



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el
distrito del Callao, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Gan Chavez, Yadira Nahomi (orcid.org/0000-0002-0573-640X)

ASESOR:

Mg. Sc. Segovia Aranibar, Elizabeth Luz (orcid.org/0000-0002-8790-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi abuela, a mi madre y bebé Logan que son mi motivación y, quienes me incentivaron para culminar mis estudios de pregrado.

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía, a mi abuela, a mi hijo y a mi familia por el soporte brindado durante mis estudios de pregrado.

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SEGOVIA ARANIBAR ELIZABETH LUZ, 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: "La Seguridad Turística y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, 2023", cuyo autor es GAN CHAVEZ YADIRA NAHOMI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 29 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SEGOVIA ARANIBAR ELIZABETH LUZ DNI: 10460532 ORCID: 0000-0002-8790-6707	Firmado electrónicamente por: SARANIVARE el 01- 12-2023 00:24:36

Código documento Trilce: TRI - 0671596



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GAN CHAVEZ YADIRA NAHOMI estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La Seguridad Turística y la Satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
GAN CHAVEZ YADIRA NAHOMI DNI: 76497183 ORCID: 0000-0002-0573-640X	Firmado electrónicamente por: YGANCH el 11-12-2023 11:57:59

Código documento Trilce: INV - 1636863



Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos y figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2 Variables y operacionalización	23
3.3 Población, muestra y muestreo	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimiento	26
3.6 Método de análisis de datos	27
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS.....	29

V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	58

Índice de tablas

Tabla 1	29
<i>Tabla de frecuencia de la variable seguridad turística</i>	29
Tabla 2	30
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión integridad física</i>	30
Tabla 3	31
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión integridad psicológica</i>	31
Tabla 4	32
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión integridad económica</i>	32
Tabla 5	33
<i>Tabla de frecuencia de la variable satisfacción del visitante</i>	33
Tabla 6	34
<i>Tabla cruzada de seguridad turística</i>	34
Tabla 7	35
<i>Tabla cruzada de la integridad física</i>	35
Tabla 8	36
Tabla cruzada de la integridad física	36
Tabla 9	37
<i>Tabla cruzada de la integridad física</i>	37
Tabla 10	38
<i>Prueba de normalidad de la seguridad turística y satisfacción del visitante en el distrito del Callao</i>	38
Tabla 11	39
<i>Correlación entre la seguridad turística y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao</i>	39
Tabla 12	40

<i>Correlación entre integridad física y satisfacción del visitante en el distrito del Callao</i>	40
Tabla 13	41
<i>Correlación entre integridad psicológica y satisfacción del visitante en el distrito del Callao</i>	41
Tabla 14	42
<i>Correlación entre integridad económica y satisfacción del visitante en el distrito del Callao</i>	42

Índice de gráficos y figuras

Tabla de frecuencia de la variable seguridad turística.	29
Tabla de frecuencia de la dimensión integridad física.	30
Tabla de frecuencia de la dimensión integridad psicológica.	31
Tabla de frecuencia de la dimensión integridad económica.	32
Tabla de frecuencia de la variable satisfacción del visitante.....	33
Tabla cruzada de la variable seguridad turística.	34
Tabla cruzada de la variable seguridad turística.	34
Figura de la integridad física	35
Figura de la integridad física	35
Figura de la integridad psicológica	36
Figura de la integridad psicológica	36
Figura de la integridad económica	37
Figura de la integridad económica	37

Resumen

La investigación realizada propuso como objetivo determinar la relación de la seguridad turística en la satisfacción del visitante del Distrito del Callao, 2023. Dicha investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica y nivel correlacional se ejecutó con una muestra de 384 visitantes del distrito del Callao, a los cuales se les administró un instrumento de medición con el propósito de medir las variables seguridad turística y satisfacción del visitante. Seguidamente, se determinó que entre las variables integridad física y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao, se muestra que existe relación moderada y directa significativamente ($p < 0,05$). Adicionalmente, se determinó que la integridad psicológica y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao, se muestra que existe una relación moderada y directa significativamente ($p < 0,05$). Por último, la integridad económica y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao, se evidencia que existe una relación moderada y directa significativamente ($p < 0,05$). Se concluye que existe una correlación moderada y directa significativa ($p < 0,05$) entre las variables seguridad turística y satisfacción del visitante en el distrito del Callao.

Palabras clave: Seguridad turística, satisfacción, turismo, visitantes.

Abstract

The objective of the research carried out was to determine the relationship between tourist security and visitor satisfaction in the Callao District, 2023. This research with a quantitative approach, basic type and correlational level was carried out with a sample of 384 visitors from the Callao district, to which a measurement instrument was administered with the purpose of measuring the variables tourist safety and visitor satisfaction. Next, it is considered that between the physical integrity variables and visitor satisfaction in the Callao district, it is shown that there is a moderate and direct relationship significantly ($p < 0.05$). Furthermore, it is considered that psychological integrity and visitor satisfaction in the Callao district show that there is a moderate and direct relationship significantly ($p < 0.05$). Finally, economic integrity and visitor satisfaction in the Callao district, it is evident that there is a moderate and direct relationship significantly ($p < 0.05$). It is concluded that there is a significant moderate and direct evaluation ($p < 0.05$) between the variables tourist security and visitor satisfaction in the Callao district.

Keywords: Security, satisfaction, tourism, visitors, integrity.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, cuando se habla de turismo, se entiende como una oportunidad económica. Los turistas buscan explorar la riqueza natural o cultural de un destino, asimismo que el destino sea seguro y accesible. De hecho, la accesibilidad y seguridad se han convertido en causantes fundamentales en los visitantes al momento de tomar alguna elección y es un factor que incide en su satisfacción y su percepción durante el proceso de selección ().

Según Herrera et al. (2019), es esencial dar prioridad a la satisfacción de los visitantes o turistas, enfatizando la importancia de ofrecer un destino turístico seguro y favorable para el disfrute de actividades de entretenimiento y recreación. No obstante, resulta desafortunado que estemos presenciando un incremento en los niveles de inseguridad y violencia, lo cual genera preocupación tanto en la comunidad local como en los turistas, ya sean nacionales o extranjeros.

Chandi et al. (2022) define que la seguridad turística es un elemento esencial para garantizar e incentivar a los turistas a elegir un destino de viaje. Asimismo, en todos los lugares turísticos es importante que cuenten con medidas de seguridad.

Gheorghe y Muzzo (2021) destacan que la seguridad es un aspecto fundamental en la imagen y las expectativas de los visitantes de un destino turístico, especialmente en el contexto de un posconflicto político. Es crucial comprender cómo los posibles turistas perciben la seguridad al considerar viajar a dicho destino. De hecho, la seguridad se considera uno de los factores determinantes más importantes a la hora de tomar la decisión de viajar. Dado que la paz es un logro reciente y los intercambios turísticos reales aún son limitados durante el período de investigación, la percepción de seguridad, más que los hechos reales, tiene un impacto significativo en la opinión de los posibles visitantes sobre la seguridad del destino.

A nivel internacional, una de las razones que se considera para viajar a un destino es la estabilidad del país, donde muchas veces se toma en cuenta visitar lugares menos riesgosos. Gonzales (2021) durante el año 2019, Cancún se ubicó en el rango número trece de las ciudades más peligrosas del mundo debido a su elevada tasa de homicidios por habitantes. Aunque la delincuencia no suele apuntar a los lugares que son más visitados, esta situación pone en riesgo la reputación del

destino. México hoy en día está siendo afectado por la inseguridad, lo que causa temor entre los visitantes.

Andrade (2022) en su estudio enfatizó que uno de los mayores retos que se seguirá enfrentando es la violencia, el cual se presenta de diferentes formas. Dado que es responsabilidad del Estado garantizar la protección del bienestar social y comunitario, estableciendo una gestión adecuada aplicando políticas y fomentando la seguridad.

Por consiguiente, si se quiere mantener un destino turístico accesible, es crucial garantizar la comodidad de los visitantes de cada país. La organización del Foro económico mundial (WEF, 2019), señala que Perú ocupa el puesto 118 de 140 en cuanto a los aspectos de seguridad y protección turística, por otro lado, la delincuencia no solo tiene un impacto en el descenso del turismo en el país, sino que también la falta de trámites puede perjudicar al orden público y a la integridad de la persona.

Asimismo, es preciso señalar que a nivel nacional se requiere desarrollar una actividad turística libre de riesgos e incertidumbres, ya que se considera que la seguridad se relaciona en la mejora de la satisfacción de los visitantes. La industria (2020) mencionó algunos de los problemas del distrito de Chiclayo, como el tráfico vehicular caótico, vendedores ambulantes, la inseguridad entre los residentes, y el transporte deficiente. Considerando que es un destino turístico potencial en museos, sitios arqueológicos y gastronomía excepcional.

Además, en el sector local, lo que se mencionó en el Plan de Acción Regional de Seguridad Ciudadana Región Callao (2022) es que las cifras con la incidencia de la delincuencia merecen una prioridad, ya que afectan la percepción de seguridad. Se observó que existen rivalidades entre bandas o grupos delictivos, ocasionando las acciones de sicariatos, homicidios, lesiones con y sin armas de fuego, robos, etc.

De igual modo, se halla una problemática de inseguridad turística ya que existe desconfianza y poca accesibilidad, lo que obstaculiza o repercute directamente en el flujo turístico, ya que las motivaciones se ven sesgadas por la situación de inseguridad, debido a la ausencia de presencia policial, la falta de seguridad, la ausencia de detección de posibles riesgos y peligros para los turistas.

Como sustento, se ha planteado la formulación del problema general, ¿De qué manera se relaciona la seguridad turística y la satisfacción del visitante en el Distrito del Callao, 2023? De igual manera, se han planteado los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la integridad física con la satisfacción del visitante en el Distrito del Callao, 2023?; ¿De qué manera se relaciona la integridad psicológica con la satisfacción del visitante en el Distrito del Callao, 2023? y ¿De qué manera se relaciona la integridad económica con la satisfacción del visitante en el Distrito del Callao, 2023?

Aragón (2021) menciona que la justificación de toda investigación hace referencia a la capacidad de sintetizar el conocimiento actual sobre un tema específico, identificar vacíos o brechas en ese conocimiento y explicar por qué es importante abordarlos. En general, las investigaciones se realizan para abordar problemas teóricos, prácticos, metodológicos y sociales. La función principal de la justificación es dar relevancia al proyecto de investigación y para lograrlo se redacta de manera clara y directa.

Macavilca y López (2022) mencionan que la justificación teórica se centra en la relevancia del estudio en términos teóricos y cómo puede contribuir a la comprensión y explicación de fenómenos en el campo de interés. Esta investigación se justifica de manera teórica teniendo como propósito contribuir con más conocimiento indicando cuales son los elementos de la seguridad turística que guardan enlace con la satisfacción de los visitantes, así lograr que los destinos puedan abordar todos estos aspectos, logrando ser un destino turístico seleccionado, resaltando que tan importante es la seguridad en el ámbito del turismo, siendo este vital para el progreso de cualquier lugar turístico.

Álvarez (2020) menciona que la justificación práctica se refiere a la descripción de cómo los resultados de la investigación pueden tener un impacto directo en la realidad del área. Por ejemplo, un estudio que analice la admisión de recientes tecnologías en el campo de la logística puede ser útil para que las organizaciones proveedoras de servicios conozcan las oportunidades en las ofertas de algo tangible o intangible en el mercado. La justificación práctica de toda investigación se centra en la consideración del estudio en términos prácticos y en cómo podría afectar directamente la vida de las personas. Además, la justificación práctica servirá para que las autoridades puedan identificar aquellos elementos o

factores que inciden en la seguridad turística y puedan aplicar, gestionar acciones para que el destino sea seguro y mantener la satisfacción de los visitantes

De acuerdo con Álvarez (2020), la justificación metodológica involucra explicar la razón detrás del uso de la metodología es fundamental destacar la importancia del uso de la metodología seleccionada. Dando como modelo, si se desea investigar los estímulos que motivan el emprendimiento internacional, se llevará a cabo un grupo focal con el fin de conocer las motivaciones de los recién egresados. Respecto a la justificación metodológica, ésta permitirá contribuir al avance científico mediante el proceso de elaboración y la aplicación de conocimientos adquiridos en relación a la problemática en cuestión. Se utilizó instrumento de medición que cuenta con validez y confiabilidad para el desarrollo del mismo, estudio que contribuirá a la resolución de los problemas

Según Fernández (2020), es importante que toda investigación tenga una relevancia social y un impacto en la sociedad, es decir, que represente una posibilidad de acción o proyección social. Un análisis puede contribuir a solucionar problemas que impactan a comunidades o colectivos, promoviendo el empoderamiento de grupos vulnerables etc. Por consiguiente, la justificación social; permitirá que el beneficio de los resultados obtenidos sea para las autoridades y operadores turísticos, además sean en beneficio de los visitantes.

Por lo tanto, se redactó el objetivo general de la investigación, Determinar la relación de la seguridad turística en la satisfacción del visitante del Distrito del Callao, 2023. Siendo los objetivos específicos; Determinar la relación de la integridad física en la satisfacción del visitante en el Distrito del Callao, 2023; Determinar la relación de la integridad psicológica en la satisfacción del visitante en el Distrito del Callao, 2023 y Determinar la relación de la integridad económica en la satisfacción del visitante en el Distrito del Callao, 2023.

Como hipótesis general, la seguridad turística se relaciona significativamente con la satisfacción del visitante del Distrito del Callao, 2023. Las hipótesis específicas son, La integridad física se relaciona significativamente con la satisfacción del visitante en el Distrito de Callao, 2023; La integridad psicológica se relaciona significativamente con la satisfacción del visitante en el Distrito de Callao,

2023; La integridad económica se relaciona significativamente con la satisfacción del visitante en el Distrito de Callao, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente, se presentan los antecedentes, que contribuyen con la investigación.

García y Moral (2022) en su investigación buscaron establecer la relación entre la motivación de elegir un destino para visitar y la satisfacción turística en relación a los rasgos de personalidad, a través de un estudio correlacional, transeccional y multivariado y se recopilaron los datos en un solo momento. Se llevó a cabo una selección intencional de una muestra no probabilística que involucró el análisis simultáneo de varias variables, y en la que participó un total de 239 individuos con edades que oscilaron entre los 18 y los 82 años; en este estudio se comprobó que hay una relación entre la satisfacción turística y la motivación por aspectos sociales, monumentales, gastronómicos y por buscar nuevas experiencias. Por lo tanto, se concluye que es necesario fomentar investigaciones más detalladas sobre cómo la personalidad influye en la elección del destino turístico, así como en las motivaciones para viajar y la satisfacción obtenida en dichos viajes.

Costa y Linzán (2021) buscaron en su investigación identificar los elementos que influyen en el rendimiento actual relacionado a la calidad del servicio a fin de una mejora en calidad; se empleó una metodología mixta que combinó técnicas cuantitativas y cualitativas para delimitar los componentes que impactan en el desempeño del servicio prestado, Se obtuvo el método de juicio de expertos, medido por el Coeficiente de Validez de Coincidencia; para examinar la asociación entre ambas variables, se empleó como herramienta la encuesta, la cual fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Las correlaciones se evaluaron utilizando los programas SPSS y Microsoft Excel; teniendo una muestra aleatoria de 253 individuos pertenecientes a la población inicial, compuesta por turistas, trabajadores y estudiantes de turismo que visitaron el lugar; teniendo un resultado significativo, siendo la dimensión de servicios la más crítica y en particular los indicadores relacionados con el alquiler de equipamiento para las actividades turísticas, el manejo de desechos, la falta de armonización entre la iluminación y señalización con el medio ambiente y el sistema de seguridad; concluyendo que es crucial identificar las carencias de cada una de las dimensiones de la sostenibilidad y aprovechar las fortalezas para lograr la diversificación del destino turístico selecto.

Olmos et al. (2021) buscaron analizar los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los turistas que visitan un destino determinado, se tomaron en cuenta cuatro destinos legendarios que se sitúan en México, denominados pueblos mágicos por la historia que cuenta cada uno de ellos incluyendo a Cosalá, El Rosario, Loreto, Todos Santos; a través del enfoque descriptivo, cuantitativo, se aplicaron 386 encuestas a turistas nacionales y extranjeros; de acuerdo con la MST (Modelo de Satisfacción del Turista), el grado de satisfacción que se encontró en Cosalá fue de 8.5, El Rosario de 7.6, Loreto de 8.5, Todos Santos 8.4; en la investigación se demostró que las variables independientes se dividían en bloques que surgían en relación al perfil del visitante, así como la razón del viaje, la experiencia y percepción de los servicios incluyendo la estadía y gasto, los cuales fueron factores importantes; llegando a la conclusión que la información recopilada es valiosa ya que se considera que los visitantes que visita estos lugares buscan un sitio tranquilo, accesible y seguro.

Taris (2020) buscó especificar el lazo entre la gestión y la seguridad turística en la ciudad de Riobamba; mediante la exploración, descripción y correlación, a través de una investigación sin diseño experimental; tomaron en cuenta solo a 379 visitantes nacionales que visitan el destino y que tengan más de 15 años; utilizaron el cuestionario como instrumento que estuvo ordenado de forma técnica para el cual tuvo una medición con escala Likert; como resultado se comprobó la hipótesis y se pudo demostrar que la administración y la seguridad turística en la ciudad de Riobamba no se relacionan; llegando a la conclusión que se debe diseñar estrategias de gestión de la seguridad turística mejorada en la ciudad de Riobamba.

De acuerdo a Vélez et al. (2020) buscaron especificar el grado de satisfacción que perciben los turistas nacionales y extranjeros respecto a la implementación de herramientas de ayuda en la región de Guayas, Ecuador, a través de una investigación transversal con un diseño de investigación que no incluye experimentación, fue de enfoque cuantitativo y descriptivo, la selección aleatoria incluyó a 384 visitantes de diferente países e incluido ecuatorianos que pudieron visitar el lugar; en la encuesta realizada, se encontró que un alto porcentaje de turistas (94,70%) considera importante la disponibilidad de canales de comunicación basados en tecnologías, lo que puede influir significativamente en su satisfacción y lealtad hacia los servicios turísticos, llegando a la siguiente

conclusión que los turistas valoran positivamente la implementación de puestos automatizados digitales para auto ayuda que estén ubicados en ciertos lugares que sean accesibles en la Provincia de Guayas, contribuyendo a la mejora es gestión de información turística , teniendo en cuenta que se mejoraría la comunicación en gran sector y , por ende repercutirá positivamente en la satisfacción y fidelización de los visitantes de Guayas, Ecuador.

De acuerdo a Ttito (2023), en su estudio buscó determinar la calidad de los servicios brindados y seguridad de turistas en el recorrido denominado Inca Jungle, en el año 2022. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo, utilizando un análisis de fundamento descriptivo y un diseño transversal no experimental. Se aplicó un cuestionario a 384 turistas para obtener datos. Se aplicaron cuestionarios que fueron validados por especialistas y se verificó su confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados apuntaron a un existente lazo entre las variables y se concluyó un gran porcentaje de turistas (88.28%), calificaron que la seguridad de viaje de la Ruta Inca Jungle como baja y solo un menor porcentaje (11,72%) la calificó como media. Se llegó a la conclusión de que hay una relación muy sólida y positiva entre las variables en cuestión, por consiguiente, se concluyó que una gran proporción de la muestra considera que la seguridad de los turistas está en un nivel bajo, considerando que este recorrido es potencial se debería tener una mayor preocupación de seguridad.

Según Condori y Apaza (2022), en su investigación analizaron la sensación de seguridad de los turistas en la ruta Vinicunca, Cusco 2021; utilizaron un análisis que fue descriptivo y sin diseño experimental, tuvieron una muestra de 120 personas tanto turistas como excursionistas; en los resultados que se obtuvieron a través de cuestionarios, se determinó que de acuerdo a la dimensión de seguridad se observó que el 58% de los encuestados catalogaron al indicativo de daño físico como muy malo, teniendo solo que el 22% lo considero como bueno, por lo tanto el 16% consideró como constante o regular, mientras que sólo el 5% indicó que es considerado como muy bueno; Se concluyó que los turistas experimentan daños físicos, ya sea de naturaleza leve o permanente, durante su visita a la Montaña de Colores por falta de herramientas adecuadas y necesarias para garantizar la seguridad de cada visitante.

Bolaños (2021) buscó determinar si la gestión estratégica de la seguridad del pueblo de la región de Callao es relevante para la seguridad del país en el período 2017-2018. Su estudio fue de diseño no experimental, transversal y correlacional; con 97 efectivos, fueron seleccionados por muestreo simple utilizando un cuestionario tipo Likert como instrumento utilizado para los efectivos de seguridad ciudadana del Callao. Según la opinión general de los encuestados, el 1% está completamente de acuerdo con el resultado de la variable seguridad nacional, el 11,3% está de acuerdo y el 38,1% es neutral. Por otro lado, el 28,9% estuvo en desacuerdo y el 20,6% en total desacuerdo. Así mismo, se concluyó que es esencial destacar que la seguridad ciudadana no se limita únicamente a una táctica para combatir el crimen organizado y otros problemas sociales, sino que también implica el desarrollo de programas colectivos de trabajo, así como la seguridad ciudadana implica el cumplimiento de reglamentos está diseñado para combatir el crimen porque uno de los objetivos es mantener a todos a salvo.

Aspajo y Sicard (2020) propusieron establecer la percepción del consumidor sobre la seguridad turística en los sitios turísticos ubicados en la carretera Iquitos, Nauta durante el año 2019; siendo un diseño no experimental, descriptivo y correlacional; conformado por 334 turistas nacionales y extranjeros que visitaron los sitios de turismo y esparcimiento de El Encanto de Laguna, La Jungla y Quistococha, utilizaron como herramienta un cuestionario. Teniendo como resultado se encontró que el 60% de los encuestados no vio personal de seguridad durante su visita en el recreo, mientras que el 40% de los encuestados si percibió la presencia de personal de seguridad durante su estancia en el lugar recreativo; por lo tanto, se concluyó que la atención que ofrece el personal de seguridad es regular y que se debería implementar mayor presencia de cámaras de seguridad en los recreos turistas y una mejor gestión de seguridad.

En el año 2018, Ruiz y Tello (2020) Propusieron investigar la conexión que hay entre la seguridad turística y la calidad de los servicios turísticos en el distrito de Sauce de la provincia de San Martín, llevaron a cabo un estudio que consistió en un estudio no experimental, descriptivo y correlacional. La selección de participantes se conformó en la muestra teniendo en total 384 turistas, tanto locales como extranjeros, que hicieron una visita en el destino turístico, se observó que la seguridad turística se ha incrementado en un 39% con una inclinación hacia niveles

elevados con el 47%, índices que se midieron de acuerdo a la percepción de los visitantes, se concluyó que las buenas medidas de seguridad que se llevan a cabo en el destino ha sido mantenida y aumentada en gran parte debido a la implementación de buenas medidas de seguridad, incluyendo la adecuada información proporcionada y las facilidades existentes en el lugar .

Con respecto, al término de Seguridad Turística existen distintos enfoques posibles para su estudio, en este caso se centrará en la intención del visitante de tener un desplazamiento seguro y satisfactorio, en el cual pueda disfrutar al máximo y sin contratiempos. Con este fin, se buscará desglosar el concepto de turismo, conscientes de que la suma debe dar como resultado un enfoque de seguridad turística orientado hacia la satisfacción del visitante que los destinos deben ofrecer.

Abraham Maslow (1943) es reconocido por su modelo más famoso en la historia, estableció una estructura de clasificación en orden jerárquico sobre las necesidades que toda persona necesita, lo dividió en niveles. Estas necesidades son; las fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización.

En el ámbito de las necesidades fisiológicas, son aquellas de naturaleza biológica y que se relacionan con la continuidad de la vida; incluyen bases fisiológicas de vital importancia para la vida, tales como la respiración, el sexo, la ingesta de agua y alimentos y la necesidad de refugio.

Cuando se van cumpliendo las anteriores en consecuencia surge un siguiente nivel de necesidades orientado a la seguridad personal y a la protección; entre estas se incluyeron aspectos como la seguridad física, laboral, económica, familiar, de salud y de propiedad privada, entre otros. Cuando las demás necesidades están en ciertamente cubiertas, se presenta un nivel superior de necesidades de afiliación, que se enfoca en la necesidad de amor, afecto y sentirse aceptado a un grupo social determinado. Se orientan con el deseo de afecto, amistad, sentimiento de pertenencia a una comunidad o grupo social y el deseo de constituir una familia.

A medida que se presentan más necesidades surge la necesidad de reconocimiento, este se centra en la autoestima, en la autoconfianza, en la valoración personal, el logro y el respeto hacia los demás. En la cúspide de la pirámide de necesidades se encuentran las de autorrealización, se define a la

necesidad de una persona por hacer y ser alguna actividad logrando su máximo potencial, vinculado al desarrollo personal aprovechando todas sus habilidades.

Al vincular la seguridad turística con la teoría de Maslow, se puede entender que la satisfacción del visitante depende en gran medida de la satisfacción de sus necesidades de seguridad; Maslow menciona que la seguridad es una necesidad básica, fundamental para garantizar que los turistas se sientan protegidos y libres de alguna amenaza o peligro durante su experiencia de viaje. Existen medidas que contribuyen a una mejor satisfacción en el desplazamiento de los turistas que generan confianza y sensación de bienestar, lo que a su vez fomenta la repetición de visitas y la confirmación positiva del destino; no solo es importante velar por la seguridad física de la persona sino también la seguridad psicológica y emocional, ya que de esta forma los turistas podrán sentirse libres de preocupaciones y tensiones durante su viaje, lo que traerá consigo una experiencia gratificante.

Según Abukhalifeh y Chandran (2020) mencionan que la seguridad y la protección son elementos esenciales para asegurar una experiencia de alta calidad para los visitantes en la industria de viajes. En consecuencia, alcanzar la excelencia en esta industria implica la integración de estándares sólidos de seguridad y protección. Esto implica una colaboración estrecha entre las autoridades de la industria de viajes, las autoridades gubernamentales, los medios de comunicación, los servicios de apoyo y otras asociaciones no gubernamentales en todos los aspectos relacionados con la calidad del servicio.

Según Rosado et al. (2021) la seguridad es un aspecto fundamental que se debe tener en cuenta para el correcto desarrollo turístico de un lugar, por lo que es necesario planificar medidas de protección preventivas, correctivas y de mejora, que velaran por el bienestar común tanto para los turistas como para los residentes locales.

De acuerdo con Menchero Sánchez (2020), la seguridad turística está estrechamente relacionada con la estabilidad de un destino, la cual requiere una coordinación efectiva a nivel regional y local. La estabilidad política también puede abordar problemas como la informalidad y la delincuencia. Además, la diversidad de productos turísticos puede ser beneficiosa para el turismo en este sentido.

Pimentel de Oliveira (2020) hace referencia que la seguridad turística consiste en una serie de acciones planificadas conjuntamente para garantizar el funcionamiento

adecuado del sistema turístico, tanto en situaciones cotidianas como inesperadas. La seguridad turística implica la capacidad de la industria turística de recuperarse y adaptarse ante situaciones adversas, ya sean de índole social, económica o ambiental, y esta capacidad debe ser aplicada a los destinos turísticos.

Según Tanuwijaya y Supriyanto (2022), la falta de seguridad turística se deriva de diversos factores que emergen a los turistas que visitan un área específica. En primer lugar, se observa una incidencia significativa de pérdida de pertenencias por parte de los turistas. En segundo lugar, existe una carencia de servicios básicos, como baños para turistas y áreas designadas para el almacenamiento de pertenencias de los visitantes. Asimismo, la falta de restaurantes o tiendas que ofrecen accesorios turísticos también contribuyen a la falta de seguridad percibida. Asimismo, la disponibilidad limitada de lugares de interés turístico agrava aún más la situación. Estos factores en conjunto generan preocupaciones en términos de seguridad para los turistas que visitan la zona en cuestión.

Según Barliza (2021), sostiene que la seguridad turística abarca la protección del turista, incluyendo a los ciudadanos del mismo país y de otros países. Mediante una protección completa que incluye su bienestar físico, psicológico, económico, así como el de todos los participantes que intervienen en la cadena de servicios turísticos y en el ambiente donde se desarrolla la actividad.

Las dimensiones de la primera variable son tres descritas a continuación:

Según Rodríguez et al. (2020) la dimensión de la integridad física hace sentido a la condición de tener un cuerpo sano y en estado óptimo, que va en relación con el derecho de protección física que toda persona tiene, el cual se encarga de proteger a la persona de cualquier tipo de agresión que pueda causarle algún daño, lesión o dolor, entendiéndose que está ligado al derecho a la vida.

Según Gabriel y Solimar (2020), los medios de comunicación desempeñan un papel significativo al informar sobre incidentes que resaltan la integridad física de los turistas. La divulgación frecuente de asaltos, agresiones, tiroteos e incluso asesinatos crea una imagen desfavorable en la mente de aquellos que consideran un lugar en particular. La manera en que los medios cubren estos incidentes de seguridad puede generar preocupaciones y percepciones negativas sobre el destino turístico.

Según Almansa (2020) en relación al indicador de Iluminación de espacios, se entiende por la existencia de una planificación de una red de distribución eléctrica en espacios privados y públicos, tomando en cuenta el nivel de brillo adecuado para vialidades diarias en mercados, plazas, espacios abiertos etc. En ocasiones se presta una mayor atención a los espacios públicos que requieren bombillas, farolas con una mayor durabilidad en iluminación para un mejor desplazamiento, coincidiendo con la renovación de la iluminación en atractivos paisajísticos.

En relación al indicador de Cámaras de seguridad entendiéndose como un dispositivo que es utilizado para registrar personas o actividades que ocurren en un espacio, Lio (2019) afirma que el uso de videovigilancia es una medida de seguridad que va de la mano con las autoridades competentes como las municipales, siendo un actor clave para una buena administración y control de actividades ilegales o delictivas en una zona determinada o una comunidad, además el uso de cámaras de seguridad se convierte en una herramienta de gran relevancia y preferencia para la seguridad y el bienestar general.

Con respecto al indicador de Personal de seguridad; Veloz y Rodríguez (2023) sugieren que la presencia de guardias de seguridad, vigilantes, serenazgos o casetas de vigilancia cumplen funciones de protección y acción que se utilizará como herramienta de solución para detener la delincuencia, vandalismo, etc. Cumpliendo así un rol importante y necesario en la sociedad, trabajando de la mano con la policía nacional para contrarrestar la inseguridad ciudadana.

Se puede entender que la integridad física hace referencia a la seguridad que se debe brindar a los visitantes de un destino turístico, este es importante al momento de evaluar el potencial de un destino turístico, ya que la inexistencia de la seguridad física puede desalentar a los visitantes y repercutir en el turismo. Los indicadores de iluminación de espacios, cámaras de seguridad y personal de seguridad son herramientas clave para garantizar la integridad física de los visitantes, lo que a su vez garantiza una experiencia turística segura y satisfactoria, de esta forma se puede contribuir a un turismo accesible.

De acuerdo a Soto (2023) la dimensión de la integridad psicológica se enfoca en la atención completa del estado mental de las personas lo cual incluye la capacidad de gestionar su propio estado mental y datos cerebrales, de modo que

la información sea privada y no pueda ser leída, compartida o manipulada por terceros sin el consentimiento del individuo; es importante que las personas puedan contar con un ambiente privado y seguro que les permita salvar su fe, identidad, dignidad y autonomía sin sentirse coaccionados, amenazados o vulnerados.

Según Al Abri et al. (2023), la integridad psicológica de los visitantes o turistas desempeñan un papel fundamental en su percepción y experiencia de un destino, las emociones que experimentan en relación con un lugar en particular tienen un impacto significativo en su actitud y comportamiento, durante las actividades turísticas, los turistas pueden experimentar una amplia gama de emociones, que van desde la alegría y la felicidad hasta el disgusto y la tristeza, dependiendo del tipo de turismo y las experiencias vividas, así como la familiaridad que poseen con un destino, influyen en su actitud, intenciones y percepción general.

En relación al indicador de seguridad personal, según Valarezo et al. (2020) esta se relaciona con las experiencias de aprendizajes que toda persona obtiene desde niño, donde se construye las creencias, los valores y autoestima; que conlleva al fortalecimiento del sistema de pensamiento y la toma de decisiones para poder expresar lo que uno siente, quiere y necesita, presentando conformidad o inconformidad respecto a alguna situación.

Por otra parte, respecto al indicador de sentimiento de seguridad, Villaplana y Megías (2022) mencionan que las personas tienden a tener preocupaciones ante posibles situaciones que ponen en riesgo su integridad, siendo el sentimiento de seguridad un factor decisivo en situaciones excepcionales, que están relacionados con el entorno de las personas, implicando que las personas se tengan confianza en uno mismo y en lo que da como persona, también se considera que para que exista una seguridad colectiva el gobierno debe presentar servicios de emergencia, una infraestructura adecuada y una capacidad de respuesta rápida, para la tranquilidad de todos los miembros de la sociedad y el deber de salvaguardarlos .

Por otra parte, Lovón y Retes (2020) mencionan que la Comodidad del turista está relacionada con la sensación de confort y tranquilidad durante su estadía en un destino turístico, muchas veces se produce cuando la atención hacia el visitante es a través de un discurso familiar y amable y se establece un vínculo amistoso con el visitante. En este sentido, la comodidad no solo se ve en el confort físico, sino también se presenta con la atención y servicio brindado, lo que hará que la

experiencia sea satisfactoria con una probabilidad de recomendación o retorno al lugar visitado.

Se entiende que la seguridad turística también está relacionada con la psicología de los visitantes, si un visitante se siente inseguro podría experimentar un estrés psicológico, lo cual hará que su viaje no sea pleno. Respecto a ello, la integridad psicológica es la protección de todas las capacidades motrices, emocionales, mentales e intelectuales, que a su vez se refiere al hecho de no ser obligado o manipulado mentalmente contra su voluntad, los visitantes deben sentirse cómodos y con la confianza de sentirse seguros en el desplazamiento del destino visitado. Los destinos turísticos deben tomar medidas para garantizar una experiencia turística segura y satisfactoria en todas las dimensiones de la seguridad turística.

De acuerdo con Leo y Sánchez (2021) la integridad económica se ve fuertemente influenciada por factores institucionales como la transparencia, la ética y la integridad en la elaboración de políticas económicas. Estas políticas buscan cada vez más reducir el riesgo de corrupción y delitos financieros asociados, es crucial resaltar que el cumplimiento de los requisitos legales establecidos previamente es fundamental para prevenir actividades ilegales. Por consiguiente, la gestión adecuada del riesgo legal puede ayudar a reducir las consecuencias negativas asociadas a los delitos financieros.

Öcal et al. (2023) la integridad económica de los turistas se refiere a la condición en la cual los individuos que participan en actividades turísticas pueden disfrutar de la libertad económica y tener garantizados sus derechos económicos. Esto implica que los turistas tienen la capacidad de tomar decisiones económicas libremente y que su propiedad y derechos están protegidos por la ley.

Además, Gómez y Paz de Torres (2020) la transparencia debe tener límites definidos para poder generar confianza entre personas, así evitar un mal uso de los recursos que sean pertinentes. Si bien la transparencia desempeña un papel crucial en la percepción de integridad y confiabilidad, así como en la confianza en las instituciones, es secundaria en comparación con la importancia de estar siempre del lado de la justicia.

Según Hollyer et al. (2019), la transparencia implica la divulgación de información abierta y accesible, pero no garantiza la eliminación total de

comportamientos inapropiados. No obstante, fomentar la responsabilidad y facilitar la identificación y prevención de conductas incorrectas.

Asimismo, Soengas et al. (2023), la credibilidad es un atributo complejo y multidimensional que abarca diferentes aspectos como la confianza, independencia, autenticidad y transparencia. Su valor es subjetivo y puede verse afectado por diversas circunstancias, por lo que no es un valor fijo o absoluto, sino temporal y susceptible de ser influenciado por múltiples factores. En consecuencia, alcanzar, mantener o perder la credibilidad depende de una progresión de factores que deben ser considerados cuidadosamente.

Por otra parte, Quintero (2021) mencionó que la eficiencia no es sinónimo de resultados de alto nivel, aunque estos resultados siempre lo avalan, sino que refleja la relación óptima de los resultados alcanzados con los recursos gastados en estos resultados. Por lo tanto, en la búsqueda de la eficiencia, lo más importante es manejar adecuadamente la relación entre ellos.

Xiaorong et al (2022) nos indica que, en el sentido económico, la eficiencia generalmente se refiere a cómo obtener el máximo beneficio y como obtener el alcance de los posibles beneficios económicos utilizando la menor cantidad de factores posible, primero considerando la relación insumo-producto entre el trabajo y el insumo de capital.

Así mismo la integridad económica también es parte de la seguridad turística, ya que se relaciona en base a la honestidad y confiabilidad que se puede encontrar en las instituciones que están en un destino turístico, garantizando que los visitantes no sean engañados o explotados en sus transacciones económicas mientras están de viaje, esto significa que deben recibir precios razonables, justos y transparentes en relación a los productos o servicios turísticos, optando por tener una buena relación con cada visitante y generando una gran experiencia.

Según Paladines et al. (2020) afirman que la satisfacción del turista ocurre cuando la experiencia supera sus expectativas, mientras que la insatisfacción se produce cuando su experiencia no cumple con sus expectativas. Sin embargo, en muchas ocasiones, las expectativas del turista están limitadas a la información que puede recopilar de publicaciones en redes sociales, páginas web y otros medios, lo que puede dar lugar a expectativas limitadas en cuanto a los servicios turísticos.

Las dimensiones de la segunda variable son dos descritas a continuación:

Sánchez et al. (2021) mencionan que las expectativas de los visitantes son aquellas percepciones, creencias y suposiciones sobre un destino o un servicio turístico antes de su visita, hay factores secundarios que pueden influir en las expectativas del visitante, como la localización geográfica adecuada, la infraestructura, la accesibilidad y la calidad del servicio. Estos factores secundarios también pueden contribuir a determinar las motivaciones turísticas y, por lo tanto, influir en las expectativas de los turistas.

Francis et al. (2021) se refieren a variables sociológicas, como los factores externos que surgen de las expectativas del visitante, como las normas sociales, las influencias culturales y las experiencias previas de otros turistas. Por otro lado, las variables psicológicas se refieren a los aspectos internos y subjetivos del individuo, como sus creencias, valores, personalidad y emociones, que también influyen en la formación de expectativas.

Por otro lado, De Mingo (2020) menciona que el deseo consiste en la búsqueda de lo diverso que las personas se cuestionan al momento de alguna elección, también está relacionado con lo que las personas anhelan, incluso puede incluir la nostalgia por algo que se siente como perdido o ausente. Asimismo, está entrelazado con el deseo de querer experimentar algo que se acerque a la realidad, el turista debe confiar en que sus expectativas se cumplirán al menos en cierta medida, en lugar de tener miedo.

Según la American Psychological Association (2019) define la motivación como el impulso que lleva a las personas a actuar y puede ser tanto consciente como inconsciente. Es importante distinguir entre las fuerzas motivadoras internas y los factores externos, como las recompensas o los castigos, que pueden influir en el fomento o desaliento de ciertos comportamientos.

Ullah et al. (2022) mencionan que las motivaciones de los turistas pueden verse en dos categorías principales: el deseo de escapar y el impulso de explorar. Los visitantes eligen viajar porque están impulsados internamente o se sintieron beneficiados por las características de los destinos.

Según Chalvi y Leshchynsz (2020) mencionan que las recomendaciones en el ámbito turístico se refieren a las orientaciones o consejos proporcionados a los viajeros, así como los sistemas de recomendación facilitan las tareas de los usuarios y aumentan así las ventas. Por lo tanto, este tipo de sistemas se utilizan

ampliamente para vender productos, ver películas, vender tours, recomendar conferencias, etc.

Se entiende que la expectativa del visitante es un punto a favor del turismo, ya que a través de la expectativa que se llevará el visitante podrá formar una opinión sobre el lugar y así poder recomendarlo; los indicadores de deseo, motivación y recomendaciones son esenciales para crear una experiencia positiva en el visitante, por lo que también será necesario establecer medidas de seguridad adecuadas en los destinos turísticos, creando un ambiente acogedor y amigable para que los turistas puedan disfrutar de su visita sin preocupaciones.

Liébana (2019) hace sentido a la experiencia del destino turístico como un conjunto de vivencias y percepciones que tienen los turistas al visitar un lugar, lo que incluye tanto aspectos materiales como emocionales y subjetivos, las expectativas previas de los visitantes pueden influir en su experiencia y, por tanto, en su grado de satisfacción, compromiso y fidelidad hacia el destino. De esta forma, la experiencia turística puede ser un factor importante en la promoción y consolidación de un destino turístico.

Vucenovic et al. (2020) mencionan que la experiencia del destino turístico es resultado de la interacción entre el turista y el entorno, y puede ser influenciada por factores como la calidad de los servicios, la autenticidad cultural, la seguridad, la hospitalidad y el cumplimiento de las expectativas del visitante.

De Brito et al. (2020) indica que la hospitalidad está relacionada con las emociones que puede sentir el visitante, lo que incluye términos de estado de ánimo, emoción, sensibilidad y afecto; sentimiento de sentirse en casa que está asociado a experiencias, sentimientos, historia, autenticidad con el lugar y participación comunitaria, estos factores influyen en las experiencias de los turistas sobre su atracción por un destino porque evocan emociones en los turistas con la sensación de estar en casa.

Pereira et al. (2020) dan a conocer que la investigación de hospitalidad relacionada con el turismo se centra en su papel en estos estudios, el requisito de hospitalidad era hospitalidad, en sentido estricto, la interacción social entre los individuos involucrados en el acto de recibir.

Ramírez (2020) se refiere a la confianza como relación en sentido a la credibilidad y seguridad que se debe tener entre los turistas y proveedores de

servicios turísticos, implica que exista un clima de confianza, tranquilidad y transparencia en la oferta de servicios, de manera que los visitantes se sientan seguros y confiados al adquirir algún producto o servicio durante su desplazamiento en el destino turístico, además mediante la confianza se logran establecer vínculos que al final se convierten en la fidelidad del visitante y en una forma de atraer nuevos turistas al destino.

Según Martínez y Boujrourf (2020) la accesibilidad se puede entender como una condición factible y accesible, que responde a las necesidades que el entorno, productos, bienes, servicios, objetos y herramientas presenten; en definitiva la accesibilidad para todos debe garantizar la seguridad, comodidad y la autonomía de las personas, permitiendo que puedan disfrutar y hacer uso completo y efectivo de las opciones turísticas, teniendo en cuenta la igualdad de oportunidad para los visitantes en cualquier destino turístico.

Según Kranioti et al. (2022), la gestión de la accesibilidad turística plantea un desafío en dos niveles: microeconómico y macroeconómico. En el nivel microeconómico, implica que los visitantes deben tomar decisiones óptimas al elegir entre una amplia variedad de destinos disponibles dentro de un período de vacaciones determinado. Por otro lado, en el nivel macroeconómico, desde la perspectiva de la política y la gestión del turismo, implica optimizar la accesibilidad y desarrollar infraestructuras de transporte que respalden y fomenten el gasto turístico.

Según Botero et al. (2021) la atención recibida se enfoca en el ofrecimiento de una atención adecuada respondiendo a las necesidades que requieren las personas en el sector turístico, ocasionalmente siguiendo protocolos que establezcan una serie de actividades y condiciones que los proveedores de servicios turísticos tienen en sus servicios, se entiende por proveedores a los establecimientos de alojamiento, alimentación, transporte y guías, estos servicios turísticos deben poner en práctica una atención adecuada; logrando garantizar una experiencia grata para los turistas .

Por último, Ortega y Chamorro (2022) mencionan que el precio en relación al turismo está influenciado por factores económicos, sociales y culturales, existen procesos de fijación de precios de dichos bienes culturales públicos suele estar determinado por criterios sociales más que estrictamente económicos. Por otro

lado, si los turistas perciben que la seguridad es deficiente o que su experiencia en el destino no cumple con sus expectativas, es probable que no estén dispuestos a pagar un precio elevado.

Se considera que las experiencias de los visitantes son cruciales en la industria del turismo porque afecta la satisfacción y lealtad de los visitantes. Esta dimensión incluye varios indicadores relacionados con la hospitalidad, confianza, accesibilidad, atención recibida y los precios, por lo que es muy importante que los visitantes se sientan cómodos cuando adquieren servicios de viaje y disfrutan del alojamiento y demás servicios, por lo que los proveedores de servicios deben trabajar duro para construir relaciones de confianza con los visitantes.

Según Majid et al. (2021), una experiencia inolvidable en un destino implica que el visitante experimente momentos únicos y significativos durante su estadía, lo que genera una conexión emocional con el lugar. Esta experiencia también puede promover un sentimiento de pertenencia, ya que el turista se identifica y establece vínculos con los grupos y la comunidad local del destino.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

Arias et al. (2022) define la investigación básica como el estudio de los fundamentos y las causas de un evento, proceso o fenómeno específico, reconocida también como investigación teórica, se centra en el examen de fenómenos naturales o relacionados con la ciencia pura, sin necesariamente tener una aplicación o uso práctico inmediato, no se dedican a resolver problemas prácticos de interés inmediato, se extraerán resultados y conclusiones científicas y lógicas al respecto. Además de ampliar el horizonte del conocimiento, juega un papel fundamental en el desarrollo de investigaciones aplicadas y sienta las bases para numerosos estudios de aplicación práctica.

La investigación es básica ya que generará nueva información, así mismo se ampliará los conocimientos que actualmente existen.

3.1.2. Diseño de investigación:

- Según Arias y Covinos (2021) el diseño no experimental se caracteriza por la ausencia de impulsos o circunstancias manipulativas a las que se exponen las variables de estudio; en este tipo de diseño, los sujetos de análisis son evaluados en su entorno natural, sin modificar ninguna situación, y las variables que están siendo estudiadas no son manipuladas. En el contexto de este diseño se pueden identificar dos categorías, transversal y longitudinal, y la distinción entre ambos radica en el momento o período de tiempo en el que se lleva a cabo. De acuerdo a lo mencionado, lo transversal, según Arias et al. (2022), es cuando los datos se recolectan en un único momento durante un período de tiempo determinado. Es similar a tomar una fotografía o una radiografía para describir una situación que luego se analiza en el

estudio. Este tipo de estudio puede tener un alcance investigativo, descriptivo y relevante.

De acuerdo a Tomas (2021) los estudios correlacionales implican establecer una relación o coincidencia entre dos variables, lo que permite utilizar esa relación como base para predecir el valor de una variable a partir de la otra. Sin embargo, es esencial tener en cuenta que los estudios correlacionales no pueden realizar predicciones sobre las causas que subyacen a esa relación. Si dos variables están correlacionadas, se pueden realizar inferencias sobre cómo un cambio en una variable puede estar relacionado con un cambio en la otra variable. Esta capacidad puede resultar útil para hacer estimaciones o pronósticos en contextos específicos. No obstante, es importante reconocer que las conexiones por sí solas no establecen una relación causal directa entre las variables.

En este caso, la seguridad turística es la variable independiente aquella que se observará y se medirá para determinar la relación con la variable dependiente, la satisfacción del visitante. El estudio se aplicará a los visitantes del distrito del Callao, además de turistas nacionales e internacionales que visiten los sitios turísticos del distrito del Callao con diversos propósitos turísticos o recreativos.

3.1.3. Enfoque de la investigación: El enfoque cuantitativo, según Niño (2019), se relaciona con la cantidad y, por lo tanto, se basa principalmente en la medición y el cálculo. En términos generales, busca medir variables en función de magnitudes. Históricamente, se ha aplicado con éxito en investigaciones de naturaleza experimental, descriptiva, explicativa y exploratoria, aunque no de manera exclusiva. De esta manera la presente investigación busca establecer la relación que existe entre la seguridad turística y la satisfacción del visitante para determinar la relación entre dos variables.

3.2 Variables y operacionalización

La presente investigación tiene como variables la seguridad turística y la satisfacción del visitante.

• **Definiciones Conceptuales:** Según Barliza (2021), sostiene que la seguridad turística abarca la protección del turista, incluyendo a los ciudadanos del mismo país y de otros países. Mediante una protección completa que incluye su bienestar físico, psicológico, económico, así como el de todos los participantes que intervienen en la cadena de servicios turísticos y en el ambiente donde se desarrolla la actividad.

Según Paladines et al. (2020), afirman que la satisfacción del turista ocurre cuando la experiencia supera sus expectativas, mientras que la insatisfacción se produce cuando su experiencia no cumple con sus expectativas. Sin embargo, en muchas ocasiones, las expectativas del turista están limitadas a la información que puede recopilar de publicaciones en redes sociales, páginas web y otros medios, lo que puede dar lugar a expectativas limitadas en cuanto a los servicios turísticos.

• **Definiciones Operacionales:** La seguridad Turística, se refiere a una variable independiente que comprende la protección física, mental y económica del visitante, para salvaguardar la integridad del mismo, asimismo evitar los niveles de riesgo que provoquen convertirse en víctima de actos delictivos u otros que atenten contra la vida de las personas.

Satisfacción del visitante, se refiere a una variable dependiente que se alcanza cuando la experiencia vivida por el visitante supera sus expectativas previas, es importante tener en cuenta que las expectativas del visitante suelen estar influenciadas por la información que obtienen a través de diferentes plataformas, lo que puede resultar en expectativas más bajas en relación a los servicios turísticos. Por lo tanto, la satisfacción del visitante se logra cuando la experiencia supera esas expectativas, brindando un nivel de servicio y calidad que cumple o incluso excede las expectativas iniciales del visitante.

La variable seguridad turística será medida a través de tres dimensiones constituidas por integridad física; siendo los indicadores, iluminación de espacios, cámaras de seguridad y personal de seguridad; integridad psicológica teniendo como indicadores a la seguridad personal, sentimiento de seguridad y comodidad. Como última dimensión tenemos a la Integridad económica que cuenta con tres indicadores; transparencia, credibilidad y eficiencia.

La variable satisfacción del visitante se medirá a través de dos dimensiones cuyos son; expectativas del visitante, teniendo como indicadores, deseo, motivación y

recomendaciones; por último, es experiencia del destino considerando como indicadores a la hospitalidad, confianza, accesibilidad, atención recibida y precios.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.1.1. Población: De acuerdo con la definición de Mucha et al. (2021), la población en una investigación se refiere al conjunto de elementos que son objeto de estudio. Esta población engloba a todos los elementos considerados como relevantes para la investigación en cuestión. Resulta importante destacar que existe una limitación significativa en cuanto a la disponibilidad de datos sobre los flujos turísticos, desafortunadamente, no se cuenta con registros específicos de personas que arriban al distrito turístico Callao, por lo tanto se considera una población desconocida.

- **Criterios de inclusión:** Personas mayores de edad que estén en el rango de 18 años a más, que sean visitantes que han concurrido al distrito del Callao en el año 2023 y cuenten con una experiencia previa del destino, se consideró a ambos géneros con un grado de instrucción superior no universitaria y/o superior universitaria.
- **Criterios de exclusión:** Se aplicaron criterios de exclusión para turistas y/o visitantes que no tuvieran un conocimiento significativo o una experiencia previa en el Distrito del Callao, ya que no cumplían con los requisitos necesarios para recopilar información. Asimismo, se excluyeron turistas que no se encontraban dentro del rango de edad de 18 años a más, el cual fue establecido como parte de los criterios de inclusión para la muestra seleccionada.

3.1.2.Muestra:

Según Condori (2020), la muestra es definida como una porción representativa de una población que tiene las mismas características generales que la población. La muestra será de 384 visitantes, la cual se obtuvo por la fórmula infinita el cual es apropiado en cuanto a poblaciones desconocidas. (Ver en anexo 6)

3.1.3.Muestreo:

Por ello, en la presente investigación el muestreo es probabilístico tipo aleatorio simple.

Según Mucha et al. (2021), el muestreo probabilístico se refiere a las técnicas de estudio al azar que cumplen con la tradición de la investigación científica, la cual establece que los modelos matemáticos garantizan la equiprobabilidad en la determinación de la muestra de estudio. Esto significa que todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para formar parte de la muestra.

Unidad de análisis: Según Franco (2023), en el contexto de la investigación, los casos se refieren a las personas, lugares, cosas o acciones que están siendo observadas y son objeto de estudio. Estos casos suelen constituir la unidad de análisis, es decir, la entidad específica que se está analizando en el estudio. Por ejemplo, en el análisis de grandes encuestas, cada caso puede ser un individuo encuestado o una persona entrevistada. Además, los casos también pueden incluir registros de acciones individuales tomadas. En el caso de los análisis cuantitativos de instituciones, los casos pueden ser personas como senadores o representantes, o las decisiones adoptadas por legisladores y formuladores de políticas. En resumen, la unidad de análisis se refiere a quién o qué está siendo examinado en la investigación, y constituye el enfoque principal del estudio.

La unidad de análisis en la presente investigación serán visitantes del distrito Callao, puesto que ellos brindarán información pertinente y oportuna.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación, se utilizará la encuesta mediante un cuestionario como herramienta de investigación. El cuestionario consta de 17 ítems, que están determinados específicamente para recopilar información de visitantes que recorren el distrito de Callao en el año 2023. El cuestionario consta de 17 ítems referido a la variable independiente, Seguridad Turística, teniendo como dimensiones; la integridad física, psicológica y económica. Además, la segunda variable dependiente, Satisfacción del Visitante; teniendo como dimensiones; expectativas del visitante y experiencia del destino.

Según Salvador et al. (2021) las encuestas son un método de investigación muy utilizado; en 2019, dos tercios de las publicaciones en nuestra área de cobertura publicó artículos basados en investigaciones de encuestas. Las encuestas se utilizan ampliamente en diferentes campos de investigaciones.

Según Cisneros et al. (2022) un cuestionario como instrumento en el estudio es una herramienta de recolección. Este cuestionario consiste en un conjunto de preguntas organizadas, estructuradas y determinadas para medir o evaluar una o más variables que se definieron en relación al problema y las hipótesis planteadas en el estudio.

Por consiguiente, se llevó a cabo una prueba piloto para verificar la fiabilidad del instrumento. Según Martínez et al. (2022) hacen referencia que para el análisis que determina la fiabilidad del instrumento de medición elaborado, se determinará el coeficiente de alfa de Cronbach por cada dimensión que compone a la seguridad turística y así mismo, del cuestionario total. Dada la explicación, es importante destacar que el estudio empleó una prueba piloto en la que participaron 10 visitantes locales, además de turistas nacionales e internacionales, que visitaron el distrito del Callao. Después de esto, se calculará el coeficiente Alfa de Cronbach utilizando el software SPSS.

López et al. (2019) señala que la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado de consistencia con el que se mide una variable específica. Se determina evaluando la reproducibilidad, que implica una buena conexión entre las medidas realizadas en diferentes momentos, y la confianza, que se refiere a la precisión de las medidas en distintos momentos. El estadístico de fiabilidad del alfa de Cronbach tuvo como resultado 0.948 lo que significa que el instrumento tiene 94% de confiabilidad. (Ver en anexo 7).

Finalmente, para validar adecuadamente el instrumento seleccionado, se buscará la colaboración y participación de expertos de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo. (Ver anexo 4).

3.5 Procedimiento

En el proceso de investigación, se desarrolla un instrumento de recolección de datos que permitirá medir la variable en estudio. Se realizará

una encuesta a 384 personas para obtener los datos necesarios. Para el procesamiento de los datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los visitantes del distrito del Callao, se utilizarán las herramientas Microsoft Office Excel y el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 10.0 para Windows. Una vez que se hayan obtenido los resultados, se llevará a cabo la interpretación de cada una de las dimensiones identificadas.

3.6 Método de análisis de datos

Se llevará a cabo por medio del software estadístico SPSS, el mismo que, de manera auténtica validará los datos ingresados, por otra parte el resultado se contrasta con la presunción planteada con los que fueron analizados e interpretados.

Para el procedimiento de análisis de datos se empleará la estadística descriptiva, la cual permitirá analizar los resultados obtenidos del instrumento cuestionario aplicado a los visitantes locales, además de turistas nacionales y extranjeros; dichos resultados se presentarán en tablas de frecuencia y gráficos circulares, siendo la muestra utilizada para el estudio 384 individuos a quienes se les aplicará el instrumento cuestionario.

3.7 Aspectos éticos

Inguillay et al. (2020), consideran que los principios éticos en una investigación científica están relacionados con el avance de la verdad del conocimiento, resaltando la importancia de que todas estas acciones están respaldadas por una coherencia ética que asegure la veracidad de los hechos, los cuales estarán orientados hacia el bienestar del individuo o la sociedad en general.

Es imprescindible que todo ello tenga coherencia ética que garantice los hechos, los mismos que serán para el bien del hombre o la sociedad.

De acuerdo al código de ética de la Universidad César Vallejo (2022), el principio de beneficencia; es el deber ético que busca el bienestar de las personas que participan en una investigación, con el objetivo de obtener los mayores beneficios y reducir al mínimo los riesgos que pueden derivar en posibles daños o lesiones. Según De Haro (2020), la beneficencia se refiere a un principio ético que implica actuar en beneficio de los demás, buscando su

bienestar y promoviendo acciones que les sean favorables. Este principio ético se basa en la idea de que es nuestro deber moral ayudar y contribuir al bienestar.

No maleficencia; se refiere a la obligación de no causar daño intencionalmente. Este principio se basa en la tradición de la máxima clásica "lo primero no dañar". Según Domínguez (2019), la no maleficencia como principio ético se centra en la obligación de no causar daño y de evitar interrupciones que puedan tener consecuencias negativas para la salud y el bienestar de las personas.

La autonomía establece que las personas involucradas en la investigación tienen el derecho de decidir de manera libre si desean participar en ella o retirarse en cualquier momento que consideren adecuado. Según Jara y Echeverría (2022) se refiere al desarrollo de la capacidad de tomar decisiones y actuar de forma independiente. Klaus et al. (2020) indica que la autonomía se refiere a la capacidad de una persona para tener libre albedrío.

La justicia; siendo el principio de veracidad, justicia y responsabilidad se refiere a la importancia de llevar a cabo y difundir los resultados de la investigación científica de manera honesta, imparcial y responsable. Méndez (2022) menciona que es la búsqueda de la verdad y la memoria, así como a la obligación de revelar la a la sociedad, este enfoque implica que la justicia se relacione con el proceso de la verdad. Kieu (2023) menciona que la justicia implica el trato equitativo y el respeto a los derechos de las personas en las organizaciones, promoviendo un ambiente de trabajo justo y equitativo.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1

Tabla de frecuencia de la variable seguridad turística.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	79	20.6	20.6	20.6
	Medio	181	47.1	47.1	67.7
	Alto	124	32.3	32.3	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Tabla de frecuencia de la variable seguridad turística.

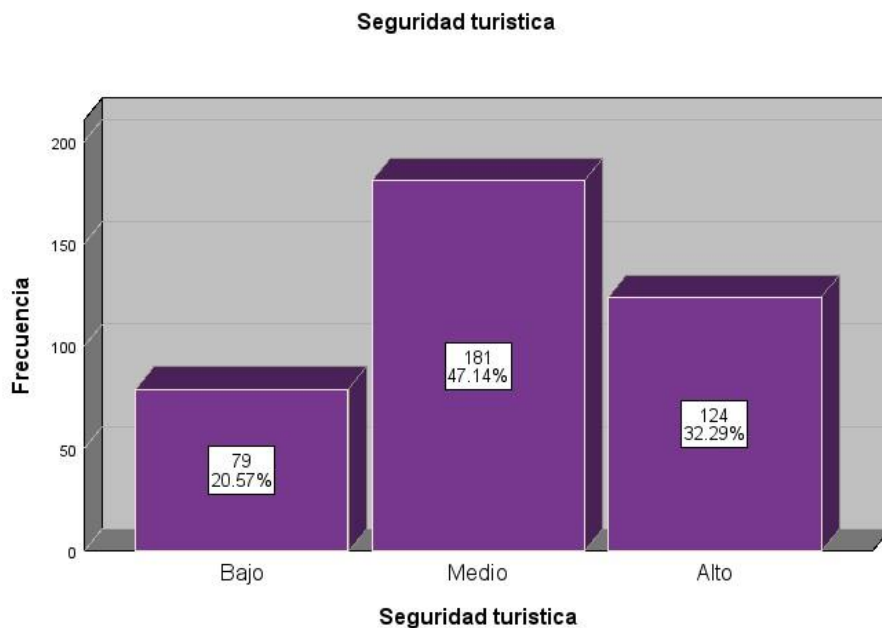


Tabla de frecuencia de la variable seguridad turística.

En la tabla 1 y figura 1 se observa que el 47,14% de visitantes del distrito del Callao perciben la seguridad turística en un nivel medio; el 32,29% lo percibe en un nivel alto, mientras que para el 20,57% lo indican como bajo.

Tabla 2

Tabla de frecuencia de la dimensión integridad física

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	192	50.0	50.0	50.0
	Medio	86	22.4	22.4	72.4
	Alto	106	27.6	27.6	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Tabla de frecuencia de la dimensión integridad física.

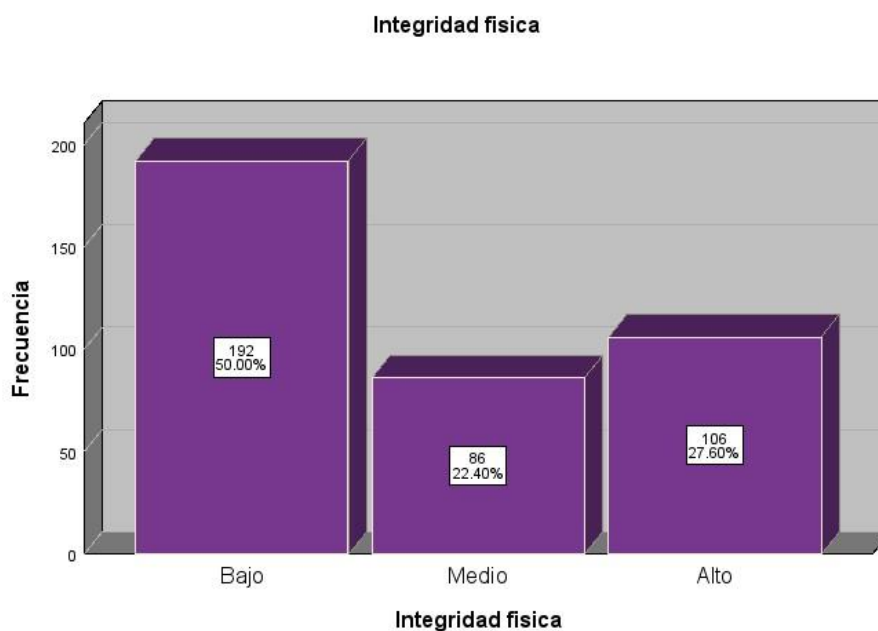


Tabla de frecuencia de la dimensión integridad física

En la tabla 2 y figura 2 se observa que el 50,00% de visitantes del distrito del Callao comprenden a la integridad física en un nivel bajo; el 27,60% lo percibe en un nivel alto, mientras que para el 22,40% lo indican como medio.

Tabla 3

Tabla de frecuencia de la dimensión integridad psicológica.

		Frecuencia Porcentaje		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	173	45.1	45.1	45.1
	Medio	109	28.4	28.4	73.4
	Alto	102	26.6	26.6	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Tabla de frecuencia de la dimensión integridad psicológica.

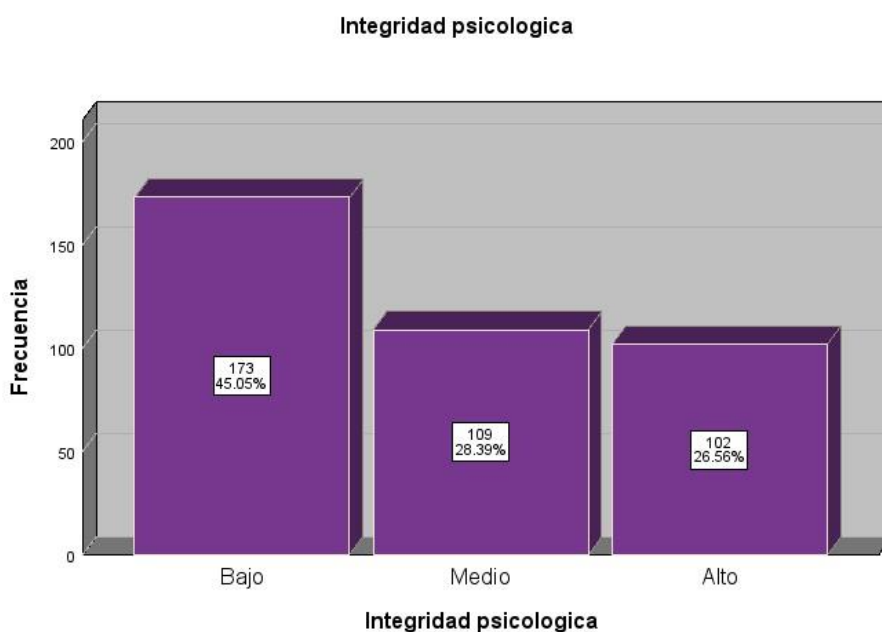


Tabla de frecuencia de la dimensión integridad psicológica

En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 45,05% de visitantes del distrito del Callao refieren a la integridad psicológica en un nivel bajo; el 28,39% lo percibe en un nivel medio, mientras que para el 26,56% lo indican como alto.

Tabla 4

Tabla de frecuencia de la dimensión integridad económica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	236	61.5	61.5	61.5
	Medio	77	20.1	20.1	81.5
	Alto	71	18.5	18.5	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Tabla de frecuencia de la dimensión integridad económica.

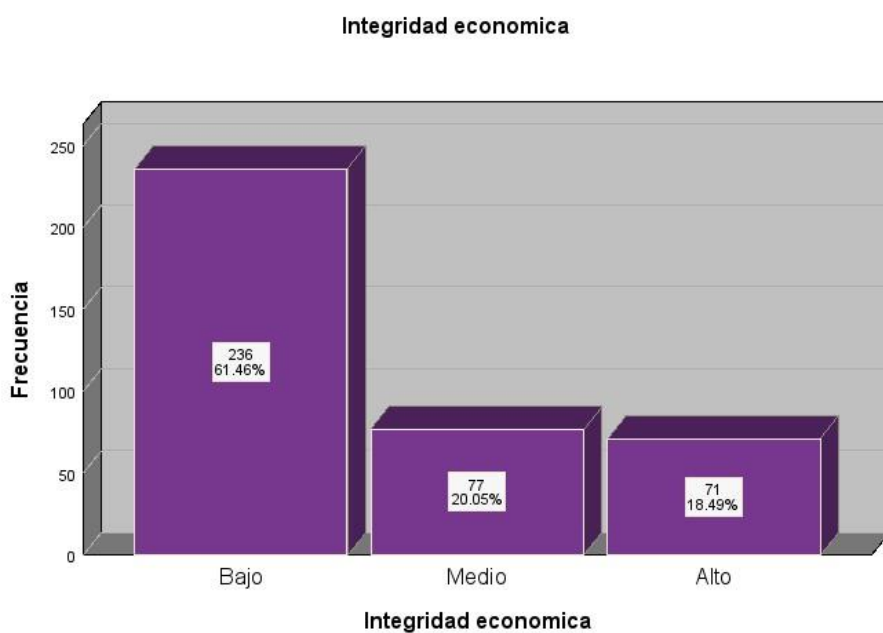


Tabla de frecuencia de la dimensión integridad económica

En la tabla 4 y figura 4 se observa que el 61,46% de visitantes del distrito del Callao observan a la integridad económica en un nivel bajo; el 20,05% lo percibe en un nivel medio, mientras que para el 18,49% lo indican como alto.

Tabla 5

Tabla de frecuencia de la variable satisfacción del visitante.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	63	16.4	16.4	16.4
	Medio	173	45.1	45.1	61.5
	Alto	148	38.5	38.5	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Tabla de frecuencia de la variable satisfacción del visitante.



Tabla de frecuencia de la variable satisfacción del visitante

En la tabla 5 y figura 5 se observa que el 45,05% de visitantes del distrito del Callao captan a la satisfacción del visitante en un nivel medio; el 38,54% lo percibe en un nivel alto, mientras que para el 16,41% lo indican como bajo.

Tabla 6*Tabla cruzada de seguridad turística.*

		Satisfacción del visitante				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Seguridad turística	Bajo	Recuento	53	23	3	79
		% del total	13.8%	6.0%	0.8%	20.6%
	Medio	Recuento	9	115	57	181
		% del total	2.3%	29.9%	14.8%	47.1%
	Alto	Recuento	1	35	88	124
		% del total	0.3%	9.1%	22.9%	32.3%
Total	Recuento	63	173	148	384	
	% del total	16.4%	45.1%	38.5%	100.0%	

Tabla cruzada de la variable seguridad turística.

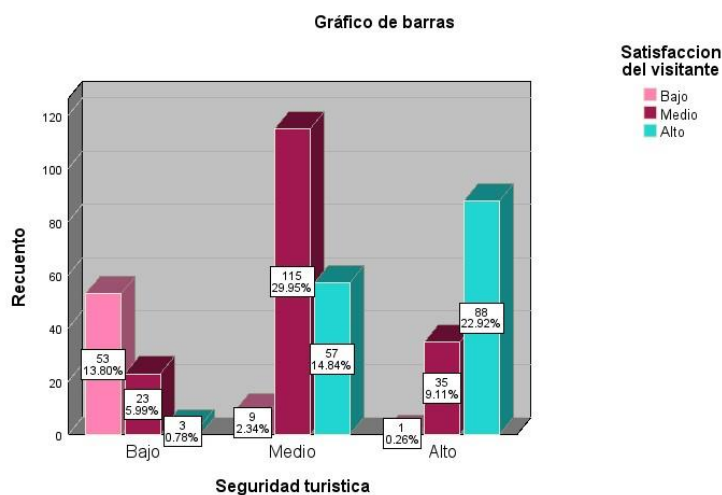


Tabla cruzada de la variable seguridad turística.

En la tabla 6, se evidencia seguridad turística se cuenta con 115 (29.9%) en un nivel medio y en un nivel alto con 88 (22.9%) de visitantes en cuanto la relación con la satisfacción del visitante.

Tabla 7

Tabla cruzada de la integridad física

		Satisfacción del visitante				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Integridad física	Bajo	Recuento	57	90	45	192
		% del total	14.8%	23.4%	11.7%	50.0%
	Medio	Recuento	5	47	34	86
		% del total	1.3%	12.2%	8.9%	22.4%
	Alto	Recuento	1	36	69	106
		% del total	0.3%	9.4%	18.0%	27.6%
Total		Recuento	63	173	148	384
		% del total	16.4%	45.1%	38.5%	100.0%

Figura de la integridad física

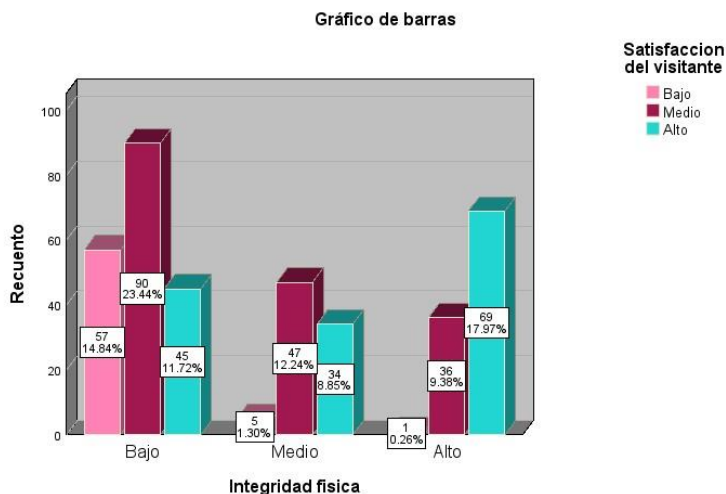


Figura de la integridad física

En la tabla 7, se evidencia que en la integridad física se cuenta con 90 (23.4%) en un nivel bajo y en un nivel alto 69 (18.0%) de visitantes sobre la relación con la satisfacción del visitante.

Tabla 8

Tabla cruzada de la integridad física

			Satisfacción del visitante			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Integridad psicológica	Bajo	Recuento	56	88	29	173
		% del total	14.6%	22.9%	7.6%	45.1%
	Medio	Recuento	5	55	49	109
		% del total	1.3%	14.3%	12.8%	28.4%
	Alto	Recuento	2	30	70	102
		% del total	0.5%	7.8%	18.2%	26.6%
Total		Recuento	63	173	148	384
		% del total	16.4%	45.1%	38.5%	100.0%

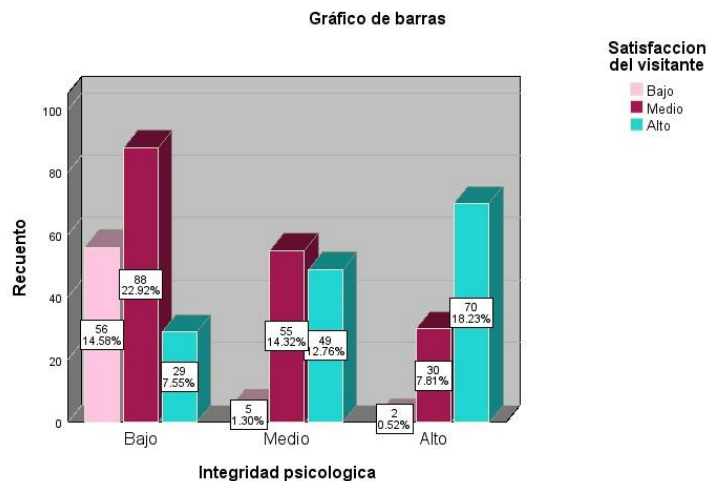
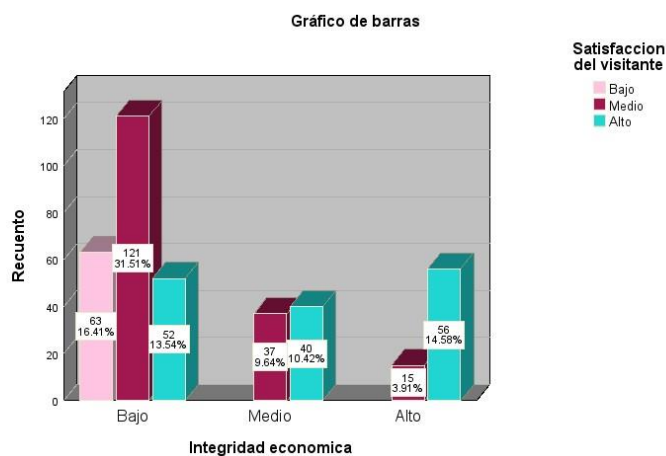
Figura de la integridad psicológica

Figura de la integridad psicológica

En la tabla 8, respecto a integridad psicológica se cuenta con 88 (22.9%) como nivel bajo y en un nivel alto (18.2%) de visitantes en cuanto a la relación con la satisfacción del visitante.

Tabla 9*Tabla cruzada de la integridad física*

		Satisfacción del visitante				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Integridad económica	Bajo	Recuento	63	121	52	236
		% del total	16.4%	31.5%	13.5%	61.5%
	Medio	Recuento	0	37	40	77
		% del total	0.0%	9.6%	10.4%	20.1%
	Alto	Recuento	0	15	56	71
		% del total	0.0%	3.9%	14.6%	18.5%
Total	Recuento	63	173	148	384	
	% del total	16.4%	45.1%	38.5%	100.0%	

Figura de la integridad económica**Figura de la integridad económica**

En la tabla 9, por último, respecto a integridad económica se cuenta con 121 (31.5%) y en un nivel alto 56 (14.6%) de visitantes sobre la relación con la satisfacción del visitante.

4.2 Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 10

Prueba de normalidad de la seguridad turística y satisfacción del visitante en el distrito del Callao.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SEGURIDAD TURISTICA	.088	384	<.001	.965	384	<.001
SATISFACCIÓN DEL VISITANTE	.099	384	<.001	.960	384	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 10 se puede observar niveles de significación de $p=0,001$ siendo los estadísticos de la prueba 0,088 y 0,099 para las variables seguridad turística y satisfacción del visitante, por lo tanto, al ser $p < 0,05$ se concluye que las variables no tienen distribución normal, siendo entonces adecuado el uso de la estadística no paramétrica para realizar el contraste de hipótesis por medio del coeficiente de correlación de Spearman.

4.2.2 Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la seguridad turística y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao.

Tabla 11

Correlación entre la seguridad turística y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao.

			Seguridad turística	Satisfacción del visitante
Rho de Spearman	Seguridad turística	Coeficiente de correlación	1.000	.628**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	384	384
	Satisfacción del visitante	Coeficiente de correlación	.628**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	384	384

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

En la tabla 11, podemos observar un valor $p=0,001$ ($p < 0,05$) con un buen nivel de confianza, por lo tanto, existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad turística y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao; así mismo, los resultados también indican la existencia de correlación moderada y directa ($r=0,628$) entre las dos variables estudiadas.

4.2.3 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la integridad física y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao.

Tabla 12

Correlación entre integridad física y satisfacción del visitante en el distrito del Callao.

			Integridad física	Satisfacción del visitante
Rho de Spearman	Integridad física	Coeficiente de correlación	1.000	.423**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	384	384
	Satisfacción del visitante	Coeficiente de correlación	.423**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	384	384

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

En la tabla 12, podemos observar un valor $p=0,001$ ($p < 0,05$) con un buen nivel de confianza, por lo tanto, existe relación estadísticamente significativa entre la integridad física y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao; así mismo, los resultados también indican la existencia de correlación moderada y directa ($r=0,423$) entre las dos variables estudiadas.

Hipótesis específica 2

Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la integridad psicológica y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao.

Tabla 13

Correlación entre integridad psicológica y satisfacción del visitante en el distrito del Callao.

			Integridad psicológica	Satisfacción del visitante
Rho de Spearman	Integridad psicológica	Coeficiente de correlación	1.000	.498**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	384	384
	Satisfacción del visitante	Coeficiente de correlación	.498**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	384	384

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

En la tabla 13, podemos observar un valor $p=0,001$ ($p < 0,05$) con un buen nivel de confianza, por lo tanto, existe relación estadísticamente significativa entre la integridad psicológica y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao; así mismo, los resultados también indican la existencia de correlación moderada y directa ($r=0,498$) entre las dos variables estudiadas.

Hipótesis específica 3

Existe relación estadísticamente significativa y directa entre la integridad económica y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao.

Tabla 14

Correlación entre integridad económica y satisfacción del visitante en el distrito del Callao.

			Integridad económica	Satisfacción del visitante
Rho de Spearman	Integridad económica	Coeficiente de correlación	1.000	.496**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	384	384
	Satisfacción del visitante	Coeficiente de correlación	.496**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	384	384

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

En la tabla 14, podemos observar un valor $p=0,001$ ($p < 0,05$) con un buen nivel de confianza, por lo tanto, existe relación estadísticamente significativa entre la integridad económica y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao; así mismo, los resultados también indican la existencia de correlación moderada y directa ($r=0,498$) entre las dos variables estudiadas.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio son fruto de un minucioso trabajo sustentado en métodos científicos cuyos pasos se siguieron cuidadosamente desde el principio. A continuación, presentamos una discusión de los resultados hallados en 384 visitantes quienes conformaron la muestra final para el presente estudio, comparando los resultados obtenidos con datos de estudios previos realizados por otros investigadores y con las teorías más importantes:

Los resultados muestran que existe una correlación moderada y directa significativa ($p < 0,05$) entre las variables seguridad turística y satisfacción del visitante en el distrito del Callao; en la tabla 1 y figura 1 se observa que el 47,14% de visitantes en el distrito del Callao perciben la seguridad turística en un nivel medio; el 32,29% lo percibe en un nivel alto, mientras que para el 20,57% lo indican como bajo. De acuerdo a ello, Ruiz y Tello (2022) en su estudio hallaron una relación significativa entre la seguridad turística y la calidad de servicio turístico, lo cual evidencia que, la calidad de servicio depende directa y significativamente de la seguridad turística, asimismo, Taris (2020) encontró que la gestión y la seguridad turística no guardan relación, sin embargo, infiere que la seguridad es parte de una necesidad importante para que el visitante se logre realizar sus actividades satisfactoriamente. Por otro lado, García y Moral (2022) en su investigación obtuvieron una correlación positiva significativa entre la satisfacción turística y el perfil de personalidad.

A su vez, Ruiz y Tello (2020) mencionan que cuando se trata de seguridad turística, muchos establecimientos o lugares no cumplen con los estándares de seguridad, las personas sienten miedo al quedarse por mucho tiempo y no se sienten muy satisfechos. Cuando se trata de primeros auxilios, es difícil brindar ayuda inmediata porque el personal no sabe cómo ayudar rápidamente. Cabe resaltar que la baja seguridad suele deberse a la falta de policía en la zona y, si bien los complejos turísticos tienen sus propios equipos de seguridad, en el cual ellos no cuentan con el personal completo y capacitado para realizar esta función.

Maslow (1943) en su jerarquía de las necesidades menciona que tiene relación con las expectativas y una de las bases importantes, es la seguridad, la cual nos indica que de esta manera podremos lograr nuestros objetivos, que, en este caso sería una experiencia adecuada de turismo. A su vez, Popovic et al.

(2018) realizaron un estudio sobre la calidad del servicio como factor de satisfacción en el cual, demostraron que la satisfacción depende de la calidad general de los servicios, los alimentos y bebidas del destino, así como el servicio de guías turísticos, la calidad del viaje y la oferta turística. Estos autores concluyeron que existe una relación positiva entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la fidelidad al destino.

Además, es indispensable mencionar que la seguridad turística es fundamental porque aumenta la confianza de las personas en sus elecciones y decisiones para visitar atractivos turísticos; asimismo, resulta que la satisfacción del turista se encuentra en un nivel medio, es decir, en la medida que los turistas no están satisfechos con su experiencia, esto tiene relación con los servicios que se brindan en el distrito del Callao y las dificultades en la relación con el personal, es decir, la atención regular, con poca información brindada a los turistas, provocó mucha atención por parte de los turistas, haciéndolos insatisfechos con su visita.

Siguiendo con los resultados entre las variables integridad física y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao, se muestra que existe relación moderada y directa significativamente ($p < 0,05$); En la tabla 2 y figura 2 se observa que el 50,00% de visitantes en el distrito del Callao perciben la integridad física en un nivel bajo; el 27,60% lo percibe en un nivel alto, mientras que para el 22,40% lo indican como medio.

En cuanto al estudio realizado por Tomé (2018) refiere que sin la seguridad vendría a ser un factor negativo para el turista ya que sin ello existe el miedo a la hora de seleccionar el destino de viaje, además, encontraron que se evidencian índices de criminalidad elevados, y que los factores más significativos del turismo son las guerras como el factor restrictivo con mayor relevancia.

Caguana et. al. (2022) resaltan que la seguridad incide en la percepción de calidad de los turistas y en la formación de la imagen de las ciudades y destinos turísticos, debido a que la experiencia turística está directamente relacionada con las emociones y sentimientos que sienten los turistas al visitar estos espacios.

Por ello se da a conocer que la integridad física en el distrito del Callao está evidenciada en un nivel bajo por parte de los visitantes, ello se debe a que existe una gran ausencia de personal de seguridad que está al cuidado de los visitantes,

así como la falta de cámaras sobre todo en cada lugar turístico donde hay mucha recurrencia.

Adicional, la integridad psicológica y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao, se muestra que existe una relación moderada y directa significativamente ($p < 0,05$); En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 45,05% de visitantes en el distrito del Callao perciben la integridad psicológica en un nivel bajo; el 28,39% lo percibe en un nivel medio, mientras que para el 26,56% lo indican como alto.

Taris (2020) en su estudio obtuvo que del total de los encuestados el 1,32% califican como nada satisfactorio al nivel del estado emocional, el 16,09% como poco satisfactorio, el 43,27% como regular, el 39,05% como satisfactorio y el 0,26% como muy satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 43,27% califica como Regular al nivel del estado emocional.

Según Caldas y De Phino (2019) Los resultados de su encuesta muestran que los visitantes internacionales están desarrollando lealtad hacia Omán y que, a pesar del riesgo percibido para la región, la neutralidad de Omán es importante. Los turistas internacionales están significativamente más satisfechos con Omán como destino turístico que los residentes locales. Se puede concluir que entre los turistas en Omán, los factores psicológicos superan a los factores de riesgo asociados con la región. Los resultados son importantes para los responsables de la formulación de políticas porque revelan las mejores prácticas para aumentar el número y la calidad de los turistas en función de sus características, conocimientos y comportamiento. El estudio revela posibles reformas para aumentar el número de visitas repetidas, que tendrán un impacto significativo en las agencias de turismo y el sector privado: mejorar los servicios cerca de los atractivos turísticos; inversión en deportes, vida silvestre y turismo de aventura; empleo de empresas de relaciones públicas en marketing turístico; eliminar las barreras que rodean a los inversores y la burocracia corporativa y dar la bienvenida a la competencia y mejorar el turismo interno para estimular la economía durante una recesión.

Concluyendo que la integridad psicológica está a un nivel bajo debido a tanta inseguridad que se vive hoy en día, y no solo en el distrito estudiado sino a nivel mundial también, por lo que los visitantes ya no están seguros y confiados en cada

lugar que visita, agregando a ello que no hay mucha protección por parte de las autoridades.

Por último, la integridad económica y la satisfacción del visitante en el distrito del Callao, se evidencia que existe una relación moderada y directa significativamente ($p < 0,05$); En la tabla 4 y figura 4 se observa que el 61,46% de personas locales, nacionales y extranjeros perciben la integridad económica en un nivel bajo; el 20,05% lo percibe en un nivel medio, mientras que para el 18,49% lo indican como alto. Con respecto a la investigación de Taris (2020) reportó que el mayor porcentaje de los participantes es el 38,26% respondió como poco satisfactorio en el rango de percepción de estafas y el 44,85% califica como regular al rango de percepción de robos.

De acuerdo con Leo y Sánchez (2021) la integridad económica se ve fuertemente influenciada por factores institucionales como la transparencia, la ética y la integridad en la elaboración de políticas económicas. Estas políticas buscan cada vez más reducir el riesgo de corrupción y delitos financieros asociados, es crucial resaltar que el cumplimiento de los requisitos legales establecidos previamente es fundamental para prevenir actividades ilegales. Por consiguiente, la gestión adecuada del riesgo legal puede ayudar a reducir las consecuencias negativas asociadas a los delitos financieros.

Teniendo como conclusión ante a lo investigado, la integridad económica está considerado bajo por parte de los visitantes, por lo que como resultado se muestra que ambas variables se relacionan entre sí, por lo tanto, se advierte que al mejorar el tema económico se incrementa también la satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una correlación moderada y directa significativa ($p < 0,05$) entre las variables seguridad turística y satisfacción del visitante en el distrito del Callao. Eso quiere decir que, si los visitantes perciben una mayor seguridad se sentirán mucho más satisfechos por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
2. Se determinó que entre la dimensión integridad física y la variable satisfacción del visitante en el distrito del Callao, se muestra que existe relación moderada y directa significativamente ($p < 0,05$). Es decir, a mayor presencia de integridad física, se evidenciará mayor índice de satisfacción en cuanto a los participantes, así mismo, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
3. Se determinó que la dimensión integridad psicológica y la variable satisfacción del visitante en el distrito del Callao, se muestra que existe una relación moderada y directa significativamente ($p < 0,05$). Debido a las opiniones de los visitantes encuestados, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
4. Por último, se determinó la dimensión integridad económica y la variable satisfacción del visitante en el distrito del Callao, se evidencia que existe una relación moderada y directa significativamente ($p < 0,05$). Es decir, a mayor presencia de integridad económica, se evidenciará mayor índice de satisfacción en cuanto a los encuestados.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda priorizar la capacitación progresiva de conducción vehicular, manejo de la fuerza al personal de seguridad y la protección al visitante. Esto debe ir acompañado de apoyo policial, aumento de cámaras de seguridad y reuniones evaluativas. Así mismo, incrementar los centros de atención al turista con profesionales capacitados que proporcionen asistencia en diversos idiomas y cuente además con conocimientos de primeros auxilios. El objetivo es garantizar que cada visitante se sienta seguro al considerar el turismo en el distrito.
2. Mejorar los equipos logísticos, la iluminación en las calles, el incremento de personal de seguridad, la identificación de autos que ingresen al distrito, con la finalidad de que el visitante sea consciente de que se encuentra en un ambiente cómodo y que puede contar con los personales de seguridad o policía.
3. Implementar más guías informativas para ayudar a los turistas a moverse de manera segura y logren sentirse más tranquilos, además, dar a conocer que existe un aplicativo gratuito donde se puede solicitar apoyo a la policía de turismo en caso de encontrarse en una situación de riesgo, ello proporcionado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) en un plan de protección al turista.
4. Proporcionar instrucciones a los operadores del sector turístico para mejorar la calidad del servicio, la capacidad de respuesta en situaciones de emergencia y resolución de conflictos. Ya que al no mejorar esos detalles turísticos mencionados no habría transparencia en cuanto a sus precios y su calidad.

REFERENCIAS

- Abril, A., Alkazemi, M., Abdeljalil, W., Harthi, H. A., & Maqbali, F. A. (2023). Attitudinal and behavioral loyalty: Do psychological and political factors matter in tourism development? *Sustainability*, 15(6), 5042. doi:<https://doi.org/10.3390/su15065042>
- Abukhalifeh, A. N., & Chandran, K. (2020). Understanding the perception of safety and security of tourists at jeju island, south korea. *Review of Integrative Business and Economics Research*, Suppl.Supplementary Issue 4, 9, 107-114. <https://www.proquest.com/scholarlyjournals/understandingperception-safety-security-tourists/docview/2471848921/se-2>
- Almansa, J. (2020). La recuperación de los centros históricos durante el Franquismo. El caso de Jaén: *Imafronte*, (26), 29–58. <https://doi.org/10.6018/imafronte.371561>
- Álvarez, A. (2020). Justificación de la investigación. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Andrade, L. (2022). Seguridad pública y videovigilancia: Una óptica criminológica. In *Seguridad Privada y Criminalística Año (Vol. 21)*. www.acspyc.es.tl
- Aragón, L. (2021). Editorial: Una buena justificación es imprescindible. *Pensar en Movimiento: Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud*, 19 (1), <https://doi.org/10.15517/pensarmov.v19i1.47520>
- Arias, L., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación (Issue June).
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Aspajo, A., & Sicard Babilonia, N. N. (2019). Estudio de la percepción del consumidor sobre la seguridad turística en los recreos turísticos de la carretera Iquitos, Nauta, 2019. Universidad Privada Del Norte, 1–35. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11291>
- Barliza, A. (2021). Revisión conceptual de recomendación y geolocalización aplicados a la seguridad turística. *Computer and Electronic Sciences: Theory and Applications*, 2, 37–43.

<https://doi.org/https://doi.org/10.17981/cesta.02.02.2021.05>

- Bolaños, Á. (2021). Liderazgo estratégico de la seguridad ciudadana en la Región Callao y su relación con la seguridad nacional, periodo 2017- 2018. 2, 50–60. <https://bit.ly/3wGXDX9>
- Botero, S., Triana, Z, & Ramos, D. (2021). El tratamiento de la accesibilidad en los establecimientos con certificación de calidad turística: estudio de caso en Bogotá (Colombia). Revista Internacional de Turismo, empresa y Territorio, 5(1), 113–124. <https://doi.org/10.21071/riturem.v5i1.13088>
- Chalyi, S., & Leshchynskyi, V. (2020). Method Of Constructing Explanations For Recommender Systems Based On The Temporal Dynamics Of User Preferences. Eureka: Physics and Engineering, (3), 43-50. doi:<https://doi.org/10.21303/2461-4262.2020.001228>
- Chandi, J., Hidalgo, A., Toapanta, P., España, N. (2022). Análisis de la seguridad turística y su influencia en la demanda de turistas en los atractivos turísticos naturales del cantón Montúfar. Tierra Infinita. <https://doi.org/10.32645/26028131.1155>
- Chiclayo “amerita a gritos” mejorar el sector Turismo. (29 de diciembre del 2020). La industria. <https://laindustriadechiclayo.pe/index.php/noticia/1609277321-chiclayoamerita-a-gritos-mejorar-el-sector-turismo>
- Cisneros Caicedo, A. J., Guevara García, A. F., Urdánigo Cedeño, J. J., Garcés Bravo, J. E. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. Domino de Las Ciencias, 8(1), 1165–1185. <https://dominiodelasciencias.com/index.php/es/article/view/2546>
- Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (2022) <https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/09/RCUN%C2%B0470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-enInvestigacionV01.pdf>
- Condori, I., & Apaza, I. (2022). Percepción de seguridad del visitante en la ruta a la Montaña de colores Vinincunca Cusco, 2021 [Universidad Andina del Cusco].

- https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5043/Yennifer_Ivan_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller Costa. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Costa, M., & Linzan, J. (2022). Gestión Sostenible: Diversificación turística para mejorar la oferta en las siete cascadas del cantón Naranjal. IX(2), 142–152. <http://dx.doi.org/10.26423/rcpi.v9i2.514>
- De Brito, M., Botelho, D. y Vieira, O. (2020). Elementos que influyen en el apego al destino por parte de los turistas en Minas Gerais (Brazil). Estudios y Perspectivas en Turismo , 29 (3), 905-931.
- De Haro, V. (2020). El deber de beneficencia en Kant y Fichte. Ideas y Valores, 69(174), 123-141. <https://doi.org/10.15446/ideasyvalores.v69n174.67642>
- De Mingo, M. (2020). «No me enseñes más postales»: ética compensatoria del turismo y simbólica de la desaceleración. Recerca. Revista de Pensament i Anàlisi, 26(1), pp. 134-153. doi: <http://dx.doi.org/10.6035/Recerca.2021.26.1.7>
- Domínguez, G. (2019). Ética, Medicamentos e Innovación. Papeles De Economía Española, (160), 25-34,208. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/ética-medicamentos-e-innovación/docview/2251694114/se-2>
- Fernández, H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. Espíritu Emprendedor TES, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Francis, J., Mansfield, S., & McKenna, U. (2021). Psychographic segmentation of cathedral visitors in england and wales: Introducing the visitor expectations type scales 2.0 (VETS 2.0). Mental Health, Religion & Culture, 24(6), 535- 553. doi:<https://doi.org/10.1080/13674676.2020.1776692>
- Franco, J. (2023). Introducción a los métodos de investigación en ciencias políticas. [https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Ciencia_Politica_y_Educacion_Civica/Libro%3A_Introducci%C3%B3n_a_los_m%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n_en_ciencias_pol%C3%ADticas_\(Franco_et_al.\)](https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Ciencia_Politica_y_Educacion_Civica/Libro%3A_Introducci%C3%B3n_a_los_m%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n_en_ciencias_pol%C3%ADticas_(Franco_et_al.))
- Gabriel, M., & Solimar de Pinho B. (2020). The impact of violence on tourism to rio de janeiro. [The impact of violence] International Journal of Social

- Economics, 47(4), 425-443. doi:<https://doi.org/10.1108/IJSE-09-2019-0590>
- Gallegos y Roman (2022) La vulneración de los derechos a la vida y a la integridad física pone en riesgo la sostenibilidad del PIP “Mejoramiento de la Transitabilidad Peatonal y Vehicular de la Avenida de Evitamiento de la Ciudad del Cusco”
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4567/Lucia_Celina_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, G., & 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), 31–44. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2022.20.002>
- George, S., Gámez, Y., Matos, D., González, I., Labori, R., Guevara Silveira SA. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. INFODIR [Internet]. 2021 [citado 9 Jun 2023];0(35). Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/974>
- Gheorghe, C., & Muzzo, E. (2021). New Luxury Tourism Possibilities In The Middle East: Analyzing The Israeli Prospect Visitors' Expectations On Tourism In The United Arab Emirates In The Light Of The Recent Peace Agreement Between The Two Countries. *Romanian Economic and Business Review*, 16(2), 116-123 <https://www.proquest.com/scholarly-journals/new-luxurytourism-possibilities-middleeast/docview/2602723113/se-2>
- Gómez, F., & Torres, P. (2020). Revista Española de la Transparencia. 113–128. <https://doi.org/10.51915/ret.74>
- Gonzales, T (2021). La inseguridad sigue golpeando Quintana Roo Persecución y muertos en una playa del Caribe mexicano. Hostelsur. https://www.hosteltur.com/147759_persecucion-y-muertos-en-una-playadel-caribe-mexicano.html
- He, X., Shi, J., Xu, H., Cai, C., & Hu, Q. (2022). Tourism development, carbon emission intensity and urban green economic efficiency from the perspective of spatial effects. *Energies*, 15(20), 7729. doi: <https://doi.org/10.3390/en15207729>
- Herrera, D., Mejía, C., & Torres, S. (2019). The perception of lack of security of tourist in the latacunga city and its impact on tourism demand. *Journal of Environmental Management & Tourism*, 10(6), 1405-

1416. doi:[https://doi.org/10.14505/jemt.v10.6\(38\).24](https://doi.org/10.14505/jemt.v10.6(38).24)
- Hollyer, J. R., Rosendorff, B. P., & Vreeland, J. R. (2019). Transparency, protest and democratic stability. *British Journal of Political Science*, 49(4), 1251-1277. doi:<https://doi.org/10.1017/S0007123417000308>
- Inguillay, L., Tercero, S., & López, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Current Science*, 90(10), 1307.
- INISEG. (2019). Instituto internacional de estudios de seguridad global. Obtenido de <https://www.iniseg.es/blog/seguridad/seguridad-turistica-su-importanciayproyeccion/#:~:text=Desde%20un%20punto%20de%20vista.e%20torno%20d e%20tranquilid%20ad%20y%20confianza>
- Jara, T. y Echeverría, R. (2022). Autoconcepto, proyecto de vida y toma de decisiones: diagnóstico en adolescentes institucionalizados. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i2.3141>
- Pereira, J., Torres, L., Melo, D., & Tomelin, C. (2020). Concepts of hospitality and its application in the built space: Genesis and evolution of urban hospitality in tourist brazilians destinations. [Genesis and evolution of urban hospitality] *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(2), 155-170. <https://doi.org/10.1108/JHTI-02-2019-0025>
- Kieu, L. T. (2023). Impact of organizational justice on the leader-member exchange relationship: The case study of tourism enterprises in the mekong river delta: Acces la success. *Calitatea*, 24(194), 393-402. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.194.44>
- Klaus, W., Schrift, R. Y., Alba, J. W., Alixandra, B., Amit, B., Giesler, M., Yonat, Z. (2020). Autonomy in consumer choice. *Marketing Letters*, 31(4), 429-439. <https://doi.org/10.1007/s11002-020-09521-z>
- Kranioti, A., Tsiotas, D., & Polyzos, S. (2022). The topology of cultural destinations' accessibility: The case of attica, greece. *Sustainability*, 14(3), 1860. <https://doi.org/10.3390/su14031860>
- Leo, J., & Sánchez, J. (2021). Las políticas de integridad corporativa como política económica en la OCDE. *Revista Finanzas y Política Económica*, 13(1), 143–170. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v13.n1.2021.7>

- Liébana, F. (n.d.). Análisis de la calidad y de la satisfacción en la visita turística. Una aplicación empírica al conjunto monumental de la alhambra. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/revistaunes/article/view/12135>
- Lio, V. (2019). La extensión de la videovigilancia en el territorio bonaerense. 15(1), 2019. http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es_AR
- López, R., Avello, R., Palmero Urquiza, D. E., Sánchez Gálvez, S., & Quintana Álvarez, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. Revista Cubana de Medicina Militar. Revista Cubana de Medicina Militar, 48(2).
- Lovón M. y Retes R. (2020). El turismo colaborativo y sus estrategias discursivas: El caso de los anfitriones de Airbnb en Lima-Perú. Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación, 83, 119-132. <https://doi.org/10.5209/clac.70568>
- Macavilca, J. y López, J. (2022). Propuesta de definición académica del turismo científico educativo a partir de una revisión sistemática de la literatura.
- Majid, M., Foroudi, P., & Tabaeian, A. (2021). Memorable experience, tourist destination identification and destination love. International Journal of Tourism Cities, 7(3), 799-817. <https://doi.org/10.1108/IJTC-09-2020-0176>
- Martínez, M., & Boujrout, S. (2020). Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 18(1), 57–81. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004>
- Martínez, A., Cárcel, J., Colmenero, F., Rafat, A., y Palmero, L. (2022). Estudio introductorio de la relación estratégica entre fiabilidad, mantenibilidad y eficiencia energética. 3C Tecnología. Glosas de innovación
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation
- Menchero, M. (2020). Inestabilidad, violencia y turismo en Perú: una aproximación desde el papel del Estado. Araucaria, 35(43), 350–367. <https://doi.org/10.12795/araucaria.2020.i43.19>
- Méndez, J. (2022). Memoria, Verdad y Justicia: Situación y Perspectivas. Revue Québécoise de Droit International, 27-39. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/memoria-verdad-yjusticiasituación-perspectivas/docview/2684636558/se-2>

- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M. y Alania, R. (2021). Evaluación de procedimientos para determinar la población y muestra: según tipos de investigación. *Desafíos*, 12(1); 44-51.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Niño, V. (2019). Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe. Ediciones de la U.. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9546>
- Öcal , O., Altınöz , B . y Aslan , A. _ (2020). The Nexus Between Economic Freedom and Tourist Arrivals: Evidence from Mediterranean Countries. *Revista de Economía de Estambul*, 70(2), 287-301.
<https://doi.org/10.26650/ISTJECON2020-825490>
- Olmos, E., Almendarez, M., & Ibañez Pérez, R. (2021). La satisfacción de los visitantes a partir de los atributos de pueblos mágicos del noroeste mexicano. *Scielo:Nova Scientia*, 13(2), 1–39.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21640/ns.v13i26.2724>
- Ortega, G., & Chamorro, V. (2022). Comercialización del patrimonio histórico: Análisis de los primeros 100 años en el mercado del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife (1909-2008). *Revista de Estudios Regionales*, 125, 85–119.
<http://www.revistaestudiosregionales.com/documentos/articulos/pdfarticulo-2638.pdf>
- Paladines, G., Suárez, J., & Capa, S. (2020). Gestión de la felicidad y satisfacción del turista en Ecuador. *Conciencia Digital para turistas y destinos seguros. Cuadernos de Turismo*, (46), 489–504.
<https://doi.org/10.6018/turismo.451931>
- Pimentel de Oliveira, D. (2020). Tarjeta Turística Safety and Security: El pasaporte para turistas y destinos seguros. *Cuadernos de Turismo*, (46), 489–504.
<https://doi.org/10.6018/turismo.451931>
- Plan de Acción Regional de Seguridad Ciudadana de la Región Callao 2022
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2372189/Plan%20de%20Acci%C3%B3n%20regional%20de%20seguridad%20ciudadana%20de%20la%20Regi%C3%B3n%20Callao%202021.pdf?v=1636145368>
- Quistanchala, A. N. (2022). Análisis de la seguridad turística y su influencia en la demanda de turistas en los atractivos turísticos naturales del cantón Montúfar. *Tierra Infinita*, 8(1), 92–107.

<https://doi.org/10.32645/26028131.1155>

- Ramírez, A. (2020). La construcción social de la confianza en investigación cualitativa. El caso de la Vega Alta del Segura (Región de Murcia). 95–113.
- Rodríguez, N., Narváez, C., Guerra, M., Erazo, J. (2020). Habeas corpus preventivo como garantía del derecho a la vida, la integridad física y libertad. V, 608–623. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/racji.v5i8.593Habeas>
- Rosado, Á., Poot, I., & Segovia, M. (2021). Inseguridad turística en bacalar pueblo mágico. Noviembre.
- Ruiz, K., Tello, B. (2020). Seguridad turística y la calidad de servicios turísticos en el distrito de Sauce, provincia y región San Martín, año 2018. <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3885/1/TURISMO%20%20Karla%20Del%20Roc%3%ado%20Ru%3%adz%20R%3%ados%20%26>
- Salvador, J., Marco, G., & Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. Revista Española de 40. Documentación Científica, 44(2), 1–17. <https://doi.org/10.3989/REDC.2021.2.1774>
- Sánchez, M., Robina, R., Portillo, A., & Jiménez, H. V. (2021). Expectativas turísticas y motivaciones para visitar destinos rurales. El caso de Extremadura (España). Revista Española de Investigaciones Sociológicas, 175, 105–127. <https://doi.org/10.5477/cis/reis.175.105>
- Soengas-Pérez, X., Rodríguez-Castro, M., & Campos-Freire, F. (2023). La credibilidad de los informativos de la televisión pública en España. Comunicar, 31(76). <https://doi.org/10.3916/C76-2023-06>
- Sosa, V., & Linzan, S. (2022). Gestión Sostenible: Diversificación turística para mejorar la oferta en las siete cascadas del cantón Naranjal. IX(2), 142–152. <http://dx.doi.org/10.26423/rcpi.v9i2.514>
- Soto, B. (2023). El Derecho Humano a la Integridad Mental. 160, 1–34.
- Tanuwijaya, H., & Supriyanto, A. (2022). The influence of destination image, tourist facilities, electronic utilization on tourist attractions through tourist satisfaction bukit jaddih tourist attractions. NeuroQuantology, 20(17), 1688-1695. <https://doi.org/10.48047/NQ.2022.20.17.NQ880207>
- Taris Almache, A. I. (2020). "Gestión Y Seguridad Turística En La Ciudad De Riobamba " [Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6637/1/TrabajodeTitulacion-GESTIÓNYSSEGURIDADTURÍSTICAENLACIUDADDERIOBAMBA.pdf>

- Tomas, C. G. (2021). Research Methodology and Scientific Writing. SpringerNature. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-64865-7_4
- Ttito, J. (2023). Calidad de Servicios Turísticos y Seguridad de turistas en la ruta Inca Jungle, año 2022 (título profesional de Licenciado en Turismo). Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/7351/253_T20230110_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ullah, N., Khan, J., Saeed, I., Zada, S., Xin, S., Kang, Z., & Hu, Y. (2022). Gastronomic tourism and tourist motivation: Exploring northern areas of pakistan. International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(13), 7734. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137734>
- Valarezo, C., Rodríguez, D., Celi, S., Sánchez, V. (2020). Caracterización general y evolución de la personalidad en la primera infancia. Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación, 4(16), 469–482. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v4i16.130>
- Vélez, C., Alejo, O. J., Tafur, G., & Bustamante, M. A. (2020). Análisis de la satisfacción del turista con relación a factores tecnológicos y la autogestión de la información. Información Tecnológica, 31(4), 61–70. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400061>
- Veloz Ávila, N. I., & Rodríguez Guillen, R. (2023). Acerca de los linchamientos (y el vigilantismo): reflexiones sobre la violencia en México. 1989, 7–16.
- Villaplana Jiménez, F. R., & Megías Collado, A. (2022). La percepción de inseguridad en la sociedad española ante situaciones excepcionales: el COVID-19 y la guerra en Ucrania. Methaodos Revista De Ciencias Sociales, 10(2), 259–282. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17502/mrcs.v10i2.562>
- Vucenovic, D., Klimoska, A. M., & Manestar, D. (2020). Do Tourist Percept Croatia As A Safe Tourist Destination? Presentation Of The Empirical Evidence. Utms Journal of Economics, 11(1), 80-92. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/do-tourist-percept-croatia-as-safe-destination/docview/2444992001/se-2>
- World Economic Forum (2019). The Travel & Tourism Competitiveness Report. Ginebra: Suiza.

ANEXOS

Anexo 1

Tabla de operacionalización de variables

Título: SEGURIDAD TURÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES EN EL DISTRITO DEL CALLAO, 2023.					
Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Seguridad turística	Según Barliza (2021) "La seguridad turística se puede entender como la protección del turista, ya sea este ciudadano del mismo país o extranjero. Tal protección, debe brindarse en todo sentido: desde el enfoque de la salud, de la protección de la integridad física, psicológica y económica tanto del turista como de todos los actores que le aportan valor a la cadena de servicio y del contexto donde se desarrolla la actividad" (p.40)	La seguridad Turística comprende la protección física, mental y económica del visitante, para salvaguardar la integridad del mismo, asimismo evitar los niveles de riesgo que provoquen convertirse en víctima de actos delictivos u otros que atenten contra la vida de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad física • Integridad psicológica • Integridad económica 	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación de espacios • Cámaras de seguridad • Personal de seguridad • Seguridad personal • Sentimiento de seguridad • Comodidad • Transparencia • Credibilidad • Eficiencia 	Escala de Likert 5. Totalmente de Acuerdo. 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo.
Satisfacción del visitante	Paladines et al. (2020) "la satisfacción se produce cuando la experiencia vivida por el cliente supera las expectativas formadas, mientras que la insatisfacción se genera en el caso contrario. Sin embargo, muchas veces la expectativa del turista es limitada a la información que puede recopilar sobre el país a partir de publicaciones en redes sociales, páginas web, entre otras; lo que puede producir una expectativa baja ante servicios turísticos" (p.127)	La satisfacción del visitante se produce cuando la experiencia vivida por el mismo supera las expectativas formadas, mientras que la insatisfacción se genera en el caso contrario. Sin embargo, en el contexto turístico, es común que la expectativa del visitante sea limitada a la información que puede recopilar sobre el destino a partir de publicaciones en redes sociales, páginas web y otras fuentes, lo que puede producir una expectativa baja ante servicios turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativas del visitante • Experiencia del destino 	<ul style="list-style-type: none"> • Deseo • Motivación • Recomendaciones • Hospitalidad • Confianza • Accesibilidad • Atención recibida • Precios 	

Anexo 2

Tabla de matriz de consistencia

Título: SEGURIDAD TURÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES EN EL DISTRITO DEL CALLAO, 2023.					
Problema general	Objetivo general	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿De qué manera se relaciona la seguridad turística y la satisfacción del visitante en el Distrito del Callao, 2023?	Determinar la relación de la seguridad turística en la satisfacción del visitante del Distrito del Callao, 2023.		-Integridad física	-Iluminación espacios -Cámaras seguridad -Personal seguridad	de de de Enfoque. Cuantitativo Tipo. básica Diseño. No experimental, transversal – correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Variable Independiente: Seguridad Turística	-Integridad psicológica	-Seguridad personal de -Sentimiento de seguridad -Comodidad	Instrumento. Cuestionario
▪ ¿De qué manera se relaciona la integridad física con la satisfacción del visitante en el Distrito del Callao, 2023?	▪Determinar la relación de la integridad física en la satisfacción del visitante en el Distrito del Callao, 2023		-Integridad económica	-Transparencia - Credibilidad - Eficiencia	Técnica. Encuestas
▪ ¿De qué manera se relaciona la integridad psicológica con la satisfacción del visitante en el Distrito del Callao, 2023?	▪Determinar la relación de la integridad psicológica en la satisfacción del visitante en el Distrito del Callao, 2023.		-Expectativas del visitante	-Deseo -Motivación -Recomendaciones	
¿De qué manera se relaciona la integridad económica con la satisfacción del visitante en el Distrito del Callao, 2023?	Determinar la relación de la integridad económica en la satisfacción del visitante en el Distrito del Callao, 2023.	Variable Dependiente: Satisfacción del Visitante	-Experiencia del destino	-Hospitalidad -Confianza -Accesibilidad -Atención recibida -Precios	

Anexo 3 Instrumento de recolección de datos

La seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del callao, 2023

Objetivo: La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación de la seguridad turística en la satisfacción del visitante del Distrito del Callao, 2023.

Consentimiento informado:

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación y se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo? Por favor, marque con una (X) su respuesta.	SI	NO
---	----	----

Instrucciones: A continuación, se le pide leer detenidamente las siguientes preguntas y marcar con un X la respuesta que mejor exprese su punto de vista. Se le pide responder con la mayor honestidad posible.

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

Variable 1: SEGURIDAD TURÍSTICA							
DIMENSIONES	Iluminación de espacios		1	2	3	4	5
INTEGRIDAD FÍSICA	1	La iluminación en las áreas turísticas del Distrito del Callao es adecuada para garantizar mi seguridad personal.					
	Cámaras de seguridad						
	2	La existencia de cámaras de seguridad en los espacios turísticos del Distrito del Callao contribuye a que me sienta seguro como visitante.					
	Personal de seguridad						
INTEGRIDAD PSICOLÓGICA	3	La presencia de personal de seguridad en los espacios turísticos del Distrito del Callao me hace sentir más protegido/a durante mi visita.					
	Seguridad personal						
	4	Considero que me encuentro en un lugar seguro para disfrutar de los sitios turísticos dentro del Distrito del Callao					
Sentimiento de seguridad							
5	Me siento <i>seguro/a</i> y protegido/a durante mi visita al Distrito del Callao						

	Comodidad									
	6	El Distrito del Callao como lugar turístico está diseñado para brindar un ambiente acogedor y agradable durante su desplazamiento.								
INTEGRIDAD ECONÓMICA	Transparencia									
	7	Considero que los precios de los productos y servicios turísticos ofrecidos en el Distrito del Callao son transparentes y justos al servicio recibido.								
	Credibilidad									
	8	Considero que los precios de los servicios turísticos están de acorde a la información que existen en diversas plataformas digitales sobre el distrito del Callao.								
	Eficiencia									
		La atención al cliente en los 9 establecimientos turísticos del Distrito del Callao es rápida y eficiente.								
Variable 2: SATISFACCIÓN DEL VISITANTE										
EXPECTATIVAS DEL VISITANTE	Deseo									
		Después de visitar el Distrito del Callao, siento ¹⁰ un fuerte deseo de volver en el futuro.								
	Motivación									
	11	El Distrito del Callao ha cumplido mis expectativas y me ha motivado a explorar más destinos turísticos en la zona.								
	Recomendaciones									
	12	Al tomar la decisión de visitar este destino turístico, se basó en recomendaciones de otros turistas o fuentes de información.								
EXPERIENCIA DEL DESTINO	Hospitalidad									
	13	La hospitalidad y amabilidad de los residentes del Distrito del Callao han influido positivamente en mi deseo de regresar.								
	Confianza									
	14	La información proporcionada sobre el Distrito del Callao antes de mi visita fue confiable y precisa.								
	Accesibilidad									
	15	Recomendaría visitar el Distrito del Callao a personas con necesidades especiales debido a las facilidades de accesibilidad que ofrece el lugar.								
	Atención recibida									

16	La atención que recibió por parte del personal turístico del Distrito del Callao cumple con mis expectativas.					
Precios						
17	Los precios de los productos y servicios turísticos en el Distrito del Callao justifican el valor del producto recibido.					

Gracias por su participación

Anexo 4

Matriz de evaluación de por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del callao, 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Verónica Zevallos Gallardo.
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Administración de Turismo
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	La seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del callao, 2023
Autora:	Gan Chavez Yadira Nahomi
Procedencia:	Lima
Administración:	
Tiempo de aplicación:	
Ámbito de aplicación:	Distrito del Callao
Significación:	

4. Soporte teórico

Escala/ÁR EA	Subescala (dimensiones)	Definición
La seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del callao, 2023	Variable 1: SEGURIDAD TURÍSTICA - Integridad física - Integridad psicológica - Integridad económica	La seguridad Turística comprende la protección física, mental y económica del visitante, para salvaguardar la integridad del mismo, asimismo evitar los niveles de riesgo que provoquen convertirse en víctima de actos delictivos u otros que atenten contra la vida de las personas.
	Variable 2: SATISFACCIÓN DEL VISITANTE -Expectativas del visitante - Experiencia del destino	La satisfacción del visitante se produce cuando la experiencia vivida por el mismo supera las expectativas formadas, mientras que la insatisfacción se genera en el caso contrario. Sin embargo, en el contexto turístico, es común que la expectativa del visitante sea limitada a la información que puede recopilar sobre el destino a partir de publicaciones en redes sociales, páginas web y otras fuentes, lo que puede producir una expectativa baja ante servicios turísticos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, usted le presentó el cuestionario **La seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del callao, 2023** elaborado por **Gan Chavez Yadira Nahomi**. En el año **2023** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, Es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: INTEGRIDAD FÍSICA • Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iluminación de espacios	1	4	3	4	
Cámaras de seguridad	2	4	4	4	
Personal de seguridad	3	4	3	4	

- Segunda dimensión: INTEGRIDAD PSICOLÓGICA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad personal	4	4	3	4	
Sentimiento de seguridad	5	4	4	4	
Comodidad	6	4	3	4	

- Tercera dimensión: INTEGRIDAD ECONÓMICA • Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Transparencia	7	4	3	4	
Credibilidad	8	4	4	4	
Eficiencia	9	4	3	4	

- Cuarta dimensión: EXPECTATIVAS DEL VISITANTE • Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deseo	10	4	3	4	
Motivación	11	4	4	4	
Recomendaciones	12	4	3	4	

- Quinta dimensión: EXPERIENCIA DEL DESTINO • Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hospitalidad	13	4	3	4	
Confianza	14	4	3	4	
Accesibilidad	15	4	4	4	
Atención recibida	16	4	3	4	
Precios	17	4	3	4	



Dra. Verónica Zevallos Gallardo

DNI:41726975

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "**La seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del callao, 2023**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mirrsa Yina Ramirez Veramendi
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Hotelería, Restauración, educación
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	La seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del callao, 2023
Autora:	Gan Chavez Yadira Nahomi
Procedencia:	Lima
Administración:	
Tiempo de aplicación:	
Ámbito de aplicación:	Distrito del Callao
Significación:	

9. Soporte teórico

Escala/ÁR EA	Subescala (dimensiones)	Definición
-----------------	----------------------------	------------

La seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del callao, 2023	Variable 1: SEGURIDAD TURÍSTICA - Integridad física - Integridad psicológica - Integridad económica	La seguridad Turística comprende la protección física, mental y económica del visitante, para salvaguardar la integridad del mismo, asimismo evitar los niveles de riesgo que provoquen convertirse en víctima de actos delictivos u otros que atenten contra la vida de las personas.
	Variable 2: SATISFACCIÓN DEL VISITANTE -Expectativas del visitante - Experiencia del destino	La satisfacción del visitante se produce cuando la experiencia vivida por el mismo supera las expectativas formadas, mientras que la insatisfacción se genera en el caso contrario. Sin embargo, en el contexto turístico, es común que la expectativa del visitante sea limitada a la información que puede recopilar sobre el destino a partir de publicaciones en redes sociales, páginas web y otras fuentes, lo que puede producir una expectativa baja ante servicios turísticos.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, usted le presentó el cuestionario **La seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del callao, 2023** elaborado por **Gan Chavez Yadira Nahomi**. En el año **2023** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, Es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: INTEGRIDAD FÍSICA • Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iluminación de espacios	1	4	3	4	
Cámaras de seguridad	2	4	4	4	
Personal de seguridad	3	4	3	4	

- Segunda dimensión: INTEGRIDAD PSICOLÓGICA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad personal	4	4	3	4	
Sentimiento de seguridad	5	4	4	4	
Comodidad	6	4	3	4	

- Tercera dimensión: INTEGRIDAD ECONÓMICA • Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia	7	4	3	4	


Credibilidad	8	4	4	4	
Eficiencia	9	4	3	4	

- Cuarta dimensión: EXPECTATIVAS DEL VISITANTE
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deseo	10	4	3	4	
Motivación	11	4	4	4	
Recomendaciones	12	4	3	4	

- Quinta dimensión: EXPERIENCIA DEL DESTINO
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hospitalidad	13	4	3	4	
Confianza	14	4	3	4	
Accesibilidad	15	4	4	4	
Atención recibida	16	4	3	4	
Precios	17	4	3	4	


 Firma del evaluador
 DNI: 46836146

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del callao, 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Clara Ivett Garcia Cabrera		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Administración de Turismo		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	La seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del callao, 2023
Autora:	Gan Chavez Yadira Nahomi
Procedencia:	Lima
Administración:	
Tiempo de aplicación:	
Ámbito de aplicación:	Distrito del Callao
Significación:	

14. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
-------------	-------------------------	------------

La seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del callao, 2023	Variable 1: SEGURIDAD TURÍSTICA - Integridad física - Integridad psicológica - Integridad económica	La seguridad Turística comprende la protección física, mental y económica del visitante, para salvaguardar la integridad del mismo, asimismo evitar los niveles de riesgo que provoquen convertirse en víctima de actos delictivos u otros que atenten contra la vida de las personas.
	Variable 2: SATISFACCIÓN DEL VISITANTE -Expectativas del visitante - Experiencia del destino	La satisfacción del visitante se produce cuando la experiencia vivida por el mismo supera las expectativas formadas, mientras que la insatisfacción se genera en el caso contrario. Sin embargo, en el contexto turístico, es común que la expectativa del visitante sea limitada a la información que puede recopilar sobre el destino a partir de publicaciones en redes sociales, páginas web y otras fuentes, lo que puede producir una expectativa baja ante servicios turísticos.

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, usted le presentó el cuestionario **La seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del callao, 2023** elaborado por **Gan Chavez Yadira Nahomi**. En el año **2023** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, Es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: INTEGRIDAD FÍSICA ● Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iluminación de espacios	1	4	3	4	
Cámaras de seguridad	2	4	4	4	
Personal de seguridad	3	4	3	4	

- Segunda dimensión: INTEGRIDAD PSICOLÓGICA
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad personal	4	4	3	4	
Sentimiento de seguridad	5	4	4	4	

Comodidad	6	4	3	4	
-----------	---	---	---	---	--

- Tercera dimensión: INTEGRIDAD ECONÓMICA • Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia	7	4	3	4	
Credibilidad	8	4	4	4	
Eficiencia	9	4	3	4	

- Cuarta dimensión: EXPECTATIVAS DEL VISITANTE • Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deseo	10	4	3	4	
Motivación	11	4	4	4	
Recomendaciones	12	4	3	4	

- Quinta dimensión: EXPERIENCIA DEL DESTINO • Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hospitalidad	13	4	3	4	
Confianza	14	4	3	4	
Accesibilidad	15	4	4	4	
Atención recibida	16	4	3	4	
Precios	17	4	3	4	


 Firma del evaluador
 DNI: 42866255

Anexo 5

CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA INFINITA

Parametro	Insertar Valor
Z	1.960
P	50.00%
Q	50.00%
e	5.00%

Tamaño de muestra

"n" =

384.16

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

n = Tamaño de muestra buscado

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Erro de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = $(1 - p)$ = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nivel de confianza	Z _{alfa}
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Estadística de fiabilidad

Anexo 6

Alfa de Cronbach	N de elementos
.937	17

Estadística de fiabilidad

Base

de

datos

SPSS

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/12kjErawlUNQ0tUhW3ZtArs0V0QTYzUA7/edit?usp=sharing&oid=109823089797659>

1

[39282&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/12kjErawlUNQ0tUhW3ZtArs0V0QTYzUA7/edit?usp=sharing&oid=109823089797659)

Anexo 7

BASE DE DATOS - GAN CHAVEZ .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

100% Calibri 11

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17				
2	1	4	4	3	4	5	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2				
3	2	3	3	4	3	5	3	5	5	3	4	2	4	4	3	5	4	4				
4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4				
5	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4				
6	5	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3				
7	6	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4				
8	7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4				
9	8	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2				
10	9	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5				
11	10	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5				
12	11	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4				
13	12	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3				
14	13	1	2	1	2	3	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3				
15	14	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4				
16	15	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4				
17	16	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3				
18	17	1	2	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3				
19	18	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3				
20	19	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3				
21	20	4	5	4	5	5	3	3	2	5	4	5	5	2	4	5	3	4				
22	21	3	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4				
23	22	2	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4				
24	23	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4				
25	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4				
26	25	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4				
27	26	3	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4				
28	27	3	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5				
29	28	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3				

BASE DE DATOS CUESTIONARIO DPI

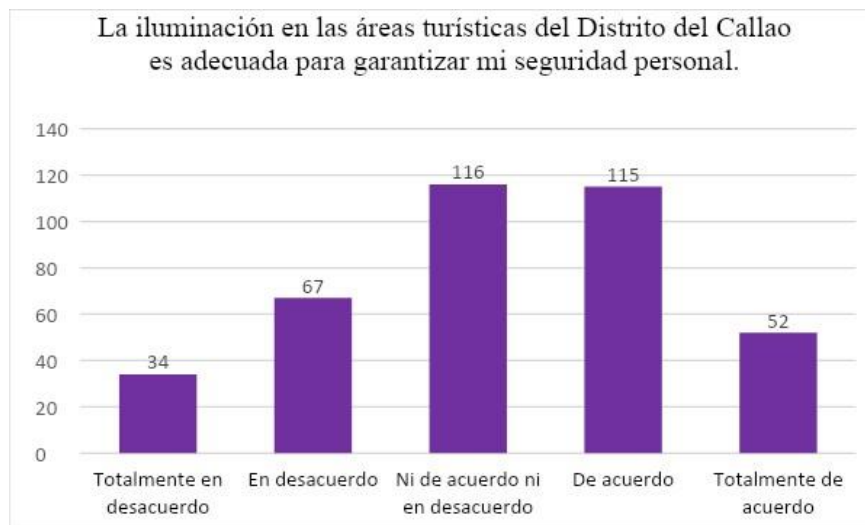
Anexo 8 Resultados de tablas y figuras del SPSS

Tabla 1

La iluminación en las áreas turísticas del Distrito del Callao es adecuada para garantizar mi seguridad personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	34	8.9	8.9	8.9
	En desacuerdo	67	17.4	17.4	26.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	116	30.2	30.2	56.5
	De acuerdo	115	29.9	29.9	86.5
	Totalmente de acuerdo	52	13.5	13.5	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Figura 1



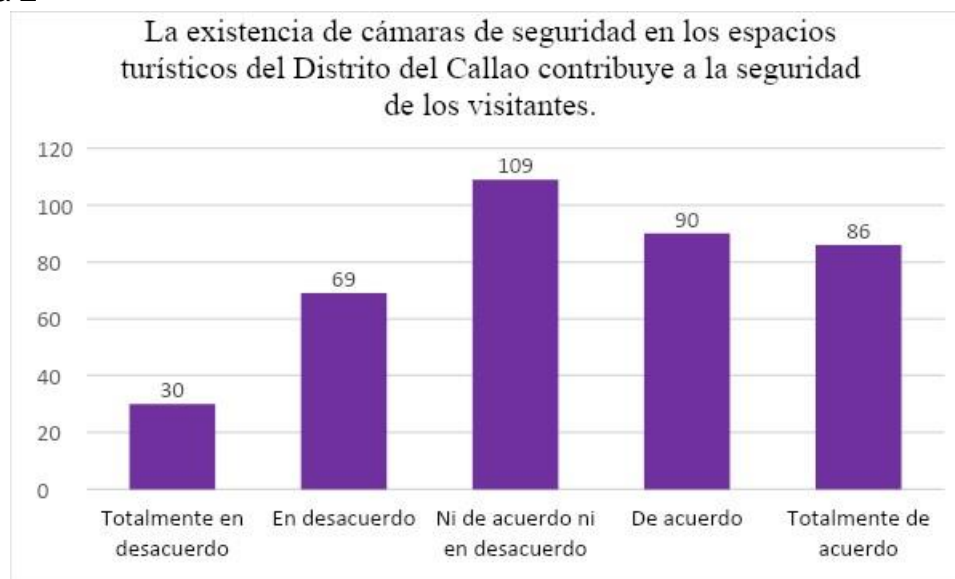
De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 30.2% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 29.9% señaló estar de acuerdo, así mismo el 17.4% manifestó estar en desacuerdo, el 13.5% indicó estar totalmente de acuerdo y solo el 8.9% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que la iluminación en las áreas turísticas del Distrito del Callao es adecuada para garantizar su seguridad personal.

Tabla 2

La existencia de cámaras de seguridad en los espacios turísticos del Distrito del Callao contribuye a la seguridad de los visitantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	30	7.8	7.8	7.8
En desacuerdo	69	18.0	18.0	25.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	109	28.4	28.4	54.2
De acuerdo	90	23.4	23.4	77.6
Totalmente de acuerdo	86	22.4	22.4	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Figura 2



De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 28.4% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 23.4% señaló estar de acuerdo, así mismo el 22.4% manifestó estar totalmente de acuerdo, el 18.0% indicó estar en desacuerdo y solo el 7.8% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que la existencia de cámaras de seguridad en los espacios turísticos del Distrito del Callao contribuye a la seguridad de los visitantes.

Tabla 3

La presencia de personal de seguridad en los espacios turísticos del Distrito del Callao me hace sentir más protegido/a durante mi visita.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	23	6.0	6.0	6.0
	En desacuerdo	47	12.2	12.2	18.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	26.3	26.3	44.5
	De acuerdo	97	25.3	25.3	69.8
	Totalmente de acuerdo	116	30.2	30.2	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Figura 3



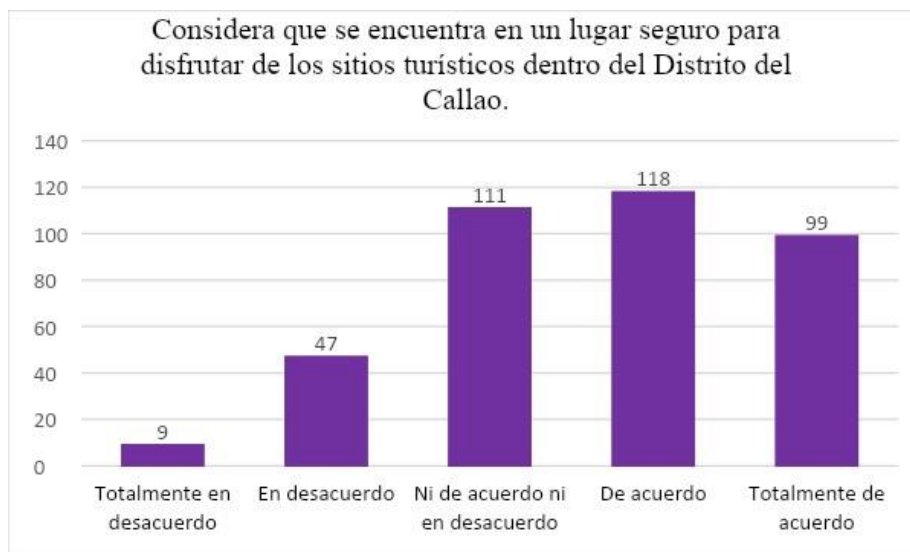
De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 30.2% manifestó estar totalmente de acuerdo, seguido del 26.3% señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 25.3% manifestó estar de acuerdo, el 12.2% indicó estar en desacuerdo y solo el 6.0% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que la presencia de personal de seguridad en los espacios turísticos del Distrito del Callao le hace sentir más protegido/a durante su visita.

Tabla 4

Considera que se encuentra en un lugar seguro para disfrutar de los sitios turísticos dentro del Distrito del Callao.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	2.3	2.3	2.3
	En desacuerdo	47	12.2	12.2	14.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	28.9	28.9	43.5
	De acuerdo	118	30.7	30.7	74.2
	Totalmente de acuerdo	99	25.8	25.8	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Figura 4



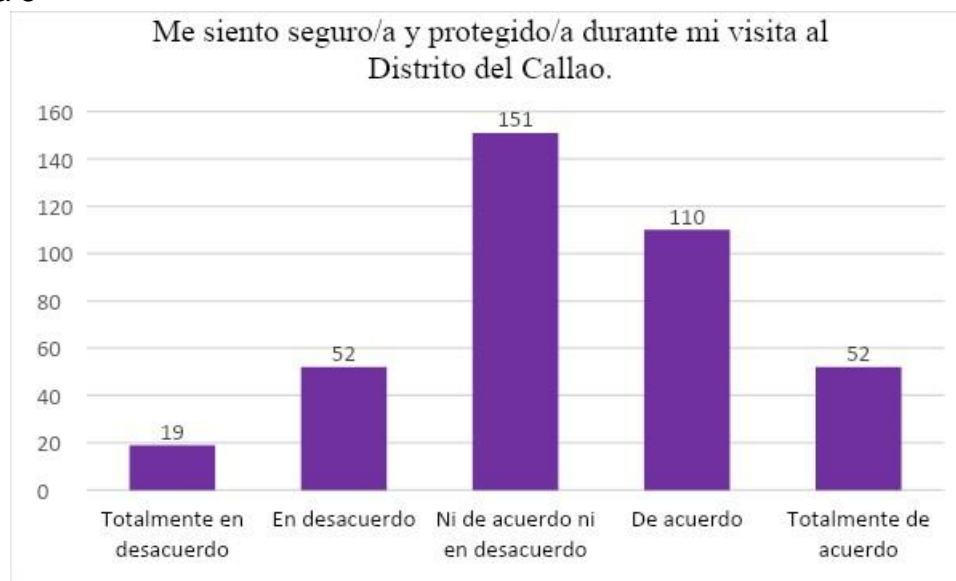
De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 30.7% manifestó estar de acuerdo, seguido del 28.9% señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 25.8% manifestó estar totalmente de acuerdo, el 12.2% indicó estar en desacuerdo y solo el 2.3% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que considera que se encuentra en un lugar seguro para disfrutar de los sitios turísticos dentro del Distrito del Callao.

Tabla 5

Me siento seguro/a y protegido/a durante mi visita al Distrito del Callao.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	4.9	4.9	4.9
	En desacuerdo	52	13.5	13.5	18.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	151	39.3	39.3	57.8
	De acuerdo	110	28.6	28.6	86.5
	Totalmente de acuerdo	52	13.5	13.5	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Figura 5



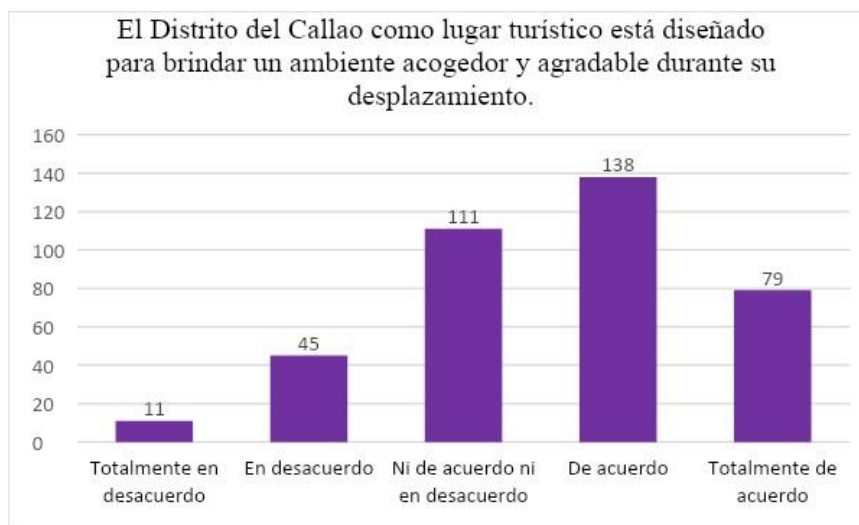
De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 39.3% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 28.6% señaló estar de acuerdo, así mismo el 13.5% manifestó estar totalmente de acuerdo, el 13.5% indicó estar en desacuerdo y solo el 4.9% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que se siente seguro/a y protegido/a durante mi visita al Distrito del Callao.

Tabla 6

El Distrito del Callao como lugar turístico está diseñado para brindar un ambiente acogedor y agradable durante su desplazamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	2.9	2.9	2.9
	En desacuerdo	45	11.7	11.7	14.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	28.9	28.9	43.5
	De acuerdo	138	35.9	35.9	79.4
	Totalmente de acuerdo	79	20.6	20.6	100.0
Total		384	100.0	100.0	

Figura 6



De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 35.9% manifestó estar de acuerdo, seguido del 28.9% señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 20.6% manifestó estar totalmente de acuerdo, el 11.7% indicó estar en desacuerdo y solo el 2.9% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que el Distrito del Callao como lugar turístico está diseñado para brindar un ambiente acogedor y agradable durante su desplazamiento.

Tabla 7

Considera que los precios de los productos y servicios turísticos ofrecidos en el Distrito del Callao son transparentes y justos al servicio recibido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	40	10.4	10.4	10.4
En desacuerdo	81	21.1	21.1	31.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	109	28.4	28.4	59.9
De acuerdo	108	28.1	28.1	88.0
Totalmente de acuerdo	46	12.0	12.0	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Figura 7

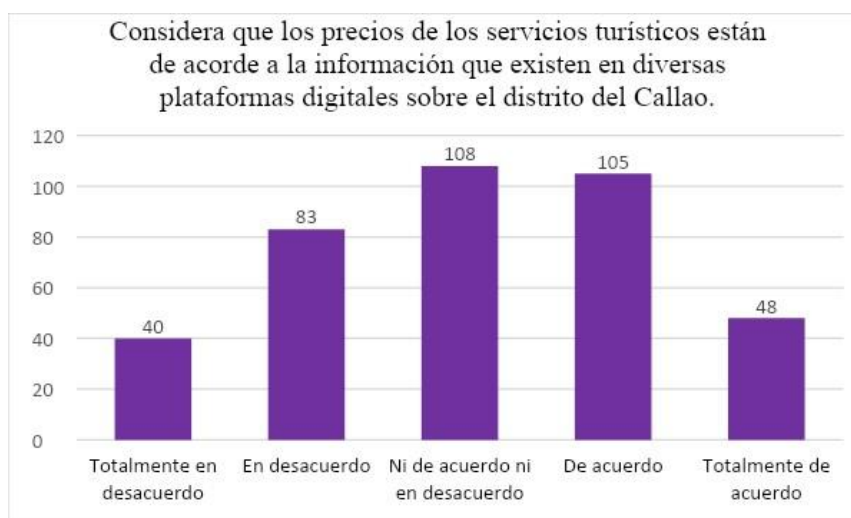


De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 28.4% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 28.1% señaló estar de acuerdo, así mismo el 21.1% manifestó estar en desacuerdo, el 12.0% indicó estar totalmente de acuerdo y solo el 10.4% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que considera que los precios de los productos y servicios turísticos ofrecidos en el Distrito del Callao son transparentes y justos al servicio recibido.

Tabla 8
Considera que los precios de los servicios turísticos están de acorde a la información que existen en diversas plataformas digitales sobre el distrito del Callao.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	40	10.4	10.4	10.4
	En desacuerdo	83	21.6	21.6	32.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	108	28.1	28.1	60.2
	De acuerdo	105	27.3	27.3	87.5
	Totalmente de acuerdo	48	12.5	12.5	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

Figura 8



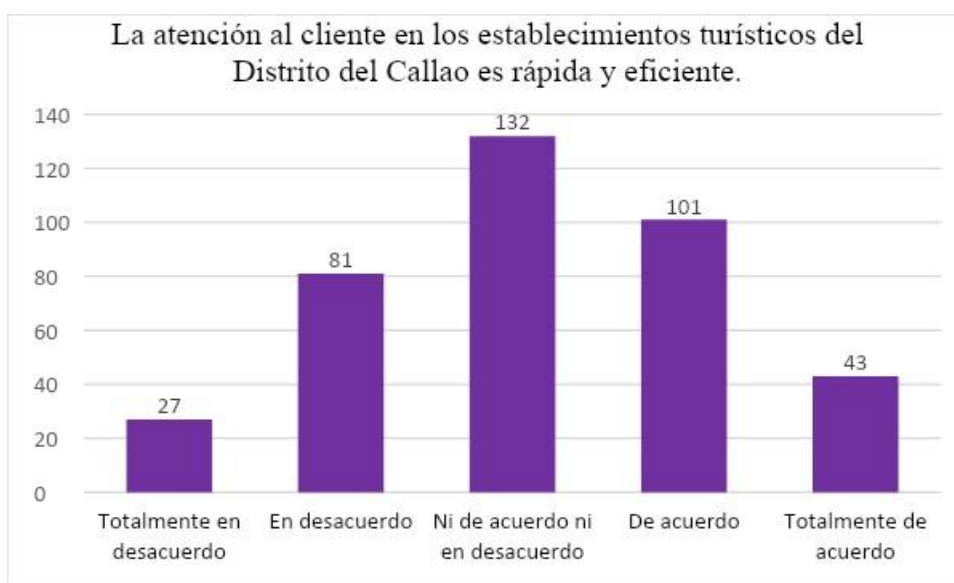
De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 28.1% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 27.3% señaló estar de acuerdo, así mismo el 21.6% manifestó estar en desacuerdo, el 12.5% indicó estar totalmente de acuerdo y solo el 10.4% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que considera que los precios de los servicios turísticos están de acorde a la información que existen en diversas plataformas digitales sobre el Distrito del Callao.

Figura 9

La atención al cliente en los establecimientos turísticos del Distrito del Callao es rápida y eficiente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	27	7.0	7.0	7.0
En desacuerdo	81	21.1	21.1	28.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	132	34.4	34.4	62.5
De acuerdo	101	26.3	26.3	88.8
Totalmente de acuerdo	43	11.2	11.2	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Figura 9



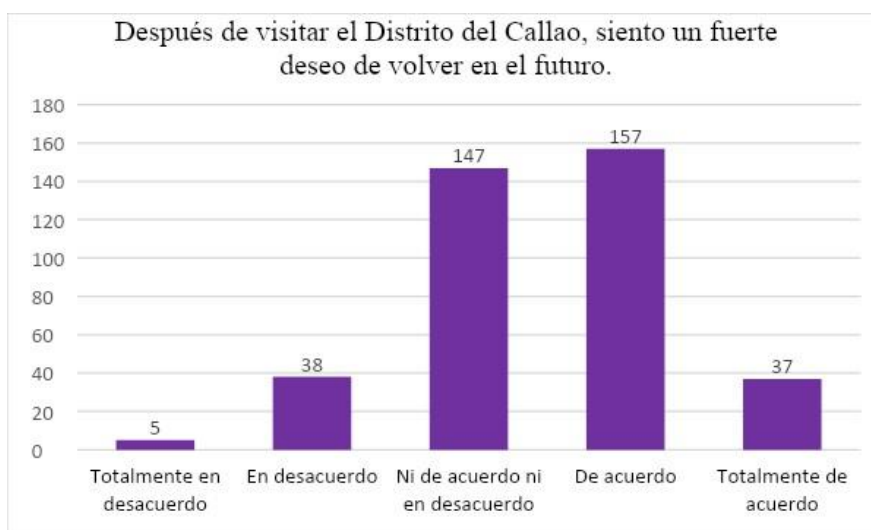
De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 34.4% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 26.3% señaló estar de acuerdo, así mismo el 21.1% manifestó estar en desacuerdo, el 11.2% indicó estar totalmente de acuerdo y solo el 7.0% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que la atención al cliente en los establecimientos turísticos del Distrito del Callao es rápida y es eficiente.

Figura 10

Después de visitar el Distrito del Callao, siento un fuerte deseo de volver en el futuro.

Válido	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo			
	5	1.3	1.3	1.3	
	38	9.9	9.9	11.2	
	147	38.3	38.3	49.5	
	157	40.9	40.9	90.4	
	37	9.6	9.6	100.0	
Total	384	100.0	100.0		

Figura 10



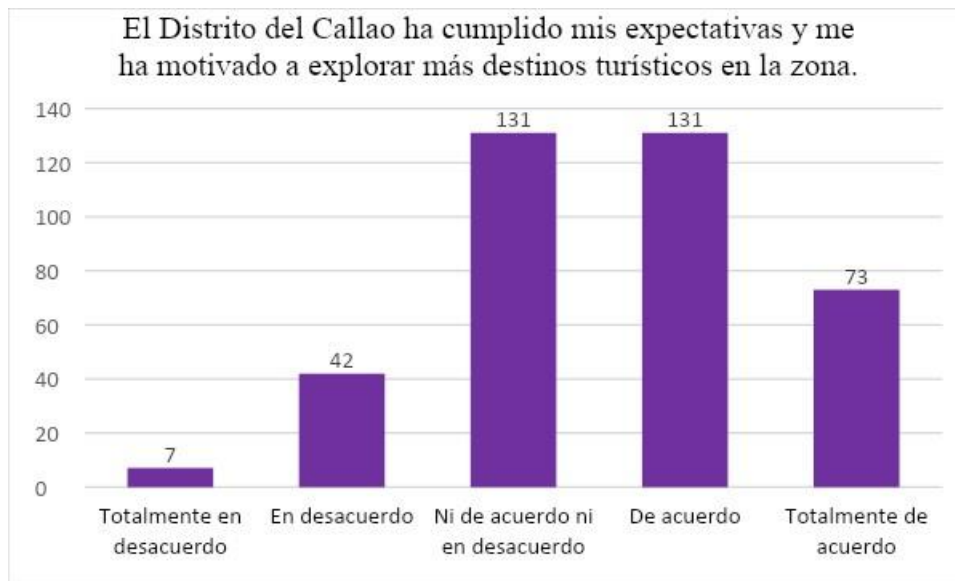
De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 38.3% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 40.9% señaló estar de acuerdo, así mismo el 9.9% manifestó estar en desacuerdo, el 9.6% indicó estar totalmente de acuerdo y solo el 1.3% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que considera que después de visitar el Distrito del Callao, siente un fuerte deseo de volver en el futuro.

Tabla 11

El Distrito del Callao ha cumplido mis expectativas y me ha motivado a explorar más destinos turísticos en la zona.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	7	1.8	1.8	1.8
En desacuerdo	42	10.9	10.9	12.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	131	34.1	34.1	46.9
De acuerdo	131	34.1	34.1	81.0
Totalmente de acuerdo	73	19.0	19.0	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Figura 11



De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 34.1% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 34.1% señaló estar de acuerdo, así mismo el 19.0% manifestó estar totalmente de acuerdo, el 10.9% indicó estar en desacuerdo y solo el 1.8% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que El Distrito del Callao ha cumplido sus expectativas y le ha motivado a explorar más destinos turísticos en la zona.

Figura 12

Al tomar la decisión de visitar este destino turístico, se basó en recomendaciones de otros turistas o fuentes de información.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	0.8	0.8	0.8
En desacuerdo	54	14.1	14.1	14.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	119	31.0	31.0	45.8
De acuerdo	160	41.7	41.7	87.5
Totalmente de acuerdo	48	12.5	12.5	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Figura 12



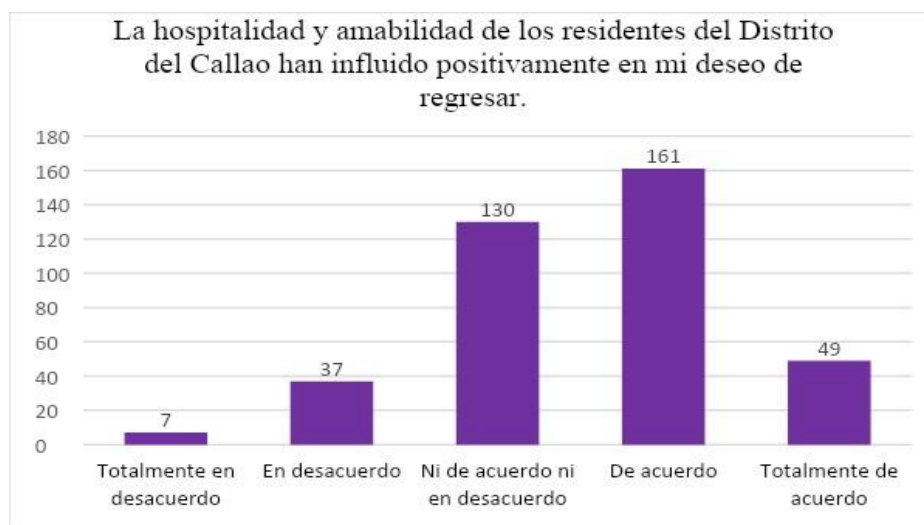
De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 41.7% manifestó estar de acuerdo, seguido del 31.0% señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 14.1% manifestó estar en desacuerdo, el 12.5% indicó estar totalmente de acuerdo y solo el 0.8% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que considera que al tomar la decisión de visitar este destino turístico, se basó en recomendaciones de otros turistas o fuentes de información.

Tabla 13

La hospitalidad y amabilidad de los residentes del Distrito del Callao han influido positivamente en mi deseo de regresar.

	Frecuencia Porcentaje		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	7	1.8	1.8	1.8
En desacuerdo	37	9.6	9.6	11.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	130	33.9	33.9	45.3
De acuerdo	161	41.9	41.9	87.2
Totalmente de acuerdo	49	12.8	12.8	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Figura 13



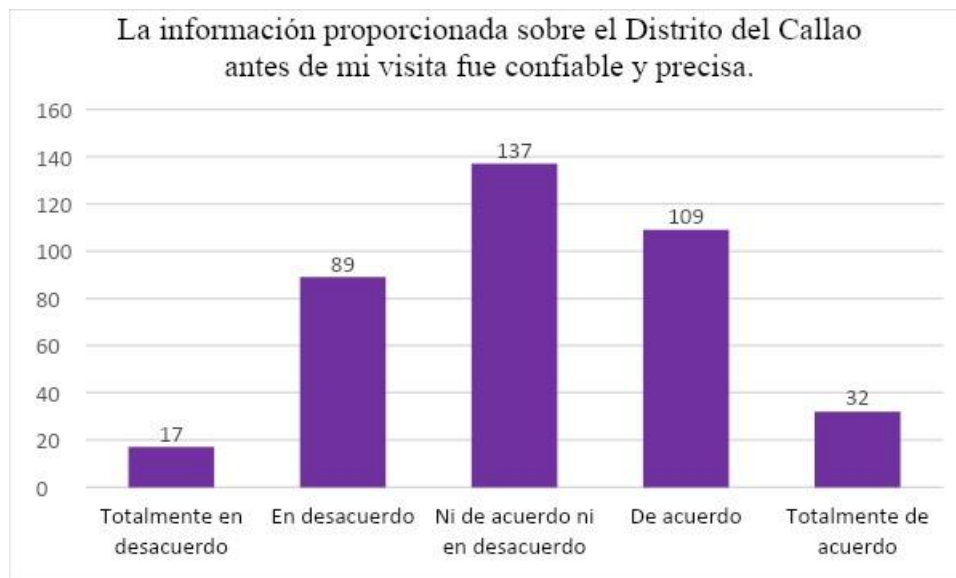
De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 41.9% manifestó estar de acuerdo, seguido del 33.9% señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 12.8% manifestó estar totalmente de acuerdo, el 9.6% indicó estar en desacuerdo y solo el 1.8% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que la hospitalidad y amabilidad de los residentes del Distrito del Callao han influido positivamente en su deseo de regresar.

Tabla 14

La información proporcionada sobre el Distrito del Callao antes de mi visita fue confiable y precisa.

	Frecuencia Porcentaje		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Frecuencia	Porcentaje		
Válido Totalmente en desacuerdo	17	4.4	4.4	4.4
En desacuerdo	89	23.2	23.2	27.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	137	35.7	35.7	63.3
De acuerdo	109	28.4	28.4	91.7
Totalmente de acuerdo	32	8.3	8.3	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Figura 14



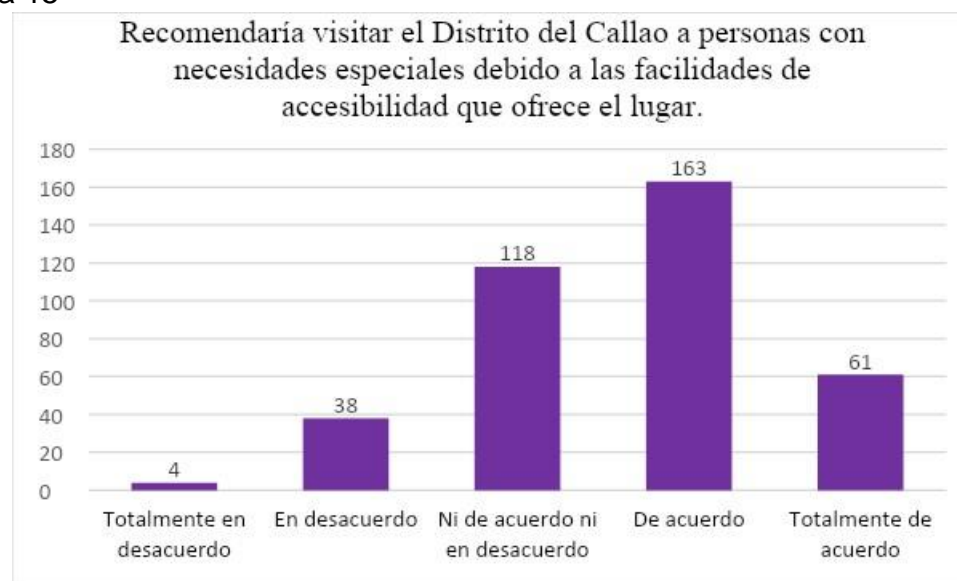
De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 35.7% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 28.4% señaló estar de acuerdo, así mismo el 23.2% manifestó estar en desacuerdo, el 8.3% indicó estar totalmente de acuerdo y solo el 4.4% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que la información proporcionada sobre el Distrito del Callao antes de su visita fue confiable y precisa.

Tabla 15

Recomendaría visitar el Distrito del Callao a personas con necesidades especiales debido a las facilidades de accesibilidad que ofrece el lugar.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	1.0	1.0	1.0
En desacuerdo	38	9.9	9.9	10.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	118	30.7	30.7	41.7
De acuerdo	163	42.4	42.4	84.1
Totalmente de acuerdo	61	15.9	15.9	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Figura 15



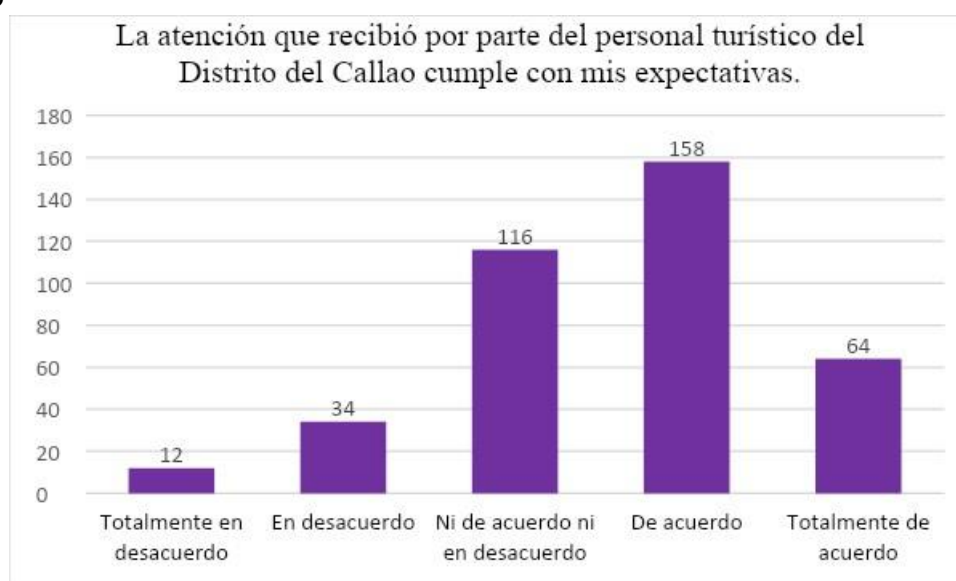
De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 42.4% manifestó estar de acuerdo, seguido del 30.7% señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 15.9% manifestó estar totalmente de acuerdo, el 9.9% indicó estar en desacuerdo y solo el 1.0% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que recomendaría visitar el Distrito del Callao a personas con necesidades especiales debido a las facilidades de accesibilidad que ofrece el lugar.

Tabla 16

La atención que recibió por parte del personal turístico del Distrito del Callao cumple con mis expectativas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	12	3.1	3.1	3.1
En desacuerdo	34	8.9	8.9	12.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	116	30.2	30.2	42.2
De acuerdo	158	41.1	41.1	83.3
Totalmente de acuerdo	64	16.7	16.7	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Figura 16



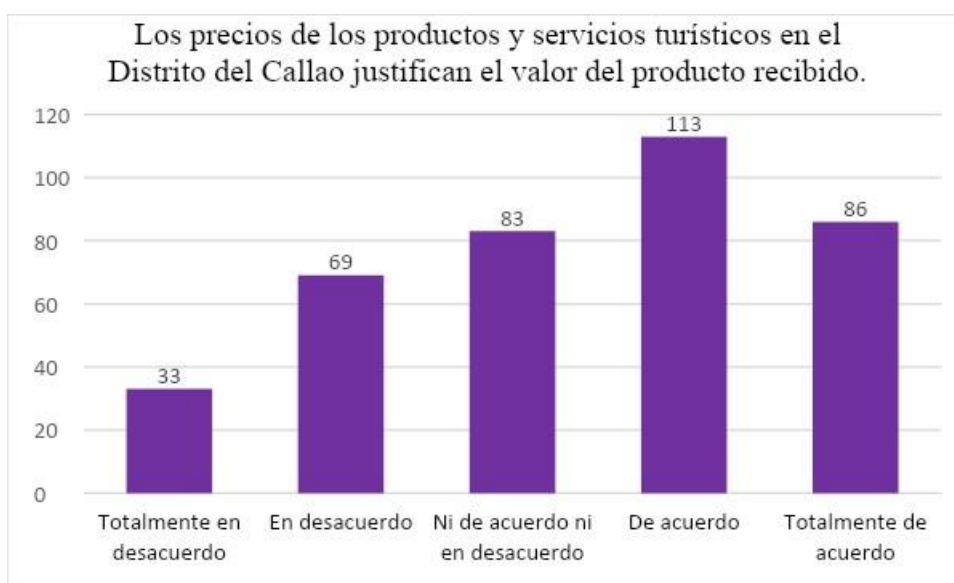
De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 41.1% manifestó estar de acuerdo, seguido del 30.2% señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 16.7% manifestó estar totalmente de acuerdo, el 8.9% indicó estar en desacuerdo y solo el 3.1% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que la atención que recibió por parte del personal turístico del Distrito del Callao cumple con sus expectativas.

Tabla 17

Los precios de los productos y servicios turísticos en el Distrito del Callao justifican el valor del producto recibido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	33	8.6	8.6	8.6
En desacuerdo	69	18.0	18.0	26.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	83	21.6	21.6	48.2
De acuerdo	113	29.4	29.4	77.6
Totalmente de acuerdo	86	22.4	22.4	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Figura 17



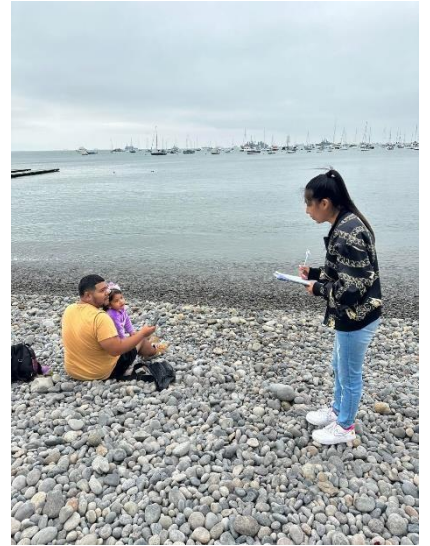
De acuerdo a los resultados obtenidos de los 384 encuestados, el 29.4% manifestó estar de acuerdo, seguido del 22.4% señaló estar totalmente de acuerdo, así mismo el 21.6% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.0% indicó estar en desacuerdo y solo el 8.6% señaló estar totalmente en desacuerdo. Lo que evidencia que existe un mayor número de visitantes que indican que los precios de los productos y servicios turísticos en el Distrito del Callao justifican el valor del producto recibido.

Anexo 9 Fotos del trabajo de campo

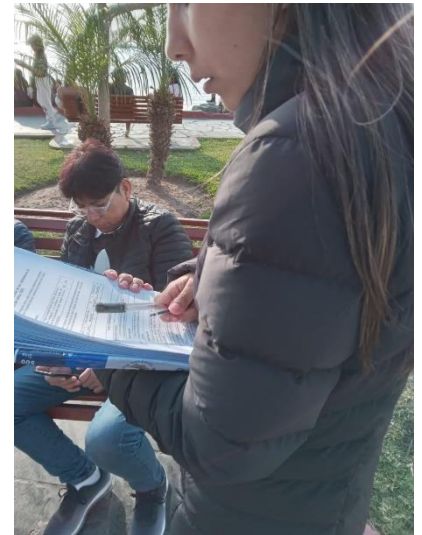
DIA 22/09



DIA 30/09



DIA 16/09



DIA 09/09

