



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

Seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del
Callao, Lima-Perú, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada de Administración en Turismo y Hotelería

AUTORES:

Leon Osorio, Marjorie Milagros (orcid.org/0000-0002-9436-9663)

Rodriguez Tuanama, Stephany (orcid.org/0000-0002-1522-4088)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Nuestra tesis la dedicamos a nuestros queridos padres, quienes nos apoyaron todos estos años a seguir nuestros estudios, con el objetivo de lograr nuestras metas en el futuro. A su vez, a nosotras mismas por no rendirnos y lograr finalizar la presente investigación a pesar de las adversidades que pasaron.

AGRADECIMIENTO

Estamos agradecidas con nuestra casa de estudios, la Universidad César Vallejo, por formarnos para ser buenas profesionales. Asimismo, a nuestro asesor por otorgarnos sus conocimientos y perseverar con nosotras para que el resultado de esta investigación sea excelente.



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 y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, Lima-Perú, 2023", cuyos autores son LEON OSORIO MARJORIE MILAGROS, RODRIGUEZ TUANAMA STEPHANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis 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, 03 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ PALACIOS MIGUEL ANGEL DNI: 43678006 ORCID: 0000-0002-0850-0179	Firmado electrónicamente por: MRUIZPA20 el 05-07- 2023 12:11:19

Código documento Trilce: TRI - 0566603



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, LEON OSORIO MARJORIE MILAGROS, RODRIGUEZ TUANAMA STEPHANY estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Seguridad turística y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, Lima-Perú, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
LEON OSORIO MARJORIE MILAGROS DNI: 76627998 ORCID: 0000-0002-9436-9663	Firmado electrónicamente por: MLEONOS el 10-07-2023 22:06:33
RODRIGUEZ TUANAMA STEPHANY DNI: 78018147 ORCID: 0000-0002-1522-4088	Firmado electrónicamente por: RRODRIGUEZTU el 10-07-2023 21:56:30

Código documento Trilce: INV - 1609492

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1.Tipo y Diseño de Investigación	15
3.2.Variables y Operacionalización	15
3.3.Población, muestra y muestreo, unidad de análisis	16
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.6.Método de análisis de datos.....	18
3.7.Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Variable Seguridad Turística	19
Tabla 2: Dimensión Seguridad Publica	20
Tabla 3: Dimensión Seguridad Informativa y Facilitación	21
Tabla 4: Dimensión Seguridad de los Servicios Turísticos	22
Tabla 5: Variable Satisfacción	23
Tabla 6: Correlación entre Seguridad Turística y la Satisfacción	24
Tabla 7: Correlación entre Seguridad Publica y la Satisfacción	25
Tabla 8: Correlación entre Seguridad Informativa y Facilitación y la Satisfacción	26
Tabla 9: Correlación entre Seguridad de los Servicios Turísticos y la Satisfacción	27

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Variable Dimensión Seguridad Turística	18
Figura 2: Dimensión Seguridad Publica	19
Figura 3: Dimensión Seguridad Informativa y Facilitación	20
Figura 4: Dimensión Seguridad de los Servicios Turísticos	21
Figura 5: Variable Satisfacción	22

Resumen

El presente estudio de investigación titulado: Seguridad turística y satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, Lima-Perú, 2023.

La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativa, tipo aplicada, nivel descriptivo y de diseño no experimental.

De la cual la finalidad es lograr determinar la relación si existe entre la seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el Distrito del Callao, Lima-Perú, 2023 se realizó la encuesta a 223 visitantes. Con relación al instrumento se utilizó un cuestionario que estaba conformado por 20 ítems. Los resultados obtenidos de la variable seguridad turística, respecto al cuestionario aplicado a los visitantes se manifestó que 7,14% es de nivel alto, seguido 50,89% es de nivel medio y finalmente el 41,96% nivel bajo.

Palabras clave: Seguridad turística, atractivos turísticos, servicios y satisfacción.

Abstract

The present research study entitled: Tourism safety and visitor satisfaction in the district of Callao, Lima-Peru, 2023.

The methodology used was of quantitative approach, basic type, descriptive level and non-experimental design.

The purpose of this study was to determine the relationship between tourist safety and visitor satisfaction in the District of Callao, Lima-Peru, 2023. 223 visitors were surveyed. A 20-item questionnaire was used for the survey. The results obtained for the tourist safety variable, with respect to the questionnaire applied to the visitors, showed that 7.14% of the visitors had a high level of satisfaction, followed by 50.89% with a medium level and finally 41.96% with a low level of satisfaction.

Keywords: Tourist safety, tourist attractions, services and satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la seguridad es algo que carece de importancia en el país, por lo que ha evolucionado para ser el problema más grande que enfrenta el Perú a diario, dicha cuestión crece de una manera abrupta e incontrolable, donde la población se ha dado cuenta que la delincuencia en todos sus grados ha ido en crecimiento y por lo cual afecta también de manera directa a los turistas al momento que deciden visitar un lugar. Para Benedetti y Renoldi (2020) la seguridad se entiende como una situación ausente de peligro o circunstancias que impliquen daño físico o psicológico.

Por otro lado, al transcurrir los años, el turismo ha sobresalido e innovado en distintos aspectos, ya que a nivel global es una de las actividades que genera miles de puestos de trabajos a pobladores como al crecimiento de la economía de un país. Según el Producto Bruto Interno (PIB) para finales de 2022 el turismo representará un 8.5% a pesar de la caída del turismo el primer año de pandemia, asimismo, el último año se aportó más de nueve millones de dólares a la economía mundial, lo que conlleva a un 10% de la actividad económica mundial, luego de casi 2 años se logró renovar gracias a las distintas estrategias de reactivación del turismo de cada gobierno que hizo que el turista nuevamente recurra a esta actividad con miedo, pero con la seguridad de que ya era hora de salir de casa. De acuerdo con Castellanos y Osorio (2020) la seguridad es una de las principales condiciones que toma en cuenta el turista al momento de escoger un destino turístico. Por ello, se enfatiza que la seguridad es una de las primeras cosas que el turista toma en cuenta antes de viajar.

Con respecto a la satisfacción, las actitudes y atención que el turista nota en el equipo de prestadores de servicios turísticos es importante para su satisfacción, con el fin de atraer, conservar y lograr su colaboración en la industria turística, adquiriendo turistas satisfechos con la experiencia, es decir, depende del trato que reciba el visitante para causar sentimientos positivos. (Paladines et al., 2020).

En el ámbito nacional, es sabido que todos o la mayoría de las ciudades del país sufren de igual o peor forma la inestabilidad del Perú, lo cual afecta la satisfacción del turista, al respecto Rey (2019) expresa que la satisfacción no puede generarse en su mayor plenitud cuando no se le otorga al turista un trabajo de calidad, tanto en su seguridad, transporte, así como también el alojamiento, servicio en restaurantes, por ello, todo lo mencionado es determinante para desarrollar la satisfacción del turista sea plena. En ese sentido, la satisfacción se comprende como un sentimiento de placer y bienestar que causa un servicio de calidad en la que cubra las necesidades del turista.

El Callao es el mayor puerto marítimo, y a su vez uno de los más importantes de América, ya que se realiza tráfico de transporte marítimo, también es etiquetada como terminal con diferentes propósitos, es decir, con suficiencia para dirigir tanto carga general como contenedores, arribo y salida de cruceros y barcos. Asimismo posee el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, por lo que a diario llegan extranjeros o visitantes nacionales a conocer la ciudad, según el Ministerio de Comercio exterior y Turismo (MINCETUR), en el 2022 llegaron más de 514 mil turistas internacionales, quienes esperan pasar una estadía cómoda, gracias a su zona costera, es posible nadar con lobos marinos en la Isla Palomino, disfrutar de las bondades de la Punta, donde hay una serie de playas y restaurantes, por lo que el turista puede degustar los diversos platos, entre ellos, el plato bandera, el Ceviche, igualmente pueden visitar los museos marinos, además de realizar distintas actividades turísticas para conocer el Callao, mientras esperan para viajar a sus siguientes destinos. Por otro lado, El Ministerio del Interior (2019) elaboró un índice con los 120 distritos considerados como los más peligrosos del país, ocupando el Callao el segundo puesto, con esa reputación es posible que los visitantes decidan no visitar el destino debido a la mala fama que este tiene, además de no regresar si se han sentido inseguros durante su estancia.

Se comprende que es fundamental que la seguridad turística esté presente al momento que el visitante decida pasear por la ciudad, lo cual va influir en si cumple con sus expectativas.

En ese sentido, se formula el problema general de la investigación ¿De qué manera se relaciona la Seguridad turística y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, 2023? Asimismo, la formulación de los problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad pública y la Satisfacción de los visitantes del distrito en el Callao, 2023? ¿Cuál es la relación entre la Seguridad informativa y de facilitación y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, 2023? ¿Existe relación entre la Seguridad de los servicios turísticos y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, 2023?

Para la Justificación teórica, el presente estudio se enfoca en la problemática de la Seguridad turística y la Satisfacción de los visitantes, en el distrito del Callao, 2023, por ello se sugiere una mejora para la satisfacción del visitante, teniendo en cuenta las opiniones y exigencias del turista, además de ciertos sucesos que pueden ocurrir, ya sea desastres naturales, revueltas sociales, huelgas, etc., afectando así la seguridad turística. Se busca indagar sobre seguridad turística en el Callao para que dicho distrito tenga un mayor porcentaje de turismo en el país, además de una mejora en la infraestructura de sus atractivos turísticos.

Asimismo, para la Justificación práctica, se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas para conocer la percepción del visitante ante la seguridad turística que entrega el distrito del Callao, además de la satisfacción que siente el visitante por los servicios otorgados, los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS, lo cual ayudó al análisis de los resultados, extracción de las tablas y gráficos.

Por otro lado, para la Justificación social, se pretende exponer la información que se ha investigado, asimismo conocer los aspectos que conlleva la seguridad turística para la satisfacción del visitante, para una mejor inversión turística del lugar, dejando así una buena experiencia en el

turista durante toda su estadía. Finalmente, la justificación metodológica, este estudio colabora con el aporte científico, se utilizó estadística cuantitativa y se ejecutó una investigación descriptiva correlacional, lo cual contribuyó al desarrollo de objetivos y asimismo resolución de los problemas.

Posteriormente, se ha definido el objetivo general, siendo éste: Determinar la relación que existe entre la Seguridad turística y la Satisfacción de los visitantes en el Callao, 2023, asimismo se establece como Objetivos específicos: Conocer la relación que existe entre Seguridad Pública y la Satisfacción del visitante en el distrito del Callao, seguido de Determinar la relación que existe entre la Seguridad informativa y de facilitación y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, Determinar la relación que existe entre la Seguridad de los servicios turísticos y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao.

Por consiguiente, se ha planteado la formulación de Hipótesis generales: Existe relación entre la Seguridad turística y la Satisfacción de los visitantes en el Callao, 2023 y No Existe relación entre la Seguridad turística y la Satisfacción de los visitantes en el Callao, 2023. Igualmente se define las Hipótesis específicas, en primer lugar; Existe relación entre Seguridad Pública y la Satisfacción del visitante, seguido de Existe relación entre la Seguridad informativa y de facilitación y la Satisfacción de los visitantes, y por último; Existe relación entre la Seguridad de los servicios turísticos y la Satisfacción de los visitantes.

Por último, para la realización del presente estudio se recopiló investigaciones relacionadas a la Seguridad Turística y la Satisfacción, del mismo modo, se ha considerado información acerca de la Seguridad Turística y su relación con la Satisfacción de los visitantes del Callao. Así mismo, ser una fuente verídica para convertirse en el punto de partida de investigaciones que se hagan en el futuro que discutan sobre el tema mencionado.

II. MARCO TEÓRICO

Gaviola (2019) en su investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre las variables en estudio, la metodología usada por la autora fue de tipo descriptiva correlacional, la autora usó un cuestionario de preguntas en el que participaron 384 turistas. Luego del análisis de resultados, el estudio determina que la seguridad turística en el atractivo turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos es regular con un 64%, esto se debe a los defectos notados en el progreso de la seguridad pública, medica, de información, en la seguridad de recreación, seguridad vial, del transporte y la seguridad ambiental. Asimismo, se encontró que la satisfacción del turista que visita el complejo turístico Quistococha, muestra un nivel medio. Finalmente, la autora concluye que existe relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha.

Vargas y Franz (2018) realizaron un estudio que se centra en cómo se gestiona la seguridad turística la cascada de Ahuashiyacu y como se relaciona con la satisfacción de los turistas, la metodología que usaron fue correlacional descriptiva, utilizaron la encuesta en el que participaron 36 turistas. Posterior al procedimiento SPSS, los resultados expresan que las cascadas de Ahuashiyacu cuentan con una gestión de seguridad turística buena, quiere decir que las autoridades encargadas de dicho destino si trabajan para mantenerlo en buen estado, de esa manera los visitantes si sentirán satisfechos al observar el atractivo, por ello, los autores concluyen que la gestión turística y la satisfacción de los turistas si se relacionan entre sí.

Huayhua (2020) en su investigación tuvo la finalidad de saber que tan desarrollada está la seguridad turística en el centro histórico de Lima. La metodología de esta investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental, en la muestra participaron 68 visitantes nacidos en el Perú, el cuestionario que utilizaron fue de 19 preguntas, de los cuales se analizaron

los resultados y se resaltan los más importantes; del 100% de encuestados, la mitad percibe una seguridad turística de nivel medio, ya que expresan que la ciudad es hermosa, sin embargo tuvieron experiencias desagradables en algunas de sus visitas, por otro lado un 10% expresó que solo pasó hechos y experiencias malas en su estancia por el destino. Por último, la autora concluye que, si bien existe seguridad turística en el centro de lima, aún falta desarrollar mejoras para que, en el futuro, las personas se sientan seguros haciendo su recorrido por el lugar sin excepción alguna y sin experiencias desagradables.

Arana (2018) en su investigación tuvo la finalidad de hallar la percepción que tiene el visitante por la seguridad turística en el distrito de Ascope. La metodología usada por la autora es aplicada y descriptiva, con un diseño no experimental, con respecto a la muestra participaron 81 visitantes, como resultado de esta investigación fue la propuesta de un plan de progreso en su mejoría que acepte perfeccionar el cómo percibe el visitante la seguridad turística en Ascope, primero hallando las zonas que se tiene que mejorar y el plan a proceder los problemas que se mencionan y su debido seguimiento.

Castillo y Morales (2020) realizaron un estudio que se centra en identificar cómo se relacionan la seguridad turística y la satisfacción del turista internacional en Huanchaco. Los autores usaron una metodología cuantitativa de tipo aplicada y de diseño no experimental, el instrumento fue la encuesta en el que participaron 30 visitantes internacionales quienes respondieron las 21 preguntas del cuestionario, el cual se trataba sobre la seguridad pública, además sobre temas de la seguridad que ofrecen las empresas de turismo, posteriormente se realizó el debido procedimiento estadístico, del cual salieron los resultados e indican que más del 20% de los encuestados percibieron un nivel alto de acuerdo a las experiencias y atenciones que recibieron por parte del destino, por otro lado más del 40% expresan que tuvieron más experiencias desagradables que buenas en el lugar y no lo recomiendan, lo cual afecta la imagen del atractivo. Los autores

concluyen que las autoridades a cargo del atractivo tienen que desarrollar nuevas políticas de seguridad turística para aumentar la satisfacción de los turistas internacionales.

Arias (2018) realizó una investigación sobre la percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador, la autora utilizó una metodología cuantitativa, asimismo hizo uso de la encuesta que constaba de 16 preguntas, participaron 110 turistas, luego del proceso estadístico se revelaron los resultados, los cuales indican que el 52% de los encuestados considera que el centro histórico de Cuenca es seguro, un 34% expresa que es muy seguro. Finalmente, la autora concluye que el pensar y sentir de la seguridad turística se construye social y culturalmente, por lo tanto, a pesar de que, una persona se encuentre en las mismas condiciones de riesgo o inseguridad que otra, una de ellas puede sentirse segura, mientras que la otra no.

Espinoza (2018) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo Determinar la Seguridad Turística desde la percepción del turista en el atractivo turístico Monumental Callao, 2018. El enfoque que utilizó la autora fue cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal. La población de estudio estuvo constituida por los turistas que visitan el Monumental Callao, donde la muestra establecida fue de 33 personas. El instrumento se realizó por 20 preguntas en escala de Likert, posteriormente, se procedió a analizarlo mediante el software SPSS 23. Por último, se lograron resultados significativos que demostraron que la seguridad turística y la percepción del turista si se relacionan en el Monumental Callao, 2018.

Con respecto a la Satisfacción, Araya y Verelst (2021) en su artículo de literatura analizan el efecto de factores internos y externos de satisfacción y lealtad del turista, con ello buscan validar la hipótesis de que la satisfacción y lealtad se relacionan con una serie de impulsores motivacionales internos-externos, mediados por la renta del visitante. La metodología utilizada por

los autores es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental y alcance transversal, La muestra se constituyó 810 turistas que visitaron la zona de La Serena, al norte de Chile, durante el verano de 2019, se aplicó una encuesta ejecutada de forma presencial, basado en un cuestionario dividido en tres partes: Perfil del turista, Grado de Satisfacción y Atributos del destino. Los resultados arrojan que los efectos internos y externos si influyen en la satisfacción del turista.

Rey (2019) hizo una investigación que tuvo como objetivo final hallar cómo se relaciona la satisfacción con la calidad de servicio al visitante en el distrito del Callao. Los resultados señalan que la relación entre la satisfacción y la calidad de servicio es muy alta, esto indica que con la familiaridad y seguridad con la que se entregan los servicios tiene un efecto en la satisfacción del turista. La autora concluye que los visitantes que realizaron un recorrido en el distrito, tuvieron experiencias buenas en un 54%, por ello se demostró que existe relación entre las expectativas de los visitantes antes de elegir un servicio turístico gracias a la simpatía de los empleadores. Por ello, se puede decir que las suposiciones de los visitantes se vinculan con la asistencia presencial y meticulosa que entrega la industria turística de la provincia constitucional del Callao.

Venegas (2021) en su investigación sobre la satisfacción del visitante con el lugar visitado, la autora utilizó una metodología cuantitativa, la recolección de datos se realizó en diferentes hoteles y usaron el cuestionario en el que participaron 404 visitantes que visitaron la localidad de Medellín, luego del proceso estadístico se revelaron los resultados, el principal indica que los encuestados manifiestan que sintieron satisfechos gracias a la comida de calidad, la cultura, el servicio otorgado por las empresas turísticas, además de la variedad de actividades a realizar. La autora concluye que la percepción de seguridad, el probar actividades deportivas, como también, conocer destinos que los demás no hayan concurrido, explican el gozo del visitante, experiencias que logran que el turista desee regresar a visitar el destino turístico.

Ojeda (2021) realizó un estudio en el que tiene la finalidad de hallar el perfil del turista y su nivel de satisfacción en el museo Elba Aranda de Sarango, Paita. Su metodología es cuantitativa, de corte transversal, en la muestra participaron 342 turistas tanto nacionales como extranjeros que recorrieron el Museo Elba Aranda, los resultados arrojan que a procedencia de los turistas del museo Elba Aranda de Sarango, Paita, Perú, en su pluralidad fueron turistas nacionales con un 75 %. Se concluye que el sentir de la satisfacción del turista del museo Elba Aranda de Sarango, Paita, Perú sobre la averiguación de la galería, es aceptable, pero los turistas recomiendan más complementos de apoyo como folletos, trípticos y catálogos.

García y Moral (2022) en su investigación tienen como objetivo analizar la personalidad de los visitantes y la motivación y la satisfacción turística. La metodología con enfoque cuantitativo, el instrumento que se usó fue el cuestionario, en el cual participaron 239 residentes del Principado de Asturias además de otras comunidades como Castilla y León. Para analizar el constructor de personalidad, se utilizó el Inventario de Personalidad que permite estimar los 5 factores: Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Amabilidad y Responsabilidad; los integrantes de esta investigación relacionan sus motivos de viaje a lo que espera de sus experiencias habituales. Por último, se empleó una Escala de Satisfacción Turística, la cual añade informes que vienen de aspectos que se relacionan con la red de carreteras, infraestructura hotelera, infraestructura de restauración, trato recibido, sostenimiento del patrimonio cultural y natural y las vías de facilidad. Las respuestas de los entrevistados mencionan una demanda positiva hablando turísticamente. Los resultados muestran que hay una relación alta entre Extraversión de personalidad y la búsqueda de nuevas experiencias. Finalmente, se concluye que los visitantes más extrovertidos y con mayor apertura intelectual presentan motivaciones para viajar asociadas a la búsqueda de nuevas experiencias, asimismo, la personalidad es uno de los motivos de viaje del visitante.

Cruz y Ordinola (2019) realizaron un estudio en el que tiene la finalidad de hallar la satisfacción que sienten los visitantes ecuatorianos sobre la seguridad turística en Tumbes. Las técnicas usadas fueron la entrevista y encuesta de diseño no experimental con enfoque mixta en el que participaron 383 visitantes ecuatorianos que frecuentaron Tumbes. Los resultados que si existe información turística que ayude al visitante, ya que es bastante accesible y fácil de que este se informe, sin embargo, una gran parte de los encuestados manifiesta de que las autoridades no trabajan con rapidez cuando suceden accidentes, asimismo si creen que las personas encargadas de brindar información turística si están capacitadas para darlas. En conclusión, los autores determinaron que el nivel de satisfacción que tienen los turistas ecuatorianos que frecuentan el distrito de Tumbes, es de insatisfacción 71% y 29% de satisfacción.

A continuación, se presenta la primera variable de esta investigación:

Se llama seguridad turística a la integridad física y económica, al refugio de la salud y la vida de los visitantes al momento en que este visite un destino turístico. (Frigo 2019). Asimismo, es uno de los elementos principales para que una experiencia se desarrolle de manera normal para el turista, se entiende como un componente básico y fundamental que no incluye riesgos ni peligro alguno. (Gaviola, 2019).

Para Fourie et al., (2020) es una de las primeras preocupaciones que tiene un turista para elegir su destino, por ello, las empresas turísticas tienen que trabajar más para entregar un servicio adecuado.

Castillo y Morales (2020) reconoce como dimensiones a la Seguridad Pública, Seguridad Informativa y de Facilitación y por último Seguridad de los servicios turísticos.

Según Grunewald (2020) la Seguridad Pública es un factor que facilita la libertad del visitante durante el recorrido por el atractivo turístico, disminuyendo el nivel de situaciones riesgosas, principalmente hechos ilícitos como, por ejemplo; hurto y accidentes. De la misma manera, el autor menciona que la Seguridad de los Servicios Turísticos al plan que permite

la protección del visitante durante su recorrido para los diversos atractivos turísticos, referente a eso el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) expuso su último Plan de Protección al turista 2022, el cual contribuye a mejorar las condiciones de viaje del visitante a largo alcance, con ello se garantiza una estancia libre de riesgos. Asimismo, Ding y Wu (2021) dicen que la seguridad en los servicios turísticos es un tema de mucha importancia en la industria del turismo, es indispensable ya que también sirve como garantía para el desarrollo normal de las actividades turísticas. Sin embargo, es de importancia concientizar y preparar a los empleadores de la industria turística para que actúen conforme a las medidas de seguridad pública en casos de emergencia, es decir, atender al cliente de forma segura mediante la comunicación constante y oportuna. (Manama, 2022).

Ortiz (2018) se refiere a la señalización de tránsito como las indicaciones que guían al conductor para que llegue más fácilmente a su destino, ya que son visiblemente claras desde las vías.

Respecto a la Seguridad Informativa y de Facilitación, Wang y Xu (2021) dicen que las empresas turísticas han desarrollado políticas de seguridad de información para evitar problemas o incidentes, con el objetivo que sea más sencillo para el cliente llegar al establecimiento requerido, sin problema, incluso para clientes extranjeros que no hablan el mismo idioma, concerniente a eso Ying et al., (2018) expresan que las barreras del idioma puede causar un efecto negativo en la experiencia de viaje si no se atiende de forma oportuna, los autores destacan la facilitación del idioma y lenguaje para la comodidad del turista.

Ruiz (2018) realizaron una investigación sobre la seguridad turística y la calidad de los servicios turísticos en el distrito de Sauce, este estudio expuso que la seguridad informativa y de facilitación tiene un 45% calificada como alta, lo que quiere decir que efectivamente si se observa las

señalizaciones en las vías de accesos, también se brinda información al inicio y al término del recorrido, sin embargo, no se visualiza a los guías turísticos por los lugares, lo cual no hace posible que el recorrido se cree con la mejor experiencia posible.

La segunda variable a tratar:

La satisfacción se entiende que es llevar a cabo un acto de complacencia o ejecutar un acto de satisfacción, ya sea el sentimiento de cumplir un placer personal que se da por deseo que uno mismo llega a tener con ciertas exigencias o por una necesidad social. (Carrión, et al, 2000). En ese sentido, Jeon y Kim (2021) dicen que un alto nivel de satisfacción se genera cuando un individuo llena sus intereses por el que pagó, y produce sentimientos positivos en este, incluso con la probabilidad que esta persona recomiende el servicio a su entorno. Asimismo, los autores expresan se debe de considerar distintos indicadores donde lo más importante como destino turístico o prestador de servicios es cumplir todas las expectativas del visitante sean cubiertas al 100% desde el acceso, experiencias, atractivos, costos, calidad, trato, gastronomía y transporte hacen que el visitante se retire con la mejor sensación al conocer un destino. Por consiguiente, uno de los elementos esenciales para cautivar al turista es el transporte y la seguridad que forman parte fundamental en la experiencia del visitante y así sea más amena a la hora de visitar un nuevo destino, además cabe destacar que el uso del transporte público alivia los impactos ambientales negativos que carga el turismo. Por ello, se comprende que servicio del transporte público es de las primeras cosas que un turista utiliza al llegar a un país diferente al suyo, los impactos positivos que genera tanto en el turista como en el destino en general, ya que permite el traslado de las personas de manera segura y cómoda. (Pineda, 2022). Los gastos que el cliente haga tienen relación con la calidad, ya que el consumidor revela que es importante la equidad entre precio y calidad, por eso, las empresas se esfuerzan en crear un producto bueno que satisfaga los deseos de sus clientes. (Mortazavi, 2021).

Para poder medir la percepción del turista es necesario hallar los atributos relevantes para la satisfacción del visitante, entre dichos aspectos o atributos se encuentra: accesibilidad, instalaciones, el entorno, atracción, estos se consideran importantes para generar la satisfacción del turista. (Anowar et al., 2021). Asimismo, algunos factores que son claves para satisfacción son la experiencia general que vivió el cliente, asimismo, los servicios del personal encargado de atender al consumidor es otro factor indispensable, los gastos que realice el cliente son aceptados de buena manera si este considera que la experiencia fue buena y agradable, por lo que piensan que justifica lo gastado. (Shin y Nicolau, 2022).

Gaviola (2018) sintetiza componentes referentes a la satisfacción del turista, uno de ellos es Área del atractivo, según la autora se refiere al lugar que rodea el recurso turístico; es decir, el entorno de visita que transita el turista en su destino elegido, el cual sus indicadores se centran en la accesibilidad a los servicios básicos, la limpieza que debe tener las calles de un destino turístico.

Respecto a la confiabilidad; Figueroa y Raff (2019) es un medio para la relación entre turista y servicio turístico, el cliente sentirá confianza y ganas de volver si se siente satisfecho con el servicio recibido.

El alojamiento y la hospitalidad son servicios que se consideran piezas claves que influyen de manera positiva en el turista, quiere decir, la calidad humana con el que se trata al visitante, este lo percibe de una buena forma, lo que produce sentimientos positivos gracias a los servicios que recibe. (Pantas et al., 2019).

Por ello, se interpreta que para llegar a la satisfacción del turista se debe de considerar distintos componentes donde lo más importante como destino turístico o prestador de servicios es cumplir todas las expectativas del visitante sean cubiertas al 100% desde el acceso, experiencias, atractivos, costos, calidad, trato, hacen que el visitante se retire con la mejor sensación al conocer un destino. Por consiguiente, uno de los elementos esenciales para cautivar al turista es la seguridad que forman parte

fundamental en la experiencia del visitante y así sea más amena a la hora de visitar un nuevo destino, además cabe destacar que el uso del transporte público alivia los impactos ambientales negativos que carga el turismo. (Halkos et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación es aplicada, el cual, tiene como objetivo el dar solución a una problemática en particular, ya sea de tipo social o de alguna empresa en concreto, posterior a la solución es posible evitar inconvenientes en el futuro, impulsar los procesos y mejorar la calidad de vida o trabajo de los involucrados, Lozada, J. (2014). La presente investigación es de diseño no experimental, ya que se observará los sucesos y posteriormente, se analizará tal cual se realice en su entorno natural sin intervenir o alterar los hechos (Hernández et al., 2004). Asimismo, es de carácter transversal o transeccional, de tipo correlacional, para el autor, se refiere a la medición de dos variables y se evalúa la relación estadística entre ambas sin influencia alguna.

Con respecto al nivel del presente estudio, es descriptivo, según Hernández et al., (2014) se relaciona a la descripción de la presentación de las variables y sus características, a su vez, a un grupo o figura que se contenga a un estudio de indagación.

3.2. Variables y Operacionalización

Para el presente trabajo se han identificado las variables, las cuales se precisa en el cuadro de operacionalización en anexos.

Seguridad turística

La seguridad turística es uno de los elementos principales para que una experiencia se desarrolle de manera normal para el turista, se entiende como un componente básico que no incluye riesgos ni peligro alguno. (Gaviola, 2019).

Satisfacción del visitante

Se entiende que la satisfacción es llevar a cabo un acto de complacencia o ejecutar un acto de satisfacción, ya sea el sentimiento de

satisfacer un placer personal que se da por deseo que uno mismo llega a tener con ciertas exigencias o por una necesidad social. (Carrión, et al, 2000).

3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

Para et al Arias (2016) la población que se estudia en una investigación se centra en un conjunto señalado, determinado y único, por ello se toma en cuenta para la toma de muestra, asimismo cuenta con criterios preestablecidos. Por consiguiente, se precisará de acuerdo al tema de estudio.

- ❖ **Criterios de inclusión:** Se ha considerado a los turistas nacionales e internacionales, mayores de 18 años de ambos sexos.
- ❖ **Criterios de exclusión:** No se ha considerado a los habitantes del Callao.

La población está constituida por los visitantes nacionales e internacionales que estén de visita o hayan visitado el Callao, el 2017, según Mincetur el aproximado de visitantes es de 103,385. Por ello, con la población ya conocida se continúa con la muestra.

Según Hernández et al. (2014), señala que la muestra se entiende como “un subgrupo de la población”. (p.150), el cual va ser elegida o seleccionada para aplicar el instrumento.

Se ha aplicado la siguiente fórmula para conocer el grupo exacto. Por ello, la muestra ha sido constituida con la participación de 223 personas a encuestar, posteriormente se realizará el instrumento de validación.

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

$$N = \frac{1.65^2 \times (0.5) 103,385}{(0.1)^2 (103,384) + 1.65^2 (0.5)(0.5)}$$

$$N = 223$$

Donde:

N: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza = 1.65

p: Probabilidad de éxito = 0.5

q: Probabilidad de fracaso = 0.5

N: Tamaño de la población = 103,385

E: Error muestral = 0.1

El presente estudio se ha realizado de acuerdo al método no probabilístico y la muestra es el muestreo por conveniencia. Hernández y Carpio (2019) expresan que dicho muestreo permite conocer muestras representativas mediante la inclusión de grupos, por lo cual cumplen con las características que requiere el investigador hasta alcanzar el número necesario para la muestra.

Unidad de Análisis

Turistas que visitan el distrito del Callao, 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la técnica del presente trabajo se ha utilizado la Encuesta en los turistas que visiten el Callao, 2023. La encuesta es parte de un método en una investigación para que se realice de una forma rápida y eficiente. (Casas Anguita et al., 2002). El instrumento que se ha utilizado es el cuestionario que está constituido por 20 ítems, donde el cuestionario 1 que trata sobre la variable seguridad turística cuenta con 10 ítems y el cuestionario 2 sobre la variable satisfacción del visitante igualmente con 10 ítems.

La muestra definida se ha analizado mediante el cuestionario hecho basado en las dimensiones identificadas para la variable de Seguridad Turística, conformada por tres dimensiones, se resalta cuales fueron: Seguridad Pública, Seguridad informativa y de Facilitación, Seguridad de los servicios turísticos, y once indicadores. La variable de Satisfacción del

visitante está conformada por tres dimensiones: Área del atractivo, Calidad humana y Confiabilidad y nueve indicadores.

3.5. Procedimientos

Esta investigación se empleó a 223 visitantes que recorren el distrito del Callao donde los atractivos utilizados fueron La Punta, El muelle y el Monumental, en la cual duró de 2 semanas exactamente desde la semana 5 hasta la semana 6. donde al terminar las encuestas se utilizó el programa de Excel para trasladar las respuestas y luego colocarlo en el SPSS obteniendo análisis conforme a los objetivos del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de terminar de encuestar a los 223 visitantes, se trasladó las respuestas a un Excel donde se realizó la base de datos, luego se utilizó el software de SPSS para realizar el análisis y sea expresado en tablas, gráficos y porcentajes para luego realizar las interpretaciones referentes a cada dimensión planteada para determinar la relación de la seguridad turística y la satisfacción de los visitantes.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio se ha considerado las normas APA 7ma edición, asimismo se ha usado el programa Turniting para asegurar la verdad de la información y aportes que se ha recopilado en dicha investigación, de forma clara y sin malas intenciones. Donde también se ha protegido y respetado la anonimidad de los encuestados.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de la variable 1

Tabla 1:

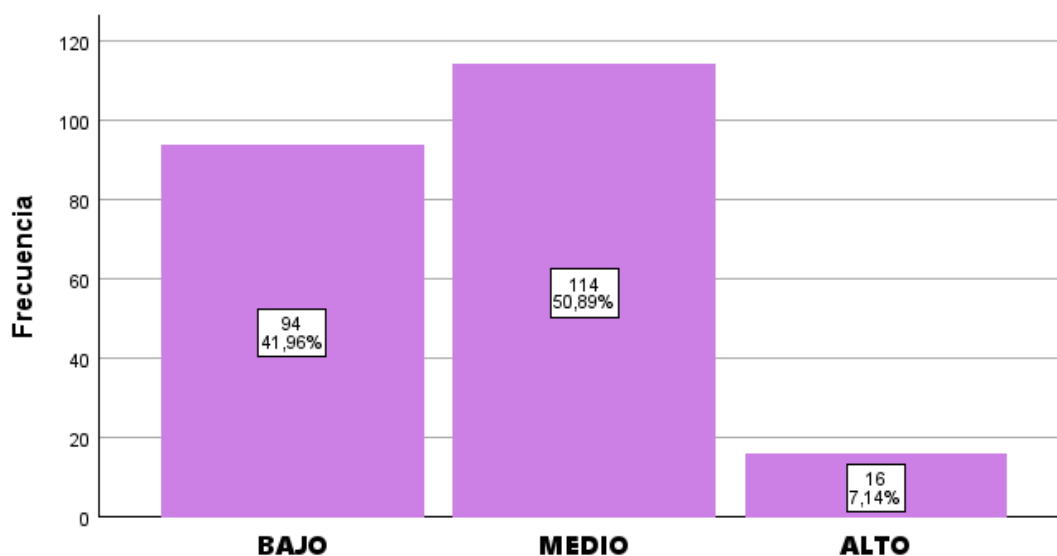
Variable Seguridad turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	94	42,0	42,0	42,0
	MEDIO	114	50,9	50,9	92,9
	ALTO	16	7,1	7,1	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Figura 1.

Seguridad turística



Del 100% de encuestados, el 50,89% de visitantes consideran que la seguridad turística presenta un nivel medio, el 41,96% sustenta un nivel bajo y se muestra que el 7,14% obtuvo un nivel alto según los datos obtenidos.

Tabla 2:

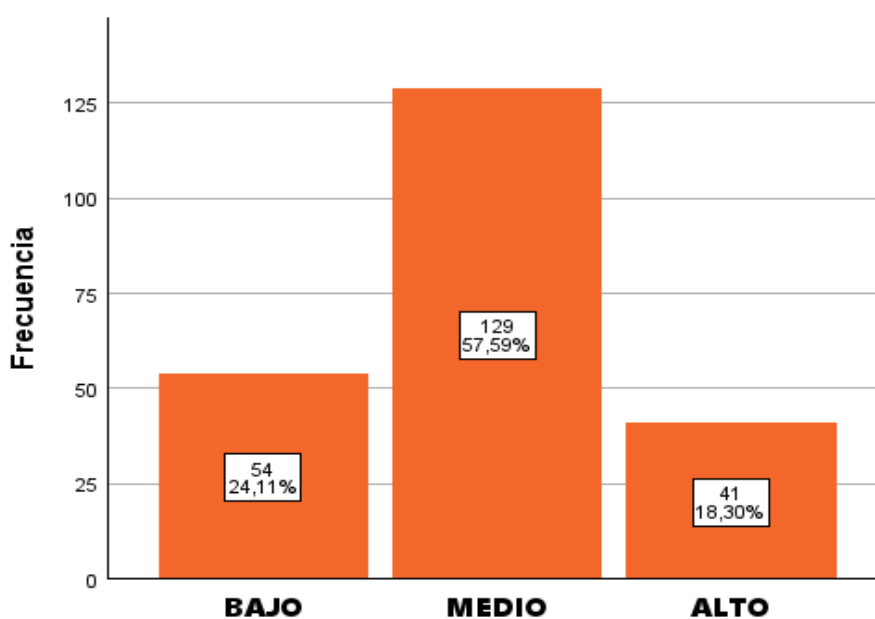
Dimensión Seguridad pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	54	24,1	24,1	24,1
	MEDIO	129	57,6	57,6	81,7
	ALTO	41	18,3	18,3	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

.....**Figura 2**

Dimensión Seguridad pública



Del 100% de encuestados, el 57,59% de visitantes consideran que la seguridad pública presenta un nivel medio, el 24,11% sustenta un nivel bajo y se muestra que el 18,30% obtuvo un nivel alto según los datos obtenidos.

Tabla 3:

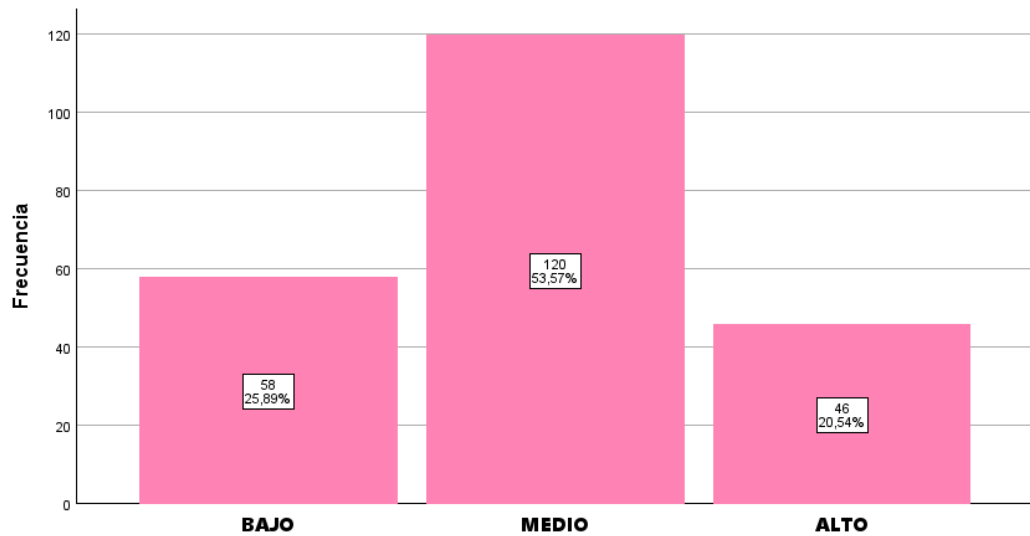
Dimensión Seguridad informativa y facilitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
BAJO	58	25,9	25,9	25,9
MEDIO	120	53,6	53,6	79,5
ALTO	46	20,5	20,5	100,0
Total	224	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Figura 3

Dimensión Seguridad informativa y facilitación



Del 100% de encuestados, el 53,57% de visitantes consideran que la seguridad informativa y facilitación presenta un nivel medio, el 25,89% sustenta un nivel bajo y se muestra que el 20,54% obtuvo un nivel alto según los datos obtenidos.

Tabla 4:

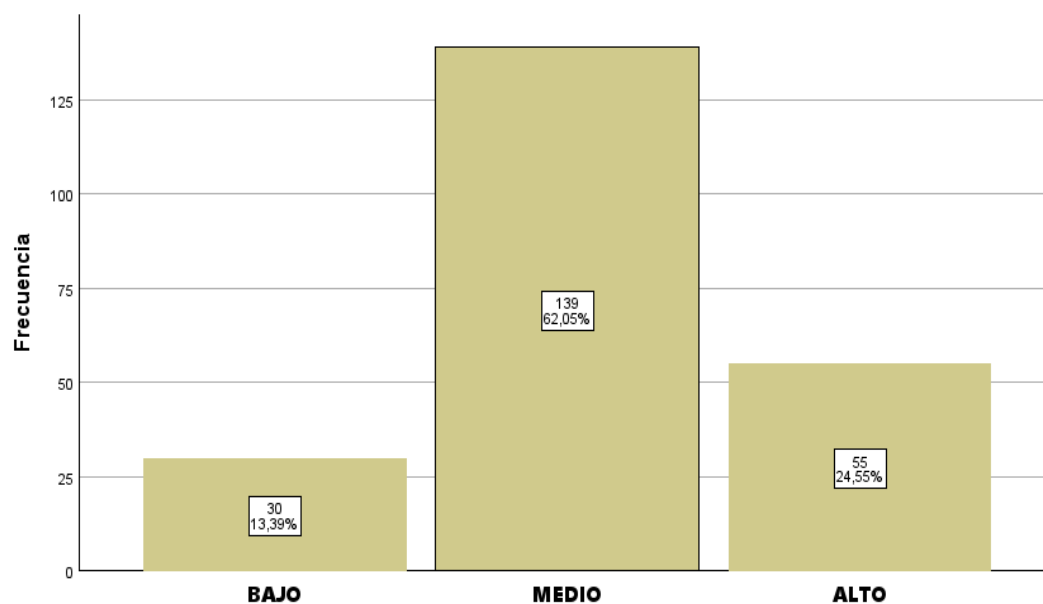
Dimensión Seguridad de los servicios turísticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	30	13,4	13,4
	MEDIO	139	62,1	75,4
	ALTO	55	24,6	100,0
	Total	224	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS

Figura 4

Dimensión Seguridad de los servicios turísticos



Del 100% de encuestados, el 62,05% de visitantes consideran que la seguridad de los servicios turísticos presenta un nivel medio, el 13,39% sustenta un nivel bajo y se muestra que el 24,55% obtuvo un nivel alto según los datos obtenidos.

Tabla 5:

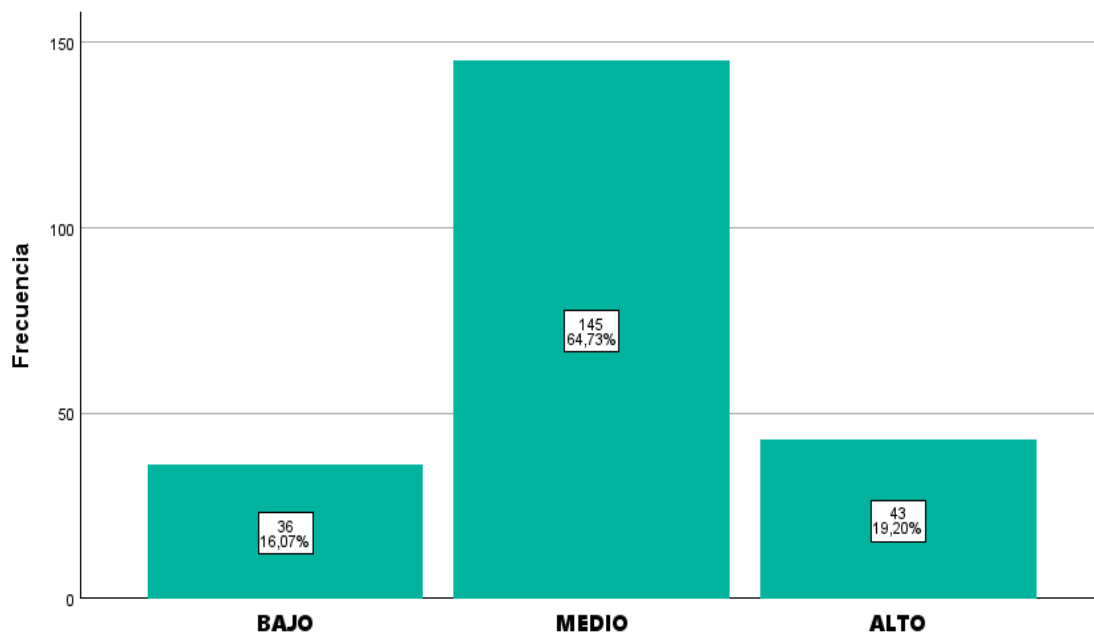
Variable Satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	36	16,1	16,1	16,1
	MEDIO	145	64,7	64,7	80,8
	ALTO	43	19,2	19,2	100,0
	Total	224	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

Figura 5

Variable Satisfacción



Del 100% de encuestados, el 64,73% de visitantes consideran que la satisfacción presenta un nivel medio, el 16,07% sustenta un nivel bajo y se muestra que el 19,20% obtuvo un nivel alto según los datos obtenidos.

4.2. Contrastación de hipótesis

Ho: No existe relación entre la Seguridad turística y la Satisfacción de los visitantes en el Callao, 2023.

H1: Existe relación entre la Seguridad turística y la Satisfacción de los visitantes en el Callao, 2023.

Tabla 9:

Correlación Rho de Spearman: Prueba de hipótesis general

		V1 Seguridad turística	V2 Satisfacción	
Rho de Spearman	V1			
		Coeficiente de correlación	,000	,537**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	224	224
	V2			
		Coeficiente de correlación	,537**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	224	224	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados hallados nos han permitido evidenciar que existe una correlación con un nivel de significación de 0,00(p valor menor que 0,05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en consecuencia, existe correlación entre seguridad turística y satisfacción de los visitantes en el Distrito del Callao, 2023, con dirección positiva y de mediana intensidad con coeficiente Rho de Spearman de 0,537.

Prueba de Hipótesis específica 1

H1: No existe relación entre Seguridad Pública y la Satisfacción de los visitantes en el Callao,2023.

H1: Existe relación entre Seguridad Pública y la Satisfacción de los visitantes en el Callao,2023.

Tabla 10

Correlación Rho de Spearman: Prueba de hipótesis específica 1

		V2	D1	
Rho de Spearman	V2	Coeficiente de correlación	1.000	,442**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	224	224
	D1	Coeficiente de correlación	,442**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	224	224

Los resultados hallados nos han permitido evidenciar que existe una correlación con un nivel de significación de 0,00(p valor menor que 0,05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en consecuencia, que, si existe correlación entre seguridad pública y satisfacción de los visitantes en el Distrito del Callao, 2023, con dirección positiva y de moderada intensidad con coeficiente Rho de Spearman de 0,442.

Prueba de Hipótesis específica 2

H1: No existe relación entre Seguridad Informativa y de Facilitación y la Satisfacción de los visitantes en el Callao,2023.

H1: Existe relación entre Seguridad Informativa y de Facilitación y la Satisfacción de los visitantes en el Callao,2023.

Tabla 11

Correlación Rho de Spearman: Prueba de hipótesis específica 2

		V2	D2	
Rho de Spearman	V2	Coeficiente de correlación	1.000	,402**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	224	224
	D2	Coeficiente de correlación	,402**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	224	224

Los resultados hallados nos han permitido evidenciar que existe una correlación con un nivel de significación de 0,00(p valor menor que 0,05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en consecuencia, que, si existe correlación entre seguridad informativa y de facilitación y satisfacción de los visitantes en el Distrito del Callao, 2023, con dirección positiva y moderada intensidad con coeficiente Rho de Spearman de 0,402.

Prueba de Hipótesis específica 3

H1: No existe relación entre Seguridad de los servicios turísticos y la Satisfacción de los visitantes en el Callao,2023.

H1: Existe relación entre Seguridad de los servicios turísticos y la Satisfacción de los visitantes en el Callao,2023.

Tabla 12

Correlación Rho de Spearman: Prueba de hipótesis específica 3

		V2	D3
Rho de Spearman	V2	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,543**
		N	224
	D3	Coefficiente de correlación	,543**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	224

Los resultados hallados nos han permitido evidenciar que existe una correlación con un nivel de significación de 0,00(p valor menor que 0,05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en consecuencia, que, si existe correlación entre seguridad de los servicios turísticos y satisfacción de los visitantes en el Distrito del Callao, 2023, con dirección positiva y moderada intensidad con coeficiente Rho de Spearman de 0,543.

V. DISCUSIÓN

Se determinó la relación entre la Seguridad Turística y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, 2023 según la prueba de hipótesis realizada con Rho de Spearman, el coeficiente de correlación fue de 0,537, indicando que si existe una correlación positiva moderada entre la Seguridad Turística y la Satisfacción de los visitantes. Así mismo el nivel de significancia bilateral fue inferior al 0,05 ($0,010 < 0,05$). El nivel de Seguridad Turística fue medio (50,89%) y (41,96%) nivel bajo, lo cual indica que los visitantes no se sintieron seguros por completo con la Seguridad pública, es decir, las áreas públicas, señalizaciones de tránsito, vías de acceso, ya que manifestaron que sufrieron eventos desagradables en algunas visitas que realizaron, por otro lado, los encuestados manifestaron que si se les facilitó información turística, puesto que los encargados estuvieron siempre dispuestos a ayudarlos, asimismo, los encuestados se sintieron conformes con los servicios turísticos del destino, debido a la buena experiencia que obtuvieron del hotel, además de sentirse seguros con el servicio que les entregó el guía turístico. Según Frigo (2019) la seguridad turística se refiere al libre recorrido del turista sin peligro ni riesgo alguno, este no sufre ningún hecho o suceso desagradable que afecte su integridad física o económica, para el autor el buen desarrollo de la estancia del visitante dependerá de la seguridad turística, si en el destino escogido no cuenta con áreas públicas en buen estado y tampoco le facilitan información del destino al turista, estos hechos quedan en la percepción del usuario, las experiencias que este tenga durante su recorrido son los que decidirán si vuelve a visitar o recomendar dicho lugar.

Se determinó la relación entre la Seguridad Pública y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, 2023 según la prueba de hipótesis realizada con Rho de Spearman, el coeficiente de correlación fue de 0,442, indicando que si existe una correlación positiva débil entre Seguridad Pública y la Satisfacción de los visitantes. Así mismo el nivel de significancia bilateral fue inferior al 0,05 ($0,010 < 0,05$). El nivel de Seguridad Publica en el distrito del Callao fue medio (57,59%) y bajo

(24,11%) los encuestados se sintieron conformes con la seguridad pública del destino turístico, sin embargo, las calles, plazas, parques que son las que conforman las áreas públicas, fuera de la zona del recorrido turístico, en su mayoría no se observan en buenas condiciones, por lo cual se comprende que las autoridades no presentan preocupación en mejorar la imagen del distrito; referente a las calles como Av. Costanera que no se encuentran acondicionadas para el recibimiento turístico, a diferencia de los atractivos como La Punta, Fortaleza del Real Felipe, Chucuito, etc. Por otro lado, las señalizaciones de tránsito no son visibles para los visitantes, lo cual podría ser porque no tienen el mantenimiento adecuado, en cuanto a las vías de acceso como las autopistas no se encuentran aptas para el libre tránsito, es importante que el turista se sienta cómodo antes, durante y después de su recorrido, con ayuda de los serenazgos y policías en las calles a la hora de ingresar y salir del distrito del Callao. Gaviola (2019) se refiere que la seguridad pública es una parte importante para el desarrollo normal de la estancia de un turista, por ello es indispensable para que el visitante se sienta más seguro que observe la presencia policial, ya que les brinda tranquilidad, asimismo el autor menciona que lo primero que observa un turista al llegar al atractivo escogido son las áreas públicas de este, además de percibir las señalizaciones de tránsito y las vías de acceso como parte de la imagen del distrito.

Se determinó la relación entre la Seguridad Informativa y de Facilitación y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, 2023 según la prueba de hipótesis realizada con Rho de Spearman, el coeficiente de correlación fue de 0,402, indicando que si existe una correlación positiva débil entre Seguridad Informativa y de Facilitación y la Satisfacción de los visitantes. Así mismo el nivel de significancia bilateral fue inferior al 0,05 ($0,010 < 0,05$). El nivel de Seguridad Informativa y de Facilitación fue medio (53,57%), donde los encuestados manifestaron su disgusto por el estado en el que observaron las señalizaciones de las rutas al momento de acceder a los atractivos turísticos, por otro lado expresaron que les fue fácil obtener la información turística que necesitaban para los atractivos

turísticos que querían visitar, sin embargo no se percibió por completo la presencia de guías turísticos durante el recorrido, algo que tal vez no permita que el visitante tenga toda la información sobre la historia del lugar escogido. De acuerdo a eso, Ruiz y Tello (2020) se refieren a la Seguridad informativa y de facilitación como un sistema de comunicación que brinda ayuda al conocimiento de la propuesta turística, asimismo mencionan que la autoridad encargada del destino cumpla adecuadamente con la información que solicite el turista, evitando así hechos desagradables, cumplir también con la presencia de guías turísticos certificados para mayor confianza y conocimiento para el visitante.

Se determinó la relación entre la Seguridad de los Servicios turísticos y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, 2023 según la prueba de hipótesis realizada con Rho de Spearman, el coeficiente de correlación fue de 0,543, indicando que si existe una correlación positiva moderada entre Seguridad de los servicios turísticos y la Satisfacción de los visitantes. Así mismo el nivel de significancia bilateral fue inferior al 0,05 ($0,010 < 0,05$). El nivel de Seguridad de Servicios turísticos fue medio (62,05%), los visitantes manifestaron que si se sintieron a gusto con el servicio hotelero, puesto que se sintieron cómodos con las atenciones brindadas, asimismo, en cuanto al servicio de alimentación, a la mayoría de los encuestados les gustó la variedad de comida, sin embargo, en relación a los platos marinos como el ceviche, tiradito no fueron de su agrado personal, dado que no están acostumbrados a la comida cruda, en cambio, con la comida criolla quedaron encantados. Con respecto al servicio del guía turístico, la mayoría de los encuestados se sintieron seguros con su compañía y servicio brindado, ya que dicho guía proviene de una agencia y eso siempre generará confianza. Para Castillo y Morales (2020) la seguridad de servicios turísticos se plantea como una organización en la que se brindan servicios de alojamiento, buses, restaurantes, agencias de viaje, entre otros, todo ello se entrega antes, durante y después del recorrido del visitante. De acuerdo a ello, se puede entender que para brindar un buen servicio turístico consta de varios

aspectos que están ligados siempre al momento de atender al turista, para que su experiencia en el destino sea excelente.

VI. CONCLUSIONES

Se identificó que existe relación entre la Seguridad turística y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, Lima-Perú, 2023 con un Rho de Spearman de 0,537 y un nivel de significancia de 0,01. Así mismo se concluye que existe un nivel medio (50,89%) de la Seguridad turística, de acuerdo a sus dimensiones con la Seguridad Pública, la Seguridad informativa y de facilitación y la Seguridad de los servicios turísticos; en relación con la satisfacción de los turistas, se obtuvo un 64,73% de nivel medio de la Satisfacción en base a los aspectos como área del atractivo, calidad humana y confiabilidad.

Se concluye que existe relación entre la Seguridad pública y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, Lima-Perú, 2023 con un Rho de Spearman de 0,442 y un nivel de significancia de 0,01. Así mismo, se concluye que existe un nivel medio (57,59%) de Seguridad Pública, al momento de utilizar recursos como las áreas públicas, señalización de tránsito, vías de accesibilidad, para un mejor recorrido al momento de brindar una estancia satisfactoria al turista, esto en relación a un 64,73% de nivel medio de Satisfacción en base al área del atractivo, calidad humana y confiabilidad.

Se concluye que existe relación entre la Seguridad informativa y de facilitación y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, Lima-Perú, 2023 con un Rho de Spearman de 0,402 y un nivel de significancia de 0,01. Así mismo, se concluye que existe un nivel medio (53,57%) de Seguridad informativa y de facilitación para los turistas al momento de utilizar recursos como la señalización de ruta, información turística y presencia de guías turísticos certificados para un grato servicio durante su recorrido, esto en relación a un 64,73% de nivel medio de Satisfacción en base al área del atractivo, calidad humana y confiabilidad.

Finalmente, se concluye que existe relación entre la Seguridad de los servicios turísticos y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, Lima-Perú, 2023 con un Rho de Spearman de 0,543 y un nivel de significancia de 0,01. Así mismo, se concluye que existe un nivel medio (62,05%) de Seguridad de los servicios turísticos al momento de satisfacer necesidades como el servicio de alojamiento, servicio de alimentación y servicio de guía, esto en relación a un 64,73% de nivel medio de Satisfacción en base al área del atractivo, calidad humana y confiabilidad.

VII. RECOMENDACIONES

Los resultados conseguidos en la presente investigación plantean las siguientes recomendaciones para ofrecer solución a la problemática en el distrito del Callao:

Se recomienda en cuanto a la Seguridad Pública y Satisfacción en el distrito del Callao, Lima-Perú, 2023, el Callao debe realizar un adecuado mantenimiento a mediano plazo a las vías de accesibilidad donde incluye la infraestructura de los alrededores fuera de los atractivos turísticos, como las calles, parques, plazas, es decir; las áreas públicas del distrito, con la limpieza de parques, podado de árboles en las principales avenidas del Callao, el visitante se sentirá satisfecho con la imagen del destino en general.

Se recomienda en cuanto a Seguridad informativa y de facilitación y Satisfacción en el distrito del Callao, Lima-Perú, 2023, el Callao debe realizar capacitaciones sobre el manual de buenas prácticas, con el objetivo que los trabajadores estén preparados al momento de brindar la información necesaria al turista.

Se recomienda en cuanto a Seguridad de servicios de turísticos y Satisfacción en el distrito del Callao, Lima-Perú, 2023, el Callao debe realizar fiscalizaciones constantes a la industria turística, es decir, revisar si las empresas se encuentran autorizadas para la prestación de servicios turísticos legalmente, con el fin de observar si están cumpliendo con el servicio de calidad requerido para el turista.

REFERENCIAS

- Castillo, P., Arcela, J. (2019) Nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística en el distrito de Tumbes. [Tesis de grado, Licenciatura en Administración en Turismo] Universidad Nacional de Tumbes.
- García, M., Moral, M. (2022) Motivación para viajar y satisfacción turística en función de los factores de personalidad. *PASOS Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural*, 20(1). 10.25145/j.pasos.2022.20.002
- Halkos, G., Leonti, A., Sardianou, E. (2021) Activities, motivations and satisfaction of urban parks visitors: A structural equation modeling analysis. *Economic Analysis and Policy*, (70), 502-513. 10.1016/j.eap.2021.04.005
- Medina, P., Sánchez, J., Álvarez, W., (2019) Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(1), 96-110.
<https://core.ac.uk/download/pdf/235987307.pdf>
- Muntané, J. (2010) INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN BÁSICA. *Revisiones temáticas*, 33(3), 221-227.
- Morales, J., Arévalo, D., Padilla, C., Bustamante, M. (2018) Nivel de Satisfacción e Intención de Repetir la Visita Turística. El Caso del Cantón Playas, en Ecuador. *Información tecnológica*, 29(1). 10.4067/S0718-07642018000100181
- Mortazavi, R. (2021) The relationship between visitor satisfaction, expectation and spending in a sport event. *European Research on Management and Business Economics*, 27(1). 10.1016/j.iedeen.2020.10.002

- Pimentel, D. (2019) Litoral Mediterráneo: el nivel de satisfacción turístico en la provincia de Valencia. *Gestión turística y hotelera*, (13), 35-52.
- Pineda, J., Pineda, D. (2022) Analysing travel satisfaction of tourists towards a metro system from unstructured data. *Research in Transportation Business & Management*, (43). 10.1016/j.rtbm.2021.100746
- Rey, S. (2020) SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DEL TURISTA EN EL COMERCIO TURÍSTICO DEL CALLAO [Tesis de posgrado, Licenciatura en Turismo y Hotelería] Universidad San Martín de Porres.
- Seunghun, S., Nicolau, J. (2022) Identifying attributes of wineries that increase visitor satisfaction and dissatisfaction: Applying an aspect extraction approach to online reviews. *Tourism Management*, (91). 10.1016/j.tourman.2022.104528
- Sivakami, V., Bindu, V., Babu, G. (2021) A study of visitor impact management practices and visitor satisfaction at Eravikulam National Park, India. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 9(4), 463-479. 10.1016/j.ijgeop.2021.11.006
- Vladimir, G., Suárez, J., Capa, S. (2020) Gestión de la felicidad y satisfacción del turista en Ecuador. *Conciencia Digital*, 3(4). 10.33262/concienciadigital.v3i4.1432
- Bendetti, A y Renoldi, B. (2020) Diagnóstico sobre la percepción de la seguridad en población que habita la frontera Norte Argentina. *Editorial de la Universidad Nacional de Misiones*, (57).
<https://www.teseopress.com/palabrasclavefronteras/chapter/seguridad/>
- Vargas, F. (2018) Gestión De La Seguridad Turística Y Nivel De Satisfacción De Los Visitantes a La Cascada De Ahuashiyacu – Banda De Shilcayo, 2018.

[Tesis de grado, Licenciatura en Administración en Turismo] Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31584>

Huayhua, L. (2020) La seguridad turística en el Centro Histórico de Lima, 2020. [Tesis de grado, Licenciatura en Administración en Turismo] Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56034>

Arana, J. (2018) La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018. [Tesis de grado, Licenciatura en Administración en Turismo] Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23915>

Castillo, J., Morales, A. (2020) La seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero, en el Distrito de Huanchaco, 2020. [Tesis de grado, Licenciatura en Administración en Turismo] Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54142>

Espinoza, M. (2018) Seguridad turística desde la percepción del turista en el Monumental Callao, 2018. [Tesis de grado, Licenciatura en Administración en Turismo] Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45465>

Ojeda, B. (2021) Perfil y Satisfacción de los Visitantes del Museo Elba Aranda Sarango, Paita, Perú. [Tesis de grado, Licenciatura en Administración en Turismo] Universidad Cesar Vallejo.

<http://repositorio.unf.edu.pe/bitstream/handle/UNF/120/TESIS%20-%20BRENDA%20OJEDA%20BERNUY..pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Santana, M., Fourie, J., Rosello, J. (2020) The effect of safety and security issues on international tourism. *Annals of Tourism Research*. Volumen 80. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738319300192>

- Guijin, D., & Wu, J. (2021). *Research on Regional Differences of Perception of Safety of Tourists — Taking Potential Tourists as an Example*. EDP Sciences. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202125103010>
- Manama, M (2022). Dubai Tourist Police promotes security services to eight hotels. (2022, Aug 21). *SyndiGate Media Inc* <https://www.proquest.com/newspapers/dubai-tourist-police-promotes-security-services/docview/2704587540/se-2>
- Ruiz, K., Tello, B. (2018). Seguridad turística y la calidad de servicios turísticos en el distrito de Sauce, provincia y región San Martín, año 2018. [Tesis de grado, Licenciatura en Administración en Turismo] Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3885>
- George, R. (2018). Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town. *Tourism Management*. Volumen 24. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517703000037>
- Lee, E., Chung, N., Koo, C. (2023). Exploring touristic experiences on destination image modification. *Tourism Management Perspectives*. Volumen 47. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211973623000429>
- Gaviola, G., (2018). SEGURIDAD TURISTICA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL TURISTA QUE VISITA EL DESTINO TURISTICO QUISTOCOCHA DE LA CIUDAD DE IQUITOS – 2018. [Tesis de grado, Licenciatura en Administración en Turismo] Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. file:///C:/Users/USER/Downloads/Gwendy_Tesis_Titulo_2019.pdf
- Ying, Q., Wang, E., Yan, B, Yan, Y. (2021). Valuing recreational fishery attributes, opportunities and associated activities in China from the tourists' satisfaction perspectives. *Marine Policy*. Volumen 131. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0308597X2100227X>
- Ying, M., Pearce, P., Li, Q. (2018). Chinese behind the wheel: Factors affecting their satisfaction with international self- drive holidays. *Journal of Destination Marketing & Management*. Volumen 9. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2212571X17301506>

ANEXOS
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Seguridad turística y la Satisfacción de los turistas del Callao. Autoras: Marjorie Milagros León Osorio y Stephany Rodríguez Tuanama.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;"><u>Problema general</u></p> <p>PG: ¿De qué manera se relaciona la Seguridad turística y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, 2023?</p> <p style="text-align: center;"><u>Problemas específicos</u></p> <p>PG1: ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad pública y la Satisfacción de los visitantes del distrito en el Callao, 2023?</p> <p>PG2: ¿Cuál es la relación entre la Seguridad informativa y de facilitación y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, 2023?</p> <p>PG3: ¿Existe relación entre la Seguridad de los servicios turísticos y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, 2023?</p>	<p style="text-align: center;"><u>Objetivo general</u></p> <p>OG: Determinar la relación que existe entre la Seguridad turística y la Satisfacción de los visitantes en el Callao, 2023</p> <p style="text-align: center;"><u>Objetivos específicos</u></p> <p>OE1: Conocer la relación que existe entre Seguridad Pública y la Satisfacción del visitante en el distrito del Callao, 2023.</p> <p>OE2: Determinar la relación que existe entre la Seguridad informativa y de facilitación y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, 2023.</p> <p>OE3: Determinar la relación que existe entre la Seguridad de los servicios turísticos y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, 2023.</p>	<p><u>Hipótesis generales:</u></p> <p>Ho: No existe relación entre la Seguridad turística y la Satisfacción de los visitantes en el Callao, 2023.</p> <p>H1: Existe relación entre la Seguridad turística y la Satisfacción de los visitantes en el Callao, 2023.</p> <p><u>Hipótesis específicas:</u></p> <p>H1: Existe relación entre Seguridad Pública y la Satisfacción de los visitantes.</p> <p>H2: Existe relación entre la Seguridad informativa y de facilitación y la Satisfacción de los visitantes.</p> <p>H3: Existe relación entre la Seguridad de los servicios turísticos y la Satisfacción de los visitantes.</p>	<p><u>Variable Independiente</u></p> <p>Seguridad turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad pública - Seguridad informativa y de facilitación - Seguridad de los servicios turísticos <p>-</p> <p><u>Variable Dependiente</u></p> <p>Satisfacción del visitante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Área del atractivo - Calidez humana - Confiabilidad 	<p style="text-align: center;"><u>Tipo de investigación</u></p> <p>Cuantitativa, correlacional</p> <p style="text-align: center;"><u>Diseño</u></p> <p>No experimental, transversal</p> <p style="text-align: center;"><u>Población</u></p> <p>Constituida por 103,385 turistas.</p> <p style="text-align: center;"><u>Muestra</u></p> <p>223 turistas</p> <p style="text-align: center;"><u>Técnica</u></p> <p>Encuesta</p> <p style="text-align: center;"><u>Instrumento</u></p> <p>Cuestionario</p>

MATRIZ OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Variable	CONCEPTO	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Instrumento
Seguridad Turística	La seguridad turística es uno de los elementos principales para que una experiencia se desarrolle de manera normal para el turista, se entiende como un componente básico que no incluye riesgos ni peligro alguno. (Gaviola, 2019).	Seguridad Publica	Localidad adecuada	1.- El distrito del Callao es una localidad idónea para realizar turismo.	Escala de Likert Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
			Áreas publicas	2.- El Callao cuenta con áreas públicas acondicionadas para el desarrollo turístico.	
			Señalización de transito	3.- El Callao tiene visible señalización de tránsito para los visitantes.	
			Vías de accesibilidad	4.- El Callao cuenta con excelente infraestructura de acceso con relación a sus vías de tránsito.	
		Seguridad informativa Y de facilitación	Señalización de la ruta	5.- Se encuentran en buen estado las señalizaciones de las rutas de acceso a los recursos turísticos.	
			Información turística	6.- Se le ha facilitado información turística para una mejor experiencia en su visita.	
			Presencia de guías turísticos certificados	7.- Ha observado la presencia de guías turísticos certificados al momento de realizar su recorrido en el destino.	
		Seguridad de los servicios turísticos	Servicio de alojamiento	8.- El servicio hotelero brinda adecuada seguridad al momento de su estancia.	
			Servicio de alimentación	9.- El servicio de alimentación cumple con los protocolos de seguridad apropiada.	
			Servicio de guía	10.- Se siente/sintió seguro con el servicio del guía turístico.	

Satisfacción del visitante	Se entiende que la satisfacción es llevar a cabo un acto de complacencia o ejecutar un acto de satisfacción, ya sea el sentimiento de satisfacer un placer personal que se da por deseo que uno mismo llega a tener con ciertas exigencias o por una necesidad social. (Carrión, et al, 2000).	Área del atractivo	Infraestructura de los atractivos	11.- El Callao tiene en buen estado su infraestructura con relación a sus atractivos turísticos.	Escala de Likert Muy Insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho Satisfecho Muy Satisfecho
			Información turística	12.- La información turística que brindan sobre los atractivos son correctos.	
			Visualización del atractivo	13.- Es apropiado la visualización de los atractivos	
		Calidad humana	Atención y servicio del personal	14.- La atención del personal es apropiada y cumple los requerimientos al momento de brindar el servicio al visitante	
			Trato del personal	15.- Ha sentido el cálido trato por parte de los trabajadores al momento de adquirir los servicios turísticos.	
			Comunicación permanente	16.- Se ha sentido a gusto con la comunicación permanente que le han brindado.	
		Confiabilidad	Eficiencia	17.- Cree usted que se debería optar por emplear un control de seguridad en el Callao.	
			Eficacia	18.- El Callao cumplió con sus estándares durante su estadía.	
			Velocidad de respuesta	19.- Se sintió satisfecho con la rapidez de los servicios turísticos.	
			Recomendaciones	20.- Recomendaría a otros visitantes realizar actividades turísticas en el Callao.	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

SEGURIDAD TURISTICA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES EN EL DISTRITO DEL CALLAO

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la Seguridad turística y la Satisfacción de los visitantes en el Callao, 2023.

Instrucciones: Leer atentamente y marca con una x si considera correctas las preguntas.

Información general:

1. Género

- a. Masculino
- b. Femenino

2. Edad

- a. 18 a 25 años
- b. 26 a 35 años
- c. 36 a 50 años
- d. 51 a 65 años
- e. 66 a más

3. Estado civil

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Viudo
- d. Divorciado

4. Ingresos económicos

- a. Menos de 1000
- b. Entre 1000 a 2000
- c. Entre 2000 a 3000
- d. Más de 3000
- e. No responde / No precisa

Variable I: Seguridad Turística

Marque con un aspa según crea conveniente, pero antes considerar la leyenda para los siguientes enunciados:

LEYENDA				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Seguridad Publica		1	2	3	4	5
1	El distrito del Callao es una localidad idónea para realizar turismo.					
2	El Callao cuenta con áreas públicas acondicionadas para el desarrollo turístico.					
3	El Callao tiene visible señalización de tránsito para los visitantes.					
4	El Callao cuenta con excelente infraestructura de acceso con relación a sus vías de tránsito.					
Seguridad informativa y de facilitación		1	2	3	4	5
5	Se encuentran en buen estado las señalizaciones de las rutas de acceso a los recursos turísticos.					
6	Se le ha facilitado información turística para una mejor experiencia en su visita.					
7	Ha observado la presencia de guías turísticos certificados al momento de realizar su recorrido en el destino.					
Seguridad de los servicios turísticos		1	2	3	4	5
8	El servicio hotelero brinda adecuada seguridad al momento de su estancia.					
9	El servicio de alimentación cumple con los protocolos de seguridad apropiada.					
10	Se siente/sintió seguro con el servicio del guía turístico.					

Variable II: Satisfacción

Siguiendo con los enunciados, leer atentamente y con sinceridad marcar con un aspa.

LEYENDA				
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Área del atractivo		1	2	3	4	5
11	El Callao tiene en buen estado su infraestructura con relación a sus atractivos turísticos.					
12	La información turística que brindan en el Callao sobre los atractivos es adecuada.					
13	Se siente satisfecho al visualizar los atractivos.					
Calidad humana		1	2	3	4	5
14	La atención del personal es apropiada y cumple los requerimientos al momento de brindar el servicio al visitante.					
15	Ha recibido un trato cordial por parte de los trabajadores.					
16	Se ha sentido a gusto con la comunicación permanente que le han brindado.					
Confiabilidad		1	2	3	4	5
17	El sistema de control de seguridad del Callao es óptimo.					
18	El Callao cumplió con sus necesidades durante su estadía.					
19	Se sintió satisfecho con la rapidez en la atención de los servicios turísticos.					
20	Recomendaría a otros visitantes el Callao como destino turístico.					

Anexo 4: Imágenes de los principales atractivos turísticos del distrito del Callao.



La Punta



La Punta



Muelle La Punta



Plaza Miguel Grau



Plaza Miguel Grau



Plaza Miguel Grau



Plaza Miguel Grau



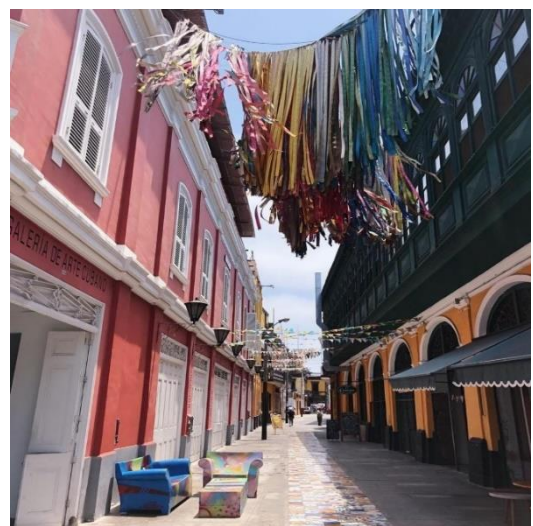
Muelle Grau



Muelle Grau



El Monumental



El Monumental

Anexo 5:

VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS

Validez del instrumento Seguridad turística

N°	Expertos	Porcentaje
Experto 1	Mg. Lobatoón Gutierrez Carlos Augusto	100%
Experto 2	Dr. Bazalar Paz, Miguel Angel	100%
Experto 3	Lic. Garcia Garcia Ancelmo	100%

Fuente:

Elaboración

propia

Validez del instrumento Nivel de Satisfacción

N°	Expertos	Porcentaje
Experto 1	Mg. Lobatoón Gutierrez Carlos Augusto	100%
Experto 2	Dr. Bazalar Paz, Miguel Angel	100%
Experto 3	Lic. Garcia Garcia Ancelmo	100%

Fuente:

Elaboración

propia

ANEXO 6

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Seguridad turística	0.842	10
Satisfacción	0.838	10

Fuente: Elaboración propia

Se observa que 0,842 de 20 ítems del cuestionario significa que es bueno la confiabilidad.

Los resultados de fiabilidad alfa de cronbach, detalla que la prueba de la variable Seguridad turística tiene un valor de alfa de 0.842 y de la variable Satisfacción es de 0,838, según la escala de fiabilidad fue determinado admisible. Por ello, el instrumento de ambas variables como Seguridad Turística y Satisfacción son confiables.

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

Lima, 23 de noviembre del 2022

Apellido y nombres del experto: **Lobatón Gutiérrez Carlos Augusto**

DNI: 08445111, Teléfono: 999292543

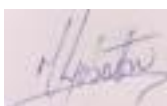
Título/grados: Magister en Administración de Negocios_ MBA.

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

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

	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, 22 de noviembre del 2022.

Apellido y nombres del experto: **BAZALAR PAZ, MIGUEL ANGEL**

DNI: 25793885, Teléfono: 989193334.

Título/grados: Economista / Doctor en Administración.

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

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

	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

Tarapoto, 29 de noviembre del 2022

Apellido y nombres del experto: **GARCIA GARCIA ANCELMO.**

DNI: 01146518 Teléfono: **956 410 578**

Título/grados: **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO/MAESTRO EN DIRECCIÓN Y CONSULTORIA TURISTICA.**

Cargo e institución en que labora: **DOCENTE TIEMPO COMPLETO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.**

“INSEGURIDAD CIUDADANA Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DEL CALLAO”

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		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA

SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 7

DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

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

$$N = \frac{1.65^2 \times (0.5) 103,385}{(0.1)^2 (103,384) + 1.65^2 (0.5)(0.5)}$$

$$N = 223$$

Donde:

N: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza = 1.65

p: Probabilidad de éxito = 0.5

q: Probabilidad de fracaso = 0.5

N: Tamaño de la población = 103,385

E: Error muestral = 0.1

La muestra tomada es de 223 visitantes que visiten el distrito del Callao, la encuesta fue de manera presencial a los siguientes atractivos: La Punta, Muelle Grau, El Monumental.

ANEXO 8: MATRIZ DE DATOS (EXCEL)

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Compartir

Calibri 11 A⁺ A⁻
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Insertar
Eliminar
Formato
Ordenar y filtrar
Buscar y seleccionar

AL21 :

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL		
1		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	V1	D1	D2	D3	V2														
2	E1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	19	15	15	48													
3	E2	4	5	3	3	5	4	2	4	5	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	40	15	11	14	33	V1				D1					D2				
4	E3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	34	14	10	10	32	MAX	49			MAX	19			MAX					
5	E4	3	4	3	4	3	3	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	28	14	7	7	29	MIN	23			MIN	8			MIN					
6	E5	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4	5	2	2	2	3	2	2	3	29	13	9	7	28														
7	E6	3	3	3	2	3	3	2	2	4	5	4	3	5	5	5	5	2	3	3	4	30	11	8	11	39	RANGO	8,666			3,666				3,333					
8	E7	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	3	3	28	12	6	10	37														
9	E8	3	4	4	3	4	4	1	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	33	14	9	10	45	ALTO	41-49			ALTO	16-19			ALTO	11-				
10	E9	3	4	3	3	3	4	1	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	32	13	8	11	40	MEDIO	32-40			MEDIO	12-15			MEDIO	8-				
11	E10	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	35	16	9	10	30	BAJO	23-31			BAJO	8-11			BAJO	!				
12	E11	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	2	3	3	4	36	15	11	10	35														
13	E12	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	35	16	10	9	34														
14	E13	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	34	15	8	11	37														
15	E14	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	34	16	9	9	34	V2													
16	E15	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	34	14	10	10	35	MAX	48												
17	E16	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35	15	11	9	36	MIN	22												
18	E17	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	35	14	12	9	34														
19	E18	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33	14	9	10	34	RANGO	8,666												
20	E19	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	32	14	9	9	34					ALTO	40-48								
21	E20	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	31	14	9	8	34					MEDIO	31-39								

Hoja1

Lista Accesibilidad: todo correcto 100%

Formato para la obtención del

consentimiento informado

Título de la investigación: Seguridad turística y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, Lima-Perú, 2023

Investigador principal: Marjorie Milagros León Osorio y Stephany Rodriguez Tuanama.

Asesor: Miguel Ángel Ruiz Palacios.

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Inseguridad Ciudadana y su efecto en la Satisfacción de los turistas en el distrito del Callao, cuyo propósito es Determinar el efecto de la inseguridad ciudadana en la satisfacción de los turistas en el Callao 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la Escuela profesional de Administración en Turismo y Hotelería, de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento

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

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

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

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

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

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud

individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor [Apellidos y Nombres] al correo electrónico@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de (indicar el correo del CEI de la Facultad/Escuela Profesional o Programa de Posgrado).

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].