



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Percepción de la seguridad turística en el Cerro San Cristóbal, Lima,
2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

AUTORAS:

Arroyo Berrocal, Abigail Judith (ORCID: 0000-0003-1338-0535)

Hernández Sánchez, Anita Esperanza (ORCID: 0000-0002-6316-4518)

Reyes Martin, Karen Paola (ORCID:0000-0001-9902-654X)

Villegas Luna, Lucerito Alvina (ORCID: 0000-0001-7645-7777)

ASESOR:

Mg. Tovar Zacarías, Carlos (ORCID: 0000-0003-0115-221X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación le dedicamos principalmente a Dios, por ser nuestro inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso y así obtener uno de nuestros más anhelados logros.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio durante todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Es un orgullo y privilegio ser sus hijas, son los mejores padres.

Agradecimiento

En primer lugar, queremos agradecer a Dios por permitirnos seguir con vida y gozar de buena salud, por darnos una maravillosa familia que siempre está apoyándonos en cada etapa de nuestra vida. También queremos agradecer a nuestra casa de estudio y a los docentes que nos han ayudado a crecer como buenos profesionales y por forjarnos una buena base para el mundo laboral.

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figura	viii
Resumen	iv
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO.....	15
III. METODOLOGÍA.....	35
3.1 Tipo y diseño de investigación	36
3.2 Variables y operalización	36
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	37
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.5 Procedimientos	38
3.6 Método de Análisis de datos	38
3.7 Aspectos éticos	38
IV. RESULTADOS	39
4.1 Datos de la muestra	40
4.2 Seguridad pública.....	42
4.3 Seguridad social	46
4.4 Seguridad de información y facilitación	49
4.5 Seguridad de recreación y eventos	53
4.6 Seguridad vial y de transporte	56
4.7 Seguridad de servicios turísticos	60
4.8 Seguridad ambiental	63

4.9	Percepción de la seguridad turística	67
V.	DISCUSIÓN.....	69
5.1	Percepción de la seguridad turística	70
5.2	Seguridad pública	71
5.3	Seguridad social	71
5.4	Seguridad de información y facilitación.....	72
5.5	Seguridad de recreación y eventos	73
5.6	Seguridad vial y de transporte	73
5.7	Seguridad de servicios turísticos	74
5.8	Seguridad ambiental	75
VI.	CONCLUSIONES	76
VII.	RECOMENDACIONES.....	79
	REFERENCIAS	81
	ANEXOS	86
	Anexo 1 Matriz de consistencia	86
	Anexo 2 Tabla de operalización	88
	Anexo 3 Fórmula para la recolección de datos	90
	Anexo 4 Instrumento de recolección de datos	91
	Anexo 5 Validación de instrumento	93
	Anexo 6 Validación de instrumento	94
	Anexo 7 Validación de instrumento	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de visitas en los últimos 5 años.....	40
Tabla 2 Edad de los encuestados.....	40
Tabla 3 Sexo de los encuestados	41
Tabla 4 Lugar de residencia de los encuestados.....	42
Tabla 5 Se puede acudir en el momento deseado.....	43
Tabla 6 Seguridad ante la presencia del patrullaje.....	43
Tabla 7 Cuenta con suficientes postes de alumbrado público	44
Tabla 8 Seguridad pública.....	45
Tabla 9 Los medios de comunicación proyectan una imagen positiva	46
Tabla 10 Imagen positiva del lugar previa a la visita.....	47
Tabla 11 Las autoridades trabajan adecuadamente en la protección del lugar.....	47
Tabla 12 Seguridad social.....	48
Tabla 13 Cuenta con suficientes paneles informativos.....	50
Tabla 14 El personal del museo se encuentra capacitado e informado.....	50
Tabla 15 Cuenta con suficientes señalizaciones durante el trayecto.....	51
Tabla 16 Seguridad informativa y de facilitación.....	52
Tabla 17 Los eventos religiosos se dan de manera segura.....	53
Tabla 18 Las vías permiten practicar ciclismo de manera segura.....	54
Tabla 19 El museo cuenta con una buena infraestructura.....	55
Tabla 20 Seguridad de la recreación y eventos.....	55
Tabla 21 Las vías de acceso se encuentran en buenas condiciones.....	57

Tabla 22 Las curvas de las vías no son peligrosas.....	57
Tabla 23 Existe un control de velocidad durante el trayecto.....	58
Tabla 24 Seguridad vial y de transporte.....	59
Tabla 25 Existe servicios de alimentación de buena calidad.....	60
Tabla 26 La movilidad brinda una seguridad adecuada.....	61
Tabla 27 Las agencias de viajes se preocupan por la seguridad del visitante.....	61
Tabla 28 Seguridad de servicios turísticos.....	62
Tabla 29 Existe contenedores de residuos sólidos en puntos estratégicos.....	64
Tabla 30 Lugar seguro en caso de algún desastre natural.....	64
Tabla 31 El Cerro san Cristóbal se encuentra siempre limpio.....	65
Tabla 32 Seguridad ambiental.....	66
Tabla 33 Percepción de la seguridad turística.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Seguridad pública.....	45
Figura 2 Seguridad social.....	49
Figura 3 Seguridad informativa y de facilitación.....	52
Figura 4 Seguridad en la recreación y eventos.....	56
Figura 5 Seguridad vial y de transporte.....	59
Figura 6 Seguridad de servicios turísticos.....	63
Figura 7 Seguridad ambiental.....	66
Figura 8 Percepción de la seguridad turística.....	67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación que lleva por título “Percepción de la seguridad turística en el Cerro San Cristóbal”, Lima, 2020, tuvo como objetivo determinar la percepción de la seguridad turística en el Cerro San Cristóbal. La metodología presentó un tipo de investigación aplicada con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transaccional de nivel descriptivo. Se consideró como población a todos los residentes limeños que hayan visitado el destino al menos una vez en los últimos 5 años, teniendo como muestra de 69 personas, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recopilación de datos, el cual permitió llegar a los resultados respecto a nuestra variable de estudio. Los resultados obtenidos permitieron determinar el nivel de percepción de la seguridad turística en el Cerro San Cristóbal Lima, 2020, obteniendo así un nivel medio con un 72.5%, un nivel bajo con el 20.3% y un nivel alto con un 7.2%. Concluyendo que no existe una seguridad turística adecuada y que se necesita una mejor gestión.

Palabras claves: Percepción de seguridad, Seguridad turística, Seguridad ciudadana, Imagen turística.

ABSTRACT

The present investigation entitled “Perception of tourist security in Cerro San Cristobal, Lima, 2020”, aimed to determine the perception of tourist security in Cerro San Cristobal. The methodology presented a type of applied research with a quantitative approach and a descriptive level non-experimental transactional design. All residents of Lima who have visited the destination at least once in the last 5 years were considered as a population, with a sample of 69 people, to whom a questionnaire was applied, which was the data collection instrument that allowed us to reach the results regarding our study variable. The results allowed determining the level of perception of tourist safety in Cerro San Cristobal Lima, 2020. A medium level was obtained with 72.5%, a low level with 20.3% and a high level with 7.2%. Concluding that there is no adequate tourist security and that better management is required.

Keywords: Perception of security, tourism security, citizen security, destination image.