*. (Vol. 22, pp. 74-97). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6777471>
- Monsalve, Y & Gerardo, L. (2012). Seguridad Ciudadana, planificación y discurso político en Venezuela. *Revista Espacio Abierto*, Vol. 21(3), pp. 502-518.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12223296005>
- Morillo, M. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial* N°1, pp. 135-158.
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>
- Municipalidad distrital de Barranco (2020) Plan de Desarrollo Turístico Local del distrito de Barranco 2021 - 2025.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Oxford University
- Nompumelelo, L. & Nzama, A. (2020). Tourism Crime, Safety and Security Issues: The case of a Local South African Municipality. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(3), 372–381.
<https://doaj.org/article/a8fb8dfabdfb4b97b4d3d3348932bba2>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, R. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la tesis*. (5.ª ed.) Bogotá: Ediciones de la U.
- Oliveira, M. y Costa, R. (2017). *Adjuncting marketing efforts for terrorism and tourism*. *Revista Turismo y Desarrollo* N° 27-28 (1), 801-813
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6927898>

OMT. (2011). *Introducción al turismo*.

<http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-ALTURISMO-OMT.pdf>

Ospina, B.; Sandoval, J., Aristizabal, C. y Ramirez, M. (2005). La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. Antioquia, 2003. Investigación y educación en enfermería, 23(1), p. 14-29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1311949>

Peng, Y., & Wu, M. (2017, July). Research on the Theory and Practice of Tourism SecurityA Case Study for Jiangxi Province. In 2017 3rd International

Rodríguez, M. A., Hernández, C. J. A. C., Espinosa, A. M., Morera, L. L., & Hernández, C. J. G. (2008). Turismo sostenible a partir de un Programa de Monitoreo Ambiental Integral para playas. Un caso de estudio. Retos Turísticos, 7(1/2), 2–5. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=9a0cb9aa-4d93-45988a2d-d8b5d64e6142%40pdc-v-sessmgr01>

PROMPERU (2015). *El Perú como destino para la operación turística*.

<https://www.promperu.gob.pe/Uploads/publicaciones/10/Peru-como-destino-para-laoperacion-turistica.pdf>

Ruiz, J. y Turcios, L. (2009). Percepción de seguridad, victimización y cultura ciudadana. Pensamiento Psicológico, 6(13), p. 193-202).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3265513>

Salas, P., Velastegui, J. y Salas, W. (2019). Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador. Revista digital de ciencia, Tecnología e Innovación, 6(1), p. 96-110.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6836430>

Sanchez, F. y Juárez, C. (2019). Política de seguridad en México: combate al narcotráfico. Entre la seguridad nacional y la seguridad pública. Revista IUS, 13(44), p. 229-250.

Smith, M. y Amorim, E. (2017). Tourism, safety, and health information provided on European country websites a content analysis. Revista Turismo y Desarrollo N° 27-28 (1), 679- 690 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6927889>

Tarlow, P. (2014). *Tourism Security, Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*. (1.ª ed). Inglaterra: Elsevier.

Tello, M.; Souza, E.; Mosqueda, L.; Moreno, M.; Ramirez, H.; Jurado, H. y Guillen, R. (2019) La seguridad pública en México: un esquema para determinar el cumplimiento teleológico del Estado en el 2019. Sincronía, N°76, p. 755-773.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=513859856038>

Tomé, M. (2018). Factores restrictivos del Turismo: La percepción de la demanda real y potencial sobre la seguridad pública en Río de Janeiro(Brasil). Estudios y Perspectivas en Turismo, (27), p. 968-984.

<https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=71064c22-ccd7-4efb-922a-c42edfdd1bd5%40sessionmgr4007>

Tomé, M. (2018). Factores restrictivos del Turismo: La percepción de la demanda real y potencial sobre la seguridad pública en Río de Janeiro(Brasil). Estudios y Perspectivas en Turismo, (27), p. 968-984.

<https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=71064c22-ccd7-4efb-922a-c42edfdd1bd5%40sessionmgr4007>

Yepez, H. (2018). Las teorías de la Seguridad. Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa. (Vol. 3) N°2, pp. 79-85.

<://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2018/04/79-85.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: FÓRMULA

Población finita cuantitativa

$$n = \frac{NZ^2S^2}{(N - 1) \times e^2 + Z^2S^2}$$
$$n = \frac{11754 \times 1.96^2 \times 0.5^2}{(11754 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5^2}$$
$$n = 372$$

LEYENDA

n = Tamaño de muestra = 372

N = Tamaño de población = 11754

Z = nivel de confiabilidad 95% = 1.96

S = desviación estándar 50% = 0.5

e = margen de error 5% = 0.05

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el nivel de seguridad turística en el distrito de Barranco, 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de seguridad pública en el distrito de Barranco, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de seguridad de servicios turísticos en el distrito de Barranco, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de seguridad informativa y de facilitación en el distrito de Barranco, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de seguridad ambiental en el distrito de Barranco, 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de seguridad turístico en el distrito de Barranco, 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar el nivel de seguridad pública en el distrito de Branco, 2021.</p> <p>Determinar el nivel de seguridad de servicios turísticos en el distrito de Barranco, 2021.</p> <p>Determinar el nivel de seguridad informativa y de facilitación en el distrito de Barranco, 2021.</p> <p>Determinar el nivel de seguridad ambiental en el distrito de Barranco, 2021</p>	<p>Seguridad Turística</p>	<p>Seguridad pública</p> <p>Seguridad de servicios turísticos</p> <p>Seguridad informativa y de facilitación</p> <p>Seguridad ambiental</p>	<p>Agentes policiales o de seguridad</p> <p>Herramientas de seguridad</p> <p>Estado de infraestructuras</p> <p>Protocolos de seguridad</p> <p>Medios de comunicación</p> <p>Puntos de información al turista</p> <p>Cuidado ambiental de la zona</p> <p>Presencia de zonas despejadas</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: Visitantes nacionales que se encuentren en el distrito de Barranco, que tengan entre 18 a 35 años, excepto los mismos residentes de Barranco</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilísticos - Aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: 372 visitantes nacionales</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Seguridad Turística	Según Grünewald (2010), "La seguridad turística es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras" (p. 19)	Grünewald (2012), "La seguridad turística involucra a las fuerzas de seguridad en una serie de aspectos que podemos englobar en ocho indicadores básicos:" (p. 145)	Seguridad pública	Agentes policiales o de seguridad	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Escala: Ordinal (Tipo Likert)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)</p>
				Herramientas de seguridad	
			Seguridad de servicios turísticos	Estado de infraestructuras	
				Protocolos de seguridad	
			Seguridad informativa y de facilitación	Medios de comunicación	
				Puntos de información al turista	
			Seguridad ambiental	Cuidado ambiental de la zona	
				Presencia de zonas despejadas	

ANEXO 4: INSTRUMENTO



CUESTIONARIO SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE BARRANCO, 2021

En la presente encuesta se desea recolectar información acerca de la seguridad turística en el distrito de Barranco mediante enunciados los cuales serán respondidas en base a su experiencia. Por ello solicitamos su apoyo y colaboración en el desarrollo de las siguientes preguntas:

Edad: _____ Sexo: _____ Lugar de residencia: _____

Ocupación: _____

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

Instrucciones: lea cuidadosamente el enunciado y conteste marcando con una "X" la respuesta que considere conveniente.

Variable: Seguridad Turística						
Nº	Ítem	1	2	3	4	5
Dimensión: Seguridad Pública						
1	La presencia de personal de seguridad durante mi visita en el distrito de Barranco es constante.					
2	Se implementaron suficientes cámaras de vigilancia por la zona					
Dimensión: Seguridad de servicios turísticos						
3	Me siento segura porque las condiciones de la infraestructura en esta zona se encuentran en buen estado.					
4	Se respetan los protocolos de seguridad en los establecimientos que brindan servicios turísticos.					
Dimensión: Seguridad de Información y de facilitación						
5	Los medios de comunicación brindan un concepto de lugar seguro por medio de las noticias					
6	Obtengo información segura de eventos y lugares recomendados a visitar en el distrito de Barranco por medio de sus redes sociales					
7	Los puntos de información turística se encuentran ubicados en lugares seguros dentro del distrito.					
8	El personal se encuentra capacitado para brindar información veraz en el distrito de Barranco.					
Dimensión: Seguridad ambiental						
9	Considero que las vías de tránsito en la zona visitada se encuentran libres de residuos sólidos.					
10	El distrito de Barranco cuenta con áreas libres para evitar la aglomeración de personas de personas durante la visita.					

ANEXO 5: VALIDACIONES DE EXPERTOS



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

Lima, 17 de junio de 2021

Apellido y nombres del experto: Janampa Gómez, Gladys Guissela

DNI: 44319936

Teléfono: 972897015

Título/grados: Magíster

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

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

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

SUGERENCIAS:

FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, _____ 16 de junio _____ de 2021

Apellido y nombres del experto: Tovar Zacarías Carlos

DNI: 10139218

Teléfono: 997050409

Título/grados: Magister en Administración

Cargo e institución en que labora: Responsable UI-ATH Universidad César Vallejo

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

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

SUGERENCIAS: _____



FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, _____26 junio de 2021

Apellido y nombres del experto: Gonzales Jara Carolina Ines

DNI: 40409496

Teléfono: 948166636

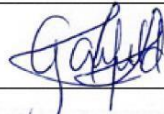
Título/grados: Magíster en docencia universitaria

Cargo e institución en que labora: docente a tiempo completo

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

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

SUGERENCIAS: _____



FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 7: PRUEBA PILOTO



ANEXO 8: BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO

ALFA DE CROMBACH.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	var	var	var	var	var	var
1	5	2	3	4	1	4	3	3	4	4						
2	3	3	2	4	4	2	4	3	4	5						
3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2						
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4						
5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4						
6	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5						
7	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4						
8	3	4	3	4	1	5	3	3	3	3						
9	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4						
10	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4						
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar 16°C 15:56 7/09/2021

ANEXO 9: ALFA DE CRONBACH

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	10

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El resultado de la prueba piloto muestra que la confiabilidad de Alfa de Cronbach brinda una respuesta positiva de 0,847 el cual es próximo a 1 indicando una mayor consistencia interna del instrumento.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM 1	29,50	29,611	,355	,850
ÍTEM 2	30,50	31,389	,309	,850
ÍTEM 3	30,20	28,844	,532	,834
ÍTEM 4	29,60	25,822	,756	,811
ÍTEM 5	30,40	28,711	,300	,866
ÍTEM 6	29,70	29,344	,369	,849
ÍTEM 7	30,00	24,222	,874	,797
ÍTEM 8	30,00	28,667	,755	,822
ÍTEM 9	29,60	28,044	,762	,818
ÍTEM 10	29,30	26,900	,717	,817

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

ANEXO 10: BASE DE DATOS SPSS 25 – TRABAJO DE CAMPO

*Base de datos de encuestas.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

350 : V1 2,00 Visible: 20 de 20 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1
1	5,00	2,00	3,00	4,00	1,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00
2	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	5,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00
3	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
4	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00
5	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00
6	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00
7	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
8	3,00	4,00	3,00	4,00	1,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
9	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
10	5,00	2,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00
11	1,00	1,00	5,00	5,00	1,00	1,00	3,00	3,00	5,00	5,00	1,00	3,00	1,00	3,00	2,00
12	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
13	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
14	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00
15	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
16	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
17	4,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
18	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
19	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
20	4,00	1,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	1,00	1,00	5,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
21	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00
22	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
23	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 17°C 16:40 17/10/2021

*Base de datos de encuestas.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

350 : V1 2,00 Visible: 20 de 20 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1
350	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
351	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
352	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
353	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00
354	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
355	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00
356	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
357	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
358	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00
359	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
360	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00
361	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
362	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
363	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
364	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
365	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
366	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
367	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	5,00	5,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00
368	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
369	2,00	4,00	3,00	5,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
370	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
371	5,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
372	3,00	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00

Vista de datos Vista de variables

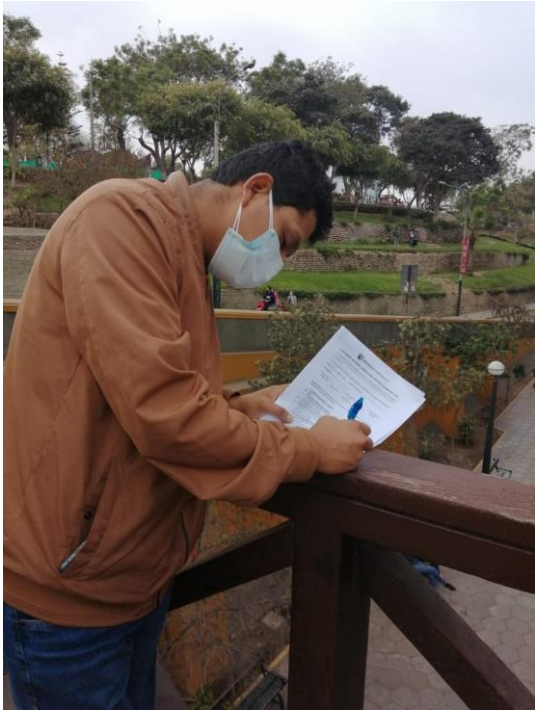
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 17°C 16:40 17/10/2021

			VARIABLE: SEGURIDAD TURÍSTICA									
ADICIONALES			S. PÚBLICA		S. Servicios turísticos		S. de Información y de Facilitación				S. Ambiental	
EDAD	SEXO	LUGAR DE RESIDENCIA	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM4	ÍTEM 5	ÍTEM6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9	ÍTEM10
29	Masculino	Rímac	5	2	3	4	1	4	3	3	4	4
20	Femenino	Santa Anita	3	3	2	4	4	2	4	3	4	5
24	Femenino	Los Olivos	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
23	Femenino	San Juan de Lurigancho	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
24	Femenino	Piura	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
26	Femenino	Villa el Salvador	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5
22	Femenino	Independencia	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4
24	Masculino	Surco	3	4	3	4	1	5	3	3	3	3
33	Femenino	Santa Anita	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
29	Masculino	Jesúa María	5	2	2	4	2	3	2	3	4	4
55	Masculino	Los Olivos	1	1	5	5	1	1	3	3	5	5
59	Femenino	Callao	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5
32	Femenino	San Isidro	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4
27	Masculino	San Martín de Porres	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
34	Masculino	Lince	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
27	Femenino	Surco	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
19	Masculino	San Juan de Lurigancho	4	1	3	3	3	1	3	5	3	4
21	Femenino	San Martín de Porres	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5
22	Femenino	Callao	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4
19	Masculino	Chorillos	4	1	5	1	5	5	5	1	1	5
22	Femenino	Chorillos	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
30	Masculino	San Miguel	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
24	Masculino	San Isidro	4	2	3	4	3	5	3	4	3	5
27	Masculino	San Miguel	3	2	5	4	1	5	1	3	3	3
40	Masculino	San Miguel	5	1	4	4	4	5	4	4	4	4
28	Masculino	La Victoria	5	5	3	3	5	5	5	1	1	5
20	Masculino	La Victoria	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5
48	Femenino	Ventanilla	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4

ANEXO 11: FOTOS DE TRABAJO DE CAMPO





ANEXO 12: DATOS ADICIONALES DE ENCUESTADOS

Edad

Tabla: Edad

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de 18 a 32 años	264	71,0	71,0	71,0
	de 33 a 46 años	86	23,1	23,1	94,1
	de 47 a 60 años	22	5,9	5,9	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

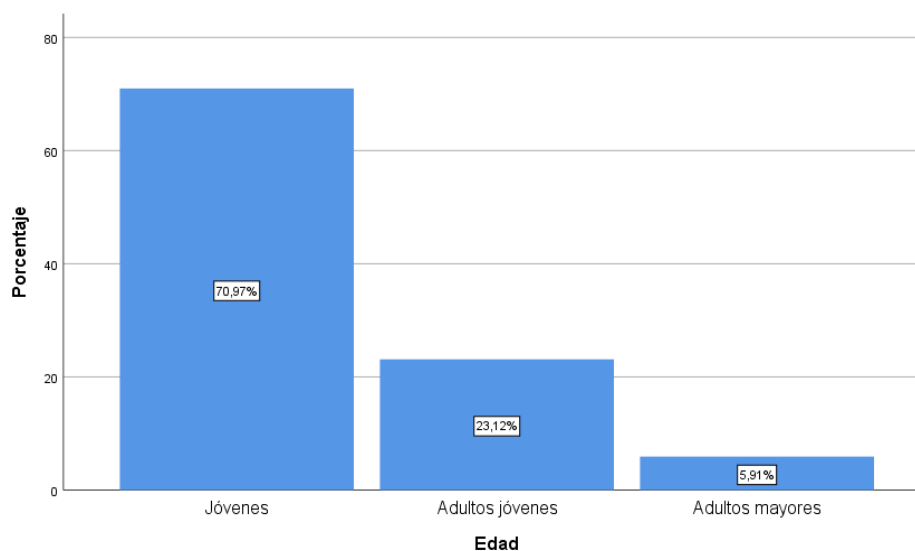


Figura: Edad

La encuesta se aplicó a jóvenes y adultos sin delimitar la edad dando como resultado edades entre 18 a 60 años, en la tabla se puede observar el rango de edades de los encuestados obteniendo un 71% de encuestados “de 18 a 32 años”, un 23.1% de encuestados “de 33 a 46 años”, por último, el porcentaje más bajo de 5,9% de encuestados “de 47 a 60 años”.

Con este resultado se puede entender que los rangos de edad con mayor porcentaje que visitaron el distrito de Barranco se encuentran conformados por jóvenes y adultos jóvenes quienes tienen más predisposición para salir, esto se

debe en gran parte a la coyuntura por la pandemia, por el contrario, se puede observar que solo el 5.9% pertenecen a adultos mayores que aún tienen recelo al salir de sus hogares.

Sexo

Tabla: Sexo

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	181	48,7	48,7	48,7
	Femenino	191	51,3	51,3	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

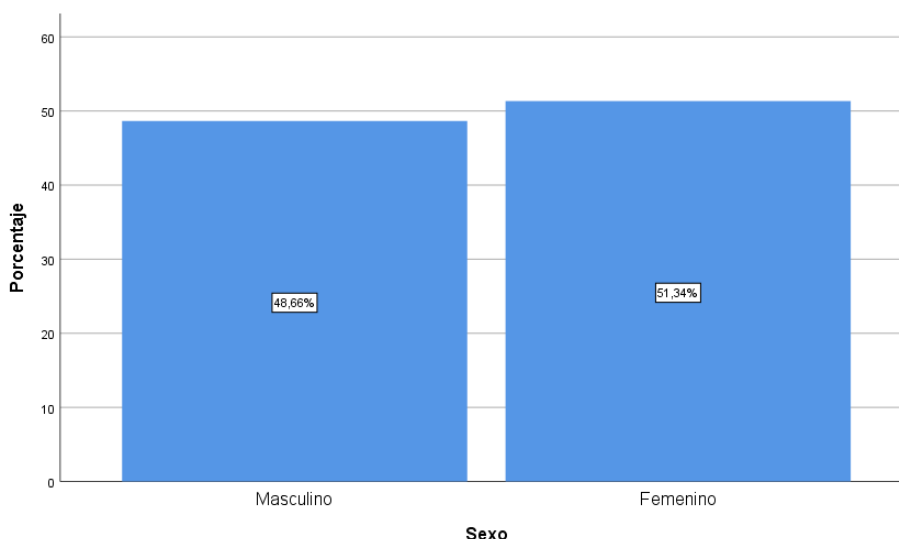


Figura: Sexo

En la encuesta aplicada se obtuvo un porcentaje de 51.3% de participantes del sexo “femenino” y un 48.7% de participantes del sexo “masculino” de encuestados “de 47 a 60 años”.

Según los resultados se puede observar que la mayor parte de los participantes de la encuesta son del sexo femenino, sin embargo, la diferencia que hubo en la participación entre ambos sexos no denota gran diferencia.

Residencia

Tabla: Residencia

Residencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Lima	352	94,6	94,6	94,6
	Nacional	16	4,3	4,3	98,9
	Internacional	4	1,1	1,1	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

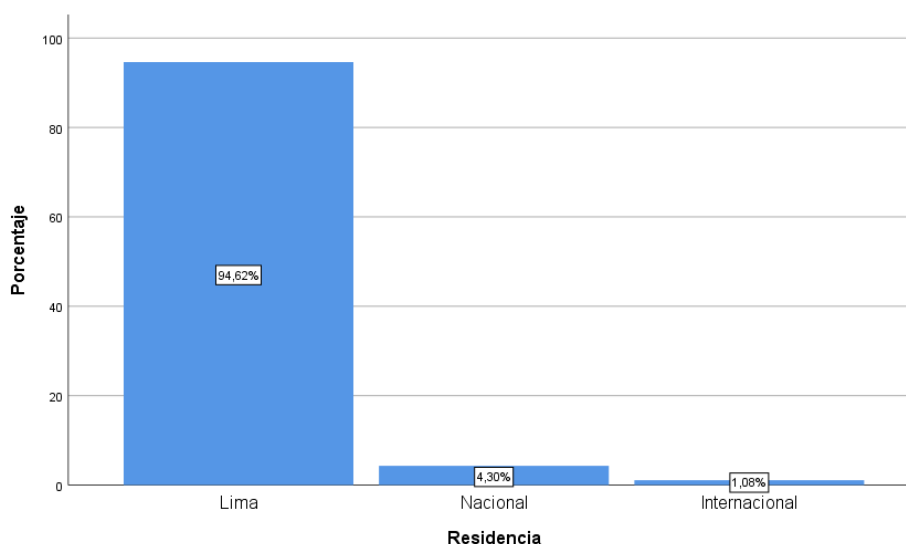


Figura: Residencia

Los resultados del trabajo de campo con respecto a la residencia de los participantes de la encuesta dieron como resultado que el 94.6% vive en el departamento de Lima, el 4.3% proviene de algún departamento del Perú, mientras que solo un 1.1% proviene de un país distinto.

Se entiende de este resultado que el turismo interno es el que se encuentra creciendo ya que la mayoría de los visitantes en el distrito de Barranco provienen de los distintos distritos de Lima. Sin embargo, también existe presencia de extranjeros en un porcentaje mínimo.

ANEXO 12: RESULTADOS DE ÍTEMS

Ítem 1: La presencia del personal de seguridad es constante

Tabla 1: La presencia del personal de seguridad es constante

		La presencia del personal de seguridad es constante			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	5,6	5,6	5,6
	En desacuerdo	65	17,5	17,5	23,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	120	32,3	32,3	55,4
	De acuerdo	122	32,8	32,8	88,2
	Totalmente de acuerdo	44	11,8	11,8	100,0
	Total		372	100,0	100,0

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

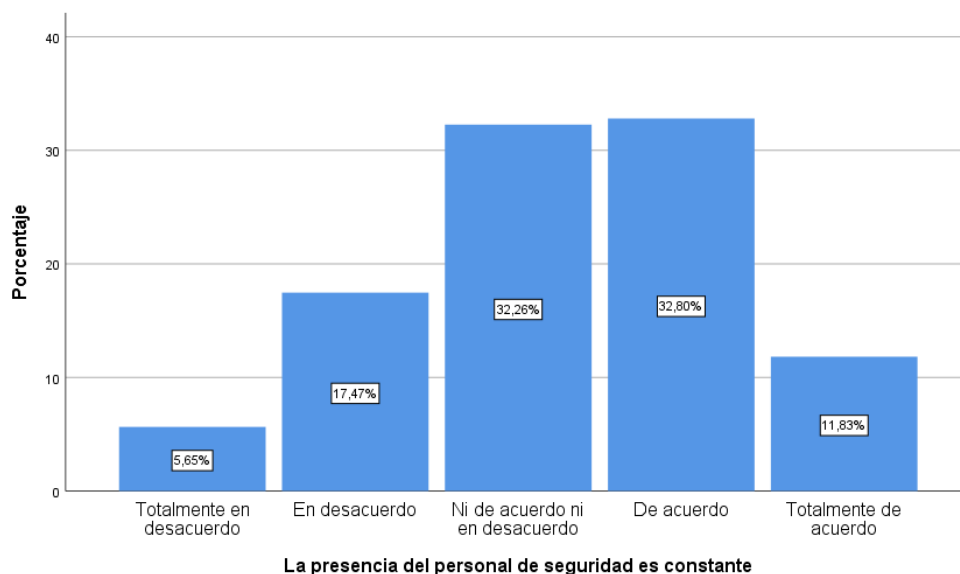


Figura 1: La presencia del personal de seguridad es constante

Con respecto a la presencia constante del personal de seguridad dentro de la zona se obtuvo como resultado que un 32.80% se encuentra “de acuerdo”, un 32.26% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que solo un 5.65% se encuentra “totalmente en desacuerdo”.

Se puede deducir que la mayoría de encuestados se encuentra “de acuerdo” con un 32.80% ya que durante el recorrido en el distrito se puede observar personal de seguridad en diversos puntos, en contraste con el 5.6% que está en “total desacuerdo”, esto debe ser porque en las zonas menos concurridas la presencia de personal de seguridad es muy escaso.

Ítem 2: Implementación de cámaras de seguridad

Tabla 2: Implementación de cámaras de seguridad

		Implementación de cámaras de seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	49	13,2	13,2	13,2
	En desacuerdo	65	17,5	17,5	30,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	123	33,1	33,1	63,7
	De acuerdo	104	28,0	28,0	91,7
	Totalmente de acuerdo	31	8,3	8,3	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

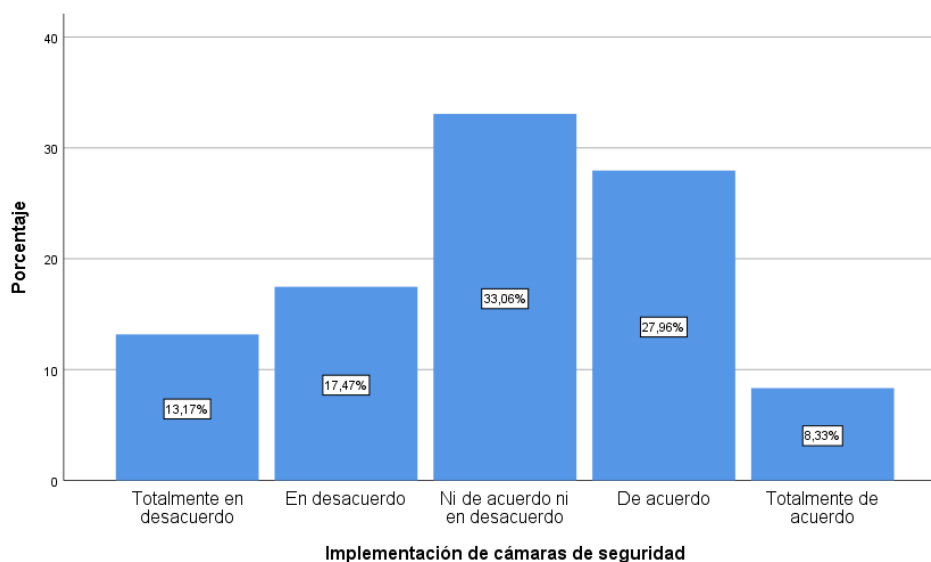


Figura 2: Implementación de cámaras de seguridad

Con respecto a la implementación de las cámaras de seguridad en el distrito de Barranco un 33.06% de los encuestados mencionan que se encuentran “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 27.96% menciona que se encuentra “de acuerdo”, mientras que un 8.33% menciona que se encuentra “totalmente de acuerdo”.

El mayor porcentaje de encuestados se encuentran “ni de acuerdo ni en desacuerdo” esto debe ser debido a que la muchos de los encuestados mencionaron que no prestaron atención a las cámaras de seguridad o que simplemente no se encuentra visibles.

Ítem 3: Las condiciones de infraestructura se encuentran en buen estado

Tabla 3: Las condiciones de infraestructura se encuentran en buen estado

Las condiciones de infraestructura se encuentran en buen estado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	32	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	59	15,9	15,9	24,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	115	30,9	30,9	55,4
	De acuerdo	109	29,3	29,3	84,7
	Totalmente de acuerdo	57	15,3	15,3	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

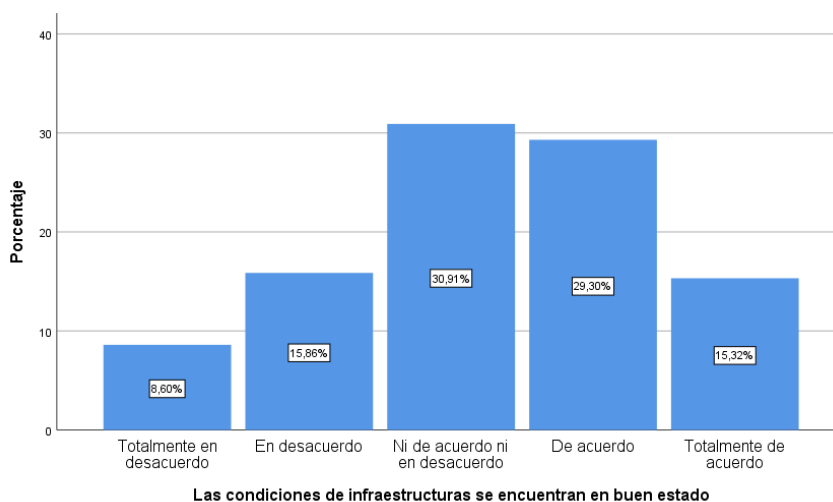


Figura 3: Las condiciones de infraestructura se encuentran en buen estado

Con respecto a las que la infraestructura se encuentra en buen estado en el distrito de Barranco se obtuvo que un 30.91% se encuentra “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, un 29.30% “de acuerdo”, un 15.86% “en desacuerdo”, un 15.32% “totalmente de acuerdo” y un 8.60% “totalmente en desacuerdo”.

Se puede deducir que los valores de inclinación más hacia un lado positivo con respecto a este tema, sin embargo, también existe un porcentaje que se encuentra en desacuerdo, esto debido a que durante el trabajo de campo muchos mencionaron que no se da un buen mantenimiento ni mejora a muchas casas y que se nota frágiles antes algún desastre natural.

Ítem 4: Respeto por los protocolos de seguridad en los establecimientos de servicios

Tabla 4: Respeto por los protocolos de seguridad en los establecimientos de servicios

Respeto por los protocolos de seguridad en los establecimientos de servicios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	2,7	2,7	2,7
	En desacuerdo	30	8,1	8,1	10,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	110	29,6	29,6	40,3
	De acuerdo	130	34,9	34,9	75,3
	Totalmente de acuerdo	92	24,7	24,7	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

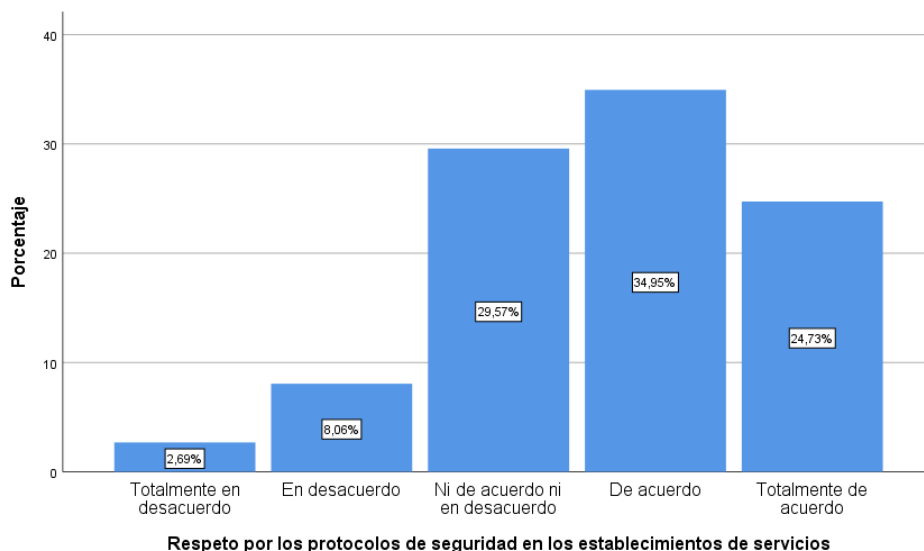


Figura 4: Respeto por los protocolos de seguridad en los establecimientos de servicios

Con respecto a los protocolos de seguridad en los establecimientos que brindan servicios se tiene que un 34.95% se encuentra “de acuerdo” con que estos protocolos se están respetando, un 24.73% con un “totalmente de acuerdo”, mientras que solo un 2.69% se encuentra en “totalmente en desacuerdo”.

Un gran porcentaje de participantes se encuentran de acuerdo con que, si se respetan los protocolos de seguridad, de mismo modo, muchos de ellos mencionaron que al parecer la gestión que se lleva a cabo en la zona es exigente porque notaron el cumplimiento de estos reglamentos.

Ítem 5: Los medios de comunicación brindan un concepto de lugar segura

Tabla 5: Los medios de comunicación brindan un concepto de lugar seguro

Los medios de comunicación brindan un concepto de lugar seguro					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	27	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	47	12,6	12,6	19,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	146	39,2	39,2	59,1
	De acuerdo	102	27,4	27,4	86,6
	Totalmente de acuerdo	50	13,4	13,4	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

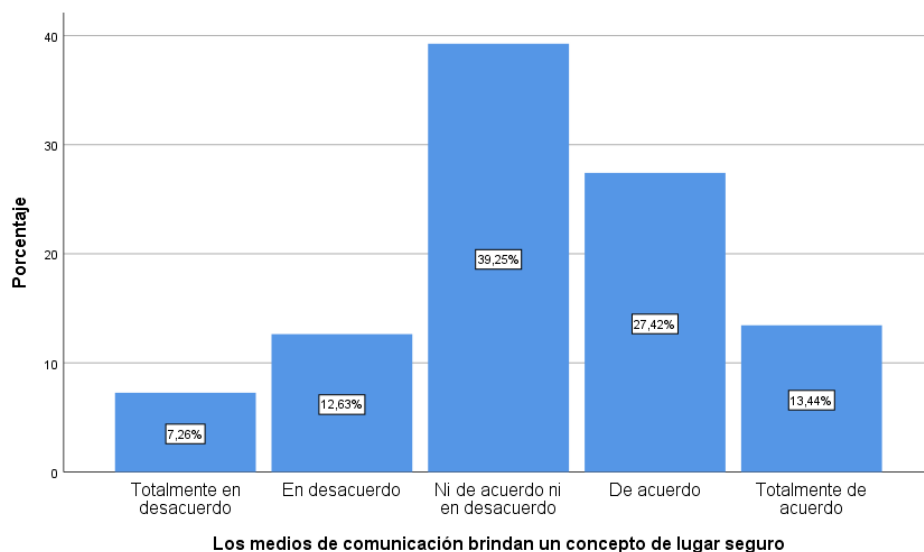


Figura 5: Los medios de comunicación brindan un concepto de lugar seguro

Con respecto al concepto que brindan los medios de comunicación el 39.25% se encuentra “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 27% sostuvo estar “de acuerdo”, mientras que solo un 7.26% se encuentra “totalmente en desacuerdo”

De acuerdo a los datos obtenidos se puede deducir que un gran porcentaje no escuchó noticia alguna acerca de la seguridad en Barranco, mientras que otra parte se encuentra de acuerdo en que los medios de comunicación si brindan un concepto de lugar seguro del distrito de Barranco.

Ítem 6: Información segura por parte de las redes sociales

Tabla 6: Información segura por parte de las redes sociales

Información segura por parte de las redes sociales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	6,5	6,5	6,5
	En desacuerdo	40	10,8	10,8	17,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	128	34,4	34,4	51,6
	De acuerdo	103	27,7	27,7	79,3
	Totalmente de acuerdo	77	20,7	20,7	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Elaboración propia

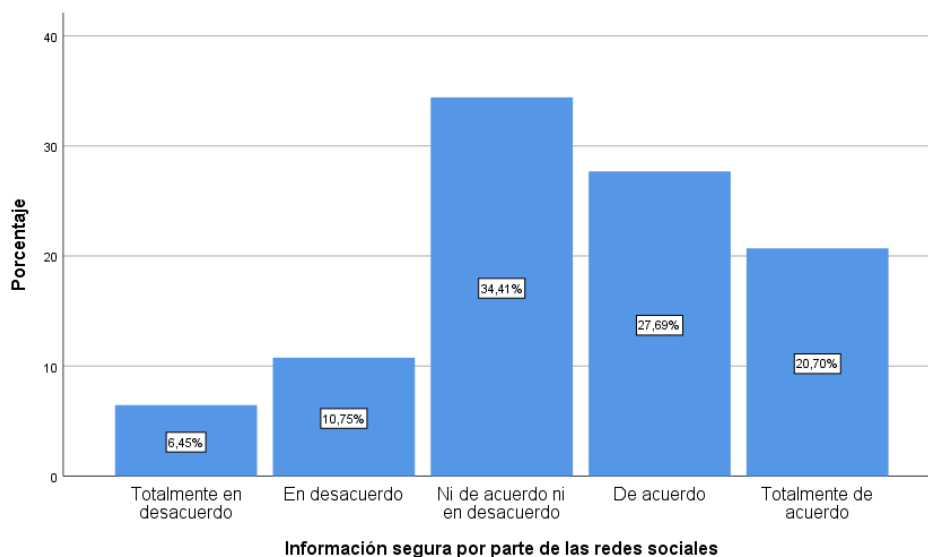


Figura 6: Información segura por parte de las redes sociales

Con respecto a la información brindada por parte de las redes sociales un 34.41% de los encuestados se encuentran “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, un 27.69% “de acuerdo” un 20.70% “totalmente de acuerdo”, en contraste con un 6.45% que se encuentra “Totalmente en desacuerdo”.

Con estos datos se puede deducir que, gracias a la tecnología, muchos de los encuestados tienen acceso a la información de eventos y lugares recomendados por medio de las redes sociales oficiales que maneja el distrito de Barranco, sin embargo, gran cantidad también afirmó no tener conocimiento sobre estas páginas oficiales que brindan información.

Ítem 7: Los puntos de información turística se encuentran ubicados en lugares seguro

Tabla 7: Los puntos de información turística se encuentran ubicados en lugares seguros

Los puntos de información turística se encuentran ubicados en lugares seguros					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	46	12,4	12,4	12,4
	En desacuerdo	37	9,9	9,9	22,3

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	128	34,4	34,4	56,7
De acuerdo	101	27,2	27,2	83,9
Totalmente de acuerdo	60	16,1	16,1	100,0
Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

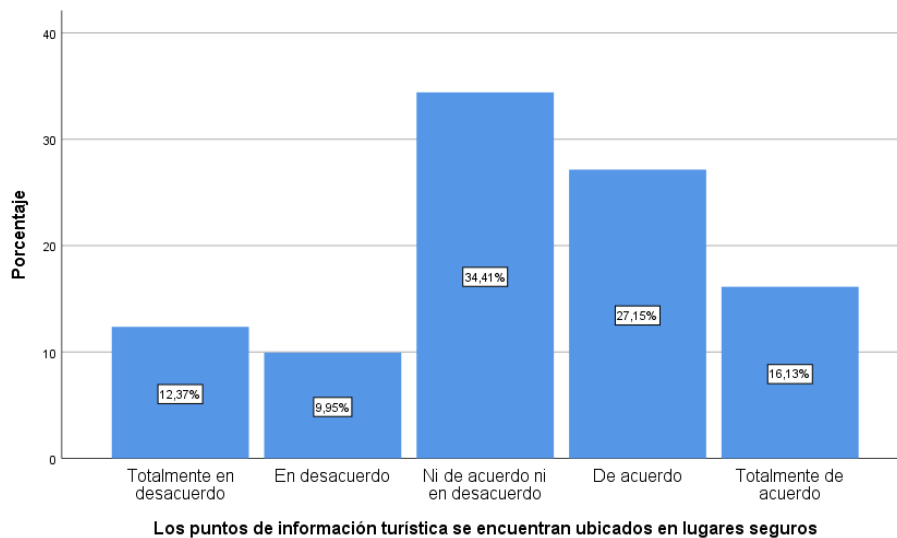


Figura 7: Los puntos de información turística se encuentran ubicados en lugares seguros

En la tabla del ítem 7, el mayor porcentaje de encuestados quienes alcanzaron el 34.41% sostuvo estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, asimismo, 16.13% se encontró “totalmente de acuerdo”. Sin embargo, solo un 9.95% de los encuestados se encontró “en desacuerdo”

Un gran porcentaje de encuestados sostuvieron que no haber visualizado un centro de información y menos saber sobre su ubicación, esto se debe a que es muy posible que este centro de información no se encuentre en un lugar estratégico y accesible. Sin embargo, otro porcentaje de encuestados sostuvieron haber visto el centro de información al turista.

Ítem 8: El personal capacitado para brindar información verás

Tabla 8: El personal capacitado para brindar información verás

El personal capacitado para brindar información verás

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	3,0	3,0	3,0
	En desacuerdo	58	15,6	15,6	18,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	133	35,8	35,8	54,3
	De acuerdo	111	29,8	29,8	84,1
	Totalmente de acuerdo	59	15,9	15,9	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

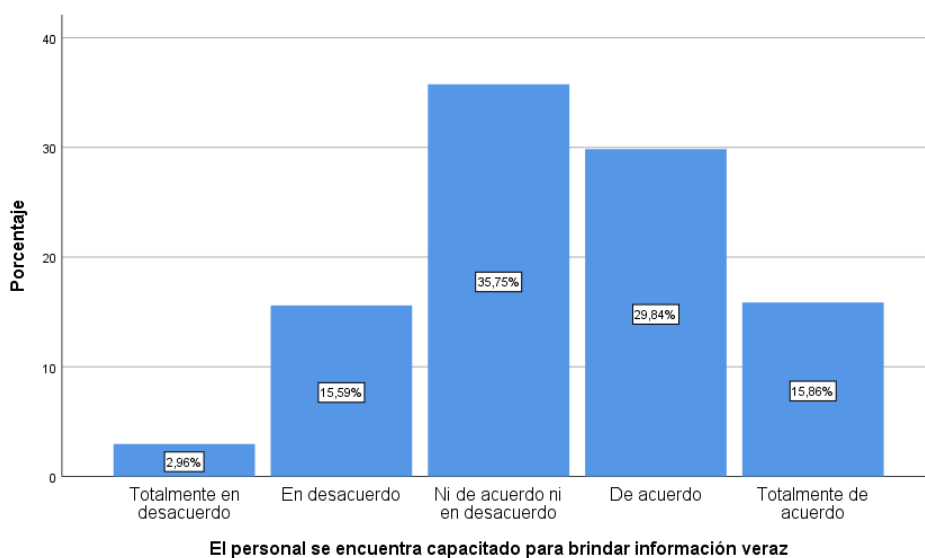


Figura 8: El personal capacitado para brindar información verás

Con respecto a que el personal se encuentra capacitado para brindar información veraz, un 35.75% de encuestados sostuvieron estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, un 29.8% sostuvo estar “de acuerdo”. En contraste con un 2.96% que indicó estar “totalmente en desacuerdo”

Con este resultado se puede deducir que es muy probable que, un gran porcentaje de encuestados no hayan tenido interacción alguna con el personal que trabaja para el distrito, mientras que otros afirmaron que el personal si se encuentra capacitado para brindar información veraz.

Ítem 9: Vías de transito se encuentran libres de residuos sólidos

Tabla 9: Vías de tránsito se encuentran libres de residuos sólidos

Vías de tránsito se encuentran libres de residuos sólidos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	1,9	1,9	1,9
	En desacuerdo	54	14,5	14,5	16,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	102	27,4	27,4	43,8
	De acuerdo	133	35,8	35,8	79,6
	Totalmente de acuerdo	76	20,4	20,4	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

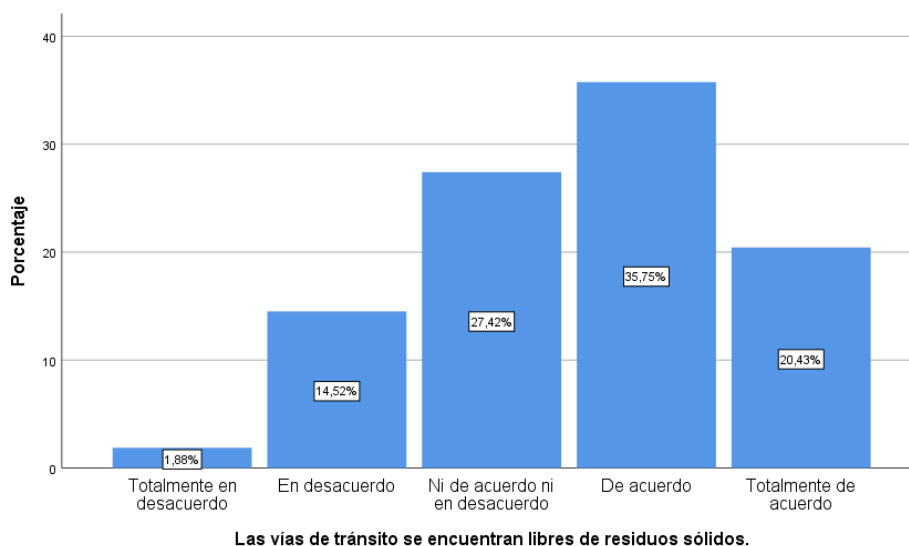


Figura 9: Vías de tránsito se encuentran libres de residuos sólidos

Con respecto a la existencia de residuos sólidos en las vías de tránsito, solo el 1.88% sostuvo estar “totalmente en desacuerdo” y el 14.52% “en desacuerdo”, mientras que el 27.42% indicó estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, asimismo, el 36.75% estuvo “de acuerdo” y el 20.43% “totalmente de acuerdo”.

Con este resultado se puede deducir que los encuestados se encuentran conformes con la limpieza del distrito de Barranco en lo que respecta a las zonas turísticas, incluso se puede mencionar que muchos mencionaron haber visto personal de limpieza durante su recorrido.

Ítem 10: Vías de transito se encuentran libres de residuos sólidos

Tabla 10: Vías de transito se encuentran libres de residuos sólidos

		Áreas libres para evitar la aglomeración de personas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	36	9,7	9,7	9,7
	En desacuerdo	46	12,4	12,4	22,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	68	18,3	18,3	40,3
	De acuerdo	124	33,3	33,3	73,7
	Totalmente de acuerdo	98	26,3	26,3	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25
Elaboración propia

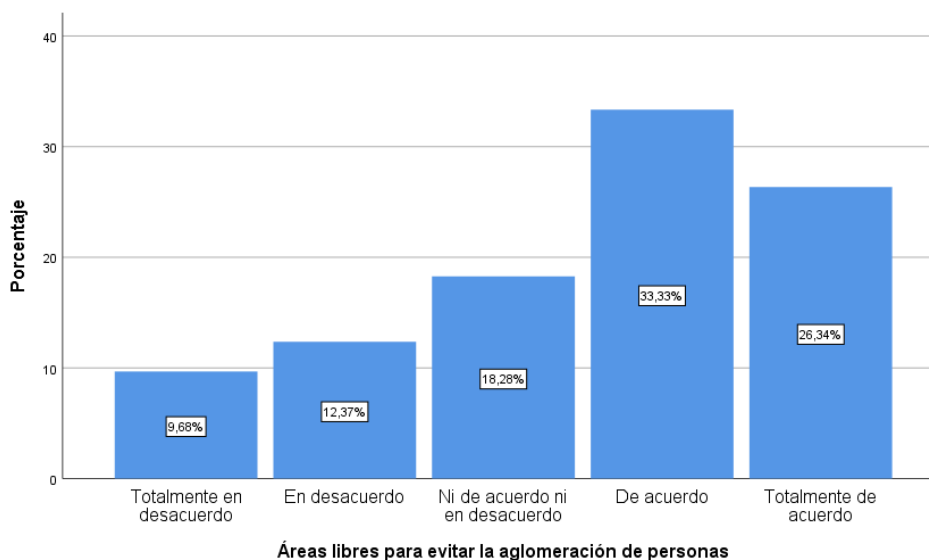


Figura 10: Vías de transito se encuentran libres de residuos sólidos

Con respecto a la existencia de áreas libres para evitar la aglomeración de personas, se aprecia que, el 33.33% de los encuestados se mostró “de acuerdo” y el 26.34% sostuvo estar “totalmente de acuerdo”, mientras que solo un 9.68% indicó estar “totalmente en desacuerdo” y un 12.37% estuvo “en desacuerdo”.

Con estos porcentajes se puede deducir que la gran mayoría se encuentra conforma con el distanciamiento social que exige la coyuntura ya que existen áreas libres que evitan la aglomeración, sin embargo, también existe un porcentaje reducido que no se encuentra de acuerdo, ya que se mencionó que los fines de

semanas y feriados son días en los que se incrementan las visitas y no se respeta el distanciamiento social obligatorio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARCIA CABRERA CLARA IVETT, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE BARRANCO, 2021", cuyos autores son ARROYO BERROCAL ABIGAIL JUDITH, NAJARRO JANAMPA JENIFER, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido 22% y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 13 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARCIA CABRERA CLARA IVETT DNI: 42866255 ORCID 0000-0003-0978-9020	Firmado digitalmente por: CGARCIA30 el 13-12- 2021 18:12:33

Código documento Trilce: TRI - 0221342