



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Seguridad turística que percibe el visitante en el distrito de
Barranco, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Ayesta Parra, Sheyla Alexzandra (orcid.org/0000-0002-7156-7448)

ASESOR:

Dr. Ruiz Palacios, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-0850-0179)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social, Pública y Corporativa

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía, mi fortaleza y por siempre escuchar mis oraciones. A mi madre en especial por estar ahí siempre dándome consejos y alentándome a seguir. A mi padre y hermano por apoyarme en cada momento de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por siempre darme ánimos en los momentos más difíciles y brindarme su apoyo para seguir logrando mis metas.

A mi asesor y profesores por sus enseñanzas durante estos 5 años de mi carrera profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables, operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	32

Matriz de operacionalización	32
Matriz de consistencia	33
Encuesta	35
Validez de expertos	37
Validez de instrumento	38
Confiabilidad de instrumento	41
Base de datos Software Estadístico SPSS	42
Procesamiento de datos por ítems	43

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de seguridad turística	15
Tabla 2: Nivel de seguridad pública	16
Tabla 3: Nivel de seguridad social	17
Tabla 4: Nivel de seguridad en los servicios turísticos	18

Índice de gráficos

Grafica 1. Nivel de seguridad turística	15
Grafica 2: Nivel de seguridad pública	16
Grafica 3: Nivel de seguridad social	17
Grafica 4: Nivel de seguridad en los servicios turísticos	18

RESUMEN

La presente tesis tuvo como finalidad determinar el nivel de seguridad turística que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021 bajo la línea de investigación responsabilidad social, pública y corporativa. Se emplearon los fundamentos del Mincetur 2010. El tipo de investigación fue aplicada, nivel de investigación descriptiva y diseño no experimental con un enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por los visitantes en el distrito de Barranco. La validez del instrumento se logró mediante juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach. Para la recolección de datos se realizó un cuestionario de 16 preguntas con escala de 5 categorías. El análisis de datos se usó el estadístico SPSS, para saber el nivel de seguridad turística en el distrito de Barranco, desde la percepción del visitante. Los resultados alcanzados de la variable seguridad turística, en relación al cuestionario aplicado a los visitantes, el 58,75% manifestó que tiene un nivel regular, seguido del 31,25% quienes indicaron un nivel bueno, y finalmente el 10% mencionó un nivel malo.

Palabras clave: Seguridad, seguridad turística.

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to determine the level of tourist security that the visitor perceives in the district of Barranco, 2021 under the line of research on social, public and corporate responsibility. The foundations of Mincetur 2010. The type of research was applied, descriptive research level and non-experimental design with a quantitative approach were used. The study population was made up of visitors in the Barranco district. The validity of the instrument was achieved through expert judgment and the reliability with Cronbach's alpha coefficient. For data collection, a 16-question questionnaire with a 5-category scale was carried out. The data analysis was used the SPSS statistic, to know the level of tourist security in the Barranco district, from the visitor's perception. The results achieved for the variable tourist security, in relation to the questionnaire applied to visitors, 58.75% stated that it has a regular level, followed by 31.25% who indicated a good level, and finally 10% mentioned a level bad.

Keywords: Security, tourist security.

I. INTRODUCCIÓN

La seguridad turística cada vez toma un papel importante en la decisión del turista al visitar un destino de su preferencia. Grunewald (2018) define como el cuidado de la vida que ofrece protección social tanto a los visitantes como a la comunidad, así puedan desplazarse sin temor en el destino, y a su vez la población disfrute de las actividades de modo que le permitan vivir con seguridad. Por lo tanto, el soporte principal para el progreso de la actividad turística, es la toma de seguridad, que se da mediante una elección al visitar un destino turístico.

A nivel internacional la inseguridad en Brasil ha sido una de sus debilidades al realizarse los juegos olímpicos de Río de Janeiro 2016 y la Copa del Mundo en 2014 convirtiéndose en una gran preocupación porque al realizarse estos eventos causó la remoción de 170,000 personas en todo el país y como única sede olímpica Río de Janeiro fue la más perjudicada. En el año 2015 el Comité Popular de la Copa y de los Juegos Olímpicos en Río de Janeiro se aproximaba que 4,120 familias se aislaron y que 2,486 estaban bajo amenazas por estas obras vinculadas a mega eventos deportivos. Este caso es un claro ejemplo de cómo es la realidad respecto a la seguridad social en dicho país donde no se respetan los derechos humanos. (Carvalho & Rodrigues, 2016). Por otro lado, según el diario Universal, en México, la llegada de turistas estadounidenses en abril, del año 2018, decreció en un 6.8% por las alertas de viaje (Travel Warning) difundido por el departamento de los Estados Unidos que hace referencia sobre la delincuencia, desfalco de sus pertenencias, delitos violentos y los hurtos comunes en distintos estados de México.

A nivel nacional, el Perú está ubicado en el puesto 118 de 140 en el pilar de Seguridad y cuidado al turista, lo que conlleva a los extranjeros no ser de su elección como destino turístico seguro. Los actos delincuenciales no sólo son los típicos factores que dañan la seguridad turística, sino también la cantidad de informalidad que incomoda enormemente a los visitantes, se señaló en un Informe realizado sobre Competitividad de Viajes y Turismo 2019, elaborado por el Foro Económico Mundial. Un caso dado en el hotel Inkaterra ubicado en Tambopata

(Madre de Dios) uno de los servicios turísticos donde ocurrió un asalto a mano armada donde uno de los trabajadores fue asesinado mientras los huéspedes sufrieron el robo de sus pertenencias ocasionando la preocupación sobre la inseguridad que afecta al país y sobre todo a la industria turística, según indica El Gremio de Turismo de la Cámara de Comercio de Lima (CCL, 2019).

A nivel local el distrito de Barranco, es considerado el distrito bohemio por sus calles y plazas tradicionales, galerías de arte y museos. Además, cuenta con distintos atractivos que enorgullecen más a este hermoso lugar como: el famoso puente de los suspiros, el Parque Municipal, el Mirador, y las playas barranquinas. Sin embargo, este distrito se habría convertido en el banco de la delincuencia por las constantes denuncias que se viene registrando en muchas zonas, donde una joven fue asaltada a mano armada y sufrió el brutal arrebato de sus pertenencias (Panamericana televisión, 2019). Así también, otro joven fue víctima de la inseguridad en este distrito donde fue interceptada por dos delincuentes apropiándose de sus pertenencias, por estas razones los ciudadanos denunciaron que las zonas se han vuelto peligrosas por los constantes robos (RPP, 2020). La PNP en una investigación realizada identificó las zonas residenciales con presencia de inseguridad en donde el distrito de Barranco es uno de ellos (Prosegur, 2019). Por lo mencionado el distrito de Barranco muestra inseguridad dado a que los turistas y la población son víctimas de la delincuencia, lo cual se refleja diariamente en los medios de comunicación como asalto a mano armada, ajustes de cuentas que llegan a cobrar vidas.

Por tal motivo esta investigación tiene como problema general el siguiente enunciado ¿Cuál es el nivel de seguridad turística que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021? Así mismo como problemas específicos ¿Cuál es el nivel de seguridad pública que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021?, ¿Cuál es el nivel de seguridad social que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021? y ¿Cuál es el nivel de seguridad en los servicios turísticos que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021?

La presente investigación se justificó por las siguientes razones. Respecto a la justificación teórica se dio mediante el conocimiento de la teoría de las Relaciones Internacionales en donde se determinó la protección de las personas para el libre desarrollo de sus capacidades, sino también la entrada individual a los recursos que le permitan tener buen estilo de vida (Yépez, 2018). Respecto a la justificación práctica esta investigación se realizó para saber cuál es el nivel de seguridad turística en el distrito de Barranco, contribuyendo con dar una solución a dicho problema para aumentar el turismo en estas zonas, cuyo propósito fue mejorar la estadía del turista que visita el distrito de Barranco, disminuyendo la delincuencia para la seguridad de los ciudadanos y visitantes. Para la justificación metodológica de la presente investigación se utilizó un instrumento de medición de la variable seguridad turística el cual fue validado por profesionales expertos en el tema. Asimismo, se elaboró encuestas a los visitantes el cual sirvió como recolección de datos e información. Además, se aplicó el método de análisis de resultados con soporte estadístico.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de seguridad turística que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021, y como objetivos específicos, O₁ Identificar el nivel de seguridad pública que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021, O₂ Identificar el nivel de seguridad social que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021, O₃ Determinar el nivel de seguridad en los servicios turísticos que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021.

Este estudio no presenta hipótesis ya que es de carácter descriptivo con un enfoque cuantitativo, en donde según Hernández, Fernández y Baptista (2014), no se propone hipótesis.

II. MARCO TEÓRICO

La seguridad turística son medidas que permiten al turista una experiencia en un entorno de serenidad, confianza y con la mayor defensa física y económica de los visitantes, incluyendo prestadores de servicios y parte de la sociedad receptora, que brinda el desplazamiento en un espacio turístico libre de riesgos que daña la experiencia del turista y marca negativamente la imagen del destino (Blanco, 2004; OMT, 2001; Garmendia, 2010).

La seguridad turística es una evaluación que hace el turista al escoger un destino turístico y debe ser analizada por un ambiente que permita un desplazamiento libre de peligro, el visitante se basa en necesidades para la elección de un destino como en la calidad, el precio y sobre todo en su seguridad que son indispensables para su decisión. Es por eso que la OEA ha impulsado la creación de alianzas públicas y privadas para resguardar los destinos turísticos (OMT, 2015; Grünewald, 2015 y OEA, 2020).

La seguridad pública tiene como función sostener el orden y originar certeza. Esto es significativo porque obliga a señalar que la seguridad es responsabilidad del gobierno, pese a que actualmente se ha limitado a comprender como efecto a las entidades policiales (Guerrero, 1972; Uvalle, 1993; Foucault, 2010). La seguridad pública también se refiere a la calma, la justicia y la ordenanza pública, a través de penas públicas y operación policial. El rol de la seguridad pública es solucionar conflictos entre los miembros de la comunidad por medio de la justicia (Rosas, 2012; Saint Pierre, 2012; Silva, 2011).

Los hechos delictivos pueden darse de diferentes formas como hurtos, crímenes a causa del narcotráfico o también conflictos sociales que contribuyen a que el turista decida no visitar por el alto riesgo de inseguridad (Sánchez, 2015). Los delincuentes focalizan a los turistas para cometer sus actos delictivos y así cumplir con su objetivo de arrebatárles sus pertenencias sembrando miedo y desconfianza al visitante Gould (citado por Montolio y Planells, 2013). El riesgo es una posibilidad que se da en un evento con consecuencias desfavorables.

Además, está compuesto por los factores de la amenaza y vulnerabilidad (UNISDR, 2009).

La seguridad social también conocido como bienestar social, es un derecho esencial a la vez una herramienta de justicia social el cual cumple finalidades basadas en la solidaridad, claridad e igualdad. Es considerada un factor de cuidado social para que las personas puedan vivir con dignidad, esta cláusula es una base fundamental de los derechos humanos. La seguridad social está conformada por un conjunto de normas preventivas que toda persona recibe del estado en donde garantiza protección, de acuerdo a las condiciones del país (Bernedo, 2000 y Cabanellas, 2001).

Se entiende por libre desplazamiento al derecho que todo individuo tiene de transitar por un país y cambiar de residencia, sin permiso, autorización o pasaporte, excepto cuando salga o ingrese del territorio (López, Navarro y Sánchez, 2020). Según el artículo 8 del código Ético Mundial para el turismo, la libertad de desplazamiento, tanto los turistas como los visitantes podrán beneficiarse y gozar de los derechos como cualquier otro ciudadano del país que visite en cuanto a la reserva de los datos personales (ACTURISMO, 2017).

Las Movilizaciones y Huelgas según indica Sulmont, que en los últimos años se percibe huelgas en el Perú, como reclamos que a su vez traen consigo movimientos populares urbanos. Estas huelgas movilizan una cantidad considerable de personas de diferentes barrios populares específicamente de las provincias, y también generalizando en la capital.

La seguridad en los servicios turísticos es la protección del turista durante su visita por diferentes establecimientos de servicios turísticos y de recreación ya sea hoteles, restaurantes, agencia de viajes, etc., dentro de un destino turístico (MINCETUR, 2010). La calidad de los servicios turísticos ha sido estudiada como una imagen importante en relación al marketing, centrándose en complacer. Este modelo se basa en la presentación del servicio y lo que espera del cliente (Savi y Gongalvez, 2016).

La calidad de servicio como primer indicador, es un punto importante desde la perspectiva del consumidor, de la misma forma el consumidor busca un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades. Por lo que la definición de calidad, se refleja en la persistencia en diferentes prototipos que tiene como fin valorar la calidad de servicio (Mora, 2012). También se puede entender cuando hablamos de calidad de servicio por la dedicación por brindar un buen servicio bajo diversos grupos de una organización o trabajadores por satisfacer las necesidades de los clientes, este es el seguimiento que se busca para una mejora en el logro de sus actividades al favor del cliente acrecentando la competencia de las empresas con el objetivo de brindar un buen servicio (Vargas y Aldana, 2014).

Con respecto al segundo indicador se encuentra la satisfacción del cliente que es una respuesta de lo que siente la persona ante la experiencia con el servicio ofrecido (Grady y Edgington, 2008). También es conocido como un componente que ha sido empleado como instrumento para evaluar la productividad de un servicio y es vinculada con el propósito de recomendar (Guillermety, 2004; Ham, 2003; Zineldin, 2011).

El turista se siente satisfecho cuando recibió una atención de calidad total, si el turista o pasajero se siente satisfecho esto nos da entender que el servicio ha sido satisfactorio para ellos (Kotler y Keller, 2012). Una buena atención al turista va determinar de que tengamos la continuidad de visitantes para que nuestras empresas sigan creciendo teniendo una rentabilidad y control al 100% de la calidad del servicio y así cumplir las necesidades primordiales del turista (Izaguirre, 2014).

Para esta investigación se tomó en cuenta ciertos antecedentes que corresponden a la variable seguridad turística con el fin de ampliar conocimientos basados en estudios anteriores.

Núñez (2017) en su investigación identificó que la situación de la seguridad pública en el Centro Histórico del Rímac, es regular así lo indicaron los visitantes, que se ven perjudicados por delitos y la falta de responsabilidad de las autoridades del sector público y privado, que dañan la percepción del turismo.

Gaviola (2018) en su tesis identificó que la seguridad pública es baja por la falta de personal policial en el lugar y a pesar que el complejo turístico tiene seguridad particular no están preparados para realizar esa función.

Zamora (2018) en su tesis determinó que la seguridad pública es lamentable en Tarapoto porque hay ausencia de efectivos policiales como también sistema de vigilancia, lo que genera una fuerte preocupación e insatisfacción de las personas, asimismo se percibe inseguridad en las calles y la población se siente violentada por los actos delictivos.

Morales (2018) en su tesis determinó en relación a la seguridad pública y social que la ciudad de Piura obtuvo un nivel bajo, debido a la escasa presencia policial en la zona y a la falta de seguridad que perciben los turistas al desplazarse por las calles en base a lo mencionado por los encuestados. Respecto a los actos delictivos entre el año 2017 y 2018 se incrementó el número de denuncias en referencia los asaltos suscitados por la ausencia de efectivos policiales en zonas con mayor afluencia de visitantes especialmente en temporada de vacaciones donde los actos delincuenciales van en aumento.

Zamora (2019) también identificó que los problemas sociales como las huelgas la misma autoridad nunca tienen un trato tranquilo, sereno contra los protestantes, tampoco realizan reuniones con los pobladores para detener la delincuencia y proteger la vida de las personas.

Álvarez (2017) menciona que la seguridad social se vio dañada por manifestaciones y protestas que causaron fuertes desórdenes durante la asistencia de los turistas en dicho lugar, llegando a ser como una alerta de viaje a los visitantes.

Núñez (2017) Respecto a la seguridad de los servicios turísticos se encontró en un nivel regular, ya que tienen protección y Licencia Municipal. Pero las empresas no se encuentran categorizadas y ante la norma del turismo no cuentan con las medidas de seguridad establecidas.

Morales (2018) obtuvo un nivel bajo en relación a la seguridad en servicios turísticos, según Hernández, Nava y Esquivel (2017) el turista percibe protección al relacionarse con empresas que le brinden permanencia y distracción, si siente temor en aquellos lugares rápidamente lo va catalogar como inseguro o, al contrario. Los turistas expresan que no se sienten seguros en los restaurantes, centros nocturnos y manifiestan que los centros de recreación y esparcimiento no tienen medidas de protección, es por eso que concluyen que las empresas turísticas son inseguras.

Por otro lado, Arana (2018) identificó que la seguridad en los servicios turísticos en el distrito de Ascope obtuvo un buen nivel por lo que una gran cantidad de turistas percibió una buena seguridad respecto mostrando satisfacción en los servicios del destino.

Hernández (2015) en cuanto a la impresión en base a la experiencia que tiene los turistas respecto a la seguridad en el destino, donde se concluyó que es un destino turístico seguro, pues expresaron no haber sentido ninguna muestra de inseguridad ni fueron víctimas de la delincuencia durante su estadía, dicho esto es considerado como una ciudad que garantiza seguridad a los visitantes por la distribución estratégica de la guardia turística en puntos determinados de cada atractivo principal.

Teniendo en cuenta diferentes resultados de distintas tesis que abarca el tema de seguridad turística, respecto a cada dimensión se determinó resultados favorables como desfavorables, de los lugares investigados pocos son seguros y muchos resultaron inseguros por lo que se debe seguir trabajando para garantizar seguridad a los turistas y acabar con la delincuencia por lo que las autoridades tienen mucho que ver y ser más eficiente en su trabajo.

Respecto a las teorías tenemos a la teoría de las Relaciones Internacionales, donde se propone una problemática referente a la seguridad. Este problema es considerado cuando se analiza diferentes significados y usos respecto a la seguridad. Para el ejemplo realista neorrealista la figura primordial de la política internacional es el Estado, por eso la finalidad concerniente que la seguridad es la integridad territorial del Estado, puesto que protege los intereses de la nación y la tranquilidad social contando los requerimientos y medios necesarios para resguardar el interés de la nación. En el neorrealismo no se acepta la preferencia política a nivel internacional sino se basa en la conservación territorial del Estado, que gracias a los vínculos de identidad de componentes se puede fundar un modelo de seguridad general y bajo este referente se centra en la formación de grupos e instituciones en la sociedad.

Buzan (1991) desarrolló la teoría de los complejos de la seguridad trata principalmente a la Guerra Fría, el fenómeno de la bipolaridad en los EE. UU y de la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS), el cual ha sido oscurecido por los enfrentamientos entre las superpotencias.

Esta teoría está dirigida a un estudio al sector político - militar de las regiones y a la autosuficiencia frente al sistema global. El complejo de seguridad es explicada por la cercanía geográfica de los Estados, posición que produce que la seguridad esté conectada con los estados cercanos, causando amenazas y que estas estén señaladas por el dominio político - militar. Este modelo de relaciones de este complejo puede llegar a ser muy negativo (problemas constantes), lo cual no existiría si se diera autorización a la integridad de la región. En resumen, la teoría de los complejos de seguridad es una manera de poder estudiar la protección de los estados orientada en la parte político - militar entorno a las regiones.

El modelo de “Seguridad Global” se refiere a necesidades de las comunidades a nivel internacional con el propósito de resguardar a la población, en un informe de la Comisión de Gestión de los Asuntos Públicos Mundiales debe ser desarrollado desde un enfoque protegiendo a los estados que también incluye a las personas de advertencias externas defendiendo sus derechos. La seguridad global apunta a un régimen de seguridad relacionado a la gestión de asuntos públicos a nivel mundial que compromete a la seguridad colectiva orientada a una seguridad global por eso es esencial fomentarla (Orozco, 2006).

El modelo de “Seguridad Societal” hace alusión a los nuevos conflictos que enfrenta la sociedad, como las amenazas hacia las comunidades. Este modelo protege la integridad de las comunidades que transmiten valores sobre propósitos de los estados, de tal forma que abre un campo de estudio a problemas nuevos. Un componente principal para este modelo: como la constitución de identidades y dar marcha a las medidas de seguridad de las comunidades o sociedades (Orozco, 2006).

El modelo de “Seguridad democrática” da referencia al fortalecimiento de la democracia y al equilibrio del sistema democrático en países con sucesión a cambios, que están mejorando situaciones de enfrentamiento. Este modelo de seguridad pretende conservar la firmeza democrática de las comunidades políticas aguantando amenazas que ponen en riesgo la integridad de una sociedad. En tal sentido que de este modelo nacen estudios sobre la identificación de una sociedad donde se elabora a partir de acuerdos, impulsando mecanismos para el cuidado y fortalecimiento de los reglamentos de los derechos humanos y del estado democrático (Orozco, 2006).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue tipo aplicada porque ya existe información y antecedentes de la variable de estudio. Según Zorrilla (2016) este estudio se relaciona con la investigación básica, pues necesita de los hallazgos y se beneficia de ellos.

El diseño de investigación fue no experimental. Carrasco (2015) sostiene que los diseños no experimentales son variables independientes y no se manipulan, pues solo observan y estudian los hechos y fenómenos reales luego de lo ocurrido.

La investigación fue de nivel transaccional descriptivo porque la recolección de datos se realizará en un tiempo determinado. Esta técnica se basa en ubicar las variables en un grupo de individuos, situaciones y comunidades. Por lo tanto, son puramente descriptivos (Hernández, Fernández y Baptista, 2016).

El enfoque de la investigación fue cuantitativo porque se midió el nivel de seguridad turística que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021. Respecto a esta investigación se empleó la recolección de datos basadas en datos numéricos con niveles de medición, también recurre al análisis estadístico (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

La investigación fue en base a una variable cuantitativa “seguridad turística”, a través de un manual elaborado por MINCETUR, en donde se determinó 9 dimensiones, las cuales 3 fueron consideradas como: seguridad pública, seguridad social y seguridad en los servicios turísticos para realizar el estudio.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Carrasco (2015) la población es un grupo de elementos que corresponden a un espacio donde se realiza el estudio. Para este proyecto de investigación “Seguridad turística que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021”, la población es desconocida infinita, ya que no hay una cantidad determinada que señale cuantos visitantes hay en distrito de Barranco.

La muestra de esta investigación estuvo compuesta por los turistas que visitaron el distrito de Barranco. Teniendo en cuenta el tamaño de la muestra se optó por intervenir a 80 visitantes. La muestra está compuesta por individuos o casos que son extraídos de una población mediante un muestreo probabilístico o no probabilístico (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = 384$$

Donde:

n: tamaño de muestra

Z: Nivel de confianza 95% = 1.96

P: probabilidad de éxito 0.5

Q: probabilidad de fracaso 0.5

e: error 0.05

Para el fin del trabajo se intervinieron a 80 personas.

El muestreo es un procedimiento que se realiza para llegar a la muestra. En esta investigación se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia en donde, según Velasco (2003) se basa en conseguir una muestra acorde a la conveniencia del investigador, llegando a poblaciones alcanzables, como: conocidos o estudiantes, voluntarios, solicitar su criterio a personas y conocer el lugar donde generalmente se focaliza la información.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La encuesta

Para este estudio, se utilizó la técnica de la encuesta. Según Carrasco (2015) menciona que la encuesta es una técnica que se realiza para la investigación social, debido a su objetividad de los datos que se consigue.

El cuestionario

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Galán (2009) indica que son preguntas planteadas para recolectar datos necesarios para conseguir los objetivos de una investigación.

Para el encuestado, el cuestionario constó de 16 ítems y fue de tipo escala Likert, que determinó el nivel de seguridad turística que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021.

La escala de Likert tiene cinco niveles de respuesta:

- Muy en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3
- De acuerdo = 4
- Muy de acuerdo = 5

El cuestionario de la variable seguridad turística constó de 3 dimensiones como:

1. Seguridad pública
2. Seguridad social
3. Seguridad de los servicios turísticos

Valides del instrumento de medición

La presente investigación, el instrumento sirvió para recolectar datos, siendo evaluado por profesionales expertos.

Para este estudio el instrumento fue validado por 3 expertos de la universidad Cesar Vallejo (UCV).

- ✓ Mg. Zevallos Gallardo, Verónica
- ✓ Lic. y MBA. Agurto Ruiz, Karla Paola
- ✓ Lic. y Mtro. Arévalo Zea, Fretz

Confiabilidad

Es el instrumento de medición que refiere un grado de empleo en el sujeto generando mismos resultados (Hernández et al, 2010). Para ser medido se recurre al estadístico alfa de Cronbach y así saber el nivel de fiabilidad.

3.5 Procedimientos

Se visitará el distrito de Barranco, se explicará el problema de investigación, posteriormente se procederá a explicar el motivo del estudio y porque es importante la colaboración, finalmente se procederá a encuestar y recolectar información para este estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Para este trabajo de investigación se aplicó un cuestionario que consistirá de 16 preguntas con escala de 5 categorías. Estas fueron expresadas a través de tablas y figuras en las cuales fueron interpretadas posteriormente. Para el procedimiento de la información se utilizó el estadístico SPSS, para saber el nivel de seguridad turística en el distrito de Barranco, desde la percepción del visitante.

3.7 Aspectos éticos

La investigación no presentó actos de copia, ya que los autores son debidamente respetados según los datos de su investigación, así mismo se utilizó la norma APA para las fuentes referenciales. Además, se protegieron los datos de las personas encuestadas por su seguridad.

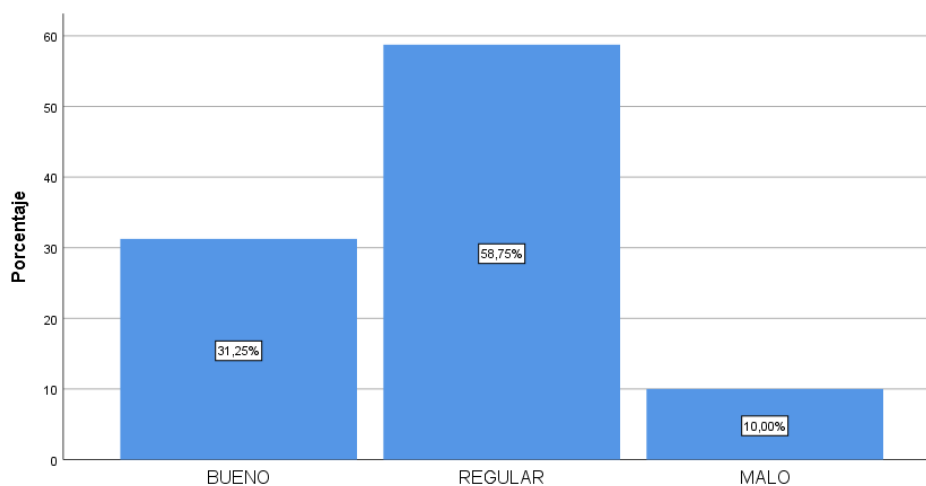
IV. RESULTADOS

Tabla 01. Nivel de Seguridad Turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	25	31,3	31,3	31,3
	REGULAR	47	58,8	58,8	90,0
	MALO	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 01. Nivel de Seguridad Turística



Fuente: Software Estadístico SPSS

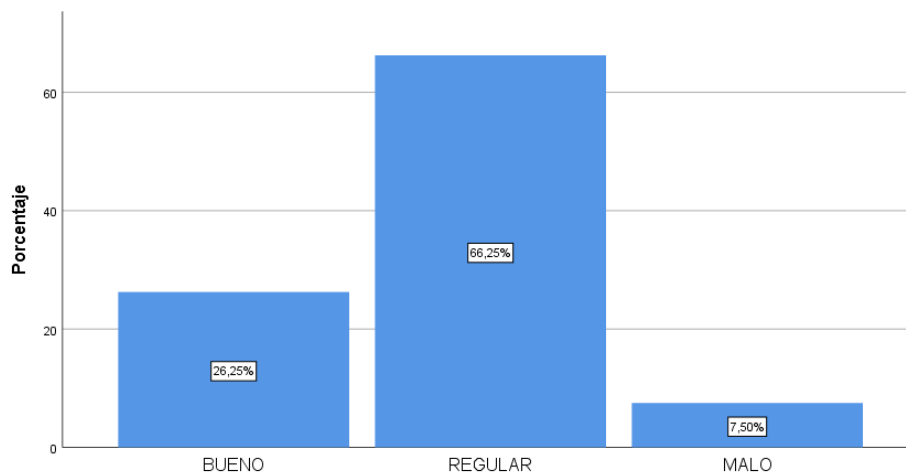
En el total de encuestados, se observa que el nivel de seguridad turística que percibe el visitante en el distrito de Barranco, el 58,75% manifestó que es regularmente seguro, mientras el 31,25% de los encuestados indicaron que la seguridad turística es buena, y el 10% muestra que la seguridad turística es mala.

Tabla 02. Nivel de seguridad pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	21	26,3	26,3	26,3
	REGULAR	53	66,3	66,3	92,5
	MALO	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 02. Nivel de Seguridad pública



Fuente: Software Estadístico SPSS

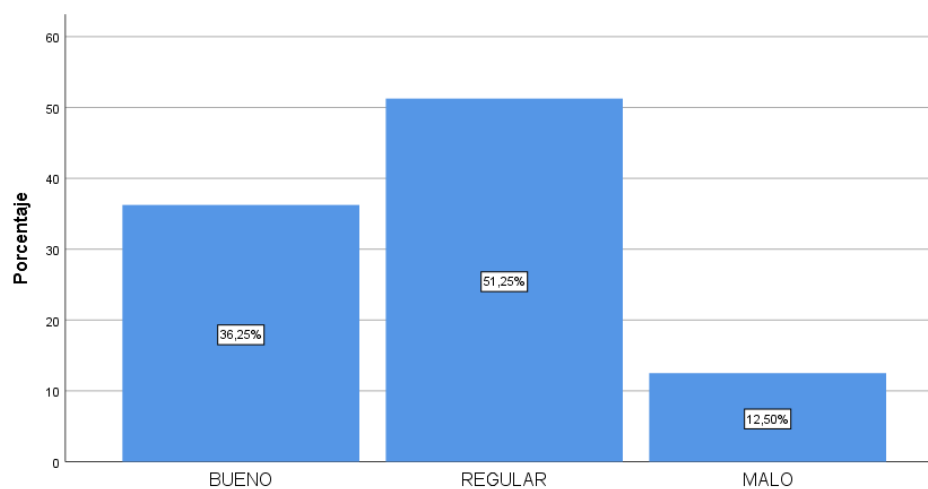
Según los encuestados, se observa en relación al nivel de seguridad pública, respecto a los hechos delictivos y el riesgo que corre el turista, el 66,25% manifestó que es regularmente seguro, el 26,25% de los encuestados indicaron que la seguridad pública es buena, mientras el 7,50% señaló que la seguridad es mala.

Tabla 03. Nivel de seguridad social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	29	36,3	36,3	36,3
	REGULAR	41	51,2	51,2	87,5
	MALO	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 03. Nivel de Seguridad social



Fuente: Software Estadístico SPSS

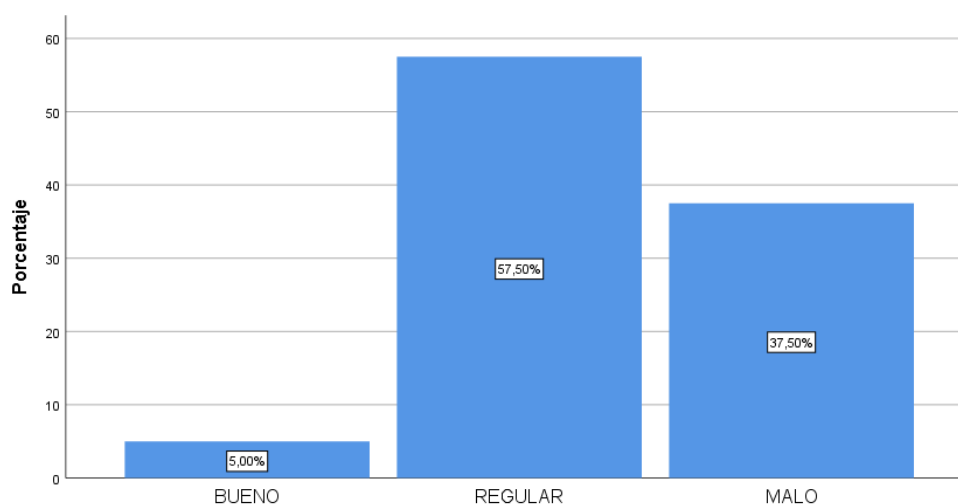
Según los encuestados, se observa en relación al nivel de seguridad social, respecto al libre desplazamiento y Movilizaciones y Huelgas, el 51,25% señaló que la seguridad social es regular, mientras que el 36,25% de los encuestados indicaron que la seguridad es buena y el 12,50% muestra que la seguridad social es mala.

Tabla 04. Nivel de Seguridad en los servicios turísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	4	5,0	5,0	5,0
	REGULAR	46	57,5	57,5	62,5
	MALO	30	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 04. Nivel de Seguridad en los servicios turísticos



Fuente: Software Estadístico SPSS

Según los encuestados, se observa en relación al nivel de seguridad de servicios turísticos, respecto al calidad de servicio y satisfacción del cliente, el 57,50% señaló que la seguridad de servicios turísticos es regular, mientras que el 37,50% de los encuestados indicaron que la seguridad en los servicios turísticos es mala y solo el 5% mencionó que es buena.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se investigó cual es el nivel de seguridad turística que percibe el visitante en el distrito de Barranco. Para la elaboración de la siguiente tesis, se tomó como referencia distintas investigaciones basadas en el tema de estudio. Para lograr los resultados de la investigación se aplicó como instrumento un cuestionario de preguntas, ya que el enfoque del estudio es cuantitativo. Así mismo se obtuvo como muestra a 80 personas. A continuación, se seguirá con la discusión de resultados.

Conforme a los resultados alcanzados en la presente investigación que fue determinar el nivel de seguridad turística que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021, es regular con un 58,75% lo cual demostró que los visitantes no se encuentran totalmente seguros, presentando puntos frágiles que afectan la imagen de la seguridad turística en el destino, respecto a la seguridad pública, no se encuentra presencia de actos delincuenciales de manera recurrente, ya sea por el sistema de vigilancia implementada en el distrito, en cuanto a la seguridad social no se observan movimientos sociales que afecten la visita al turista, y referente a la seguridad en los servicios turísticos, los establecimientos cumplen con las medidas de seguridad para una buena atención a los turistas. Según menciona Davalos (2016) es fundamental dar seguridad al turista para así brindar un buen servicio desde un inicio hasta un final de su visita. Por ello, se tiene que llevar a cabo medidas de protección para el sector público y privado.

Respecto a la seguridad pública el 66,25% de los visitantes manifestó que existe un nivel regular. En Barranco, el 33,7% y 31% de visitantes indicaron no ser víctimas de hechos delictivos, aunque, el 10% (6,25% y 3,75%) afirmó haberlo sido; así mismo, la mayoría está de acuerdo con el sistema de cámaras de seguridad en el distrito. En cuanto al riesgo, el 20% y 13,75% de visitantes manifestaron no estarlo, aunque, el 15% afirmó haber estado expuesto a riesgos,

así mismo, la mayoría está de acuerdo con la presencia de casetas de seguridad en el distrito. Los visitantes del distrito de Barranco indicaron en su mayoría no ser víctimas de la delincuencia, por lo que al desplazarse por los atractivos turísticos del distrito no presenciaron dichos actos, así también la existencia de cámaras de seguridad para una mayor protección ante la delincuencia ya que permiten monitorear sus movimientos en zonas públicas, contando también con la presencia de la policía en distintos puntos garantizando tranquilidad a los visitantes, pues ellos están a disposición del turista ante cualquier situación conflictiva que se presente. En relación, a las casetas de seguridad en el distrito, los visitantes se sienten conformes puesto que, los serenos realizan una buena labor de vigilancia para mantener la ordenanza y seguridad pública, eso contribuye a que las personas no se sientan expuesto a riesgos de manera recurrente. Carro (citado en Tello, 2019) menciona que la seguridad pública es una actividad nacional que se basa en la protección de las personas y bienes contra la violencia o agresión, situaciones peligrosas o desastres públicos, cuya función es proteger la vida, libertades, integridad y patrimonio de su gente. Teniendo como propósito contribuir con la sociedad manteniendo el orden público y paz social. Para Benítez (citado en Sánchez, 2019) la seguridad pública empezó a tomar valor a nivel nacional, por el incremento de atentados que generaron alto grado de impacto, por eso fue considerada como asunto primordialmente policial y protección nacional, respaldando la fuerza vital de la nación. Por esta razón, la seguridad pública es fundamental para que el turista sienta tranquilidad, sin tener miedo al realizar su desplazamiento turístico.

Respecto a la seguridad social el 51,25% de los visitantes manifestó que existe un nivel regular. El 42,50% y 26,25% de visitantes indicaron que los atractivos en el distrito de Barranco son de libre desplazamiento. En cuanto a movilizaciones y huelgas, el 33,75% y 31,25% de visitantes manifestaron no haber presenciado movimientos sociales en las calles, asimismo, el 62,50% señaló que su visita no ha sido demorada a consecuencia de huelgas ni paros. Los visitantes del distrito de Barranco indicaron en su mayoría que los atractivos turísticos fueron de libre

circulación, pues no tuvieron dificultad alguna en el transcurso durante su recorrido por cada uno de los centros turísticos. En relación a los movimientos sociales en las calles, no hubo presencia de estas como huelgas ni paros que hayan hecho sentir incómodos a los turistas, y como consecuencia, no perjudicaron su visita por los atractivos turísticos de Barranco. Esto genera tranquilidad ya que como distrito están desempeñando una buena labor en dar protección a las personas que decidan visitarlo. La seguridad social es muy relevante para que el turista pueda tener una buena experiencia vivencial sin poder estar expuesto a que esta se vea dañada por manifestaciones sociales que puedan irrumpir su seguridad. Nugent (citado en Rivas, 2016) menciona que la seguridad social pertenece a la Ciencia Política que a través de métodos de asistencia tiene como finalidad resguardar la paz y el bienestar de la sociedad. Para Arellanos (2017) la seguridad social está destinado a brindar apoyo al individuo ante inseguridad social, lo cual el estado está obligado a proceder de tal manera que garantiza protección a la localidad que se encuentra dentro de su estado.

En cuanto a la seguridad en los servicios turísticos el 57,50% de los visitantes manifestó que existe un nivel regular. En Barranco, respecto a la calidad de servicio, el 42,50% y 20% de los visitantes indicaron que el personal de las empresas están capacitados. El 57,5% señaló que las empresas turísticas cuentan con licencia municipal, asimismo el 58,75% mencionó que los hoteles y restaurantes cuentan con vías de evacuación señalizados contra incendios, así también el 61,25% manifestaron que el personal estuvo capacitado en brindar información. Respecto al distrito de Barranco, el 60% de los visitantes indicó que cuenta con suficiente señalización turística. En relación a la satisfacción al cliente, el 62,50% de los visitantes señalaron que se encuentran satisfechos con la seguridad, así mismo el 72,5% se siente satisfecho con los servicios turísticos, de igual modo, el 70% mencionó que las instalaciones dentro de los atractivos fueron cómodas. La calidad de servicio en los centros turísticos logró la satisfacción del cliente, ya que recibieron una atención adecuada por parte de los trabajadores,

pues estos se encuentran capacitados en brindar un buen servicio e información, así también las empresas cuentan con licencia municipal para un debido funcionamiento. De igual forma los hoteles y restaurantes cuentan con vías de evacuación ante cualquier emergencia en los establecimientos, esto garantiza tranquilidad porque ya tendrían conocimiento por donde deberían evacuar ante cualquier suceso. Asimismo, los atractivos disponen de instalaciones que hacen que su estancia sea cómoda y agradable. El distrito de Barranco se encuentra correctamente señalado y eso genera orientación al visitante durante su recorrido. Grünewald (2018) menciona que la seguridad en los servicios turísticos es un sistema que accede al resguardo del turista durante su circulación por diferentes empresas de prestación de servicios turísticos y centros de esparcimiento como hoteles, restaurantes, agencias de viajes, dentro de un destino turístico.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la seguridad turística en el distrito de Barranco en un nivel regular con un 58,75%. Esto señala que la seguridad pública, social y en los servicios turísticos, son de suma importancia para el destino, pero a su vez se evidencian puntos frágiles que afectan la imagen de la seguridad turística en el distrito como los actos delincuenciales.
2. Se identificó la seguridad pública en el distrito de Barranco, 2021, el cual se obtuvo un nivel regular de 66,25%, debido a los hechos delictivos suscitados en el distrito que no son constantes, pero igual manera, genera que los visitantes se sientan en riesgo durante su paseo por los atractivos turísticos.
3. Se identificó la seguridad social en el distrito de Barranco, en donde se obtuvo un nivel regular de 51.25%, por lo que, al realizar la visita, los turistas no presenciaron movimientos sociales que hayan interrumpido su desplazamiento por los atractivos, esto hace que se sientan seguros en el distrito.
4. Se determinó la seguridad en los servicios turísticos en el distrito de Barranco, en donde se obtuvo un nivel regular de 57,50%, debido que los establecimientos de servicio ejecutan las medidas de seguridad generando satisfacción a los visitantes, asimismo las empresas cuentan con licencia municipal de funcionamiento cumpliendo con las reglas establecidas por el municipio del distrito.

VII. RECOMENDACIONES

1. En el distrito de Barranco se ve reflejada una labor aceptable en relación a la seguridad turística, pero aún hay medias que se deben implementar para fortalecer su seguridad, es por ello que se recomienda hacer un estudio cada año por parte del municipio, para observar los puntos frágiles de la seguridad y encontrar una alternativa de solución.
2. En cuanto a la seguridad pública se recomienda mayor protección policial en las zonas claves, del mismo modo, tener un constante mantenimiento de las cámaras de seguridad que resguardan el distrito.
3. En relación a la seguridad social se recomienda tener comunicación y coordinación para proceder efectivamente en caso se presenten movimientos sociales que lleguen a perjudicar el desplazamiento del turista por el distrito de Barranco.
4. Finalmente, respecto a la seguridad en los servicios turísticos se recomienda que todas las empresas turísticas como hospedajes y restaurantes deben cumplir con las reglas establecidas sobre medidas de protección para así ofrecer un mejor servicio y lograr la satisfacción de los visitantes. Por otra parte, se debe tener un control para comprobar que los reglamentos sean cumplidos.

REFERENCIAS

- ACOTUIRSMO (2017). Periódico digital de turismo, hotelería, viajes y ocio. Recuperado de: http://acturism.blogspot.com/2017/02/libertad-de-desplazamiento-turistico_40.html
- Álvarez (2017). "Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los Juegos Olímpicos"
- Arana, J. (2018). La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope.
- Arellano, P. (2018). *La dependencia: un nuevo riesgo de la seguridad social chilena*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533657309011>
- Bernedo, J. (2000), *Informe regional sobre la situación de la Seguridad Social como un Derecho Humano en América Latina*, Lima (Perú).
- Buzan, B. (1991) *New Patterns of Global Security in the Twenty-First Century*. International Affairs.
- Blanco, H. (2004). Minimización de riesgos y peligros para los turistas y sus bienes. *Cuidado del soporte territorial en que se desarrolla y la sociedad*. Las perspectivas y sentimientos del turista.
- Cabanellas, G. (2001). *Diccionario de Derecho Laboral*. Ed. 1. Heliasta. Buenos Aires. p. 558. Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/878-1988-1-SM.pdf>
- Carvalho & Rodrigues. (2016). *The Rio de Janeiro Olympic Games and the Exception Laws*. Anuario Mexicano de Derecho Internacional, México. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22201/ijj.24487872e.2017.17.11031>

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

CCL. (2019). El Gremio de Turismo de la Cámara de Comercio de Lima. Recuperado de: <https://www.turiweb.pe/inseguridad-turistica-sigue-en-aumento-114-visitantes-son-asaltados-al-mes-editorial/>

Dávalos, J. (2016). La seguridad turística en el distrito de Barranco. Repositorio institucional Universidad de Cesar Vallejo.

El Universal. (2018). *Cae turismo en México por inseguridad*. Recuperado de <http://www.eluniversal.com.mx/cartera/inseguridad-tira-arribo-de-turistas-de-eu-mexico>

Galán, M. (2009). Metodología de la investigación. Cuestionario en la investigación. Recuperado de: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html#:~:text=El%20cuestionario%20es%20un%20conjunto,proceso%20de%20recopilaci%C3%B3n%20de%20datos>

Garmendia, I. (2010). *La incidencia de la violencia e inseguridad en la imagen y percepción de los destinos turísticos*. II Conferencia de Seguridad Turística de las Américas.

Gaviola, G. (2018). Seguridad turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos. Universidad César vallejo.

Gould (2002). Crimerates and local labor market opportunities in the United States: 1977-1997. Rev Econ Stat.

Guillermety, (2004). Estudio sobre la satisfacción de los estudiantes en la Escuela Graduada de Administración Pública de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras (M.P.A.) Ann Arbor, United States (2004) Recuperado de:

<http://search.proquest.com/docview/305114587/abstract/1401D1611083BED3A0D/5?accountid=14542>

Grady B. & Edgington R. (2008). Factors influencing word-of-mouth recommendations by MBA students: An examination of school quality, educational outcomes, and value of the MBA. *Journal of Marketing for Higher Education*. 2008.

Grünewald, (2015). Seguridad turística.

Grünewald, L. (2018). Qué es la Seguridad Turística. *La seguridad turística es una nueva especialidad de la Seguridad, necesaria en muchos de nuestros países*. Foro de Seguridad, Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. Recuperado de:

http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm.

Ham, (2003). Service quality, customer satisfaction, and customer behavioral intentions in higher education (D.B.A.). Ann Arbor, United States. Recuperado en:

<http://search.proquest.com/docview/305236151/abstract/140EF58ECBD5AB9659A/2?accountid=14542>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2016). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill.

Hernández, J. (2015). Estrategias para el mejoramiento de la seguridad turística en el destino turístico: ciudad de Cuenca – Ecuador.

Izaguirre, M. (2014). *Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros*. Bogotá, Colombia.

Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.

López, V., Navarro, M. & Sánchez, T. (2020). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Escuela superior de Tizayuca. Licenciatura en Turismo. Libertad de desplazamiento turístico*.

<https://sites.google.com/site/eticaydeontologiaprofesional4/temas-a-desarrollar/libertad-de-desplazamiento-turistico>

MINCETUR, (2010). Red de Protección al Turista. *Plan de protección al turista*. Ministerio de comercio exterior y turismo. Recuperado de:

http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/PLAN_PROTECCION_TURISTA.pdf

Montolio, D. & Planells, S. (2013). *¿Estimula el turismo la actividad criminal? Evidencia para las provincias españolas*. Universitat de Barcelona e IEB.

Recuperado

de <http://encuentros.alde.es/anteriores/xveea/trabajos/m/pdf/146.pdf>

Morales, A. (2018). *Seguridad Turística que percibe el Turista Nacional y Extranjero que visita la ciudad de Piura*. Universidad Cesar Vallejo.

Núñez, K. (2017). *La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017*. Universidad Cesar Vallejo.

OEA (2020). *Organización de los estados americanos. Programa de seguridad turística*.

OMT (2015) La actividad turística: Políticas, lineamientos y estrategias de acción. Madrid. España.

Orozco, G. (2006). *El concepto de la seguridad en la Teoría de las Relaciones Internacionales*. Revista CIDOB d'Afers Internacionals. Fundació CIDOB, diciembre 2005 - enero 2006.

Panamericana televisión, (2019). Recuperado de:
<https://panamericana.pe/24horas/locales/260662-barranco-vecinos-denuncian-constant-robos-avenida-sol>

Prosegur (2019). Prosegur alarmas Perú. Recuperado de:
<http://blog.prosegur.com.pe/indices-robos-lima-2019/>

Rivas, F. (2016). *El fantasma de la postmodernidad en el mundo moderno y su relación con la seguridad social en Venezuela*. Actualidad Contable Faces. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25728399006>

RPP, (2020). Recuperado de: <https://rpp.pe/lima/policiales-crimenes/barranco-delincuentes-asaltan-a-una-persona-en-el-malecon-paul-harris-video-noticia-1251360?ref=rpp>

Saint Pierre, H (2012). *Fundamentos para pensar la distinción entre defensa y seguridad*. En Atlas comparativo de la defensa en América Latina y el Caribe, coordinado por Marcela Donado.

Sánchez, F. (2019). Política de seguridad en México: combate al narcotráfico. Entre la seguridad nacional y la seguridad pública. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C.* Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293261227010>

Sánchez, M. (2015). Escenarios turísticos e inseguridad en el turismo. *Revista Latino-AM Turismología*.

Sánchez, Reyes & Mejía (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Derechos Reservados Primera Edición, Junio 2018
500 Ejemplares [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion%20(1).pdf)

Savi, T. y Gongalvez, S. (2016). *Estudios y Perspectivas en Turismo*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180744490002.pdf>

Silva, F. (2011). *Jueces, seguridad pública y derechos humanos*. En Ciudadanía, seguridad y derechos humanos: una propuesta conjunta, coordinado por Luis Eduardo Zavala y Pierre-Gilles Bélanger, 211-234. México.

Tello, M. (2019). La seguridad pública en México: un esquema para determinar el cumplimiento teleológico del Estado en el 2019. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=513859856038>

UNISDR, (2009). Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres. *Terminología sobre Reducción de Riesgo de Desastres 2009 para los conceptos de Amenaza, vulnerabilidad y riesgo*. Recuperado de <http://dipecholac.net/docs/files/753-criterios-en-la-identificacion-de-acciones-claves-para-la-planificacion-de-rrd-en-lac-feb2014.pdf>

Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Universidad de la Sabana.

Velasco, M. (2009). Gestión turística del patrimonio cultural: Enfoques para un

desarrollo sostenible Del turismo cultural, Cuadernos de turismo (23), 237 - 253. Recuperado de:

<https://revistas.um.es/turismo/article/view/70121/67591>

Yépez, H. (2018). *Las Teorías de la Seguridad*. Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa. Recuperado de:

<https://www.researchgate.net/publication/325023212>

Zamora, J. (2018). La inseguridad ciudadana y su influencia en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto.

Zineldin (2011). *Assessing quality in higher education: new criteria for evaluating students' satisfaction*. Quality in Higher Education, 17 (2) (2011)

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SEGURIDAD TURÍSTICA	<p>MINCETUR (2010) “La seguridad es un componente indispensable para el desarrollo de los productos y servicios turísticos. La cultura de seguridad es un elemento esencial en los destinos tanto para la calidad de vida de sus pobladores como para todos aquellos turistas que lo visitan” (pag.31).</p>	<p>La variable seguridad turística estará compuesta por 3 dimensiones. Las cuáles serán medidas mediante un cuestionario de 16 preguntas que serán aplicadas a los visitantes del distrito de Barranco, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Seguridad pública 	<ul style="list-style-type: none"> ● Hechos delictivos ● Riesgo 	<p>Intervalo</p> <p>(1) Muy en desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(5) Muy de acuerdo</p>
			<ul style="list-style-type: none"> ● Seguridad social 	<ul style="list-style-type: none"> ● Libre desplazamiento ● Movilizaciones y Huelgas 	
			<ul style="list-style-type: none"> ● Seguridad en los servicios turísticos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Calidad de servicio ● Satisfacción del cliente 	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de seguridad turística que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de seguridad pública que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar el nivel de seguridad turística que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021</p> <p>Específicos:</p> <p>Identificar el nivel de seguridad pública que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021.</p>	<p>Seguridad turística</p>	<p>Seguridad pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hechos delictivos - Riesgo 	<p>Tipo y diseño de investigación</p>
			<p>Seguridad social</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Libre desplazamiento - Movilizaciones y Huelgas 	<p>Diseño: no experimental – transversal</p> <p>Tipo: aplicada</p> <p>Nivel: descriptivo</p>

<p>¿Cuál es el nivel de seguridad social que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de seguridad en los servicios turísticos que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021?</p>	<p>Identificar el nivel de seguridad social que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021.</p> <p>Determinar el nivel de seguridad en los servicios turísticos que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021.</p>		<p>Seguridad de servicios turísticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de servicio - Satisfacción del cliente 	<p>Muestra: 80</p> <p>Escala: Likert</p>
--	---	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3

ENCUESTA

Cuestionario sobre seguridad turística que percibe el visitante en el distrito de Barranco, 2021.

La presente encuesta es realizada con la finalidad de recopilar datos sobre la seguridad turística que percibe el visitante en el distrito de Barranco que se dará en calidad de anónima y de antemano agradezco su tiempo brindado para poder responder a las preguntas.

Instrucciones: Marca con un aspa (x) la alternativa que usted considere conveniente, se recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Tome en cuenta la siguiente leyenda:

Respuesta	Valor
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

VARIABLE	INDICADORES	VALOR				
		1	2	3	4	5
	I1: Hechos delictivos					
	1. Ha sido víctima de actos delincuenciales en el distrito de Barranco.					
	2. Las calles de Barranco cuentan con cámaras de seguridad ante la delincuencia.					
	I2: Riesgo	1	2	3	4	5
	3. El distrito de Barranco cuenta con casetas de seguridad.					
	4. Al visitar el distrito de Barranco está expuesto a riegos.					

I3: Libre Desplazamiento	1	2	3	4	5
5. El recorrido hacia los atractivos turísticos son de libre circulación.					
I4: Movilizaciones Y Huelgas	1	2	3	4	5
6. Durante su visita ha presenciado huelgas, paros u movimientos sociales en las calles de Barranco.					
7. Su visita ha sido demorada a consecuencia de huelgas, paros u otros.					
I5: Calidad De Servicio	1	2	3	4	5
8. El personal de las empresas turísticas están capacitados para ofrecer un buen servicio a los visitantes.					
9. Las empresas turísticas en el distrito de Barranco cuentan con Licencia Municipal.					
10. Los hoteles y restaurantes cuentan con vía de evacuación correctamente señalado e iluminada contra incendios.					
11. El distrito de Barranco cuenta con suficiente señalización turística.					
12. Durante su visita el personal de las empresas de servicios turísticos estuvieron capacitados en brindar información.					
I6: Satisfacción Del Cliente	1	2	3	4	5
13. Está satisfecho con la seguridad percibida durante su visita en el distrito de Barranco.					
14. El distrito de Barranco es un destino seguro.					
15. Siente satisfacción en el disfrute de los servicios turísticos.					
16. Las condiciones de las instalaciones dentro de los atractivos turísticos del distrito de Barranco fueron cómodas.					

ANEXO 4


Validez de expertos

N°	Nombre del experto	Institución de origen	Aplicable
1	Zevallos Gallardo, Verónica	Magister	100%
2	Agurto Ruiz, Karla Paola	Maestra	100%
3	Arévalo Zea, Fretz	Maestro	100%

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 5

VALIDEZ DE INSTRUMENTO



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

Lima, 05 de noviembre de 2020.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica.

DNI: 41726975 Teléfono: 952371609


Título/grados: Mg. Docente Universitaria.


Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo, Coordinadora de Escuela ATH.


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: _____







Mg. Verónica Zevallos Gallardo,
Coordinadora E.P. Administración en Turismo y Hotelería
Lima 2020.

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

Lima, 20 de noviembre de 2020

Apellido y nombres del experto: Agurto Ruiz Karla Paola

DNI: 46693342

Teléfono: 949411151

Título/grados: Lic. Turismo y Negocios - MBA. Administración de Negocios

Cargo e institución en que labora: Coordinadora de Esc. de Administración en Turismo y Hotelería - Universidad César Vallejo Piura

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: Las preguntas diseñadas responden al objetivo de la investigación.



FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 16 de noviembre de 2020

Apellido y nombres del experto: Arévalo Zea Fretz

DNI: 43458900

Teléfono: 952607149

Título/grados: Lic. En Adm. En Turismo / Mtro. En Gestión Pública

Cargo e institución en que labora: Docente Tiempo completo de la Universidad Cesar 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: Después de revisar los documentos pertinentes, se da por aprobado el instrumento de recolección de datos. **APLICABLE.**




 Mtro. Fretz Arévalo Zea
 REG. CLT. N° 10-009

ANEXO 6

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Confiabilidad el instrumento

	N	%
Casos		
Válido	80	100,0
Excluido	0	,0
Total	80	100,0

Fuente: Software Estadístico SPSS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	16

Fuente: Software Estadístico SPSS

ANEXO 7

BASE DE DATOS (Software Estadístico SPSS)

Visible: 16 de 16 variables

	ITEM_1	ITEM_2	ITEM_3	ITEM_4	ITEM_5	ITEM_6	ITEM_7	ITEM_8	ITEM_9	ITEM_10	ITEM_11	ITEM_12	ITEM_13	ITEM_14	ITEM_15	ITEM_16
1	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Muy en de...	Muy en de...	Muy de ac...	Ni de acue...	Ni de acue...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...
2	Muy en de...	Muy de ac...	De acuerdo	En desacu...	Muy de ac...	Muy en de...	Muy en de...	De acuerdo	De acuerdo	Muy de ac...	Muy de ac...	De acuerdo	Muy de ac...	De acuerdo	Muy de ac...	Muy de ac...
3	Muy en de...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy en de...	Muy de ac...	Ni de acue...	En desacu...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...
4	Muy en de...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Muy en de...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De
5	En desacu...	Ni de acue...	Ni de acue...	En desacu...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...
6	Muy en de...	En desacu...	Muy de ac...	Muy de ac...	Ni de acue...	En desacu...	De acuerdo	Ni de acue...	Muy en de...	En desacu...	Ni de acue...	Muy en de...	Muy en de...	Muy en de...	Muy en de...	Ni de acue...
7	Muy en de...	De acuerdo	De acuerdo	Muy en de...	De acuerdo	Muy en de...	Muy en de...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De
8	Muy en de...	De acuerdo	De acuerdo	Muy en de...	De acuerdo	Muy en de...	Muy en de...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De
9	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De
10	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De
11	En desacu...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Muy en de...	En desacu...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De
12	Muy en de...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	En desacu...	En desacu...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...
13	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...
14	Muy en de...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de ac...	Muy en de...	Muy en de...	De acuerdo	Ni de acue...	Muy de ac...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De
15	En desacu...	Muy de ac...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De
16	Muy de ac...	Ni de acue...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...
17	En desacu...	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo	De acuerdo	Muy de ac...	Muy de ac...	De
18	Ni de acue...	En desacu...	Muy en de...	De acuerdo	De acuerdo	Muy de ac...	Muy de ac...	De acuerdo	Muy en de...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	Ni de acue...	De acuerdo	De
19	Muy en de...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Muy en de...	Muy en de...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	De
20	En desacu...	Ni de acue...	En desacu...	Ni de acue...	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	En desacu...	Ni de acue...	De acuerdo	De
21	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	En desacu...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo
22	En desacu...	De acuerdo	En desacu...	Muy de ac...	Muy de ac...	Ni de acue...	Ni de acue...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	Muy de ac...	De acuerdo	De acuerdo	Muy de ac...
23	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Muy en de...	En desacu...	En desacu...	Ni de acue...	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...	De acuerdo	Ni de acue...	Ni de acue...

Vista de datos | Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON

ANEXO 8: Resultados del procesamiento de los datos por Ítems

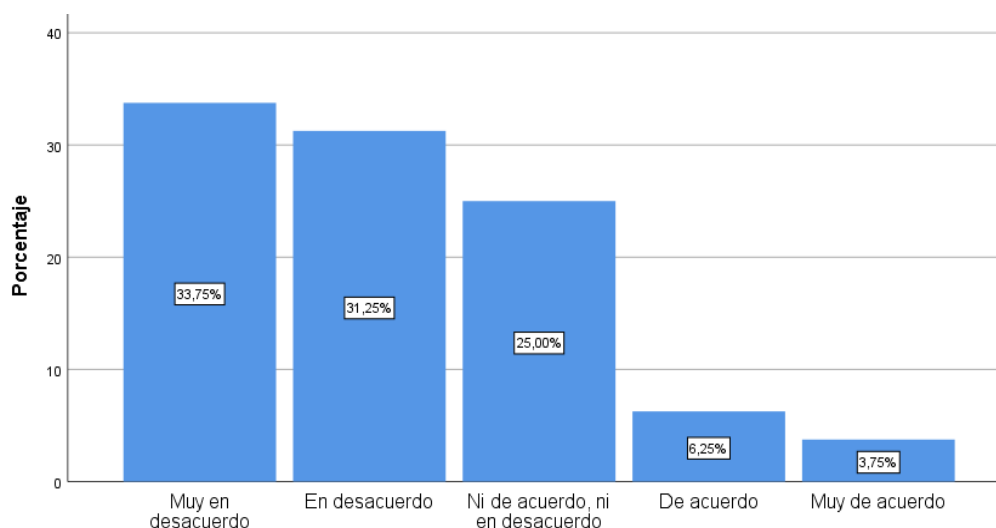
Tabla 11

Frecuencia estadística de la Pregunta 1: Ha sido víctima de actos delincuenciales en el distrito de Barranco.

	Frecuencia a	Porcentaje e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	27	33,8	33,8	33,8
En desacuerdo	25	31,3	31,3	65,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	25,0	25,0	90,0
De acuerdo	5	6,3	6,3	96,3
Muy de acuerdo	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 11: Ha sido víctima de actos delincuenciales en el distrito de Barranco.



Fuente: Software Estadístico SPSS

De acuerdo a la gráfica 11, del total de los encuestados, el 33,75% respondió que se encuentran “Muy en desacuerdo”, el 31,25% indicó que se encuentran “En desacuerdo”, siguiendo el 25% muestra “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 6,25% se encuentra “De acuerdo” y el 3,75% se encuentra “Muy de acuerdo”, entonces se asume que la mayoría de visitantes no han sido víctimas de actos delincuenciales en el distrito de Barranco.

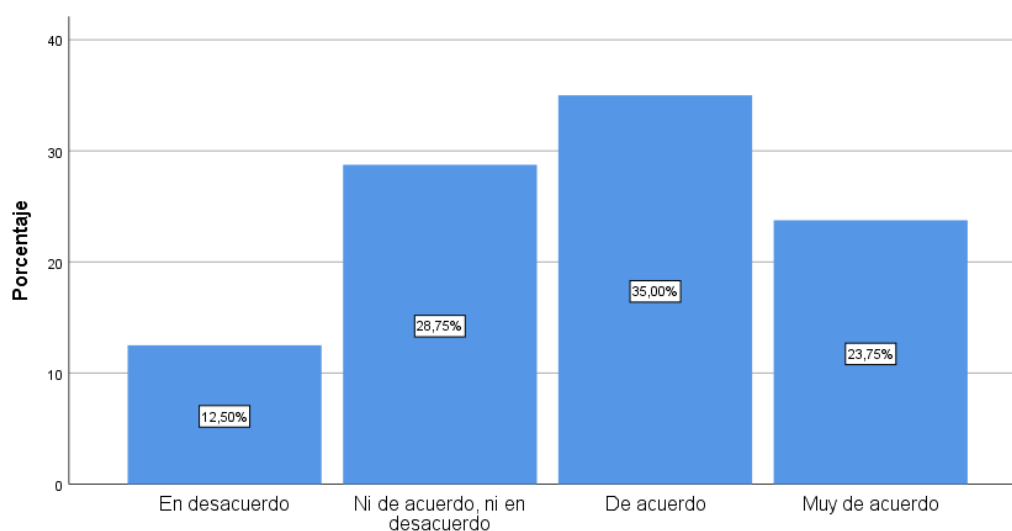
Tabla 12

Frecuencia estadística de la Pregunta 2: Las calles de Barranco cuentan con cámaras de seguridad ante la delincuencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	12,5	12,5	12,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	28,7	28,7	41,3
	De acuerdo	28	35,0	35,0	76,3
	Muy de acuerdo	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 12: Las calles de Barranco cuentan con cámaras de seguridad ante la delincuencia.



Fuente: Software Estadístico SPSS

De acuerdo a la gráfica 12, del total de encuestados, el 35% se encuentra “De acuerdo” con la pregunta, el 28,75% se encuentra “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 23,75% manifestó “Muy de acuerdo”, y el 12,50% está “En desacuerdo”, es decir, que la mayoría indicó que el distrito cuenta con cámaras de seguridad.

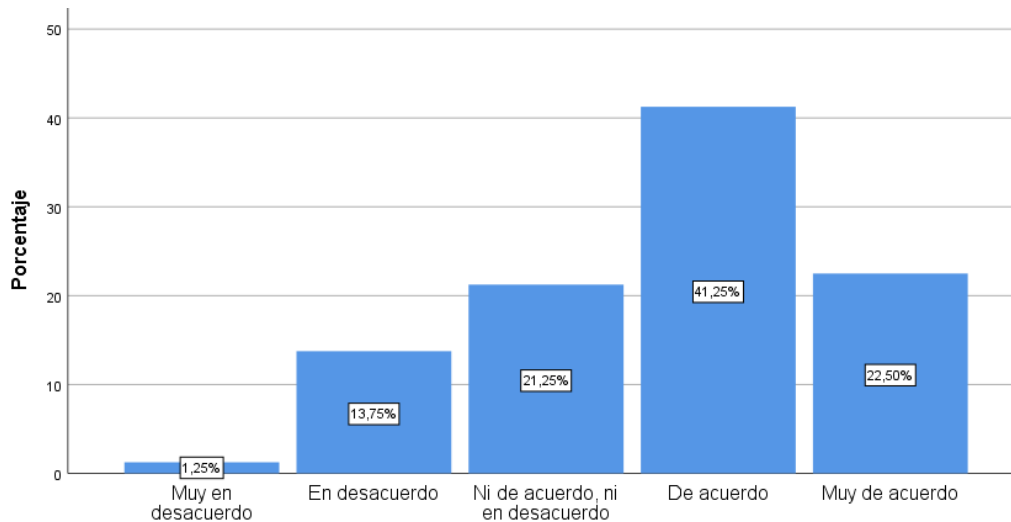
Tabla 13:

Frecuencia estadística de la Pregunta 3: El distrito de Barranco cuenta con casetas de seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	11	13,8	13,8	15,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	21,3	21,3	36,3
	De acuerdo	33	41,3	41,3	77,5
	Muy de acuerdo	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 13: *El distrito de Barranco cuenta con casetas de seguridad.*



Fuente: Software Estadístico SPSS

De acuerdo a la gráfica 13, del total de encuestados, el 41,25% se encuentra “De acuerdo”, el 22,50% se encuentra “Muy de acuerdo”, el 21,25% manifestó “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 13,75% indicó “En desacuerdo” y solo el 1,25% mostró “Muy en desacuerdo”, es decir, según la mayoría de encuestados indicaron que el distrito cuenta con casetas de seguridad.

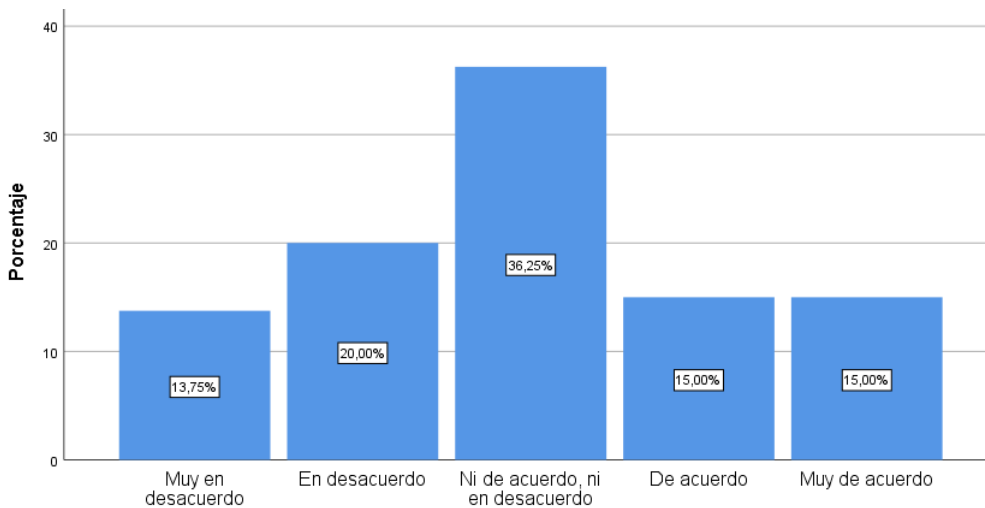
Tabla 14

Frecuencia estadística de la pregunta 4: Al visitar el distrito de Barranco está expuesto a riegos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	11	13,8	13,8	13,8
	En desacuerdo	16	20,0	20,0	33,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	29	36,3	36,3	70,0
	De acuerdo	12	15,0	15,0	85,0
	Muy de acuerdo	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 14: *Al visitar el distrito de Barranco está expuesto a riegos.*



Fuente: Software Estadístico SPSS

De acuerdo a la gráfica 14, del total de encuestados, el 36,25% se encuentra “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 20% se encuentra “En desacuerdo”, el 15% indicó “De acuerdo”, al igual de “Muy de acuerdo con el 15%, y el 13,75% se encuentra “Muy en desacuerdo”.

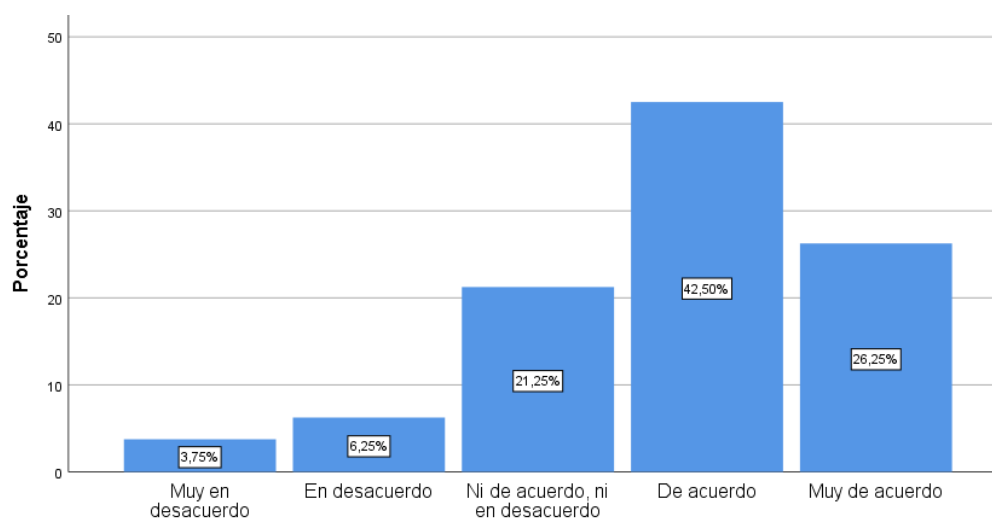
Tabla 15

Frecuencia estadística de la pregunta 5: El recorrido hacia los atractivos turísticos son de libre circulación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	Muy en desacuerdo	3	3,8	3,8	3,8
	En desacuerdo	5	6,3	6,3	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	21,3	21,3	31,3
	De acuerdo	34	42,5	42,5	73,8
	Muy de acuerdo	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 15: El recorrido hacia los atractivos turísticos son de libre circulación.



Fuente: Software Estadístico SPSS

De acuerdo a la gráfica 15, del total de encuestados, el 42,50% se encuentra “De acuerdo”, el 26,25% se encontraron “Muy de acuerdo”, el 21,25% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, y el 6,25% indicó “En desacuerdo”, es decir, la gran mayoría manifestó que los recorridos hacia los atractivos son de libre circulación.

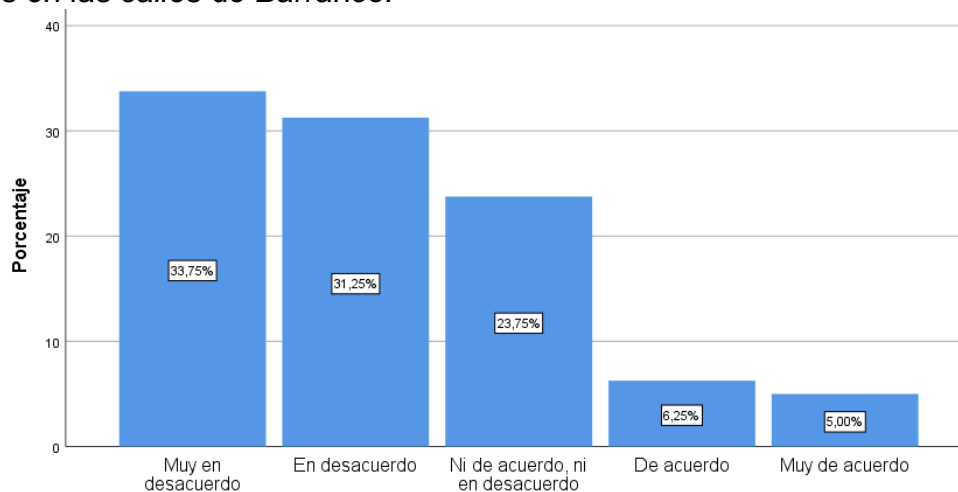
Tabla 16

Frecuencia estadística de la pregunta 6: Durante su visita ha presenciado huelgas, paros u movimientos sociales en las calles de Barranco.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	27	33,8	33,8	33,8
	En desacuerdo	25	31,3	31,3	65,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	23,8	23,8	88,8
	De acuerdo	5	6,3	6,3	95,0
	Muy de acuerdo	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 16: Durante su visita ha presenciado huelgas, paros u movimientos sociales en las calles de Barranco.



Fuente: Software Estadístico SPSS

De acuerdo a la gráfica 16, del total de encuestados, el 33,75% se encuentra “Muy en desacuerdo”, el 31,25% se encuentra “En desacuerdo”, el 23,75% manifestó “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 6,25% se encuentra “De acuerdo”, es decir, que la gran mayoría no ha presenciado movimientos sociales.

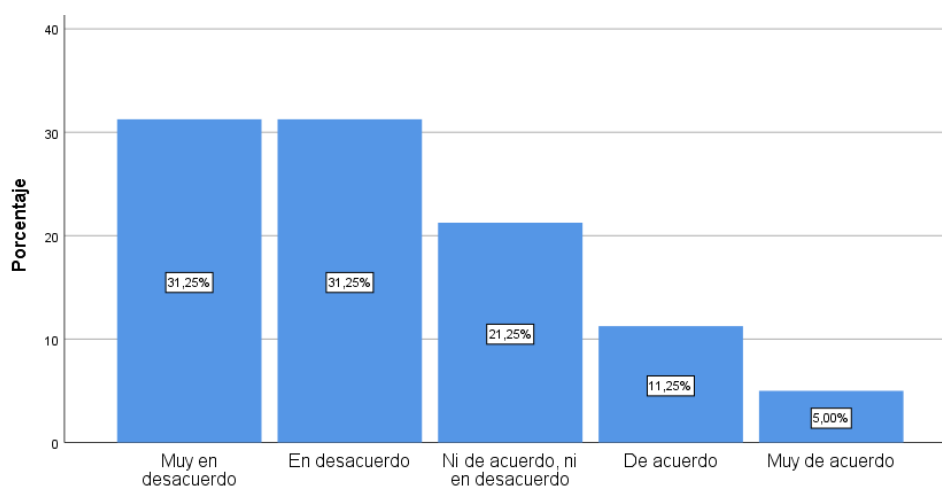
Tabla 17

Frecuencia estadística de la pregunta 7: Su visita ha sido demorada a consecuencia de huelgas, paros u otros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	25	31,3	31,3	31,3
	En desacuerdo	25	31,3	31,3	62,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	21,3	21,3	83,8
	De acuerdo	9	11,3	11,3	95,0
	Muy de acuerdo	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 17: Su visita ha sido demorada a consecuencia de huelgas, paros u otros.



Fuente: Software Estadístico SPSS

De acuerdo a la gráfica 17, del total de encuestados, el 31,25% se encuentra “Muy en desacuerdo”, el 31,25% se encuentra “En desacuerdo”, el 21,25% se mostró “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 11,25% indicó “De acuerdo”, es decir, que su visita no ha sido demorada por huelgas, paros u otros.

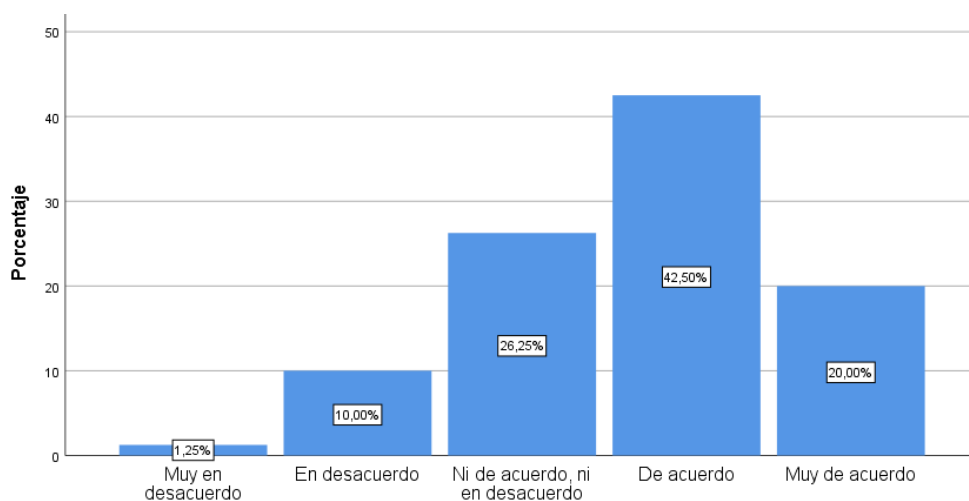
Tabla 18

Pregunta 8: El personal de las empresas turísticas están capacitados para ofrecer un buen servicio a los visitantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido Muy en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
En desacuerdo	8	10,0	10,0	11,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	26,3	26,3	37,5
De acuerdo	34	42,5	42,5	80,0
Muy de acuerdo	16	20,0	20,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 18: El personal de las empresas turísticas están capacitados para ofrecer un buen servicio a los visitantes.



Fuente: Software Estadístico SPSS

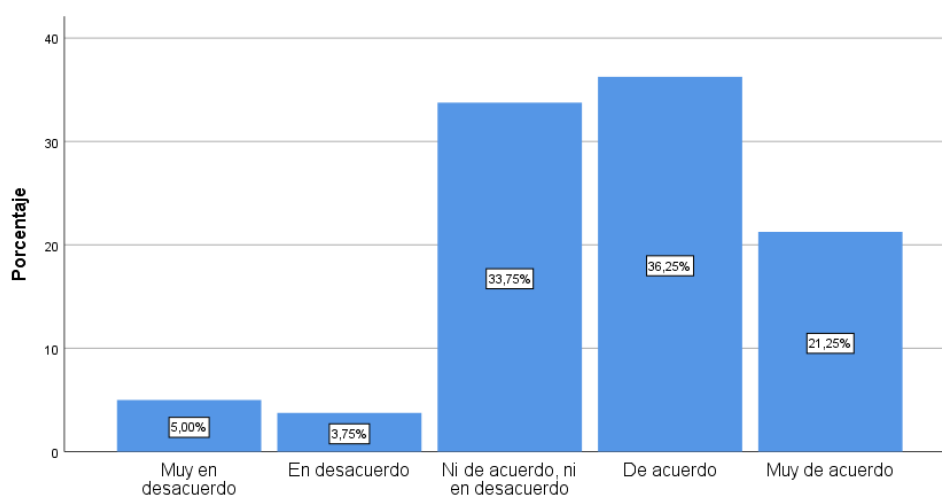
De acuerdo a la gráfica 18, del total de encuestados, el 42,50% se encuentra “De acuerdo”, el 26,25% se encuentra “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 20% se mostró “Muy de acuerdo” y solo el 10% indicó “En desacuerdo”, es decir que la gran mayoría manifestó que el personal de las empresas turísticas están capacitados para brindar un buen servicio.

Tabla 19
Frecuencia estadística de la pregunta 9: Las empresas turísticas en el distrito de Barranco cuentan con Licencia Municipal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	3	3,8	3,8	8,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	27	33,8	33,8	42,5
	De acuerdo	29	36,3	36,3	78,8
	Muy de acuerdo	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 19: *Las empresas turísticas en el distrito de Barranco cuentan con Licencia Municipal.*



Fuente: Software Estadístico SPSS

De acuerdo a la gráfica 19, del total de encuestados, el 36,25% se encuentra “De acuerdo”, el 33,75% se encuentra “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, y el 21,25% respondió “Muy de acuerdo”, por ende, se puede decir que la mayoría de las empresas turísticas del distrito de Barranco cuentan Licencia Municipal.

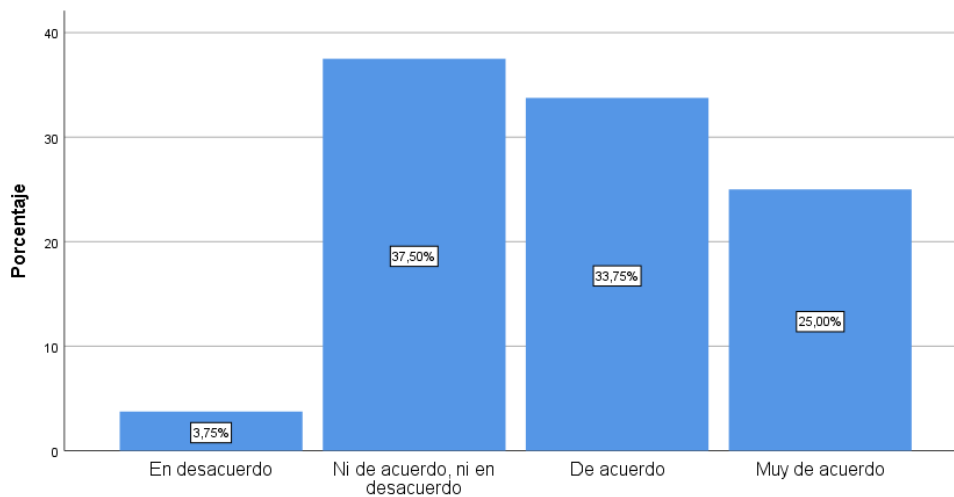
Tabla 20

Frecuencia estadística de la pregunta 10: Los hoteles y restaurantes cuentan con vía de evacuación correctamente señalado e iluminada contra incendios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	En desacuerdo	3	3,8	3,8	3,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	30	37,5	37,5	41,3
	De acuerdo	27	33,8	33,8	75,0
	Muy de acuerdo	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 20: Los hoteles y restaurantes cuentan con vía de evacuación correctamente señalado e iluminada contra incendios.



Fuente: Software Estadístico SPSS

De acuerdo a la gráfica 20, del total de encuestados, el 37,50% indicaron “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 33,75% se encuentra “De acuerdo” y el 25% “Muy de acuerdo”, es decir, que la gran mayoría manifestó que los hoteles y restaurantes cuentan con vía de evacuación contra incendios.

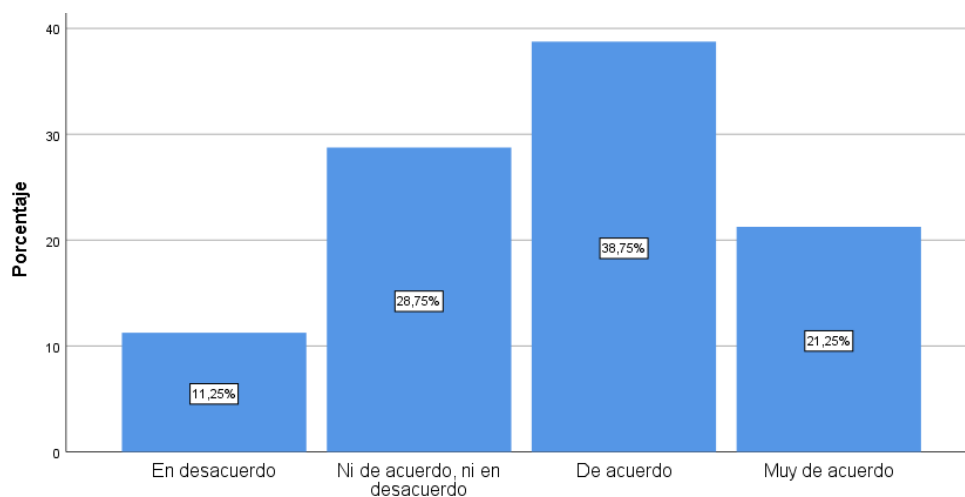
Tabla 21

Frecuencia estadística de la Pregunta 11: El distrito de Barranco cuenta con suficiente señalización turística.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	En desacuerdo	9	11,3	11,3	11,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	28,7	28,7	40,0
	De acuerdo	31	38,8	38,8	78,8
	Muy de acuerdo	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 21: El distrito de Barranco cuenta con suficiente señalización turística.



Fuente: Software Estadístico SPSS

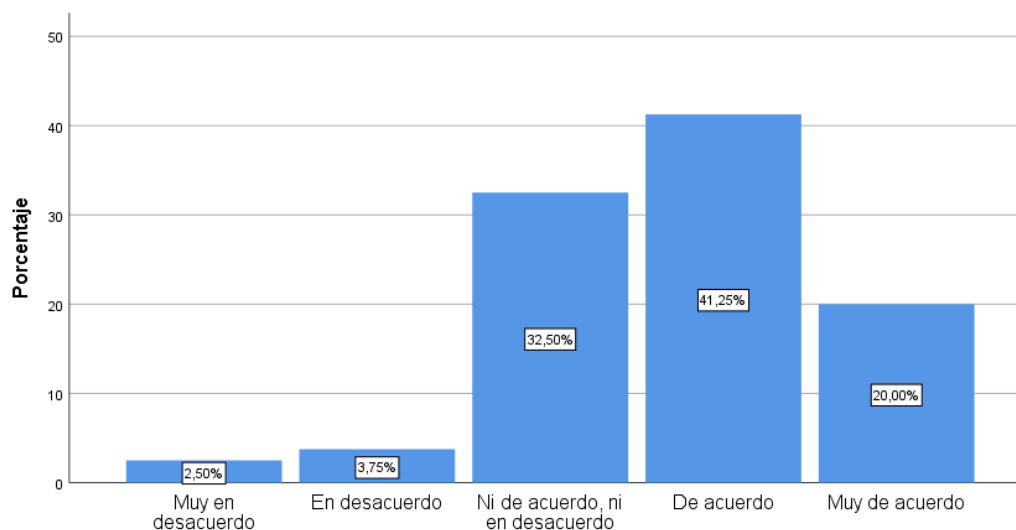
De acuerdo a la gráfica 21, del total de encuestados, el 38,75% se encuentra “De acuerdo”, el 28,75% indicó “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, y el 21,25% manifestó “Muy de acuerdo”, entonces, se puede decir que el distrito de Barranco cuenta con suficiente señalización turística.

Tabla 22
Frecuencia estadística de la Pregunta 12: Durante su visita el personal de las empresas de servicios turísticos estuvieron capacitados en brindar información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	3	3,8	3,8	6,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	32,5	32,5	38,8
	De acuerdo	33	41,3	41,3	80,0
	Muy de acuerdo	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 22: *Durante su visita el personal de las empresas de servicios turísticos estuvieron capacitados en brindar información.*



Fuente: Software Estadístico SPSS

De acuerdo a la gráfica 22, del total de encuestados, el 41,25% encuentra “de acuerdo”, el 32,50% indicó “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 20% respondió “Muy de acuerdo”, es decir, que la gran mayoría manifestó que el personal de las empresas turísticas están capacitados para brindar información.

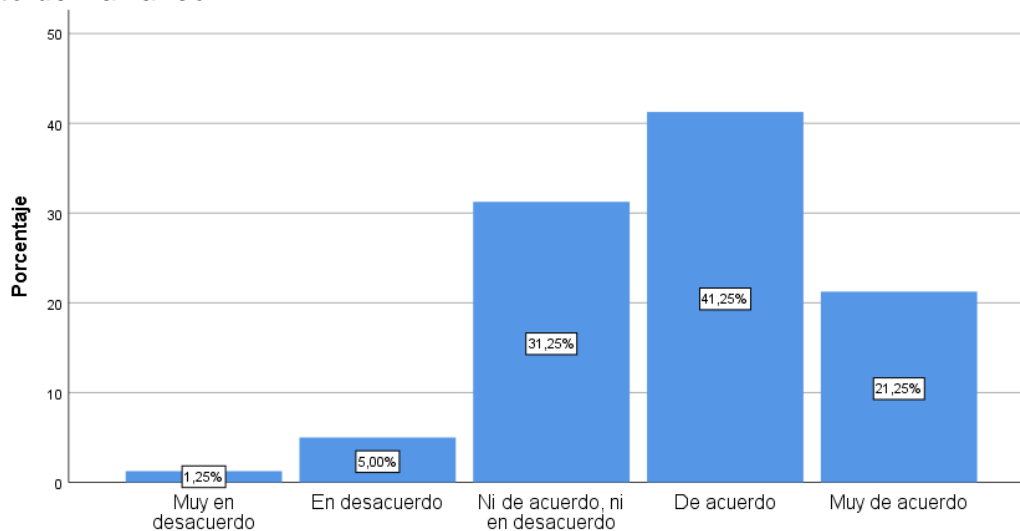
Tabla 23

Frecuencia estadística de la pregunta 13: Está satisfecho con la seguridad percibida durante su visita en el distrito de Barranco.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	4	5,0	5,0	6,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25	31,3	31,3	37,5
	De acuerdo	33	41,3	41,3	78,8
	Muy de acuerdo	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 23: Está satisfecho con la seguridad percibida durante su visita en el distrito de Barranco.



Fuente: Software Estadístico SPSS

De acuerdo a la gráfica 23, del total de encuestados, el 41,25% en encuentra “De acuerdo”, el 31,25% se encuentra “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 21,25% se muestra “Muy de acuerdo”, por ende, la mayoría de los visitantes está satisfecho con la seguridad en el distrito de Barranco.

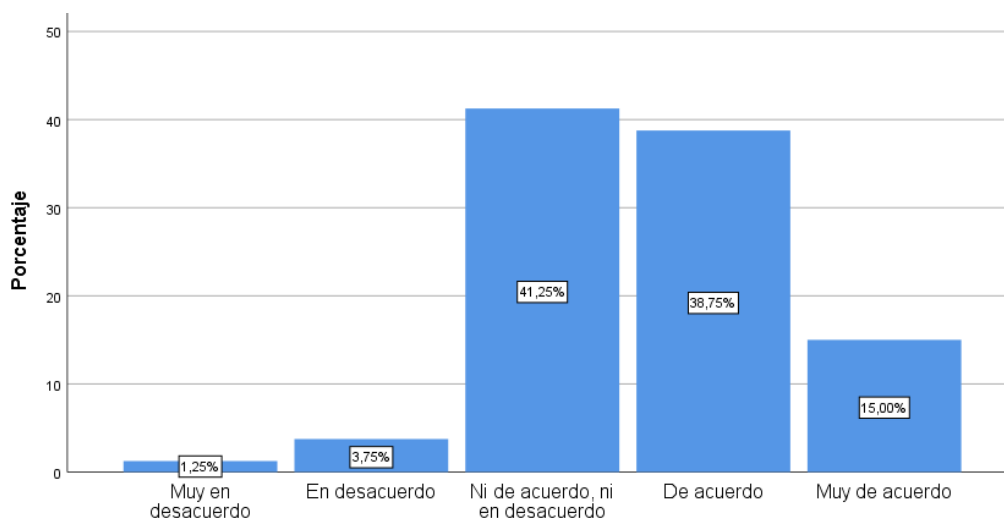
Tabla 24

Frecuencia estadística de la pregunta 14: El distrito de Barranco es un destino seguro.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	Muy en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	3	3,8	3,8	5,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	33	41,3	41,3	46,3
	De acuerdo	31	38,8	38,8	85,0
	Muy de acuerdo	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 24: El distrito de Barranco es un destino seguro.



Fuente: Software Estadístico SPSS

De acuerdo a la gráfica 24, del total de encuestados, el 41,25% se encuentra “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 38,75% se encuentra “De acuerdo” y el 15% se mostró “Muy de acuerdo”, entonces se puede decir que el distrito de Barranco presenta algunas deficiencias respecto a la seguridad.

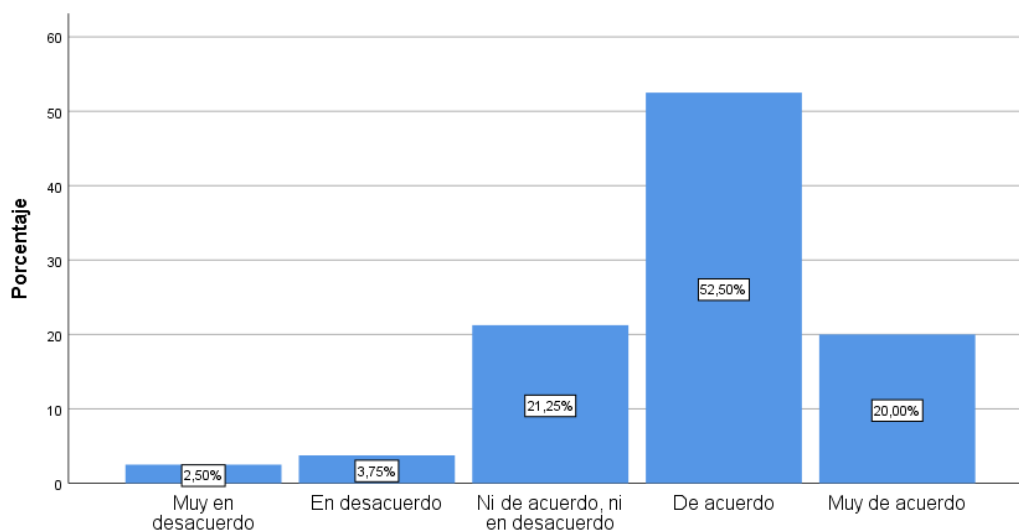
Tabla 25

Frecuencia estadística de la pregunta 15: Siente satisfacción en el disfrute de los servicios turísticos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
En desacuerdo	3	3,8	3,8	6,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	21,3	21,3	27,5
De acuerdo	42	52,5	52,5	80,0
Muy de acuerdo	16	20,0	20,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Gráfica 25: Siente satisfacción en el disfrute de los servicios turísticos.



Fuente: Software Estadístico SPSS

De acuerdo a la gráfica 25, del total de encuestados, el 52,50% se encuentra “De acuerdo”, el 21,25% manifestó sentirse “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, y el 20% se encuentra “Muy de acuerdo”.

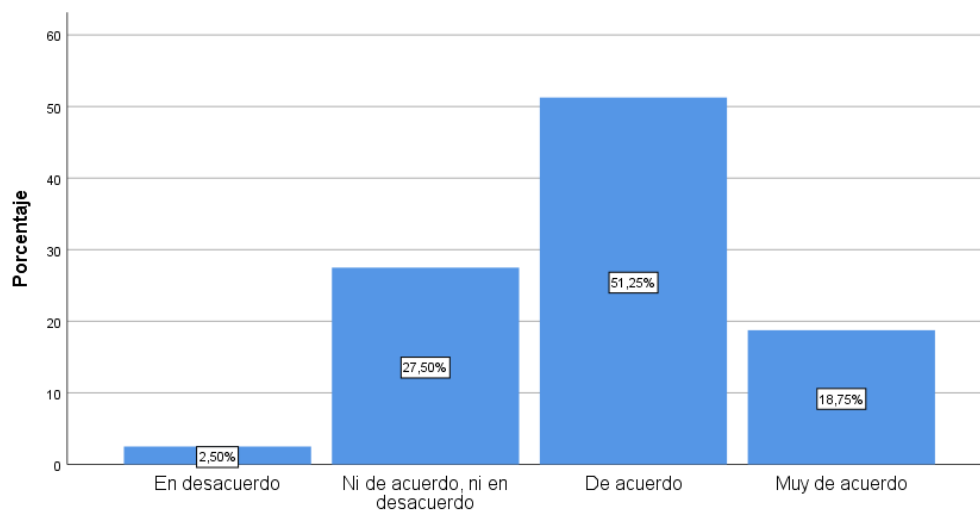
Tabla 26

Frecuencia estadística de la pregunta 16: Las condiciones de las instalaciones dentro de los atractivos turísticos del distrito de Barranco fueron cómodas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	27,5	27,5	30,0
	De acuerdo	41	51,2	51,2	81,3
	Muy de acuerdo	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS

Grafica 26: Las condiciones de las instalaciones dentro de los atractivos turísticos del distrito de Barranco fueron cómodas.



Fuente: Software Estadístico SPSS

De acuerdo a la gráfica 26, del total de encuestados, el 51,25% se encuentra “De acuerdo”, el 27,50% indicó “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, y el 18,75% se encuentra “Muy de acuerdo”, es decir, que la mayoría de los encuestados indicaron que las instalaciones dentro de los atractivos fueron cómodas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ PALACIOS MIGUEL ANGEL, 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 QUE PERCIBE EL VISITANTE EN EL DISTRITO DE BARRANCO, 2021.", cuyo autor es AYESTA PARRA SHEYLA ALEXZANDRA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido de 22%, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual hasido 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, 29 de Julio del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ PALACIOS MIGUEL ANGEL DNI: 43678006 ORCID 0000-0002-0850-0179	Firmado digitalmente por: MRUIZPA20 el 29-07- 2021 12:17:34

Código documento Trilce: TRI - 0158116