



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La seguridad turística en el Centro Histórico de Lima,
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería**

AUTORA:

Huayhua Santamaria, Lorena (ORCID: 0000-0003-1751-5513)

ASESOR:

Mg. Ruiz Palacios, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-0850-0179)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Le dedico esta tesis a mi padre Tito Huayhua Rubes y a mi madre Elizabeth Santamaria Paucar, quienes me enseñaron a ser tolerante, en mi etapa académica. Gracias a ellos, me motivaron cada día debo esforzarme y ser la mejor en el trabajo y en el estudio.

Agradecimiento

Ante todo, agradecer a mis padres por brindarme su apoyo y confianza, también a mi familia Huayhua y Tarazona por motivarme a seguir adelante.

Agradezco, a mi asesor Mg. Miguel Ángel Ruiz Palacio, por brindar sus conocimientos para desarrollar este informe de Investigación, mis maestros de la UCV desde el primer ciclo que me enseñaron sus Conocimientos.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tabla.....	v
Índice de figura	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimiento	21
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos Éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	36

Matriz de operacionalización.....	36
Matriz de consistencia	37
Instrumento.....	39
Encuesta	39
Validez de expertos	41
Validez de instrumento	42
Determinación del tamaño de muestra	45
Confiabilidad de instrumento	46
Evidencias del cuestionario aplicado.....	47
Base de datos al programa excel.....	49

Índice de tabla

Tabla 1. Nivel de la seguridad turística.....	22
Tabla 2. Nivel de la seguridad en los servicios turísticos.....	23
Tabla 3. Nivel de la seguridad pública	24
Tabla 4. Nivel de la seguridad social.....	25
Tabla 5. Nivel de seguridad vial y tránsito.....	26

Índice de figura

Figura1. Nivel de la seguridad turística	22
Figura 2. Nivel de la seguridad en los servicios turísticos.....	23
Figura 3. Nivel de la seguridad pública.....	24
Figura 4. Nivel de la seguridad social.....	25
Figura 5. Nivel de seguridad vial y tránsito	26

Resumen

El presente trabajo de investigación: “Seguridad turística en el centro histórico de Lima, 2020”. Tiene como objetivo general, conocer el nivel de la seguridad turística en el Centro Histórico de Lima, 2020. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo y de diseño no experimenta-transversal. La muestra estuvo conformada por 68 turistas nacionales. Con respecto al instrumento, se utilizó un cuestionario que estaba conformado por 19 ítems. Los resultados obtenidos de la variable seguridad turística, respecto al cuestionario aplicado con los turistas nacionales, el 53% manifestó que tiene un nivel medio, seguido el 37% quienes mencionaron un nivel alto y finalmente el 10% fue un nivel bajo.

Palabras clave: Seguridad en los servicios turísticos, seguridad pública, seguridad social.

Abstract

This research work: "Tourist security in the historic center of Lima, 2020". Its general objective is to know the level of tourist security in the Historic Center of Lima, 2020. The methodology of the quantitative approach, type of application, descriptive level and non-experimental cross-sectional design. The sample was made up of 68 national tourists. Regarding the instrument, a questionnaire was used that consisted of 19 items. The results obtained from the tourist security variable, with respect to the questionnaire applied to national tourists, 53% stated that they have a medium level, followed by 37% of those who said a high level and finally 10% was a low level.

Keywords: Security in tourist services, public security, social security.