



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERÍA Y  
GASTRONOMÍA**

**Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del  
Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021**

## **TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de  
Licenciada en Turismo, Hotelería y Gastronomía**

## **AUTORA**

**Chirre Gaona Gabriela Alejandra  
(ORCID:0000-0003-0945-5768)**

## **ASESORA**

**Malpartida Olivera Sylvia Judith  
(ORCID:0000-0003-4296-9330)**

**Lima, Perú  
2023**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autora**

Chirre Gaona, Gabriela Alejandra

Tipo de documento de identidad del AUTORA: DNI

Número de documentación de identificación del AUTORA: 74250804

### **Datos de asesora**

Malpartida Olivera, Sylvia Judith

Tipo de documento de identidad del ASESORA: DNI

Número de documentación de identificación del ASESORA: 09334963

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Moscoso Zelaya Gladys, dni: 09447005, orcid: 0000-0001-6503-8833

**JURADO 2:** Tercero Silva Sifuentes Jorge Elias, dni: 25661051, orcid: 0000-0003-1680-1091

**JURADO 3:** Dargent Chamot Eduardo Carlos, Dni: 07819699, orcid: 0009-0009-1095-4119

**JURADO 4:** Rosas López Edith Erlinda, Dni: 29501173, orcid: 0000-0002-6469-422X

### **Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE: 5.02.01**

**Código del programa: 014296**

### Declaración Jurada de Originalidad

Yo, Gabriela Alejandra Chirre Gaona, con código de estudiante N°201710209 con DNI N°74250804, con domicilio José Carlos Mariategui #116 Urb. Sima distrito La Perla, provincia y departamento de Callao, en mi condición de bachiller en Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales declaro bajo juramento que:

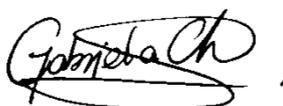
La presente tesis titulado: "Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Sylvia Judith Malpartida Olivera, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; (El/la) cual ha sido sometido (a) al antiplagio Turnitin y tiene el 23% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación), el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro del (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 29 de diciembre de 2023



---

Gabriela Alejandra Chirre Gaona

DNI N°74250804

## Índice de similitud

### Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>23%</b>	<b>23%</b>	<b>3%</b>	<b>8%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.unapiquitos.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>3</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>periodicos.ufjf.br</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.dspace.uce.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>rpp.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES

DR. JAVIER GONZALO SANDOVAL TORRES ALVAREZ DEL VILLAR  
1980-0 Unidad Grados y Títulos - FACSE



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARRERA MAZURI  
DOCTOR EN CIENCIAS EN TURISMO - GRUPO DE GRADOS Y TÍTULOS  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

9	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
10	<a href="http://dialnet.unirioja.es">dialnet.unirioja.es</a> Fuente de Internet	1%
11	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
12	<a href="http://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
13	<a href="http://cdn.www.gob.pe">cdn.www.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
14	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%

Excluir citas      Apagado      Excluir coincidencias < 1%  
Excluir bibliografía      Apagado

**Dedicatoria**

La presente tesis la dedico a mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos mis años de mi carrera universitaria, por siempre estar a mi lado y confiar en mí en todo momento. A mis hermanos por brindarme su apoyo en cualquier duda, por acompañarme siempre y por ser ejemplo de luchar por mis sueños hasta lograrlo.

## Introducción

El distrito Constitucional del Callao está conformada por seis distritos, uno de ellos es la ciudad del Callao ubicado en el centro-oeste del Perú y a su vez en la costa central del litoral peruano, dentro de esta ciudad se encuentra una zona denominada Zona monumental del Callao en la cual se encuentran una serie de atractivos turísticos emblemáticos como: La fortaleza del Real Felipe, el Museo Naval del Callao, el Museo Submarino Abtao, las Islas Palomino, Cabinzas, San Lorenzo y Frontón, la Iglesia Matriz, el balneario de Chucuito, entre otros, los cuales son interesantes para los turistas tanto nacionales como internacionales contando con un total de doce mil cincuenta y un turistas nacionales e internacionales en el 2021, siendo está a su vez una actividad que ha permitido el crecimiento del distrito, sin embargo esta zona posee falacias en el aspecto de seguridad, lo que ha ocasionado cierto descontento e insatisfacción por parte de los turistas nacionales e internacionales. Asimismo, María Alexandra Molina, presidenta de la Cámara Peruana de Turismo del Callao (CAPETUC), expresa que el verdadero problema que afronta el turismo en el Callao es el alto índice de inseguridad.

Es importante tener en cuenta que la seguridad turística es uno de los factores básicos para el crecimiento de un destino turístico, además cuenta con medios que logran la protección del turista tanto en salud como en la integridad física, psicológica y económica del mismo. Dicha protección se puede ver reflejada en la satisfacción del turista, así la satisfacción es la respuesta positiva resultante del encuentro entre el consumidor y el destino. Por esta razón, en la investigación se plantea determinar de qué manera se relaciona la seguridad turística y la satisfacción del turista en la Provincia Constitucional del Callao ya que existe aquella problemática en el destino acerca de esta variable la cual es uno de los factores por el cual el nivel de satisfacción puede variar, de igual manera, se busca conocer cuál es el punto de vista que tienen del destino y cuál es la situación del mismo. Por otro lado, son pocas las investigaciones que se desarrollan en el destino escogido por lo que este trabajo contribuirá al

desarrollo turístico del Callao Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021. Para el desarrollo de la investigación se emplea un método con enfoque cuantitativo, siendo de tipo correlacional descriptiva con un diseño no experimental, todo ello a través de determinar cuál es la relación entre seguridad turística y satisfacción al turista en el distrito del Callao. Con respecto a las limitaciones para la recolección de información acerca de la cantidad de turistas nacionales e internacionales en el Distrito del Callao, tardó un poco en ser recolectada.

Asimismo, en relación con la estructura de la investigación se presentan los siguientes capítulos: El Capítulo I aborda el Planteamiento del estudio donde se ve la formulación del problema, los Objetivos tanto general como específico, la Justificación o importancia del estudio y el Alcance y limitaciones. El Capítulo II detalla los Antecedentes de la investigación en experiencias nacionales e internacionales, las Bases teórico-científicas de las variables de investigación y la Definición de términos básicos. El Capítulo III muestra las Hipótesis tanto general como específicas, las Variables o Unidades de análisis y la Matriz lógica de consistencia. El Capítulo IV describe el Tipo y Método de investigación, el Diseño específico del mismo, la Población y su Muestra, los Instrumentos de recogida de datos, las Técnicas de procesamiento y análisis de datos y el Procedimiento para la ejecución del estudio. En el Capítulo V se presentan el análisis y Discusión de los resultados. Por último, en el Capítulo VI se muestran las conclusiones y recomendaciones.

## Índice

Carátula.....	I
Metadatos Complementarios .....	II
Declaración Jurada de Originalidad.....	III
Índice de similitud.....	IV
Dedicatoria.....	VI
Introducción .....	VII
Lista de tablas .....	XI
Lista de ilustraciones.....	XIII
Resumen.....	XV
Abstract.....	XVI
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>17</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....</b>	<b>17</b>
1. Formulación del problema.....	17
1.1. Problema general.....	22
1.2. Problemas específicos .....	22
2. Objetivos General y Específicos .....	22
2.1. Objetivo general .....	22
2.2. Objetivos específicos.....	23
3. Justificación e importancia del estudio .....	23
3.1. Justificación Teórica.....	23
3.2. Justificación Práctica.....	23
3.3. Justificación Metodológica.....	24
4. Alcance y Limitaciones.....	24
4.1. Alcance.....	24
4.2. Limitación Temporal.....	24
4.3. Limitación Espacial.....	24
4.4. Limitación Social .....	25
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>26</b>
<b>MARCO TEÓRICO- CONCEPTUAL.....</b>	<b>26</b>
1. Antecedentes de la investigación .....	26
1.1. Antecedentes Internacionales .....	26
1.2. Antecedentes Nacionales.....	30
2. Bases teórico- científicas.....	37
3. Definición de términos básicos .....	55
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>58</b>
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>58</b>

1. Hipótesis y/o Supuestos básicos.....	58
1.1. Hipótesis general .....	58
1.2. Hipótesis específicas .....	58
2. Las Variables de estudio y su operacionalización.....	58
2.1. Variables o Unidades de Análisis.....	59
2.1.1. Operacionalización de las variables .....	59
3. Matriz Lógica de Consistencia.....	64
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>67</b>
<b>MÉTODO .....</b>	<b>67</b>
1. Tipo y Método de investigación.....	67
2. Diseño específico de investigación .....	68
3. Población y Muestra.....	69
a. Población.....	69
b. Muestra.....	70
4. Instrumentos de recogida de datos .....	71
5. Técnicas de procesamiento y Análisis de Datos .....	71
6. Procedimiento de Ejecución del Estudio.....	72
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>73</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>73</b>
1. Datos cuantitativos.....	73
2. Análisis de Resultados .....	104
3. Discusión de Resultados .....	117
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>122</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>122</b>
1. Conclusiones.....	122
2. Recomendaciones.....	124
REFERENCIAS.....	126
APÉNDICE.....	131

## Lista de tablas

Tabla 1: : Matriz de operacionalización de variables .....	59
Tabla 2: Matriz lógica de consistencia.....	64
Tabla 3: Cantidad de turistas nacionales e internacionales de enero a junio en el Callao .....	70
Tabla 4: Presencia de efectivos policiales .....	73
Tabla 5: Personal policial de turismo.....	74
Tabla 6: Servicios de emergencia al turista .....	76
Tabla 7: Centros médicos capacitados para primeros auxilios .....	77
Tabla 8: Información brindada acerca de los sectores más seguros en las casetas turísticas ..	79
Tabla 9: Información adecuada en las casetas turísticas.....	80
Tabla 10: Información Turística del destino antes, durante y después de la visita.....	82
Tabla 11: Presencia de guías turísticos .....	83
Tabla 12: Señalización vial en todo el recorrido .....	84
Tabla 13: Vías de comunicación en óptimas condiciones .....	86
Tabla 14: Protección ante problemas climatológicos .....	87
Tabla 15: Advertencias de riesgos latentes .....	88
Tabla 16 : Atención del personal oportuna ante requerimientos .....	90
Tabla 17: Trato amable y cordial de los trabajadores de los atractivos en la zona monumental del Callao .....	91
Tabla 18: Comunicación permanente con los turistas .....	93
Tabla 19: Servicios de guías turísticos eficiente.....	94
Tabla 20: Señalización turística adecuada .....	96
Tabla 21: Recorridos en la zona monumental del Callao .....	97
Tabla 22: Limpieza y mantenimiento en áreas turísticas.....	99
Tabla 23: Cultura de cuidado ambiental .....	100

Tabla 24: Infraestructura de los atractivos de la zona monumental.....	101
Tabla 25: Instalaciones de los atractivos del destino .....	103
Tabla 26: Tabla cruzada Seguridad Turística*Satisfacción del turista .....	105
Tabla 27: Tabla Prueba chi-cuadrado: Seguridad Turística * Satisfacción del Turista.....	106
Tabla 28: Tabla cruzada Seguridad Pública * Satisfacción del turista .....	107
Tabla 29: Prueba de chi cuadrado Seguridad Pública * Satisfacción del Turista.....	108
Tabla 30: Tabla cruzada Seguridad médica * Satisfacción del Turista .....	109
Tabla 31: Tabla chi-cuadrado Seguridad médica * Satisfacción del Turista.....	110
Tabla 32: Tabla cruzada Seguridad informativa y de facilitación * Satisfacción del turista	111
Tabla 33: Tabla Prueba de Chi-cuadrado Seguridad informativa y de facilitación * Satisfacción del turista .....	112
Tabla 34: Tabla cruzada Seguridad vial y de transporte * Satisfacción del turista .....	113
Tabla 35: Tabla Prueba de Chi-cuadrado Seguridad vial y de transporte * Satisfacción del turista.....	114
Tabla 36: Tabla cruzada Seguridad Ambiental * Satisfacción del turista .....	115
Tabla 37: Tabla Prueba de Chi-cuadrado Seguridad ambiental * Satisfacción del turista ....	116

### Lista de ilustraciones

Figura 1: Mapa de la Zona Monumental del Callao.....	25
Figura 2: Factores primordiales que influyen en la percepción de la inseguridad.....	43
Figura 3: Beneficios de la satisfacción al cliente.....	51
Figura 4: Presencia de efectivos policiales .....	74
Figura 5: Personal policial de turismo.....	75
Figura 6: Servicios de emergencia al turista.....	76
Figura 7: Centros médicos capacitados para primeros auxilios.....	78
Figura 8: Información brindada acerca de los sectores más seguros en las casetas turísticas.....	79
Figura 9: Información adecuada en las casetas turísticas.....	81
Figura 10: Información Turística del destino antes, durante y después de la visita.....	82
Figura 11: Presencia de guías turísticos.....	84
Figura 12: Señalización vial en todo el recorrido .....	85
Figura 13: Vías de comunicación en óptimas condiciones.....	86
Figura 14: Protección ante problemas climatológicos.....	88
Figura 15: Advertencias de riesgos latentes.....	89
Figura 16: Atención del personal oportuna ante requerimientos.....	91
Figura 17: Trato amable y cordial de los trabajadores de los atractivos en la zona monumental del Callao.....	92
Figura 18: Comunicación permanente con los turistas.....	93
Figura 19: Servicios de guías turísticos eficiente.....	95
Figura 20: Señalización turística adecuada.....	96
Figura 21: Recorridos en la zona monumental del Callao.....	98
Figura 22: Limpieza y mantenimiento en áreas turísticas.....	99

Figura 23: Cultura de cuidado ambiental.....	101
Figura 24: Infraestructura de los atractivos de la zona monumental.....	102
Figura 25: Instalaciones de los atractivos del destino.....	103

## Resumen

El Callao es una ciudad portuaria ubicada en la provincia constitucional del Callao, el cual cuenta con una zona denominada Zona monumental del Callao donde se encuentran una serie de atractivos turísticos emblemáticos muy reconocidos y visitados. Sin embargo, el turismo en el Callao afronta un alto índice de inseguridad y las deficiencias relacionadas a las señalizaciones en las vías de transporte, la falta de cuidado ambiental en algunas de sus zonas y algunos problemas en la atención médica generando así insatisfacción en los turistas. Esta investigación tiene como objetivo determinar de qué manera se relaciona la seguridad turística con la satisfacción del turista en la Zona Monumental. La metodología tiene un enfoque cuantitativo de tipo correlacional descriptiva con un diseño no experimental, además con una muestra de 372 turistas nacionales y extranjeros. Mediante instrumentos utilizados de recolección de datos como: encuestas y observación de campo. Los resultados demuestran que la seguridad turística en el distrito turístico del Callao es regular, esto debido a las deficiencias observadas en el desarrollo de la seguridad pública, médica, de información y facilitación, de seguridad vial y transporte; y ambiental. Asimismo, se ha logrado determinar la satisfacción de los turistas muestran cierta insatisfacción tras la poca información turística y la baja calidad de las vías de transporte. Finalmente se concluye que existe relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista que visita la zona de estudio, reforzando así la hipótesis planteada.

**Palabras claves:** Seguridad turística, Satisfacción del Turista, Provincia Constitucional del Callao

### **Abstract**

El Callao is a port city located in the constitutional province of Callao, which has an area called the Callao Monumental Zone where there are a series of highly recognized and visited emblematic tourist attractions. However, tourism in Callao faces a high level of insecurity and deficiencies related to signage on transportation routes, the lack of environmental care in some of its areas and some problems in medical care, thus generating dissatisfaction among tourists. This research aims to determine how tourist safety is related to tourist satisfaction in the Monumental Zone. The methodology has a quantitative approach of a descriptive correlational type with a non-experimental design, in addition to a sample of 372 national and foreign tourists. Through data collection instruments used such as: surveys and field observation. The results show that tourist security in the Callao tourist district is regular, due to the deficiencies observed in the development of public, medical, information and facilitation security, road safety and transportation; and environmental. Likewise, it has been possible to determine the satisfaction of tourists, they show some dissatisfaction after the little tourist information and the low quality of the transport routes. Finally, it is concluded that there is a relationship between tourist safety and the satisfaction of the tourist who visits the study area, thus reinforcing the proposed hypothesis.

**Keywords:** Tourist security, Tourist satisfaction, Constitutional Province of Callao.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

### 1. Formulación del problema

El turismo es una actividad socioeconómica con mayor impacto a nivel mundial y es importante para el buen desarrollo de los países ya que genera divisas y puestos de trabajo; mejora la infraestructura y la integración local. El turismo según De la Torre (1997), “consiste en el desplazamiento de personas de su residencia habitual a otro por motivos de recreación, descanso o salud, donde no ejercen ningún fin económico, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural” (p.16). El crecimiento del turismo en los últimos años antes de la llegada del COVID-19 ha sido progresivo, ello se puede reflejar en las estadísticas dadas por la Organización Mundial de Turismo (OMT) (2021) expresadas en el Barómetro Mundial del Turismo, el cual muestra que en el año 2019 la llegada de turistas internacionales registrada fue de 164 millones. Asimismo, de acuerdo con Carlos Canales, presidente de la Cámara Nacional de Turismo, el 2019 el Perú recibió 4.4 millones de turistas generando un leve incremento de 1% respecto al año anterior (2020, AmericaEconomia).

En Perú, según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo- MINCETUR (2021), el sistema de Información Estadística de Turismo presenta que la llegada de turistas internacionales fue de 896 523 en el 2020 durante la época de pandemia, mostrando que aún hay turistas que desean visitar el país por el gran potencial turístico con el que cuenta a pesar de la situación del COVID-19.

La denominación **turista** se refiere a aquellas personas que se desplazan de su lugar de origen a otro con fines recreativos por un determinado tiempo y los cuales se clasifican en turista internacional y turista nacional. Según Lickorish (1997), “El turista internacional es un visitante no residente que permanece al menos una noche en un alojamiento colectivo o privado

en el país visitado” (p.57). Además, define al turista nacional como un “visitante residente de un país que viaja de un lugar a otro de ese país” (p.58). Estos turistas ya sean nacionales y/o internacionales coleccionan recuerdos personales mediante lo vivido y percibido en el destino. Por ello, para que la actividad fluya y se desarrolle de manera eficiente; eficaz la seguridad es un factor determinante y si existe una mala gestión de ella por parte de los gobiernos locales la actividad turística se ve limitada; el turista siente temor de sufrir un daño a su integridad física-personal y vivenciar una desagradable experiencia, generando así el fenómeno denominado como inseguridad turística y el cual está intrínsecamente relacionado con un bajo nivel de satisfacción del turista.

La inseguridad turística crea en el turista una percepción de miedo, el cual es un sentimiento causado por una amenaza o peligro. En la actualidad, el creciente aumento de riesgo hace que los individuos se sientan en constante amenaza. Por este motivo, “El turismo es un fenómeno retráctil porque se contrae por eventos y situaciones que impliquen cierto peligro para los turistas como ser atentados, robos, asesinatos, crímenes y otros actos de otra naturaleza” (Korstanje, 2010 citado por Silva 2015, p.67).

Estos sucesos y el sentimiento que generan en el turista alteran su construcción imaginaria del destino turístico en un escenario de inseguridad, influyendo en la imagen turística del destino e incluso en la decisión de visita de los potenciales turistas. Al respecto Herranz (2004) define seguridad turística como “conjunto de medidas, condiciones objetivas y percepciones existentes en el ámbito social, económico y político de un destino turístico, que permiten que la experiencia turística se desarrolle en un entorno de tranquilidad y protección física” (p. 141). Concepto que se asemeja al brindado por Grunewald (2010) quien añade que la protección no solo es al visitante, sino que también a las entidades receptoras de lugar. En consecuencia, se puede decir que hoy en día uno de los factores de cómo el turista se siente es la seguridad y esta sensación del turista demuestra cuán satisfecho está en el destino.

De tal manera, la satisfacción al cliente, en este caso al turista, es el nivel del estado de ánimo que resulta de comparar la percepción de un producto o servicio con sus expectativas, ese nivel de satisfacción se presenta cuando las necesidades o expectativas del cliente se cumplen, ello da como resultado la fidelización de clientes haciendo que el uso sea constante e incluso recomendado. Kotler (1967), define a la satisfacción del cliente como “el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.” (p.40). Este nivel de estado de satisfacción se mide a través de las expectativas y percepciones que el turista obtiene mediante el producto esperado y percibido los cuales deben contar con una serie de características que generen un buen resultado de dicho destino.

El Callao es una ciudad portuaria ubicada en la Provincia Constitucional del Callao. El distrito cuenta con una zona denominada **Zona monumental**. Según la Norma A.140 en el reglamento ministerial N°185 (2021), la zona urbana monumental se denomina a los sectores o barrios con los que cuenta una ciudad que tiene el deber de conservarse gracias a que posee “valor urbanístico en conjunto, valor documental histórico o artístico o porque posee monumentos o ambientes urbanos monumentales” (p.2). Teniendo en cuenta ello, en la Zona Monumental del Callao se encuentran una serie de atractivos turísticos emblemáticos como: La fortaleza del Real Felipe, el Museo Naval del Callao, el Museo Submarino Abtao, las Islas Palomino, Cabinzas, San Lorenzo y Frontón, la Iglesia Matriz, el balneario de Chucuito, entre otros.

Por otro lado, cabe resaltar que existen restos arqueológicos de más de mil años de antigüedad ubicados en diferentes zonas de la provincia constitucional del Callao. De acuerdo con Cecilia Camargo, coordinadora de Patrimonio Cultural de Cálidda (2021), se encontró restos de la cultura Lima en la Zona arqueológica de Oquendo, demostrando que dicha cultura tuvo presencia en el valle bajo del río Chillón. Asimismo, Max Uhle realizó la primera

investigación arqueológica en San Lorenzo en 1906, encontrando lo que el denominó cementerio prehispánico de élite. María del Pilar Fortuníc, antropóloga punteña en una conferencia realizada en el Mirador (2023), señala que la isla San Lorenzo es considerada como una isla santuario gracias a las evidencias de piezas rituales prehispánicas encontradas. Sin embargo, en el presente trabajo de investigación se han considerado solo algunos atractivos turísticos presentes en la zona monumental debido a la cercanía y los datos brindados por el gobierno regional del Callao en relación con los atractivos más visitados en el 2021.

Esta Zona fue denominada de dicha manera mediante la Resolución Suprema No 2900 dada por el Ministerio de Cultura (1972, MINCUL), en donde se determinó un perímetro en el cual se poseía un valor urbanístico en conjunto. Posteriormente en 1990, según la resolución No 159 el 22 de marzo dada igualmente por el MINCUL se declaró Monumentos y Ambiente Urbano Monumental y Zonas Monumentales a diferentes zonas del Perú, en donde entra la Provincia Constitucional del Callao, en la cual se ampliaron los límites antes propuestos en la anterior resolución, de tal manera que su perímetro se englobó desde la orilla del Océano Pacífico entre Jr. Roca y Jr. Adolfo King; Jr. Huancavelica, Jr. Manco Cápac, Jr. Paraguay, Av.2 de Mayo, Av. Sáenz Peña, Jr. Pedro Ruiz, Av. Buenos Aires, Jr. Estados Unidos, Jr. Gamarra, Jr. Roca hasta el Océano Pacífico.

De acuerdo con el reporte Regional de Turismo de Lima y Callao publicado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2020), el número de visitantes nacionales a estos principales atractivos fue de 23,545 visitantes en el año 2020 en comparación del año 2019 que fue 249,815 visitantes, lo que expresa una variación del -70%. Por otro lado, el registro de visitas de turistas nacionales y extranjeros a lo que va el 2021 es de 12,051 según el gobierno Regional del Callao y su Oficina de Comercio, Turismo, Energía y Minas (2021). En esta variación, si bien se encuentran los efectos por la situación actual causada por el COVID-19 que inició desde principios del 2020, existe otro factor implicado en aquella variación, la

inseguridad turística. Sin embargo, cabe mencionar que el turismo se está reiniciando en el último año siendo este destino uno de los más importantes en el distrito de Lima debido a los atractivos que lo rodea. María Alexandra Molina, presidenta de la Cámara Peruana de Turismo del Callao (CAPETUC, 2021), señala que el verdadero problema que afronta el turismo en el Callao es el alto índice de inseguridad y lo mínimo que se ha combatido para desterrar los asaltos, asesinatos, y no solo ello sino que el destino cuenta con otras deficiencias relacionadas a las señalizaciones en las vías de transporte que faciliten la llegada al lugar, la falta de cuidado ambiental en algunas de sus zonas y algunos problemas en la atención médica. Esta situación se debe a que el distrito del Callao no contaba con una organización dedicada exclusivamente al turismo, por lo tanto en septiembre del 2020 fue creada la asociación CAPETUC con la finalidad de promover el sector mediante la identidad chalaca, considerada como una identidad cultural, poner en valor su patrimonio y al mismo tiempo tener en cuenta el cuidado hacia los visitantes, aun así, la situación de inseguridad prevalece ya que la organización no cuenta con una presencia activa. Además, esta problemática puede ser constatada a partir de la experiencia propia y sobre todo de los turistas en el destino ya que para llegar al lugar e incluso en el mismo existe la preocupación y la sensación de inseguridad. De esta manera, la experiencia amena y satisfactoria que los turistas esperan recibir disminuye notoriamente ocasionando desventajas para el propio destino turístico el cual es visto como un lugar de peligro y poco recomendado; como consecuencia afecta el flujo turístico del distrito trayendo consigo su disminución en el desarrollo socioeconómico.

Hoy en día, esta situación de inseguridad turística afecta al sector turístico y sobre todo a los turistas que visitan la zona monumental del Callao donde tienen al alcance atractivos turísticos emblemáticos que, sin embargo, poseen falencias en el aspecto de la seguridad turística lo que ha ocasionado descontento y poco deseo o necesidad de visitar el lugar. Por este motivo, la finalidad de esta investigación es determinar cómo la seguridad turística se

relaciona con el nivel de satisfacción de los turistas y poder conocer cuál es el punto de vista que tienen del destino y cuál es la situación del mismo. Asimismo, que esta investigación pueda servir de ayuda al gobierno del Callao para que tenga el conocimiento del panorama en el que se encuentra su distrito turísticamente y como accionar ante esta problemática.

### **1.1.Problema general**

- ¿De qué manera se relaciona la seguridad turística con la satisfacción del turista en La Zona Monumental del Callao 2021?

### **1.2.Problemas específicos**

- ¿De qué manera se relaciona la seguridad pública con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la seguridad médica con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la seguridad informativa y de facilitación en la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la seguridad vial y del transporte con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la seguridad ambiental con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021?

## **2. Objetivos General y Específicos**

### **2.1.Objetivo general**

- Determinar de qué manera se relaciona la seguridad turística con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.

## **2.2.Objetivos específicos**

- Determinar de qué manera se relaciona la seguridad pública con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.
- Determinar de qué manera se relaciona la seguridad médica con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.
- Determinar de qué manera se relaciona la seguridad informativa y de facilitación con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.
- Determinar de qué manera se relaciona la seguridad vial y del transporte con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.
- Determinar de qué manera se relaciona la seguridad ambiental con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.

## **3. Justificación e importancia del estudio**

La presente tesis cuenta con la siguiente justificación que detalla cuál es la importancia y razón del estudio, por qué es conveniente, para qué servirá y a quiénes beneficiará.

### **3.1.Justificación Teórica**

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento sobre como la seguridad turística incide en el nivel de satisfacción de los turistas dentro de algún destino turístico. De igual manera, contrastar resultados en relación con una investigación anterior existente en la zona monumental.

### **3.2.Justificación Práctica**

Esta investigación se realiza ya que existe una problemática en el destino acerca de la seguridad turística la cual es uno de los factores por el cual el nivel de satisfacción puede variar. Asimismo, se busca conocer cuál es el punto de vista que tienen del destino y cuál es la situación del mismo y servirá de ayuda, teniendo en cuenta su conveniencia, al gobierno del

Callao para que conozcan el panorama en el que se encuentra su distrito turísticamente y cómo actuar ante esta problemática.

### **3.3.Justificación Metodológica**

El estudio que se realizó es de enfoque cuantitativo con una metodología hipotética de alcance descriptiva correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, la población estuvo constituida por 12051 turistas nacionales y extranjeros que visitaron la Zona Monumental del Callao, se utilizó un muestro probabilístico, donde la muestra estuvo conformada por 372 turistas nacionales y extranjeros.

## **4. Alcance y Limitaciones**

### **4.1.Alcance**

Con relación al alcance y limitaciones, se detalla el espacio de estudio para poder ubicar al lector.

### **4.2.Limitación Temporal**

Para la presente investigación los datos considerados con relación al alcance temporal serán en base al periodo 2021 considerando los meses de enero-junio ya que son aquellos en los que se contaron con los registros de los turistas nacionales y extranjeros más actualizados.

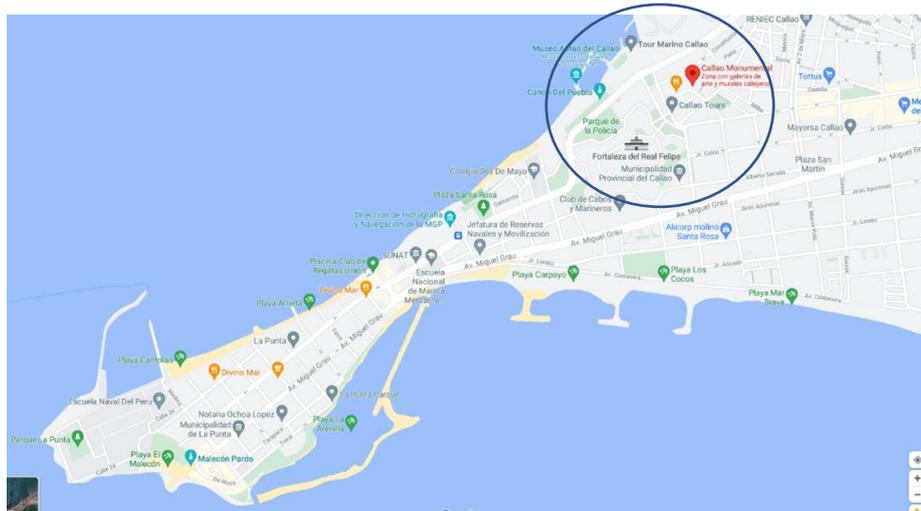
### **4.3.Limitación Espacial**

La zona monumental del Callao es el casco histórico en el distrito del Callao, en la Provincia Constitucional del Callao, denominado de tal manera debido a que el Callao antiguo nace a partir de esa zona siendo la el cimiento de lo que es ahora. Dicha zona es Patrimonio Cultural de la Nación desde 1972 gracias a las resoluciones supremas por el Ministerio de Cultura mencionadas anteriormente. Está comprendida dentro de los límites: Jr. Manco Cápac, Jr. Bolivia, Jr. Bolívar, Jr. Castilla, Jr. Miller, Av. Sáenz Peña y Jr. Daniel Nieto. En donde se encuentran los siguientes monumentos: Fortaleza del Real Felipe, Plaza e Iglesia Matriz,

Museo Naval del Callao, el Museo Submarino Abtao, las Islas Palomino, Cabinzas, San Lorenzo y Frontón, el balneario de Chucuito y las casonas monumentales que forman parte de los lugares a investigar dentro de este trabajo de investigación.

### Figura 1

*Mapa de la Zona Monumental del Callao*



*Nota.* La imagen representa el espacio en la que se centrará la investigación: la Zona Monumental del Callao, obtenida de Google maps.

#### 4.4.Limitación Social

La presente investigación tiene como delimitación social a los turistas nacionales e internacionales que visitan la Zona Monumental del Callao.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO- CONCEPTUAL

#### 1. Antecedentes de la investigación

A continuación, se analiza diversas investigaciones tanto nacionales como internacionales de acuerdo con las variables en estudio de la presente investigación tomando en cuenta el sector, pues esto contribuye al desarrollo de la investigación.

##### 1.1. Antecedentes Internacionales

**(Mata, 2019) *Seguridad turística policial en Quito (DMQ) Destino Internacional: Sondeo exploratorio de turistas y policía turística, año 2019. Universidad Central del Ecuador. Tesis para obtener el título de Licenciada de Turismo Histórico Cultural. Universidad Central del Ecuador. Quito.***

Con el transcurso del tiempo el turismo se ha convertido en una actividad de desplazamiento, regida por principios y leyes que surgieron por la necesidad de ofrecer un mejor servicio a los visitantes. Por este motivo, la seguridad es vital para cada uno de esos visitantes, ya que es importante que el destino al que acuden cuente con las condiciones necesarias para evitar exponerlos a los peligros que el destino pueda presentar. La seguridad turística no está limitada, sino que se refiere a aspectos multidimensionales, ya que existen varios tipos de seguridad turística que cumplen una función específica, como la seguridad pública y policial, los cuales son aspectos esenciales al momento de determinar la calidad y satisfacción de los turistas dentro del destino. De tal manera, el objetivo principal de la investigación es evaluar la seguridad turística policial desde la percepción y satisfacción de los turistas extranjeros no residentes y de los miembros del servicio de seguridad turística en el Distrito Metropolitano de Quito, como un destino de competitividad internacional. La

metodología que se utilizó en la investigación fue de método cuantitativo de opinión, se utilizó la técnica de las encuestas y como instrumento un cuestionario de 27 preguntas estructuradas y cerradas dividida en 3 niveles: el primer nivel recopiló información sociodemográfica, el segundo nivel son preguntas sobre percepción y el tercer nivel se refirió a preguntas sobre satisfacción en cuanto a la seguridad turística policial. La población está compuesta por turistas internacionales no residentes que visitan el Distrito Metropolitano de Quito y a los miembros de la Seguridad Turística de la ciudad de Quito y el tamaño de la muestra está compuesta por aquellos turistas que visitaron el destino en los meses de diciembre y enero del año 2018-2019, 365 turistas extranjeros no residentes y 39 policías de turismo. Los resultados de la investigación determinan que según los encuestados la satisfacción en relación con el transporte terrestre y aéreo del destino es deficiente ya que no están satisfechos en su totalidad con la seguridad turística ya que se percibe la falta de efectivos policiales y deficiencias en temas de logística, lo que significa que la ciudad posee un bajo nivel de competitividad en cuestiones de seguridad turística. Por otro lado, existen 160 policías de turismo de la Policía Nacional del Ecuador, los cuales no tienen los conocimientos suficientes en idiomas ni la capacitación en el ámbito turístico, tampoco una buena estructura ni equipamiento necesario para movilizarse lo que dificulta apoyar al Plan Integral de Asistencia Turística (PIAT).

**(Martínez y Trejoluna, 2018) *La percepción de seguridad de los turistas en un sitio de turismo religioso. Artículo de la Tesis Diagnóstico de la estructura de seguridad para el turismo en México. Universidad de Guadalajara y Universidad de Guanajuato. México.***

Gracias al atentado del 2001 en la ciudad de Nueva York, se implementaron nuevos protocolos de seguridad en el turismo, donde las dependencias oficiales de

turismo a nivel mundial comenzaron a dedicar mayor parte de su presupuesto a vigilar la seguridad en sitios turísticos. Pero la seguridad no es limitativa del turismo aéreo, se refiere a aspectos multidimensionales de prevención y atención al visitante. Por lo tanto, incluye tanto al turista como a los prestadores de servicios y la comunidad local. El objetivo principal de la investigación es conocer la percepción de los visitantes en un sitio de turismo religioso con respecto a la seguridad. La metodología de este artículo forma parte del proyecto de investigación *Diagnóstico de la estructura de seguridad para el turismo en México* financiado por el fondo sectorial CONACYT-SECTUR y la Universidad de Guanajuato a cargo del Dr. Rafael Guerrero Rodríguez, en el estudio realizado es a nivel nacional, pero en este artículo sólo se abordará el caso de la percepción de seguridad por parte de los turistas en el santuario de San Juan de los Lagos, ubicado en el estado de Jalisco en México. Como instrumento se utilizó: la encuesta, dividida en tres secciones: el primer referente a la percepción general de seguridad, la segunda sobre percepción y conocimiento de estructura de seguridad turística y la última conocer el perfil socioeconómico del encuestado. La población que se consideró en el artículo estuvo compuesta tanto de visitantes como de pobladores locales que respondieron a las preguntas referentes a la percepción de seguridad de los turistas que visitan el sitio de turismo religioso de San Juan de los Lagos. Los resultados de la investigación determinan que el sentimiento de seguridad que tienen los encuestados en San Juan de los Lagos es de un sitio seguro. Sin embargo, solo el 7.3% de los visitantes dijo sentirse inseguro durante su visita a la población. Al analizar de manera detallada las respuestas para cada uno de los sitios por los que se preguntó, resultó que los espacios públicos donde suele haber aglomeraciones de personas como son el mercado y las calles fueron catalogados como aquellos de mayor sensación de inseguridad, aún por encima de los bancos y cajeros automáticos que por su naturaleza

parecieran sitios propios para que el turista tuviese algún tipo de incidente. A pesar de la violencia que sufre el país, la percepción del turista que acude a este sitio es de un lugar seguro para ser visitado, puesto que de acuerdo con los resultados tan solo un porcentaje mínimo de personas lo ven como un lugar inseguro. Aunque si existe una mayor percepción de inseguridad por parte de aquellos turistas que suelen acudir de manera repetida a la población.

**(Álvarez, 2017) *Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los Juegos Olímpicos.* Tesis para obtener el título de Doctorado en Dirección y Planificación del Turismo. Universidade da Coruña. España.**

La imagen de un destino turístico es uno de los activos de mayor valor para el lugar, sin embargo, es un recurso con un alto grado de vulnerabilidad ya que, pese a que puede ser medida objetivamente, se encuentra expuesta a factores externos y subjetivos. Muchos de los componentes que conforman el imaginario colectivo sobre Brasil representan los factores de atracción de los que se sirve el turismo para promocionarse, a pesar de contar con factores que refuerzan la potente imagen de Brasil, existen factores negativos reflejados en su sociedad se aprecian problemas en la inseguridad de sus calles, la corrupción en su dimensión política, en la violencia y sexismo de parte de la sociedad, en virtud a lo señalado la presente investigación tiene como objetivo principal analizar el tratamiento de la seguridad y el riesgo en las informaciones procedentes de los agentes autónomos formadores de la imagen de un destino. La metodología empleada en la investigación fue cualitativa con una aproximación cuantitativa al realizar un análisis estadístico de las variables propuestas para el estudio de las fuentes de información, además es descriptiva de los mensajes en los títulos de las noticias de los principales diarios españoles en su edición digital. El instrumento

que se utilizó en la investigación fue: el cuestionario, con el fin de poder establecer un marco definido de las diferentes imágenes de Brasil como destino turístico, centrándose en aspectos como seguridad y riesgo. De acuerdo con la investigación, la población y muestreo está compuesta por los agentes autónomos de Brasil, siendo estos un total de 132 agentes autónomos de Brasil. Los resultados de la investigación determinan que la seguridad pública cuenta con incidentes relacionados directamente con turistas, al igual que la seguridad social, la cual se vio afectada por las diversas protestas y manifestaciones que provocaron graves trastornos, igualmente la seguridad médica tuvo un auténtico reto ante la epidemia causada por el virus zika. Por otro lado, las otras dimensiones relacionadas con la seguridad se encuentran en buenas condiciones para los turistas la seguridad en la recreación y en eventos es un factor fundamental en la organización de unas olimpiadas por lo que fue un aspecto que la cobertura mediática se centró de manera especial; por último, la seguridad ambiental también tuvo su representación ya sea con motivo de las olimpiadas o por acontecimientos de la actualidad.

## **1.2. Antecedentes Nacionales**

**(Castillo y Morales, 2020) *La seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero, en el Distrito de Huanchaco. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado de Administración en Turismo y Hotelería. Universidad César Vallejo. Lima. Perú.***

En la actualidad la seguridad es uno de los factores más importantes que debe estar presente en todo destino turístico, es por ello que se debe analizar los problemas del turismo, que en algunos casos se ven afectados por la informalidad turística, la delincuencia y los problemas comunitarios o sociales. Para ello, se requiere que las empresas del sector turístico y los gobiernos locales desarrollen estrategias para

prevenir los impactos negativos que perjudiquen la imagen del destino, en vista de lo señalado la presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la seguridad turística y la satisfacción del extranjero en el Distrito de Huanchaco, año 2020. La metodología empleada fue el enfoque cuantitativo de tipo aplicada ya que el investigador ha identificado un problema y busca definir una estrategia de solución, nivel descriptivo correlacional porque describe la relación de las variables y de diseño no experimental. De tal manera, se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos: La encuesta y un cuestionario. La población estuvo conformada por turistas extranjeros que asistieron al Balneario de Huanchaco, siendo el de 500 turistas extranjeros en el 2020 con un rango de edad entre los 18 a 60 años, respecto a ambos géneros, se enfocaron en turistas con grado de instrucción superior no universitaria y/o superior universitaria siendo así la muestra 30 turistas extranjeros. Los resultados de la investigación determinan que la variable seguridad turística, respecto al cuestionario aplicado a los turistas, el 22% manifestó que tiene un nivel alto, seguido del 38% quienes mencionaron un nivel medio finalmente el 40% fue nivel bajo. Además, la seguridad pública, la seguridad social y los servicios turísticos, son factores que son importantes para lograr el nivel de satisfacción del extranjero.

**(Cruz y Ordinola, 2019) *Nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística en el distrito de Tumbes. Tesis para optar al título profesional de Licenciados en Turismo. Universidad Nacional de Tumbes.***

La seguridad es una de las pautas principales de valoración del hombre al momento de elegir un destino turístico, para el disfrute del tiempo de recreación en el destino y, debe ser interpretada de forma objetiva y subjetiva para que el turista pueda percibir que se desplaza en un espacio libre de riesgos reales. De tal manera, en Tumbes se presentan acontecimientos relacionados con la seguridad turística, en donde se han

presentado eventos que involucren actos delictivos que afectan a los visitantes en su integridad física y patrimonio personal material, teniendo en cuenta lo señalado la presente investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción que tienen los turistas ecuatorianos con relación a la seguridad turística en el distrito de Tumbes. La metodología empleada fue un diseño no experimental de naturaleza descriptiva y con un enfoque mixta, ya que se utilizó el modelo numérico de Kotler y Keller para la valoración de las actitudes. Los instrumentos que se utilizaron para el desarrollo de la investigación fueron: la encuesta y la entrevista, la primera técnica se aplicó a los turistas ecuatorianos en dos momentos, el primero para recoger datos sobre expectativas y el segundo para recoger datos sobre percepción, de igual manera la segunda técnica estuvo dirigida a recabar datos sobre realidad de la seguridad turística en Tumbes desde la óptica de funcionarios de instituciones locales. De acuerdo con la investigación, la población estuvo conformada por turistas ecuatorianos que ingresan al Perú a través del Centro Binacional de Atención de Frontera- Tumbes, con un total de 138 492 visitantes en el 2016. De esta población se realizó el correspondiente muestreo, el cual es de 383 turistas ecuatorianos de ambos géneros que sean mayores de 18 años. Los resultados de la investigación determinan que la satisfacción de los turistas ecuatorianos es negativa ya que no refleja que en este distrito no se estén desarrollando las acciones que deriven en una sensación de seguridad en los visitantes ecuatorianos, de tal modo que, el 71% de los ecuatorianos que visitan el distrito de Tumbes muestra insatisfacción concerniente a la seguridad turística, ello no significa que exista una total insatisfacción ya que se pudo obtener que los turistas estaban conformes con la accesibilidad a la información, la asistencia en caso de emergencias, acceso a servicios básicos, trato y amabilidad de parte del ciudadano tumbesino, voluntad de servicio y disposición para acoger al visitante.

**(Gaviola, 2019) *Seguridad turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos- 2018. Tesis para optar al título profesional de Licenciada en Negocios Internacionales y Turismo. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos. Perú***

En la actualidad el turismo representa una oportunidad de desarrollo en los diferentes países del mundo, ello se da por el desplazamiento de turistas que esta actividad genera con la finalidad de dar a conocer la diversidad natural; sin embargo, ello es una responsabilidad que deben asumir los gobernantes, pues existen factores como la seguridad. La presencia policial en muchos atractivos tiene que ser constante y capaz de controlar el riesgo constante al que están expuestos los turistas. La región Loreto posee gran variedad de atractivos turísticos, no obstante estos atractivos poseen falacias en el aspecto de seguridad, lo que ha ocasionado cierto descontento en los visitantes, como en el destino turístico Quistococha, no existen señalizaciones, las estructuras de apoyo para la caminata no son reforzadas, falta de guías turísticos, el medio para trasladarse de orilla a orilla no está bien elaborada, entre otros problemas que han creado descontento en los visitantes y una sensación de temor en el lugar, en virtud a lo señalado la presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que hay entre la seguridad turística y la satisfacción del cliente que visita el destino turístico Quistococha. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptiva correlacional con diseño no experimental ya que explica la relación entre ambas variables. Se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos: encuestas aplicadas y cuestionarios. De acuerdo con la investigación, la población estuvo conformada por turistas nacionales y extranjeros con un total de 233 024 que visitaron el destino de Quistococha de la ciudad de Iquitos durante el año 2017. De ello, se obtuvo en la muestra un total de 384 turistas, los cuales fueron la muestra de estudio para la

investigación. Los resultados de la investigación determinan que la seguridad turística en Quistococha es regular, debido a las deficiencias obtenidas en el desarrollo de la seguridad pública, médica, de información, seguridad recreacional, vial y ambiental. Asimismo, se determinó que la satisfacción del turista en el destino es baja tras el servicio percibido, debido a la baja calidad humana, poca información turística, el bajo cuidado ambiental y deficiencias en la infraestructura.

**(Espinoza, 2018) *Seguridad turística desde la percepción del turista en el Monumental Callao, 2018. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería. Universidad César Vallejo. Callao-Perú.***

El puerto chalaco ofrece historia, naturaleza, arte, sabor y gastronomía. Lo que se quiere lograr es transformar el Callao en un lugar donde puedan disfrutar los turistas y ganar con ello una buena conducta de cuidado de nuestro patrimonio y recursos naturales. Sin embargo, a pesar de las riquezas que tiene el Callao, se ha tenido que investigar la relación entre el comportamiento y la actividad turística desde la percepción de los turistas, ante diferentes escenarios de inseguridad y violencia que se presentan y conllevan al rechazo, por el temor de ser agredidos físicamente o percibir malas experiencias exponiendo sus vidas. El Callao es uno de los lugares con poca seguridad, lo cual genera un impacto negativo hacia el turismo. El problema se produce cuando muchos de los turistas que visitan son víctimas, evidencia de ello son los acontecimientos que se ven a diario, como robos en motos, asaltos a plena luz del día y los ajustes de cuenta llegando al punto de matar a alguien solo por tener un celular en mano, en vista de lo señalado el objetivo principal de la presente investigación es determinar la relación existente entre la seguridad turística y la percepción del turista en el Monumental Callao, 2018. La metodología empleada fue cuantitativa mediante

técnicas estadísticas y encuestas, el tipo de diseño que se aplicó fue no experimental y transversal. De acuerdo con la investigación, la muestra está compuesta por 36 turistas que visitan el destino. Los resultados de la investigación determinan que se cumplió el objetivo general demostrando que existe un grado alto de vínculo entre la seguridad turística y la percepción del turista en el Monumental Callao; concluyendo, que el Monumental Callao es bueno, de gran interés por los turistas quienes lo visitan. Pero, a la vez presenta puntos vulnerables que afectan seriamente la imagen del destino turístico.

**(Chávarry, 2018) *La seguridad turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en Hotelería y Turismo. Universidad César Vallejo. Trujillo-Perú.***

El turismo es considerado una actividad importante que ofrece diversas experiencias gratificantes ya sea por su cultura, tradiciones, gastronomía, entre otras. El turista tiene como fin conocer aquel destino elegido sin importar la manera o el método de la realización del viaje, buscando tener recuerdos inolvidables y un servicio de calidad. Por ende, los destinos tienen que contar con requisitos básicos para ofrecer un servicio óptimo, para ello se necesita el apoyo del Estado y el financiamiento de las empresas públicas y privadas. Ello no se ve reflejado en el distrito de Ascope, el cual presenta inconvenientes puesto que sus carreteras se encuentran en mal estado, choferes irresponsables, buses antiguos, huelgas, asaltos y robos en las carreteras, así como también, carencia de empresas turísticas, en vista de lo señalado el objetivo principal de la presente investigación es determinar la seguridad turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018. La metodología empleada fue explicativa y descriptiva, con un diseño no experimental, se emplearon como instrumentos de

investigación: la encuesta y entrevista aplicando la escala de Likert, teniendo los niveles del 1 al 5 siendo estos: totalmente de acuerdo, desacuerdo, adecuado, de acuerdo y muy de acuerdo; por otro lado, la percepción fue medida en tres niveles: bueno, regular y malo. De acuerdo con la investigación, la población está compuesta tanto por los turistas nacionales y como los extranjeros que visitan el distrito de Ascope y la muestra está conformada por 81 turistas nacionales y extranjeros. Los resultados de la investigación determinan que es necesario optimizar la percepción del turista frente a la seguridad turística, ya que los turistas que acuden al distrito de Ascope presencian conflictos y problemas sociales que dificultan la vista del lugar, al igual que la presencia de corrupción y huelgas.

**(Núñez, 2017) *La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería. Universidad César Vallejo. Lima.***

La actividad turística es un gran potencial socioeconómico, la cual aporta una serie de beneficios a todos los países. Sin embargo, existen aspectos negativos que afectan el desarrollo del turismo, existe una gran preocupación frente a la delincuencia, violencia, la agresión física, homicidios, accidentes que existen en un destino turístico que perjudican mucho a su imagen, así como la perspectiva hacia el lugar, trayendo consigo que la demanda turística se retraiga en visitar el lugar turístico. De tal manera, se puede decir que la seguridad turística es un factor importante a la hora de escoger un destino turístico, lo cual debe de contribuir no solo a la protección del turista sino a la comunidad entera, los operadores turísticos y el patrimonio cultural, de tal manera la presente investigación tiene como objetivo determinar la situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista

nacional, 2017. La metodología utilizada en la investigación es aplicada ya que tiene propósitos prácticos inmediatos definidos; descriptivo debido a que tiene como finalidad observar y describir los fenómenos tal como se presentan en forma natural; no experimental transversal ya que se observa cómo se comporta las características, propiedades de la variable ya que recoge datos en un solo momento. Su enfoque fue cuantitativo en vista a que se miden numéricamente a través de técnicas estadísticas de recolección de datos. Los instrumentos que se utilizaron fueron: la encuesta y el cuestionario, donde se utilizó la escala de Likert con sus niveles de respuesta: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo/ ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo. La población de la investigación está compuesta por los turistas nacionales de 16 a 75 años, quienes visitaron el Centro Histórico del Rímac, la cual es una población desconocida, ya que no existen registros de base de datos. La muestra de la investigación estuvo conformada por 384 turistas nacionales entre jóvenes, adulto joven y adulto mayor quienes visitaron el Centro Histórico del Rímac. Los resultados de la investigación determinan que la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac es bueno, ya que se demostró mediante el 65% de los encuestados que el destino es seguro, de gran interés por los turistas quienes lo visitan por el motivo no sentirse en peligro en el destino turístico, sin embargo hay factores que aún faltan por resolver ya que se vio que la Policía de turismo solo está presente en eventos con mayor afluencia turística como es el caso de Mistura, al igual que la labor de los serenazgos que no es buena según el 90% de encuestados.

## **2. Bases teórico- científicas**

Para realizar la presente investigación se recurrió a diferentes fuentes bibliográficas virtuales como revistas científicas, libros, artículos científicos, entre otros para fundamentar la

investigación que tiene como variables seguridad turística y satisfacción al turista nacional e internacional.

### **Seguridad turística**

La seguridad turística es uno de los factores básicos para el buen desarrollo y crecimiento de un destino turístico. Teniendo en cuenta ello, Montero (2010) se refiere a que “el generar mejores condiciones de seguridad para los turistas se ha convertido en uno de los ejes principales del producto turístico” (p.18). Ello, genera que el destino cuente con un valor adicional al momento de ser seleccionado, de tal manera que debe contar con un adecuado control y gestión para que las actividades turísticas se puedan desarrollar de forma segura y así convertir al país en un destino productivo turísticamente.

Asimismo, Según Grünewald (2010), se considera a la seguridad turística como un concepto que engloba la prevención y atención integral, en la cual está presente el cuidado de la integridad física, psicológica y económica de los turistas nacionales y extranjeros, de los prestadores de servicios y sobre todo de la sociedad. De igual manera, este autor toma en consideración que la seguridad turística “es una de las pautas estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística que involucra hoy una serie de aspectos” (p.23).

La seguridad turística abarca un conjunto de medios que logran la protección del turista tanto en salud como en su integridad en la totalidad, incluso no solo del turista sino de todo aquel implicado dentro del destino turístico, como los prestadores de servicios y la sociedad receptora.

La seguridad es un concepto abstracto y polifacético. Por ello, para Herranz (2004), la seguridad se define como “la ausencia de riesgos y la efectiva ausencia de los mismos” (p.13). Es decir, que la seguridad se puede ver de manera subjetiva y objetiva por el turista haciendo

que este se sienta protegido en su desplazamiento durante el recorrido por el destino exento de peligros a su alrededor.

### ***Plan de protección al turista***

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2018), este plan se creó con el fin de gestionar la seguridad turística en el Perú a través de la implementación de óptimas condiciones para que los turistas nacionales y extranjeros puedan desarrollar sus actividades turísticas en un entorno libre de riesgos físicos, materiales y psicológicos. En virtud de lo señalado se puede decir que, el plan de protección al turista es una herramienta primordial de gestión que contribuye a la mejora de las condiciones de seguridad turística para garantizar al turista una permanencia libre de riesgos, de buenas experiencias y sobre todo para que el destino turístico sea visto de manera segura y sostenible.

Este plan fue elaborado como resultado del trabajo consensuado entre entidades públicas y privadas teniendo como base el trabajo desarrollado por el MINCETUR, el Ministerio del Interior (MININTER) y la Dirección de Turismo PNP, en el marco de la Ley N°28982-, Ley que regula la Protección de Defensa del Turista, la Ley N°29408- Ley General de Turismo y los lineamientos estratégicos del Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR). La idea para la implementación de una política de seguridad turística es mediante una seguridad científica, es decir implementar un seguimiento y una investigación analítica de las situaciones de riesgo, el cumplimiento y la aplicación de las normas junto con la búsqueda y análisis de posibles nuevos riesgos en un destino o empresa.

Tiene como objetivo general “mejorar los niveles de seguridad turística mediante alianzas estratégicas con los actores del sector público y privado en beneficio de la imagen país y el desarrollo socioeconómico del Perú” (MINCETUR, 2018, p.5). Para ello se crearon las siguientes estrategias:

**Fortalecimiento de las redes regionales de protección al turista.** Estrategia relacionada a aumentar la mejora de las condiciones de seguridad para los prestadores de servicios turísticos, a través de la afianza de las Redes Regionales de Protección al Turista y la implementación de estrategias, a partir de las cuales la Policía de Turismo, con el apoyo de la Policía de Alta Montaña y Policía de Carreteras, en coordinación con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) y las entidades públicas y privadas en lo nacional, regional y local, establezcan actividades que promuevan medidas de control y prevención del delito en perjuicio al turistas y a los prestadores de servicios turísticos mediante Planes de Seguridad Turística.

**Fortalecimiento de la seguridad turística en los ámbitos terrestre y acuático.** Para este fortalecimiento, se ven implicadas La Policía de Turismo y la Dirección General de Capitanías y Guardacostas (DICAPI).

- **La Policía de Turismo.** Su misión es planear y controlar las actividades policiales a nivel nacional relacionadas con la Seguridad Turística y Protección del Patrimonio Cultural de la Nación, tal como las de denunciar y supervisar los delitos y faltas que se comentan contra los turistas. Sin embargo, en su situación actual no se encuentra en buen estado ya que no cuenta con las unidades móviles necesarias para la seguridad turística en todo el país, al igual que los equipos de comunicación que permitan actuar de manera eficaz y rápida.
- **La DICAPI.** Vela tanto por la seguridad y protección de las personas en el medio acuático como del mismo medio. Asimismo, busca prevenir y reducir su contaminación causadas por diferentes instalaciones acuáticas o actividades relacionadas con el medio acuático.

**Gestión de la información, orientación y asistencia al turismo.** Es necesario que la información del destino turístico sea difundida de manera idónea al turista nacional y

extranjero, ya que de esa manera se aumenta la calidad de la experiencia del turista en el Perú mediante una gestión adecuada a los requerimientos y necesidades que los turistas puedan solicitar en ese momento como: saber en qué lugar se encuentran los atractivos turísticos, como llegar a ellos, de qué manera, entre otros.

**Gestión del riesgo de desastres, gestión y monitoreo de conflictos sociales, y seguimiento a ilícitos penales en agravio de turistas.** En esta estrategia se busca gestionar la Seguridad Turística de manera funcional a través de la Ley N° 29664 mediante la creación del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – SINAGERD, con la finalidad de “identificar y reducir los riesgos asociados a peligros o minimizar sus efectos; igualmente evitar la generación de nuevos riesgos, preparación y atención ante situaciones de desastres”. (2021, p.23).

### ***Policía Nacional del Perú***

La Policía Nacional del Perú (PNP), según la ley orgánica de la Policía Nacional del Perú, es una institución originada para “garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas” (2002, p.1).

Sus integrantes representan la ley, el orden y la seguridad en toda la Nación con el objetivo de intervenir ante asuntos relacionados con el incumplimiento de su finalidad, la cual consiste en garantizar el orden y la protección de la comunidad.

### ***Ley que regula la Protección y Defensa del Turista***

Según la Ley N°28982, Ley que regula la protección y defensa del turista, se tiene como objetivo el “establecimiento de las medidas tendientes a crear las condiciones de protección y defensa del turista, con especial énfasis en el ámbito penal”. (p.1). Para el cumplimiento de estas medidas en relación con la defensa, protección y asesoría del turista es importante la

participación del MINCETUR, MININTER, el Ministerio de Relaciones Exteriores (RREE), entre otras entidades.

### ***Beneficios de la seguridad turística***

Según Sánchez (2015), en su artículo *Escenarios Turísticos e Inseguridad en el Turismo*, señala que la seguridad turística genera los siguientes beneficios:

- Generar libertad, confianza y tranquilidad
- Información disponible sobre el delito y las víctimas
- Confianza en los residentes, la policía y en el destino turístico

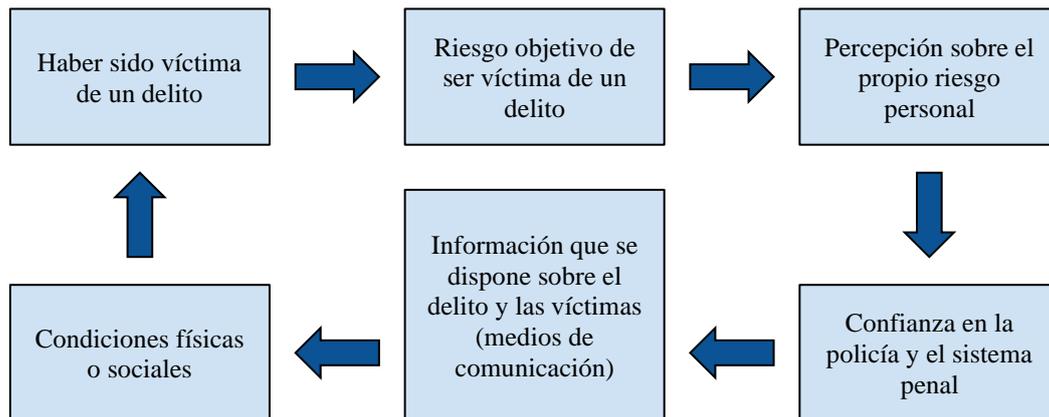
### ***Inseguridad en el turismo***

El turismo, como se conoce es una actividad socioeconómica activa y a ella están asociadas un sinnúmero de problemas globales que pueden afectar su desarrollo y crecimiento dentro de un lugar, gran mayoría de estos problemas están relacionados con el terrorismo, las crisis financieras, la violencia delictiva, entre otros más. De tal manera, Torrente (2001) expresa que es difícil medir el concepto de seguridad ya que varía según la persona acompañado del sentimiento de inseguridad que se encuentra influenciado por creencias, actitudes y experiencias que no necesariamente tiene que ver con el acto. Teniendo en cuenta ello, el sentimiento que la inseguridad puede causar en el visitante lo predispone a lo que pueda esperar en el destino, muy aparte del potencial turístico con el que este cuenta, haciendo que este tenga una idea negativa desde el primer instante que piense en el destino. De tal manera que aún sin estar en el destino los visitantes o turistas se van haciendo una idea de las cosas malas que les podrían pasar ni bien estén en destino. Asimismo, otro autor LaGrange (1995) expresa el término de *miedo derivativo*, para hacer referencia al sentimiento que no requiere una experiencia previa concreta. Ello afirma que el turista se puede predisponer a lo que vaya a pasar en el destino de su elección causando un sentimiento negativo antes de siquiera conocer el lugar.

Considerando nuevamente al autor Torrente (2001), afirma que existen seis factores primordiales que influyen en la percepción de la inseguridad que puedan llegar a tener las personas:

**Figura 2**

*Factores primordiales que influyen en la percepción de la inseguridad*



*Nota.* La figura representa los factores primordiales que influyen en la percepción de la inseguridad. Basada en el autor Torrente en relación con la inseguridad en el turismo en su libro *Desviación y Delito*. (p.85)

Como se aprecia en la figura 2, el contar con estos factores de manera activos se genera en la sociedad un ambiente de peligro, de tal forma que influye en su operación cognitiva, causando que un peligro se convierta en un riesgo latente hacia el turista adjudicándole una serie de factores cuya presencia lo hace más probable a sufrir algún riesgo.

Para Castle, el sentimiento de inseguridad se denomina “*frustración securitaria* ya que no es proporcional a los peligros reales que amenazan a una sociedad” (como cita Kessler, 2011, p. 60). Efectivamente, el sentimiento de inseguridad sería consecuencia de una expectativa de protecciones construida por el turista hacia su integridad física y las capacidades efectivas del destino para proporcionarle, modificando las conductas y percepciones del turista.

Según Grūnewald (2010), la inseguridad puede ser interpretada de diferente manera dependiendo al segmento del que se forma parte, es decir cada edad le da un determinado valor, por lo que los jóvenes a diferencia de los de la tercera edad pueden interpretar la inseguridad de una manera distinta a los de la tercera edad. De tal manera se puede analizar desde dos puntos de vista: desde la óptica del visitante o turista y del destino turístico.

Se puede decir que, ante un acto de inseguridad en el destino, el turista vive y queda en él, una experiencia desagradable significativa y traumática, la cual deja en él secuelas de miedo, ansiedad, insatisfacción y un gran rechazo al destino donde ha ocurrido el acto para futuros viajes.

### *Dimensiones*

Para la presente investigación, se tomó en consideración las dimensiones dadas por el autor Grūnewald, debido a que se comparte el mismo concepto sobre la variable seguridad turística. Estas son: la seguridad pública, la seguridad ambiental, seguridad médica, la seguridad informativa y de facilitación, la seguridad vial y del transporte, la seguridad social, la seguridad de los servicios turísticos y la seguridad en eventos. En adición a ello, se tendrán en cuenta otras definiciones de diferentes autores para enriquecer el marco teórico.

**Seguridad pública.** Según Grūnewald (2012), la seguridad pública abarca la prevención de riesgo ante el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, como los hechos delictivos en donde se encuentran los robos, hurtos y accidentes, por ello es necesario la presencia de seguridad hacia la integridad personal para la protección de los turistas. Considerando su concepto relacionado con el sector turístico, se puede decir que esta seguridad vela por un libre movimiento de los turistas nacionales y extranjeros en el atractivo o en el entorno mediante una serie de prevenciones.

Para la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2021), la seguridad pública abarca más allá de la esfera militar tradicional ya que se incluye la vida de las personas como

son la violencia de pandillas, el crimen cibernético, el tráfico ilegal de drogas, las armas de fuego o de seres humanos. Ello, expresa que la seguridad pública no solamente engloba el ámbito militar, sino que se encuentra incluida la sociedad.

Por otro lado, Montero (2013), señala que la seguridad pública está asociada a la función gubernamental, relacionada con el control que tiene el estado con la seguridad que genera y recibe su sociedad. Ello quiere decir que es el Estado el cual se debe hacer cargo de todo acto delictivo que su sociedad cometa, poder controlarlo y manejarlo de la mejor manera que no afecte al resto de la sociedad.

Dentro de la seguridad pública, en base al concepto dado por Grünewald se debe contar con lo siguiente:

***Presencia de efectivos policiales.*** La presencia de efectivos policiales en la zona turística y sus alrededores ofrece mayor tranquilidad a los turistas, puesto que los efectivos tienen la función de estar a la orden del día para dar solución a cualquier problema público que se presente para la sociedad englobando a los turistas de igual manera.

***Personal de seguridad del establecimiento.*** Es útil y necesario que la zona turística, dirigida por su asociación encargada, cuente con el personal de seguridad debidamente capacitados para dar solución inmediata a los problemas del turista.

**Seguridad médica.** Según Grünewald (2012), “la seguridad médica comprende la asistencia médica inmediata de la organización hacia el turista” (p.146). Teniendo en cuenta ello, se puede decir que esta seguridad consiste en un sistema de prevención, emergencia y protección que permite la asistencia médica al turista nacional y extranjero antes de viajar e incluso durante su desplazamiento dentro del destino turístico.

La fundación Turismo para Todos (s.f), define la seguridad médica como “la administración de los servicios de salud durante el desarrollo de actividades turísticas” (p.5). Esta administración de servicios de salud tiene que estar presentes durante el traslado hacia el

destino y en el mismo destino debido a que se pueden presentar algunos inconvenientes durante el viaje al destino. Además, al ser el turista una persona sin un conocimiento amplio sobre el destino, sin conocer los peligros y enfermedades que pueda contraer, es necesario que exista información médica con respecto a ello.

Para que exista una seguridad médica eficiente es necesario contar con los siguientes componentes dentro de esta dimensión:

***Presencia de instrumentos de primeros auxilios.*** Es fundamental contar con instrumentos de primeros auxilios, que a su vez sean de fácil acceso para los turistas. Es decir, que puedan ser accesibles sin ningún problema o limitación para su uso cuando sea necesario.

***Capacitación médica del personal.*** El destino turístico debe contar con personal capacitado que brinde los primeros auxilios de manera rápida y eficaz. En pocas palabras, que sean aptos para auxiliar emergencias médicas.

***Seguridad informativa y de facilitación.*** Según Grünwald (2012), indica que la seguridad informativa y de facilitación “engloba la comunicación permanente que permite el conocimiento de la oferta del destino y los sistemas integrados de prevención” (p.146). Asimismo, el Instituto Internacional de Estudios en Seguridad Global (INISEG), enfatiza que la seguridad informativa permite poner en conocimiento del usuario todo tipo de ofertas.

Se puede deducir de estos conceptos que la seguridad informativa y de facilitación es la comunicación asertiva entre el destino y el turista para que el desarrollo de las actividades turísticas se realice de forma óptima y sobre todo segura.

Existen dos factores importantes para el desarrollo de la seguridad informativa y de facilitación:

***Información turística.*** La información turística debe ser proporcionada al turista nacional y extranjero antes, durante y después de su visita, la que a su vez debe ser de fácil y

rápido acceso, de tal forma el visitante está informado de todas las características del lugar turístico o de otras que se encuentran cercanas.

***Presencia de guías turísticos certificados.*** Los guías turísticos son esenciales para el desarrollo turístico pues proporcionan un servicio personalizado a los turistas, es decir para los que lo requieren. Sin embargo, tienen que contar con certificación para ser un guía oficial para poder brindar al servicio de manera legal.

***Seguridad vial y del transporte.*** Según Grünewald (2012), la seguridad vial y del transporte consiste en permitir un libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde su salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo. De igual manera, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC, 2008), sostiene que la seguridad vial es un “proceso integral donde se ejecutan políticas, estrategias, normas y actividades, con la finalidad de proteger a los usuarios del sistema de tránsito y su medio ambiente” (p.11).

Se puede reafirmar que la seguridad vial y del transporte consiste en un procedimiento bien elaborado por entidades del Estado en el cual se cuida por completo el trayecto del turista desde su salida de su lugar de residencia habitual hasta su desplazamiento dentro del atractivo y su regreso a su hogar.

Para esta dimensión es fundamental tener en cuenta los siguientes componentes:

***Señalización vial.*** La señalización de vías es de suma importancia para que el turista pueda llegar a su destino con total facilidad y no correr el riesgo de perderse o sufrir algún tipo de accidente camino al destino o incluso dentro del mismo.

***Condiciones de las vías de comunicación.*** Las condiciones del estado de las vías de comunicación vial y de transporte son esenciales para que exista una mejor accesibilidad de los visitantes o turistas. Dichas vías deben encontrarse en óptimas condiciones para una accesibilidad sin alteraciones o problemas.

**Seguridad ambiental.** Según Grūnewald (2012), la seguridad ambiental es “El procedimiento que permite la protecci3n de las personas en espacios naturales y ante problemas climatol3gicos” (p.146). Ello puede generar desastres naturales de gran impacto e incontrolables por lo que es de vital importancia prevenir este tipo de riesgos y manejar un buen control de riesgos ambientales.

Valenzuela (2018), sostiene que la seguridad ambiental no atiende a la protecci3n del medio ambiente como un bien aisladamente considerado, sino que 3ste se protege porque se busca resguardar a la propia poblaci3n.

La seguridad ambiental es cuidar a los turistas en los espacios naturales y el riesgo que puedan surgir en su calidad de vida, integridad, salud o propiedad, esto 3ltimo hace referencia a la sociedad misma ante problemas climatol3gicos.

Esta dimensi3n debe contar con el siguiente componente:

***Prevenci3n ante desastres naturales.*** Hace referencia a realizar advertencias a los turistas de riesgos latentes, ya sea por fallas geol3gicas o por problema climatol3gicos como los vientos fuertes que pueden causar que el mar se ponga en estado de alerta roja.

**Seguridad social.** Según Grūnewald (2012), la seguridad social consiste en un sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como inmovilizaciones, huelgas, paros, entre otros. Por lo tanto, se puede decir que esta seguridad busca mantener un control ante estos problemas para que el turista pueda tener una estadía y recorrido tranquilo.

**Seguridad de los servicios turísticos.** Según Grūnewald (2012), la seguridad de los servicios turísticos es el sistema que permite la protecci3n del turista a lo largo del desplazamiento por los diversos establecimientos de servicios turísticos y recreativos. Asimismo, estos servicios deben satisfacer de manera segura la demanda de los turistas que asistan al destino.

**Seguridad en eventos.** Según Grūnewald (2012), es el sistema que permite la protecci3n durante la realizaci3n o participaci3n de un evento deportivo, musical o recreativo, del visitante del destino. De igual manera, es necesario que en estos eventos el sistema de seguridad este altamente capacitado para cualquier tipo de evento delictivo que pueda afectar la integridad del turista.

Cabe resaltar que en la investigaci3n solo se analiza cinco de las ocho dimensiones de seguridad turística dadas por Grūnewald, debido a que estas tres últimas no van en relaci3n con el desarrollo de la investigaci3n. Se consider3 no utilizar seguridad en eventos ya que en el Callao no est3n permitidos realizar a3n eventos recreativos o de otro tipo; en relaci3n con seguridad de los servicios turísticos no se analizan los hoteles, restaurantes ni agencias de viajes del lugar de estudio sino los atractivos turísticos del lugar; por último, con respecto a seguridad social, esta debido a su concepto se encuentra dentro de seguridad p3blica.

## **Satisfacci3n del turista**

### ***Satisfacci3n***

Seg3n Oliver (1980), la satisfacci3n es una reacci3n positiva que resulta del encuentro que existe entre el consumidor con el bien o servicio que est3 utilizando o requiriendo, de tal manera que se genera un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluaci3n sobre ese bien o servicio percibido.

Tomando en cuenta la definici3n dada relacion3ndola con el 3mbito turístico, la satisfacci3n del turista es de suma importancia para el destino turístico al tener un contacto directo con el servicio brindado ya que es una influencia positiva para el crecimiento del mismo a largo plazo y para la formaci3n de una buena imagen turística

Se puede seńalar que la satisfacci3n del cliente es lo m3s parecido a un juicio, bien de naturaleza cognitiva o bien de car3cter afectiva-emocional, proveniente de la experiencia del sujeto con el servicio o producto. Devesa (1997), seńala que la satisfacci3n del cliente se

considera como un objetivo estratégico prioritario ya que permite medir el éxito del servicio o producto. Por lo tanto, la satisfacción es un proceso dinámico, activo y dependiente del entorno. De tal manera, se logra que la satisfacción del cliente se convierta en una cuestión de gran importancia para el destino y las empresas que allí operan, dado que de ello dependerá que el cliente repita su visita, y que realice una comunicación positiva del destino a otros clientes.

Existen diversas teorías y enfoques en el estudio relacionadas a la definición correcta de la satisfacción, surgiendo así los modelos que desconfirman las expectativas, el modelo de equidad, el modelo de la norma y el modelo de la satisfacción global percibida. Según Feijoo (s.f), el modelo de la confirmación de expectativas concibe la satisfacción como el resultado de la comparación entre la realidad percibida por las personas y alguna idea de comparación que manejan con anterioridad. Por lo tanto, la satisfacción se relaciona con el grado y dirección de la divergencia entre expectativas y rendimiento. Generando lo que se denomina confirmación de expectativas cuando el rendimiento del producto o servicio son los esperados inicialmente. Por otro lado, surge de manera negativa, cuando el rendimiento es inferior al esperado, apareciendo entonces la insatisfacción.

- **Insatisfacción:** Según Varva (1992), los clientes insatisfechos son la muestra de clientes con un gran potencial destructivo debido a que transmiten su insatisfacción a los demás clientes e incluso parte de los clientes insatisfechos no realizan ningún reclamo. Sin embargo, prefieren consumir otros productos o servicios dejando en el olvido al otro.

Si bien este concepto se refiere a clientes de una empresa, si se toma en cuenta en el turismo, se puede definir como que los turistas que están insatisfechos con el resultado del destino no volverán a visitarlo por lo que elegirán otros destinos turísticos como lugar para sus actividades turísticas e incluso pueden llegar a dar malas referencias sobre el destino generando una expectativa falsa en otros turistas que aún

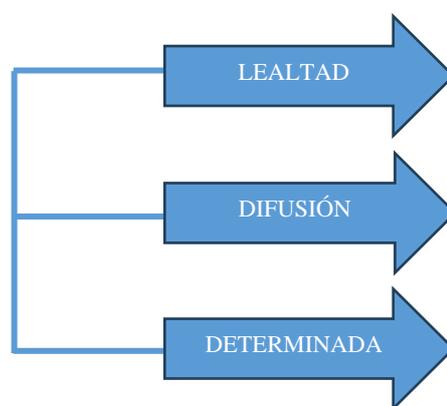
no visitan el lugar pero que se dejan llevar por las malas referencias escuchadas ya que lo toman como experiencias reales ya vividas.

### ***Beneficios***

Para Thompson (2006), la satisfacción al cliente ofrece un sinnúmero de beneficios al momento de ser logrados, las cuales pueden ser resumidas en tres grandes beneficios:

### **Figura 3**

#### *Beneficios de la satisfacción al cliente*



*Nota.* La figura representa los tres beneficios de la satisfacción al cliente elaborado en base a la data de Thompson (2006).

Teniendo en cuenta la figura 3 la definición de cada beneficio es la siguiente:

**Lealtad del cliente.** Con respecto a este beneficio, se identifica la lealtad del cliente hacia la empresa, cuando este vuelve a comprar o utilizar el servicio. De tal manera, que la empresa al percibir que son clientes leales tendrá la posibilidad de ofrecerles el mismo u otros productos adicionales en el futuro de acuerdo con el perfil que va obteniendo de sus clientes en cada compra, para ello es necesario que se priorice a las necesidades y gustos de sus clientes hasta conseguir su lealtad en totalidad.

**Difusión gratuita.** La difusión gratuita nace con el cliente a través de la difusión de su experiencia agradable con el producto o servicio, creando para la empresa la difusión gratuita

de su producto a terceras personas, siempre y cuando la empresa haya cumplido con las expectativas de sus clientes. Por lo contrario, el dar una experiencia negativa hará que la empresa se vea perjudicada ya que el cliente compartirá dicha experiencia con otros, afectando a la compañía o el destino turístico.

**Determinada participación en el mercado.** El cliente deja de lado a la competencia, por lo que la empresa obtiene como beneficio una determinada participación en el mercado. Para ello, es importante que se tome en cuenta las necesidades y exigencias que el mercado demanda para que de esa manera su participación sea favorable y beneficiosa.

### *Dimensiones*

Como parte de la segunda variable se tomó en consideración las dimensiones propuestas por el MINCETUR (2017), en las cuales el grado de satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros se mide mediante la visita que se realiza en el destino y los servicios turísticos que son utilizados en la zona turística. De igual manera, MINCETUR (2009), indica que la satisfacción del turista se evalúa a través de parámetros que nacen a partir de la información turística que brindan los turistas nacionales y extranjeros, las cualidades ambientales, la calidad humana, la información turística y el componente estructural.

**Calidad humana.** El MINCETUR (2009), señala que el turista al tener contacto con el personal turístico de la zona turística y ver como se expresa ante el con su atención y servicio, crea una relación de satisfacción con ese intercambio de trato y comunicación efectiva. Además, Roa (2014), señala que la calidad humana reside en las emociones y derechos del ser humano, mediante su carácter y virtudes cuando se encuentran en su propio medio y con su propia cultura.

Considerando ambos conceptos, la calidad humana engloba la buena relación que debe haber entre el personal de servicio y el turista, donde ambos cuentan con las características y

habilidades blandas adecuadas para relacionarse, principalmente el que brinda la atención ya que es el que representa al destino turístico, como imagen de este.

**Información turística.** Según MINCETUR (2009), la información turística hace referencia a la información necesaria e importante que será ofrecida al turista al momento de ingresar al destino o incluso antes en búsqueda de él, la cual generará mayor confianza en la movilización por el destino turístico. De tal manera, se puede decir que la información turística es el conjunto de servicios que se prestan al turista para informarle y sobre todo orientarlo durante su viaje o estancia en el destino.

Igualmente, Ramón (2019), señala que la información turística es el “hecho de poner en conocimiento la oferta de productos, servicios y recursos turísticos existentes en el ámbito territorial” (p.9).

La información turística engloba toda información que facilite la movilización y conocimiento del turista en el destino, cabe mencionar que es importante que se cuente con guías turísticos, medios de transporte y señalización turística.

**Cualidades ambientales.** Según MINCETUR (2009), esta dimensión se refiere a diversas condiciones y cualidades ambientales que percibe el turista durante su visita, componentes que crean una impresión y por ende un grado de satisfacción en ellos.

Zita (2021), señala que las cualidades ambientales son “el conjunto de elementos naturales y artificiales que posibilitan la existencia de los seres humanos en un espacio y tiempo determinado” (p.40).

Las cualidades ambientales en conjunto crean el ambiente adecuado para el desplazamiento del turista teniendo en consideración su protección en el destino. Este espacio debe estar en condiciones adecuadas, para ello se debe tener en consideración la limpieza de los espacios, la accesibilidad al espacio turístico, los cuidados ambientales de las entidades turísticas hacia los atractivos y el estado del ambiente en el que se encuentra.

Dentro de esta dimensión, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

***Limpieza de los espacios.*** El tener con limpieza los alrededores y el espacio turístico, ofrecer una buena imagen convirtiéndose en un pilar importante para el destino, ya que es lo primero que llama la atención del turista o visitante, por lo tanto, la limpieza debe ser constante.

***Accesibilidad.*** Con respecto a la accesibilidad, el destino debe contar con acceso libre a los todos los lugares turísticos, esto quiere decir que el estado de las vías debe estar en buen estado para un libre tránsito y sobre todo debe de ser una vía segura para todas las personas que deseen desplazarse por ahí.

***Cuidados ambientales.*** Con respecto a la cultura de cuidado ambiental crea una buena impresión en los turistas, por lo tanto, es importante que los trabajadores en el destino tengan muy en claro el factor ambiental y los cuidados que este necesite, que tengan como una de sus prioridades el dar a conocer a los turistas lo fundamental de los cuidados ambientales dentro del destino para que sea altamente sostenible.

**Componente estructural.** Para MINCETUR (2009), la satisfacción del turista también se determina a través del grado de comodidad y calidad de la infraestructura del establecimiento. Esta infraestructura debe estar de acuerdo con los servicios que ofrece, es decir mientras más cómodo se sienta el turista en el destino turístico o atractivo en el que se encuentre, su satisfacción será mejor e incluso tendrá el deseo de regresar al lugar. De tal manera, el componente estructural debe ser el esperado por los turistas para poder cumplir con las expectativas y satisfacer su bienestar.

Asimismo, el Centro de Información sobre Desastres y Salud (CIDBIMENA, 2017), señala que el componente estructural se refiere a la infraestructura bien elaborada de un establecimiento. Considerando ello, el componente estructural es el conjunto de elementos que hacen al destino satisfactorio, dentro de este componente se encuentra: la calidad de infraestructura y la comodidad del establecimiento.

Dentro de esta dimensión se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

***Calidad de infraestructura.*** La calidad de la infraestructura del destino debe ser la adecuada e ir acorde a lo que se quiere ofrecer, de tal manera el diseño estructural debe adecuarse a los servicios del establecimiento, así como al contexto de la zona turística, infraestructura que también debe ofrecer una imagen que el turista desea observar en relación a su historia.

***Comodidad del establecimiento.*** Componente que todo turista desea encontrar en el establecimiento para hacer más satisfactoria su visita. El estar cómodo en el destino crea en el turista un estado de confort, por lo que recordara al destino como un lugar placentero y de cómodo desarrollo. Considerando ello, se puede decir que la comodidad del establecimiento ayuda a guardar en los turistas un recuerdo satisfactorio del destino, haciendo que más adelante busque regresar e incluso recomendar el destino por el grado de confort que obtuvo de su visita.

### **3. Definición de términos básicos**

- **Actividad turística**

Es el acto que realiza el visitante para que se materialice el turismo. Son el objetivo de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios turísticos. (OEA, 1978)

- **Atractivo turístico**

Es el recurso turístico al cual la actividad humana le ha incorporado instalaciones, equipamiento y servicios, agregándole valor. (Ley N°29408- Ley General de Turismo, 2014).

- **Destino**

Se considera destino aquel espacio geográfico que cuenta con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios capaces administrativamente para desarrollar

una planificación en ella. El destino atrae a turistas a través de sus productos turísticos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones planificadas, gracias a la puesta en valor, al ordenamiento de los atractivos disponibles y a una marca que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral. (PENTUR, 2018)

- **Gestión del riesgo de desastres**

Sistema interinstitucional, sinérgico, descentralizado, transversal y participativo, con la finalidad de identificar y reducir los riesgos asociados a peligros o minimizar sus efectos, así como evitar la generación de nuevos riesgos, y preparación y atención ante situaciones de desastre mediante el establecimiento de principios, lineamientos de política, componentes, procesos e instrumentos de la Gestión del Riesgo de Desastres. (Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres, 2014)

- **Imagen turística**

La imagen turística de un destino turístico es una construcción subjetiva condicionada por multitud de factores -internos y externos- que acaban configurando las expectativas que los visitantes pretenden cumplir en sus viajes. (Navalón, 2015).

- **La Policía de Turismo**

Es el cuerpo especializado de la Policía Nacional del Perú que tiene por misión la seguridad y protección del turista y la orientación al turista. Estos policías normalmente se ubican, en el ámbito nacional, en las principales zonas comerciales, hoteles, centros arqueológicos, museos, etc., que frecuentemente son visitados por turistas. Normalmente, además del castellano, hablan el idioma inglés. (Policía de Turismo, s.f)

- **La Policía Nacional del Perú**

Es una institución del Estado creada para garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las

actividades ciudadanas. Sus integrantes representan la ley, el orden y la seguridad en toda la República y tienen competencia para intervenir en todos los asuntos que se relacionan con el cumplimiento de su finalidad fundamental. (Ley Orgánica de la Policía Nacional del Perú, 2004)

- **Plan de protección al turista**

Con carácter preventivo, identifica posibles situaciones y escenarios de riesgo y vulnerabilidad que podrían afectar el normal desarrollo de la actividad turística, a fin de superar las mismas garantizando la seguridad integral y defensa del turista y sus bienes, así como gestionar descentralizadamente la resolución de crisis y conflictos. (Red de Protección al Turista, 2010)

- **Recurso turístico**

Expresiones de la naturaleza, la riqueza arqueológica, expresiones históricas materiales e inmateriales de gran tradición y valor que constituyen la base del producto turístico. Los recursos turísticos se encuentran registrados en el Inventario Nacional de Recursos Turísticos. (Ley N°29408- Ley General de Turismo, 2014).

- **Satisfacción**

En un sentido amplio la satisfacción, según numerosos autores es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Sancho, 1998).

- **Turista**

El turista es toda persona que voluntariamente viaja dentro de su territorio nacional o a un país distinto de su entorno habitual, que efectúa una estancia de por lo menos una noche, pero no superior a un año y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado. (MINCETUR, 2011)

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 1. Hipótesis y/o Supuestos básicos

##### 1.1.Hipótesis general

- La seguridad turística está relacionada con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.

##### 1.2.Hipótesis específicas

- La seguridad pública está relacionada con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.
- La seguridad médica está relacionada con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.
- La seguridad informativa y de facilitación está relacionada con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.
- La seguridad vial y del transporte está relacionada con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.
- La seguridad ambiental está relacionada con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.

#### 2. Las Variables de estudio y su operacionalización

Las variables o unidades de análisis abarcan las características o cualidades, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios, los cuales son objetos de análisis, medición y manipulación. En esta investigación las variables son las siguientes: Seguridad Turística y Satisfacción al turista.

## 2.1. Variables o Unidades de Análisis

Las variables o unidades de análisis abarcan las características o cualidades, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios, los cuales son objetos de análisis, medición y manipulación. En esta investigación las variables son las siguientes: Seguridad Turística y Satisfacción al turista.

### 2.1.1. Operacionalización de las variables

En este punto se descompone deductivamente las variables, desde lo más general a lo más específico de la siguiente manera: Variables, dimensiones, indicadores, ítems o preguntas y por último la escala de valoración adecuada para la investigación.

**Tabla 1**

*Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala de Valorización
<b>SEGURIDAD TURÍSTICA</b>	<b>Seguridad pública</b>	Presencia de efectivos policiales.	Se observa la presencia de efectivos policiales.	Escala Likert
La seguridad turística es un concepto multifuncional de	La seguridad pública abarca la prevención de riesgo ante el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, como los hechos delictivos en donde se encuentran los robos, hurtos y accidentes, por ello es necesario la presencia de seguridad personal para la protección de	Presencia de efectivos de la Policía del Turismo.	El destino turístico cuenta con personal policial de turismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Totalmente en desacuerdo</li> <li>● En desacuerdo</li> <li>● Ni acuerdo ni</li> </ul>

<p>prevención y atención integral, en la cual está presente la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes. Además, es una de las pautas estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística que involucra hoy una serie de aspectos (Grünewald, 2010, p.23).</p>	<p>los turistas. (Grünewald, 2012, p.145)</p>			<p>desacuerdo</p>
	<p><b>Seguridad médica</b></p> <p>La seguridad médica comprende la asistencia médica inmediata de la organización hacia el turista, esta seguridad consiste en un sistema de prevención, emergencia y protección que permite la asistencia médica al turista antes de viajar e incluso durante su desplazamiento en el destino turístico. (Grünewald, 2012, p.146)</p>	<p>Establecimientos de primeros auxilios inmediatos</p> <p>Personal capacitado en primeros auxilios</p>	<p>Los centros médicos cuentan con servicio de emergencias al turista en la zona monumental del Callao.</p> <p>El personal de los centros médicos está capacitado para el servicio de primeros auxilios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● De acuerdo</li> <li>● Totalmente de acuerdo</li> </ul>
	<p><b>Seguridad informativa y de facilitación</b></p> <p>La seguridad informativa y de facilitación “engloba la comunicación permanente que permite el conocimiento de la oferta del destino y los sistemas integrados de prevención. (Grünewald, 2012, p.146)</p>	<p>Comunicación</p>	<p>En las casetas turísticas brindan información acerca de los sectores más seguros de la zona Monumental del Callao.</p>	
		<p>Información turística</p>	<p>En las casetas turísticas brindan información adecuada al turista de la Zona Monumental del Callao.</p> <p>Se le ha proporcionado información turística del destino, antes, durante y después de su visita.</p>	

		Guías turísticos	Se observa la presencia de guías turísticos en los atractivos de la Zona Monumental del Callao.	
	<b>Seguridad vial y de transporte</b>	Señalización vial	Se observa la pertinente señalización vial en todo el recorrido por el destino turístico.	
	La seguridad vial y del transporte es el procedimiento que permite el libre y seguro desplazamiento por vías de comunicación del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso del mismo. (Grünewald, 2012, p.146)	Vías de comunicación	Las vías de comunicación se encuentran en óptimas condiciones para poder transitar por ellas.	
	<b>Seguridad ambiental</b>	Protección ante problemas climatológicos	Los atractivos del distrito cuentan con protección ante problemas climatológicos.	
	El procedimiento que permite la protección de las personas en espacios naturales y culturales ante problemas climatológicos. (Grünewald, 2012, p.146)	Advertencias de riesgos	Se realizan advertencias de riesgos latentes, ya sea por fallas geológicas, por problemas climatológicos o algún problema ambiental que afecte al turista.	
<b>Satisfacción del turista</b>	<b>Calidad humana</b>	Atención del personal oportuna	La atención del personal en los atractivos turísticos es oportuna ante requerimientos de los	Escala Likert ● Totalmente en
	El turista crea cierta satisfacción en cuanto a las relaciones creadas con el personal y como este se			

<p>El grado de satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros se mide tomando en cuenta la visita realizada y los servicios turísticos utilizados en la zona destinada. De igual manera, indica que la satisfacción del turista se evalúa a través de parámetros que resultan de la información turística brindada por estos mismos turistas, las cualidades ambientales, la calidad humana y el componente estructural. (MINCETUR, 2017, p.3)</p>	<p>expresa ante el turista como la atención y servicio del personal, el trato y la comunicación efectiva. (MINCETUR, 2009, p.10)</p>		<p>turistas.</p>	<p>desacuerdo</p>
		<p>Amabilidad y cordialidad de los trabajadores</p>	<p>Se observa amabilidad y cordialidad en el trato de los trabajadores de los atractivos en la zona monumental del Callao.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● En desacuerdo</li> <li>● Ni acuerdo ni desacuerdo</li> <li>● De acuerdo</li> </ul>
		<p>Comunicación permanente</p>	<p>Se considera que la comunicación es permanente con los turistas aclarando todas sus dudas e inquietudes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Totalmente de acuerdo</li> </ul>
	<p><b>Información turística</b></p> <p>La información turística hace referencia a la información necesaria e importante que será ofrecida al turista, la cual generará mayor confianza en la movilización por el destino turístico. (MINCETUR, 2009, p. 10)</p>	<p>Servicio de guías turístico eficiente</p>	<p>El servicio de guías turísticos en los atractivos del destino es eficiente.</p>	
	<p>Señalización turística adecuada</p>	<p>La señalización turística es adecuada para poder guiarse con facilidad y total comprensión en el destino.</p>		
	<p>Recorridos con información turística</p>	<p>Los recorridos en el destino facilitan y crean mejores experiencias en la visita a la zona monumental del Callao.</p>		
	<p><b>Cualidades ambientales</b></p> <p>Se refiere a diversas condiciones y cualidades ambientales que percibe el turista durante su visita,</p>	<p>Mantenimiento y limpieza de las áreas turísticas</p>	<p>Se observa la limpieza y mantenimiento de las áreas turísticas de la Zona</p>	

---

componentes que crean una impresión y por ende un grado de satisfacción en ellos. (MINCETUR, 2009, p. 10)	Cultura de Cuidado ambiental	Monumental del Callao. Se observa una pertinente cultura de cuidado ambiental en el destino turístico.
<b>Componente estructural</b>  La satisfacción del turista también se determina a través del grado de comodidad y calidad de la infraestructura del establecimiento, que debe estar de acuerdo con los servicios que ofrece. (MINCETUR, 2009, p. 10)	Infraestructura atractiva	La infraestructura de los diferentes atractivos de la zona monumental del Callao es atractiva para los turistas.
	Instalaciones cómodas	Las instalaciones de los atractivos del destino turístico son cómodas para su estadía.

---

### 3. Matriz Lógica de Consistencia

En la matriz lógica de consistencia se desglosan los siguientes puntos: Problemas, objetivos, hipótesis, las variables tanto la dependiente como la independiente, las dimensiones y finalmente la metodología de la investigación.

**Tabla 2**

*Matriz lógica de consistencia*

Título: Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable Independiente</b>	<b>Enfoque</b>
¿De qué manera se relaciona la seguridad turística con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021?	Determinar de qué manera se relaciona la seguridad turística con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.	La Seguridad Turística está relacionada con la Satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.	Seguridad Turística	Cuantitativa
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Tipo</b>
¿De qué manera se relaciona la seguridad pública con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021?	Determinar de qué manera se relaciona la seguridad pública con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.	La seguridad pública está relacionada con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Seguridad pública</li> <li>● Seguridad médica</li> <li>● Seguridad informativa y de facilitación</li> <li>● Seguridad vial y del transporte</li> <li>● Seguridad ambiental</li> </ul>	Correlacional-Descriptiva
				<b>Diseño de la investigación</b>
				No experimental. Transversal
				<b>Técnicas de recolección de datos</b>
				Encuesta

			<b>Instrumento de recolección de datos</b>	
	Monumental del Callao 2021.	Monumental del Callao 2021.		
¿De qué manera se relaciona la seguridad médica con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021?	Determinar de qué manera se relaciona la seguridad médica con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.	La seguridad médica está relacionada con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.	<b>Variable Dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>
				Cuestionario
				<b>Población</b>
				La población está conformada por los turistas nacionales e internacionales que visitan el destino de Zona Monumental del Callao de la Provincia Constitucional del Callao, siendo este una cantidad de 12051 turistas que visitaron el destino.
				<b>Muestra</b>
				La muestra está conformada por 372 turistas que han visitado La Zona Monumental del Callao.
¿De qué manera se relaciona la seguridad informativa y de facilitación en la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021?	Determinar de qué manera se relaciona la seguridad informativa y de facilitación con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.	La seguridad informativa y de facilitación está relacionada con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.	Satisfacción del turista	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>● Calidad humana</li> <li>● Información turística</li> <li>● Cualidades ambientales</li> <li>● Componente estructural</li> </ul>
¿De qué manera se relaciona la seguridad vial y del transporte con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021?	Determinar de qué manera se relaciona la seguridad vial y del transporte con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.	La seguridad vial y del transporte está relacionada con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.		

---

¿De qué manera se relaciona la seguridad ambiental con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021?	Determinar de qué manera se relaciona la seguridad ambiental con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.	La seguridad ambiental está relacionada con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao 2021.
---	---	--

---

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 1. Tipo y Método de investigación

Para el presente estudio fue importante saber qué tipo y método de investigación van acorde con el trabajo de investigación ya que según Silva (2016), cuando se inicia el capítulo de la metodología lo primero es definir del tipo de investigación que desea realizar, es decir tener en cuenta cómo se va guiar la investigación ya que así se determinará los pasos a seguir del estudio, sus técnicas y métodos que puedan emplear en el mismo. En general determina todo el enfoque de la investigación influyendo en instrumentos, y hasta la manera de cómo se analiza los datos recaudados.

#### Método de investigación

El método de la investigación es cuantitativo ya que se busca la medición de las características de las variables seguridad turística y satisfacción al turista frente a un fenómeno social, esta medición se realiza mediante la recolección de información cuantitativa de las encuestas orientada por conceptos empíricos medibles acorde a las dimensiones, derivados de los conceptos teóricos con los que se construyen las hipótesis conceptuales. De igual manera, Monje (2011), señala que la metodología cuantitativa parte de cuerpos teóricos aceptados científicamente con base en los cuales formula hipótesis sobre relaciones esperadas entre las variables partícipes del problema de investigación. De tal manera que, el presente estudio se desarrolla mediante la recolección de información por medio de encuestas hacia los turistas que visitan el distrito del Callao en la zona

Monumental para así responder a las hipótesis del estudio de la relación entre las variables Seguridad Turística y Satisfacción al Turista.

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación es correlacional descriptiva, puesto que según Monje (2011), este tipo de investigación correlacional busca determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. Dicho ello, la investigación presente busca evaluar el grado de relación entre las variables en estudio Seguridad turística y satisfacción al turista, describiéndolas y analizándolas.

Es descriptiva ya que según Carrasco (2015), “el diseño descriptivo se emplea para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades, cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo” (p.72). Por ello, en el estudio se busca determinar la relación que existe entre Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021, mediante el análisis de las encuestas para conocer las características, rasgos y cualidades de los turistas nacionales e internacionales en el 2021.

### **2. Diseño específico de investigación**

El diseño específico de la investigación es no experimental, debido a que no se manipula ninguna de las variables Seguridad Turística y Satisfacción del Turista, pues de acuerdo con lo explicado por Hernández (2003), el diseño no experimental se define como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.4). Por ello,

el estudio no manipuló ninguna de las variables ya sea seguridad turística o satisfacción al turista y no se construyó una situación para poder realizar la investigación, sino que se observó la situación de la zona monumental del Callao ya existente. Además, es transversal ya que se recolectan datos en un solo momento, un tiempo único siendo del nueve de octubre hasta el veinticinco de octubre del 2021. Asimismo, se consideró los meses de enero a junio de los turistas que visitaron la zona monumental del Callao en el 2021.

### **3. Población y Muestra**

La población para Tamayo y Tamayo, (1997), “se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”(P.114). En este caso la población de la investigación tiene en común el haber visitado la Zona Monumental del Callao. Por otro lado, la muestra para Tamayo y Tamayo (1997) “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38). De tal manera, en la presente investigación se consideró lo siguiente.

#### **a. Población**

La población está conformada por los turistas nacionales e internacionales que visitan el destino turístico *Zona Monumental del Callao* de la provincia Constitucional del Callao, siendo este una cantidad de 12051 personas que visitaron el lugar en el 2021 entre enero- junio principalmente a los siguientes atractivos: Sitio Naval Submarino Abtao, Reserva Nacional Sistema de Islas, Islotes y Puntas Guaneras- Palomino y el Museo Naval del Perú Navío Julio José Elías Murguía.

La población está distribuida de la siguiente manera:

**Tabla 3**

*Cantidad de turistas nacionales e internacionales de enero a junio en el Callao*

<b>I Semestre</b>	<b>Reserva Nacional Sistema de Islas, Islotes y Puntas Guaneras-Palomino</b>		<b>Museo Naval del Perú Capitán de Navío Julio José Elías Murguía</b>		<b>Museo del Ejército Real Felipe</b>	<b>Museo de Sitio Naval submarino Abtao</b>
	<b>Nacional</b>	<b>Extranjero</b>	<b>Nacional</b>	<b>Extranjero</b>	<b>Nacional y Extranjero</b>	<b>Nacional y Extranjero</b>
<b>Enero</b>	28	-	212	6	328	4014
<b>Febrero</b>	-	-	-	-	-	5133
<b>Marzo</b>	-	-	-	-	141	1338
<b>Abril</b>	30	11	-	-	-	-
<b>Mayo</b>	98	23	-	-	128	-
<b>Junio</b>	50	42	-	-	469	-
<b>Subtotal</b>	206	76	212	6	1066	10485
<b>TOTAL</b>	<b>12051</b>					

*Nota:* La tabla representa la cantidad de turistas nacionales e internacionales de enero a junio en el Callao, data brindada por el Gobierno Regional del Callao. Oficina de Comercio, Turismo, Energía y Minas (2021)

#### **b. Muestra**

Al tener una población finita se ha visto conveniente calcular la muestra a través de la fórmula correspondiente. Una población finita según Ramírez (1999), es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador. Además, una población finita es menor a 100,000.

#### **Datos:**

(Z) Nivel de confianza: 95%  $\gg Z = 1.96$

(p) Probabilidad de éxito: 50% = 0.5

(q) Probabilidad de fracaso:  $(1 - p) = 0.5$

(e) Margen de error:  $e = 0.05$

(N) Población = 12051

$n$ : ?

***Fórmula para población: Finita***

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 12051}{0.05^2 * (12051 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 372.3$$

Una vez aplicada la fórmula se obtuvo que el tamaño de la muestra en el presente estudio es de 372 personas.

#### **4. Instrumentos de recogida de datos**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta, instrumento cuestionario mediante 22 preguntas, las cuales fueron creadas a base de las dimensiones e indicadores de cada una de las variables en estudio, Seguridad Turística y Satisfacción del turista, la escala que se utilizará en las encuestas será la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, Totalmente de acuerdo. Asimismo, estas serán validadas a través de criterios de expertos en el tema.

#### **5. Técnicas de procesamiento y Análisis de Datos**

Las técnicas de procesamiento de datos que se aplicaron para el desarrollo de los resultados de la investigación fueron mediante el programa de SPSS, en el cual se

procesaron los datos de las encuestas aplicadas a la cantidad de la muestra resultante, para luego ser expresadas en tablas y figuras, que fueron analizadas e interpretadas.

## **6. Procedimiento de Ejecución del Estudio**

- En la presente investigación para la ejecución del estudio, se realizaron los siguientes pasos:
- Búsqueda de la población de la investigación.
- Obtención de la muestra mediante la fórmula indicada.
- Realización de la encuesta y validación por expertos.
- Corrección de las observaciones dadas por los expertos en el tema.
- Realización de la encuesta de acuerdo a la cantidad de la muestra, en este paso los días de la aplicación de la encuesta fueron desde el nueve de octubre del 2021 hasta el veinticinco de octubre del mismo año. Para ello, se asistió a los diferentes atractivos de la zona monumental del Callao del distrito del Callao y también por medio de contactos cercanos a la zona de estudio se repartió una encuesta virtual, con el fin de recolectar los datos necesarios para el desarrollo de la investigación.
- Se eligió el programa estadístico SPSS.
- Una vez obtenida el total de las respuestas de las encuestas se procedió a pasar la información al sistema SPSS.
- Se observó y analizaron los datos.
- Interpretación y presentación de tablas, gráficas, entre otros.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Datos cuantitativos

En el presente capítulo de resultados y discusión, se interpretan las tablas y figuras de cada uno de los resultados obtenidos de las veintidós preguntas presentes en la encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en los diferentes atractivos turísticos en la Zona Monumental del Callao y sus alrededores.

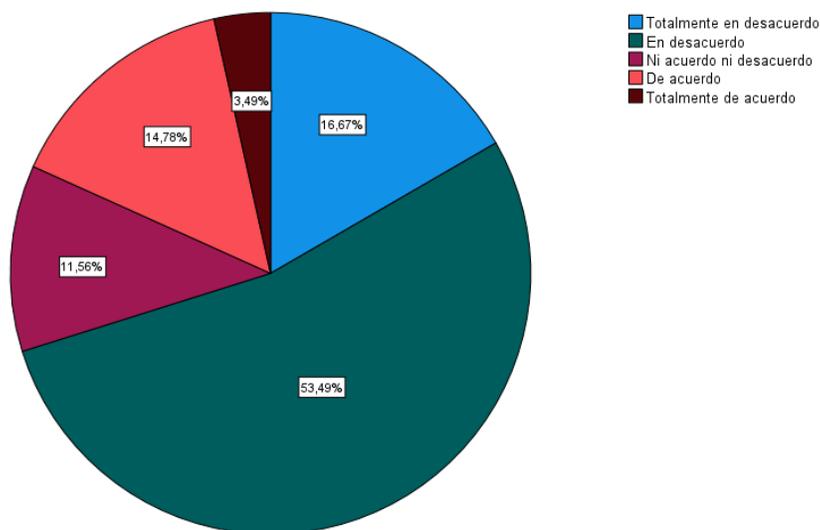
Los resultados están en base a los 372 turistas entre nacionales y extranjeros que arrojó la muestra de acuerdo con la población. Asimismo, cada uno de los resultados de las preguntas se muestra mediante la tabla de porcentajes junto con el gráfico circular en el cual se señala a través de diferentes colores que escala cuenta con mayor selección. La escala usada fue la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

**Tabla 4**

*Presencia de efectivos policiales*

<b>1. Se observa la presencia de efectivos policiales por la zona.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	62	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo	199	53,5	53,5	70,2
	Ni acuerdo ni desacuerdo	43	11,6	11,6	81,7
	De acuerdo	55	14,8	14,8	96,5
	Totalmente de acuerdo	13	3,5	3,5	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 4 muestra el resultado de la pregunta 1, respecto a la presencia de efectivos policiales por la zona.

**Figura 4***Presencia de efectivos policiales*

*Nota.* La Figura 4 muestra el resultado de la pregunta 1 en porcentajes.

**Interpretación**

De acuerdo con la figura 4 los resultados muestran que el 3.49% está totalmente de acuerdo con observar la presencia de efectivos policiales por la zona, 14.78% se encuentran de acuerdo mientras que el 11.56% están ni acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 53.49% de los encuestados señalan estar en desacuerdo y el 16.67% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, se interpreta que la gran mayoría de los turistas encuestados tienen una posición negativa en relación con la presencia de efectivos policiales en la zona.

**Tabla 5***Personal policial de turismo*

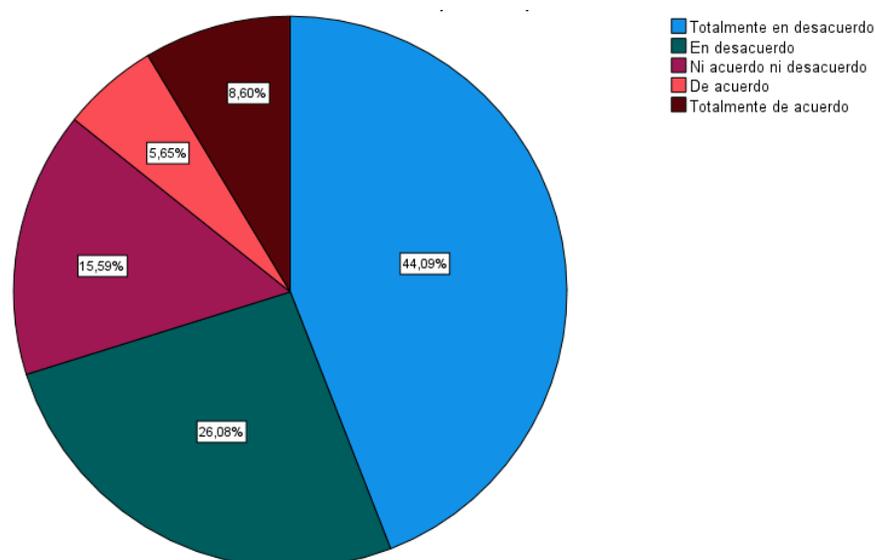
<b>2. El destino turístico cuenta con personal policial de turismo</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	164	44,1	44,1	44,1
	En desacuerdo	97	26,1	26,1	70,2

Ni acuerdo ni desacuerdo	58	15,6	15,6	85,8
De acuerdo	21	5,6	5,6	91,4
Totalmente de acuerdo	32	8,6	8,6	100,0
Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 5 muestra el resultado de la pregunta 2, respecto a la presencia del personal policial de turismo en el destino turístico.

**Figura 5**

*Personal policial de turismo*



*Nota.* La figura 5 muestra el resultado de la pregunta 2 en porcentajes.

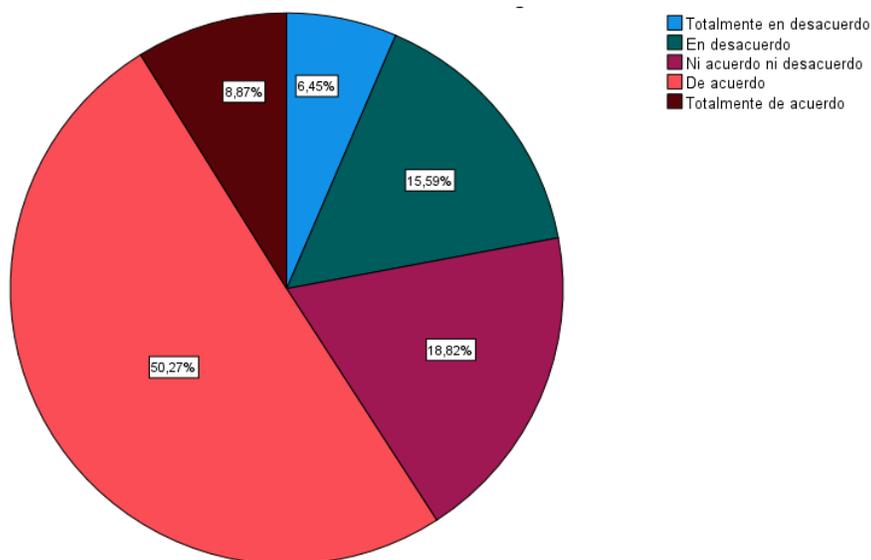
### Interpretación

En la tabla 5 se observa que el 14.2% de los turistas nacionales y extranjeros encuestados califican positivo que el destino cuente con personal policial de turismo, mientras que el 15.59% está ni acuerdo ni desacuerdo, por lo tanto, se interpreta finalmente que la gran mayoría de los encuestados con 70.17% señalan que la presencia de la policía de turismo es negativa.

**Tabla 6***Servicio de emergencia al turista*

<b>3. Los centros médicos cuentan con servicio de emergencias al turista en la Zona Monumental del Callao.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	6,5	6,5	6,5
	En desacuerdo	58	15,6	15,6	22,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	70	18,8	18,8	40,9
	De acuerdo	187	50,3	50,3	91,1
	Totalmente de acuerdo	33	8,9	8,9	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 6 muestra el resultado de la pregunta 3, respecto al servicio de emergencia al turista en los centros médicos en la Zona Monumental del Callao.

**Figura 6***Servicio de emergencia al turista*

*Nota.* La figura 6 muestra el resultado de la pregunta 3 en porcentajes.

## Interpretación

Del total de la población encuestada 33 personas que representan el 8.9% consideran estar totalmente de acuerdo en que los centros médicos en la zona monumental del Callao cuentan con servicios de emergencia al turista, 187 personas correspondiente al 50.3% manifestaron estar de acuerdo, mientras que 70 personas con 18.8% señalaron estar ni acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, 58 encuestados respectivos al 15.59% están en desacuerdo y 24 personas con 6.45% se encuentran totalmente en desacuerdo con la presencia del servicio de emergencia al turista en los centros médicos. Por lo tanto, la mayoría de los turistas nacionales y extranjeros encuestados siendo el 59.14% señalan positivo que el distrito cuente con servicios de emergencia al turista en los centros médicos de la zona monumental de Callao.

### Tabla 7

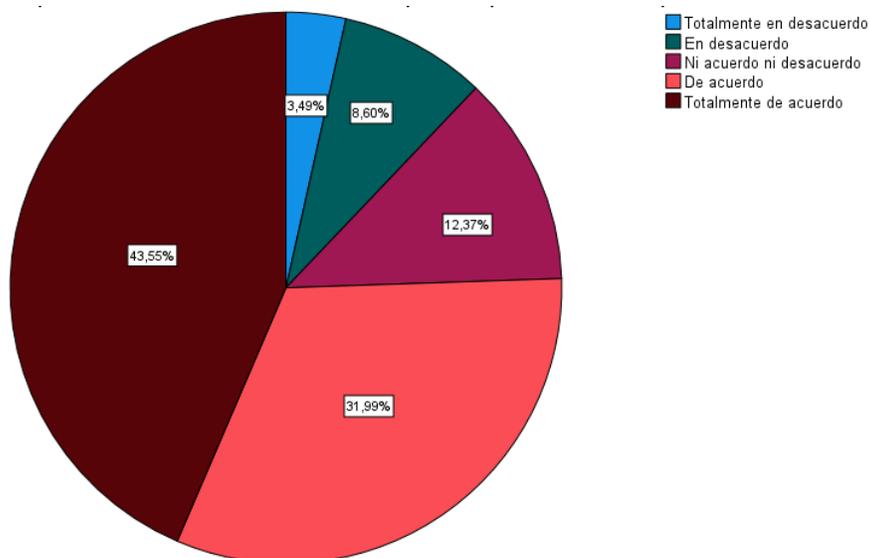
#### *Centros médicos capacitados para primeros auxilios*

<b>4. El personal de los centros médicos está capacitado para el servicio de primeros auxilios.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	3,5	3,5	3,5
	En desacuerdo	32	8,6	8,6	12,1
	Ni acuerdo ni desacuerdo	46	12,4	12,4	24,5
	De acuerdo	119	32,0	32,0	56,5
	Totalmente de acuerdo	162	43,5	43,5	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 7 muestra el resultado de la pregunta 4, respecto al personal capacitado en primeros auxilios de los centros.

**Figura 7**

*Centros médicos capacitados para primeros auxilios*



*Nota.* La figura 7 muestra el resultado de la pregunta 4 en porcentajes. Elaboración propia

### **Interpretación**

De acuerdo con la figura 7 los resultados muestran que el 43.55% está totalmente de acuerdo con el personal de los centros médicos capacitados en servicio de primeros auxilios de la zona monumental del Callao, 31.99% se encuentran de acuerdo mientras que el 12.37% están ni acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 8.60% de los encuestados señalan estar en desacuerdo y el 3.49% totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto, se concluye que la gran mayoría de turistas nacionales y extranjeros encuestados con el 75.5% tienen una posición positiva en relación con el personal de los centros médicos capacitados para servicios de primeros auxilios en la Zona Monumental del Callao.

**Tabla 8**

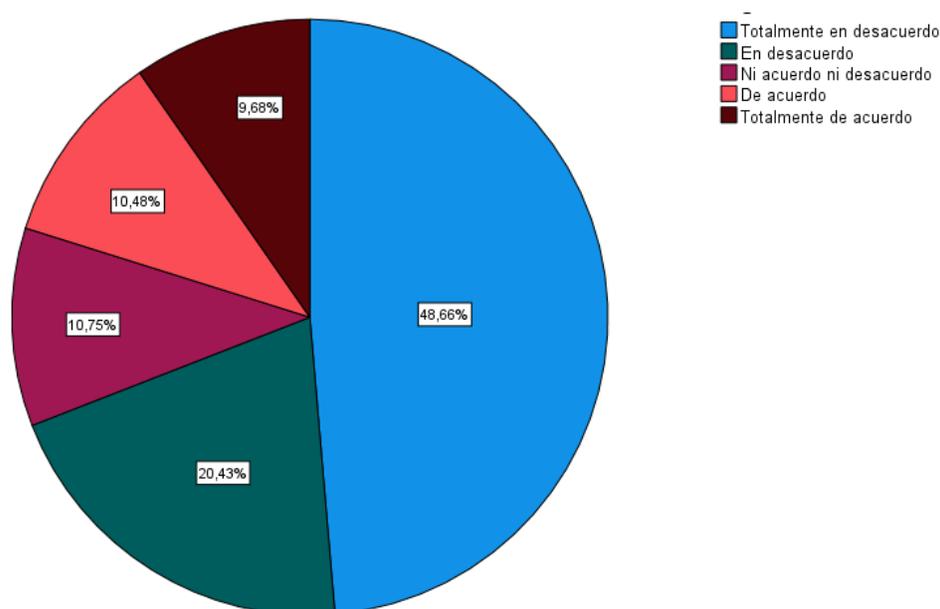
*Información brindada acerca de los sectores más seguros en las casetas turísticas*

<b>5. En las casetas turísticas brindan información acerca de los sectores más seguros de la Zona Monumental del Callao.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	181	48,7	48,7	48,7
	En desacuerdo	76	20,4	20,4	69,1
	Ni acuerdo ni desacuerdo	40	10,8	10,8	79,8
	De acuerdo	39	10,5	10,5	90,3
	Totalmente de acuerdo	36	9,7	9,7	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 8 muestra el resultado de la pregunta 5, respecto a la información brindada en las casetas turísticas acerca de los sectores más seguros.

**Figura 8**

*Información brindada acerca de los sectores más seguros en las casetas turísticas*



*Nota.* La figura 8 muestra el resultado de la pregunta 5 en porcentajes.

## Interpretación

En la tabla 8 se observa que el 20.16% de los turistas nacionales y extranjeros encuestados califican positivo que las casetas turísticas brindan información acerca de los sectores más seguros de la Zona Monumental del Callao, mientras que el 10.75% está ni acuerdo ni desacuerdo y el 69.09% siendo gran parte de los encuestados lo consideran negativo. Por lo tanto, se interpreta finalmente que la gran mayoría de los turistas nacionales y extranjeros encuestados con el 69.09% consideran negativo la información brindada en las casetas turísticas de la Zona Monumental del Callao.

### Tabla 9

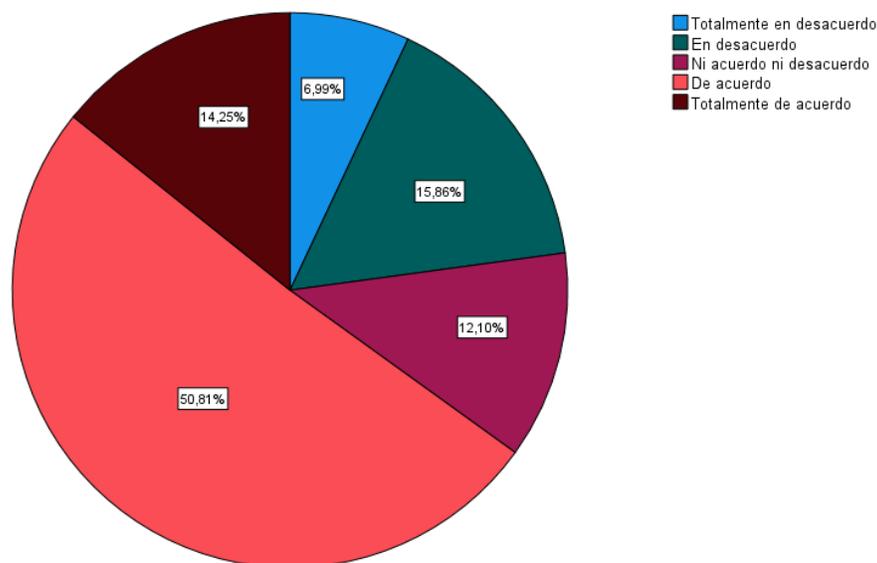
*Información adecuada en las casetas turísticas*

<b>6. En las casetas turísticas brindan información adecuada al turista de la Zona Monumental del Callao.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	26	7,0	7,0	7,0
	En desacuerdo	59	15,9	15,9	22,8
	Ni acuerdo ni desacuerdo	45	12,1	12,1	34,9
	De acuerdo	189	50,8	50,8	85,8
	Totalmente de acuerdo	53	14,2	14,2	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 9 muestra el resultado de la pregunta 6, respecto a la información adecuada en las casetas turísticas.

**Figura 9**

*Información adecuada en las casetas turísticas*



*Nota.* La figura 9 muestra el resultado de la pregunta 6 en porcentajes.

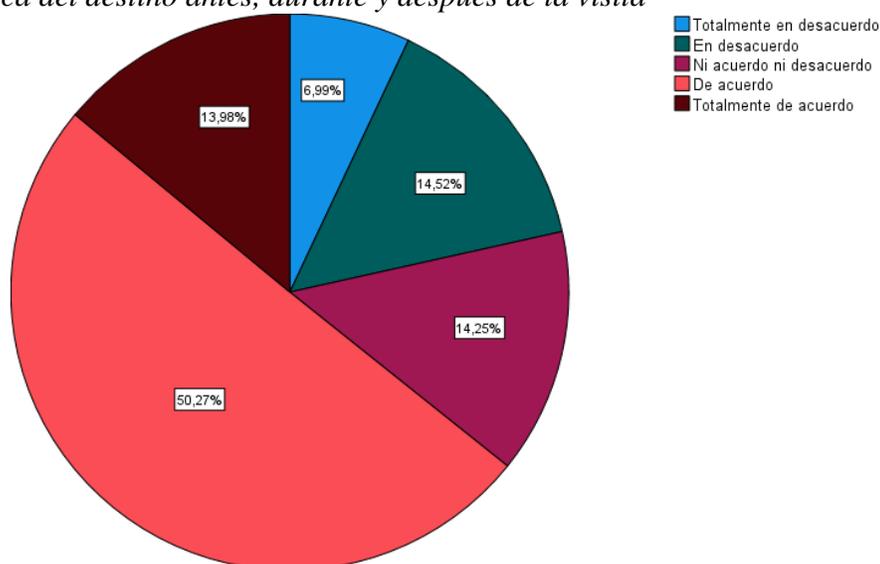
### **Interpretación**

Del total de la población encuestada 53 personas que representa 14.2% considera estar totalmente de acuerdo en que las casetas turísticas brindan información adecuada al turista, 189 personas correspondiente al 50.8% manifestaron estar de acuerdo, mientras que 45 personas con 12.1% señalaron estar ni acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, 59 encuestados respectivo al 15.9% están en desacuerdo y 26 personas con 7.0% se encuentran totalmente desacuerdo con la información adecuada brindada al turista en las casetas turísticas. Por lo tanto, se interpreta que la mayoría de los encuestados siendo el 59.2% señalan positivo que en las casetas turísticas se brinda información adecuada al turista de la Zona Monumental de Callao.

**Tabla 10***Información turística del destino antes, durante y después de la visita*

<b>7. Se le ha proporcionado información turística del destino, antes, durante y después de su visita.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	26	7,0	7,0	7,0
	En desacuerdo	54	14,5	14,5	21,5
	Ni acuerdo ni desacuerdo	53	14,2	14,2	35,8
	De acuerdo	187	50,3	50,3	86,0
	Totalmente de acuerdo	52	14,0	14,0	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 10 muestra el resultado de la pregunta 7, respecto a la formación turística del destino antes, durante y después de la visita.

**Figura 10***Información turística del destino antes, durante y después de la visita*

*Nota.* La figura 10 muestra el resultado de la pregunta 7 en porcentajes.

## Interpretación

De acuerdo con la figura 10 en relación a la pregunta 7, los resultados muestran que el 13.98% de turistas nacionales y extranjeros está totalmente de acuerdo con la información turística ofrecida antes, durante y después de la visita en la zona monumental del Callao, 50.27% se encuentran de acuerdo mientras que el 14.25% están ni acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 14.52% de los encuestados señalan estar en desacuerdo y el 6.99% totalmente en desacuerdo.

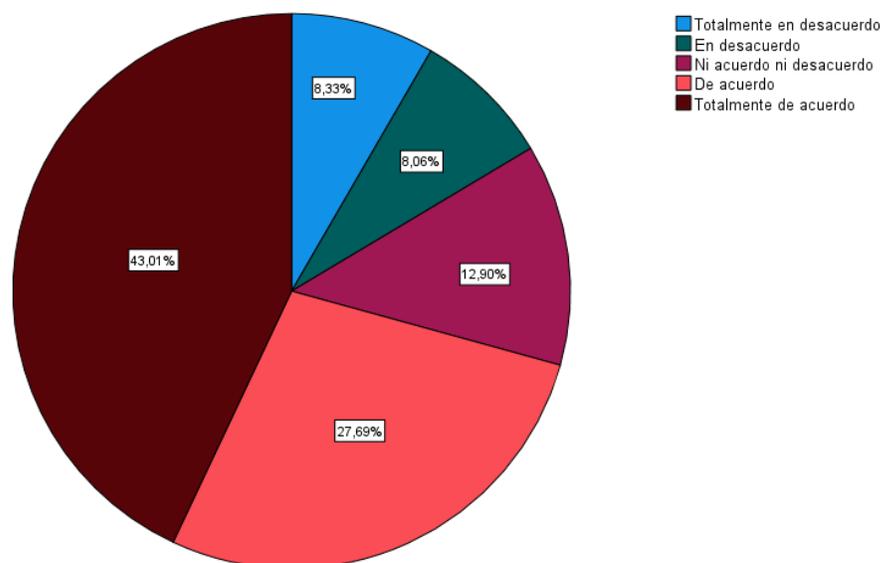
Por lo tanto, se aprecia que la gran mayoría de turistas nacionales y extranjeros encuestados tienen una posición positiva en relación con la información turística proporcionada del destino, antes, durante y después de su visita en la zona monumental del Callao.

**Tabla 11**

*Presencia de guías turísticos*

<b>8. Se observa la presencia de guías turísticos en los atractivos de la Zona Monumental del Callao.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	31	8,3	8,3	8,3
	En desacuerdo	30	8,1	8,1	16,4
	Ni acuerdo ni desacuerdo	48	12,9	12,9	29,3
	De acuerdo	103	27,7	27,7	57,0
	Totalmente de acuerdo	160	43,0	43,0	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 11 muestra el resultado de la pregunta 8, respecto a la presencia de guías turísticos en la zona monumental del Callao.

**Figura 11***Presencia de guías turísticos*

*Nota.* La figura 11 muestra el resultado de la pregunta 8 en porcentajes.

**Interpretación**

En la tabla 11 se observa que la gran mayoría de los turistas nacionales y extranjeros encuestados con un 70.7% consideran positivo la presencia de guías turísticos en los atractivos, mientras que el 12.9% está ni acuerdo ni desacuerdo y el 16.4% señala que la presencia de guías turísticos en los atractivos en el distrito es negativa. Por lo tanto, finalmente se interpreta que la gran mayoría de los encuestados con un 70.7% considera positiva la presencia de guías turísticos en los atractivos en la zona monumental del Callao.

**Tabla 12***Señalización vial en todo el recorrido*

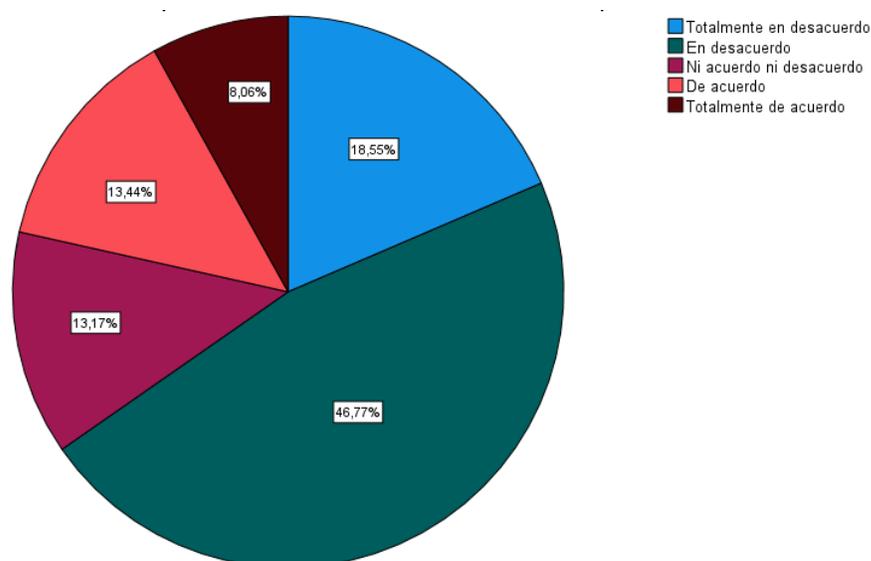
<b>9. Se observa la pertinente señalización vial en todo el recorrido por el destino turístico.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	69	18,5	18,5	18,5

En desacuerdo	174	46,8	46,8	65,3
Ni acuerdo ni desacuerdo	49	13,2	13,2	78,5
De acuerdo	50	13,4	13,4	91,9
Totalmente de acuerdo	30	8,1	8,1	100,0
Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 12 muestra el resultado de la pregunta 9, respecto a la señalización vial en todo el recorrido en el destino.

### Figura 12

#### *Señalización vial en todo el recorrido*



*Nota.* La figura 12 muestra el resultado de la pregunta 9 en porcentajes.

### Interpretación

Del total de la población encuestada 30 personas que representa 8.1% considera estar totalmente de acuerdo con la pertinente señalización vial en todo el recorrido en el destino turístico, 50 personas correspondiente al 13.4% manifestaron estar de acuerdo, mientras que 49 personas con 13.2% señalaron estar ni acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, 174 encuestados respectivo al 46.8% están en desacuerdo y 69 personas con 18.5% se encuentran totalmente desacuerdo con la señalización vial. Por lo tanto, la mayoría de los

encuestados siendo el 65.3% señalan negativo que en el destino turístico se observa la pertinente señalización vial en todo el recorrido.

**Tabla 13**

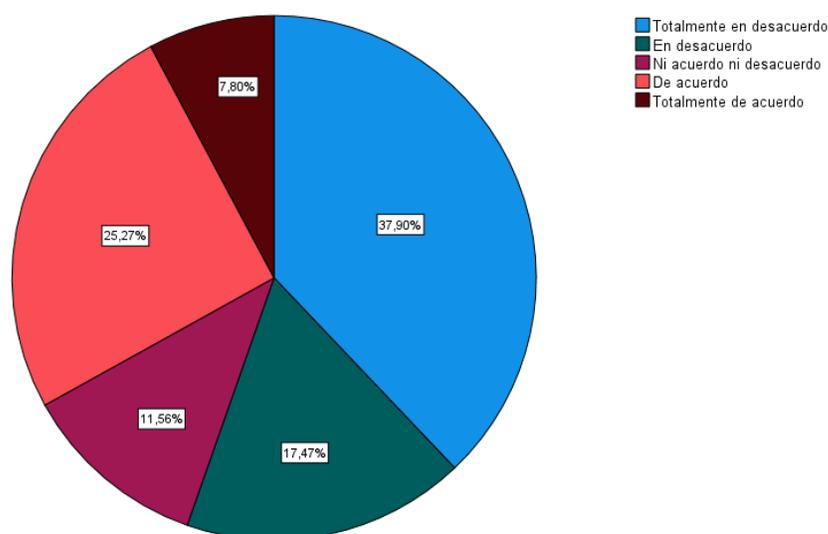
*Vías de comunicación en óptimas condiciones*

<b>10. Las vías de comunicación se encuentran en óptimas condiciones para poder transitar por ellas.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	141	37,9	37,9	37,9
	En desacuerdo	65	17,5	17,5	55,4
	Ni acuerdo ni desacuerdo	43	11,6	11,6	66,9
	De acuerdo	94	25,3	25,3	92,2
	Totalmente de acuerdo	29	7,8	7,8	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 13 muestra el resultado de la pregunta 10, respecto a las vías de comunicación en óptimas condiciones.

**Figura 13**

*Vías de comunicación en óptimas condiciones*



*Nota.* La figura 13 muestra el resultado de la pregunta 10 en porcentajes.

## Interpretación

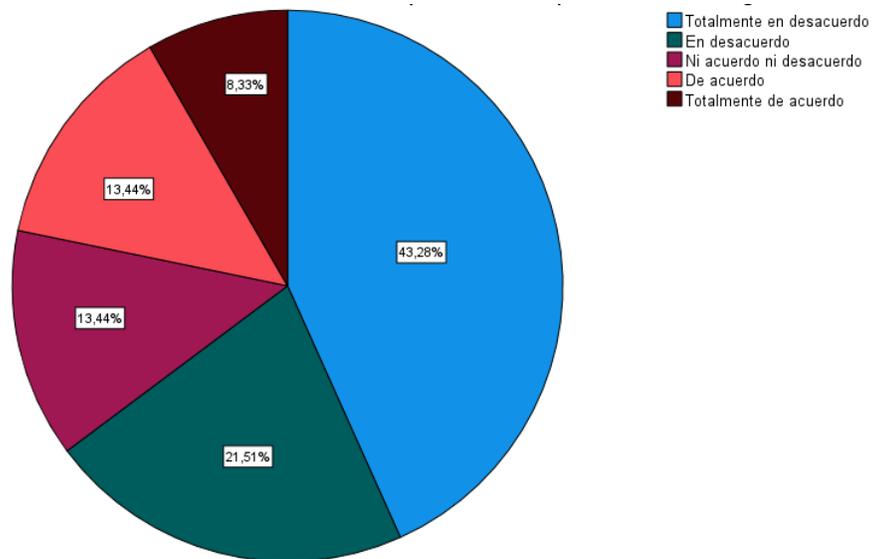
De acuerdo con la figura 13 los resultados muestran que el 7.80% está totalmente de acuerdo con las condiciones óptimas en las vías de comunicación en la zona monumental del Callao y camino al mismo, 25.27% se encuentran de acuerdo mientras que el 11.56% están ni acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 17.47% de los encuestados señalan estar en desacuerdo y el 37.90% totalmente en desacuerdo con la existencia de protección ante problemas climatológicos en la zona monumental del Callao. Por lo tanto, se interpreta que la gran mayoría de encuestados tienen una posición negativa en relación con el estado de las vías de comunicación para poder transitar por ellas.

**Tabla 14**

*Protección ante problemas climatológicos*

<b>11. Los atractivos del distrito cuentan con protección ante problemas climatológicos.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	161	43,3	43,3	43,3
	En desacuerdo	80	21,5	21,5	64,8
	Ni acuerdo ni desacuerdo	50	13,4	13,4	78,2
	De acuerdo	50	13,4	13,4	91,7
	Totalmente de acuerdo	31	8,3	8,3	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 14 muestra el resultado de la pregunta 11, respecto a la protección de los atractivos ante problemas climatológicos.

**Figura 14***Protección ante problemas climatológicos*

*Nota.* La figura 14 muestra el resultado de la pregunta 11 en porcentajes.

**Interpretación**

En la tabla 14 se observa que el 21.77% de los turistas nacionales y extranjeros encuestados califican positivo que los atractivos de la zona monumental del Callao cuenten con protección ante problemas climatológicos, mientras que el 13.44% está ni acuerdo ni desacuerdo y el 64.79% señala que la presencia de protección ante problemas climatológicos en los atractivos de la zona monumental del Callao es negativa. Por lo tanto, se interpreta finalmente que el 64.79% de los encuestados tienen una posición negativa de la protección ante problemas climatológicos.

**Tabla 15***Advertencias de riesgos latentes*

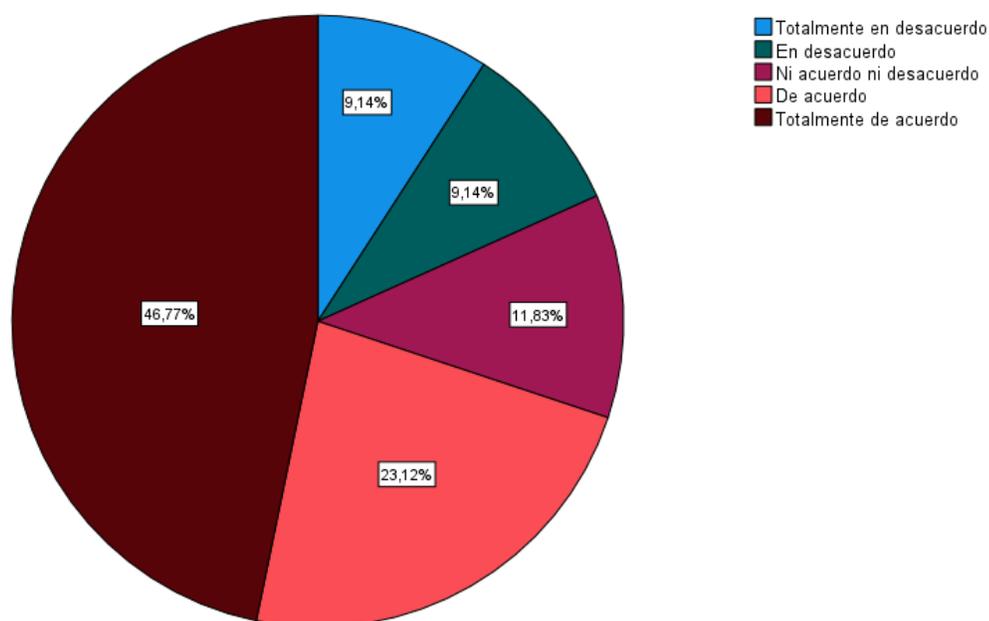
<b>12. Se realizan advertencias de riesgos latentes, ya sea por fallas geológicas, por problemas climatológicos o algún problema ambiental que afecte al turista.</b>			
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Totalmente en desacuerdo	34	9,1	9,1	9,1
	En desacuerdo	34	9,1	9,1	18,3
	Ni acuerdo ni desacuerdo	44	11,8	11,8	30,1
	De acuerdo	86	23,1	23,1	53,2
	Totalmente de acuerdo	174	46,8	46,8	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 15 muestra el resultado de la pregunta 12, respecto a las advertencias de riesgos latentes que afecten al turista.

**Figura 15**

*Advertencias de riesgos latentes*



*Nota.* La figura 15 muestra el resultado de la pregunta 12 en porcentajes.

### Interpretación

Del total de la población encuestada 174 personas que representa 46.8% considera estar totalmente de acuerdo en se realizan advertencias de riesgos latentes que afecte al

turista, 86 personas correspondiente al 23.1% manifestaron estar de acuerdo, mientras que 44 personas con 11.8% señalaron estar ni acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, 34 encuestados respectivo al 9.1% están en desacuerdo y de igual manera los que están totalmente desacuerdo cuentan con los mismos valores. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados siendo el 69.89% señalan positivo que en el distrito se realizan advertencias de riesgos latentes, ya sea por fallas geológicas, por problemas climatológicos o algún problema ambiental que afecte al turista.

**Tabla 16**

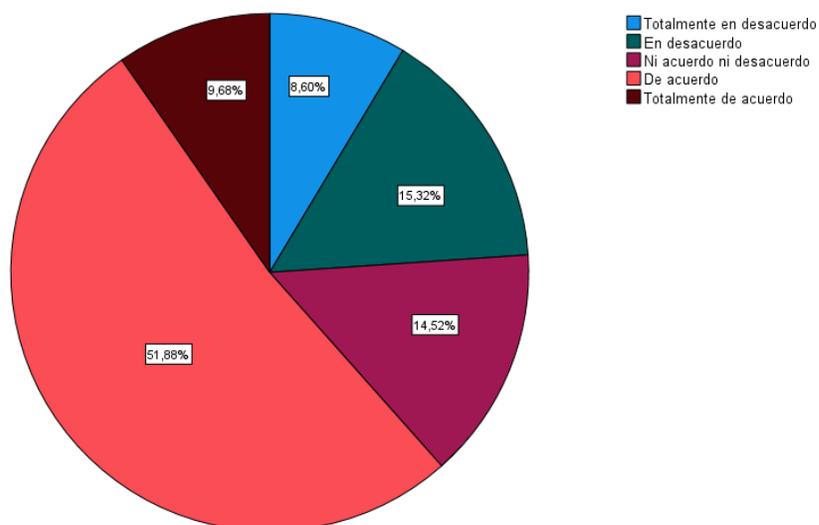
*Atención del personal oportuna ante requerimientos*

<b>13. La atención del personal en los atractivos turísticos es oportuna ante requerimientos de los turistas.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	32	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	57	15,3	15,3	23,9
	Ni acuerdo ni desacuerdo	54	14,5	14,5	38,4
	De acuerdo	193	51,9	51,9	90,3
	Totalmente de acuerdo	36	9,7	9,7	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 16 muestra el resultado de la pregunta 13, respecto a la atención del personal en los atractivos turísticos ante los requerimientos de los turistas.

**Figura 16**

*Atención del personal oportuna ante requerimientos*



*Nota.* La figura 16 muestra el resultado de la pregunta 13 en porcentajes.

### Interpretación

De acuerdo con la figura 16, los resultados muestran que el 9.68% está totalmente de acuerdo la atención del personal en los atractivos turísticos, 51.88% se encuentran de acuerdo mientras que el 14.52% están ni acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, 15.32% de los encuestados señalan estar en desacuerdo y el 8.60% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, se interpreta finalmente que la gran mayoría de encuestados tienen una posición positiva con un 61.56% en relación a la atención oportuna del personal ante requerimientos de los turistas en los atractivos turísticos.

### Tabla 17

*Trato amable y cordial de los trabajadores de los atractivos en la zona monumental del Callao.*

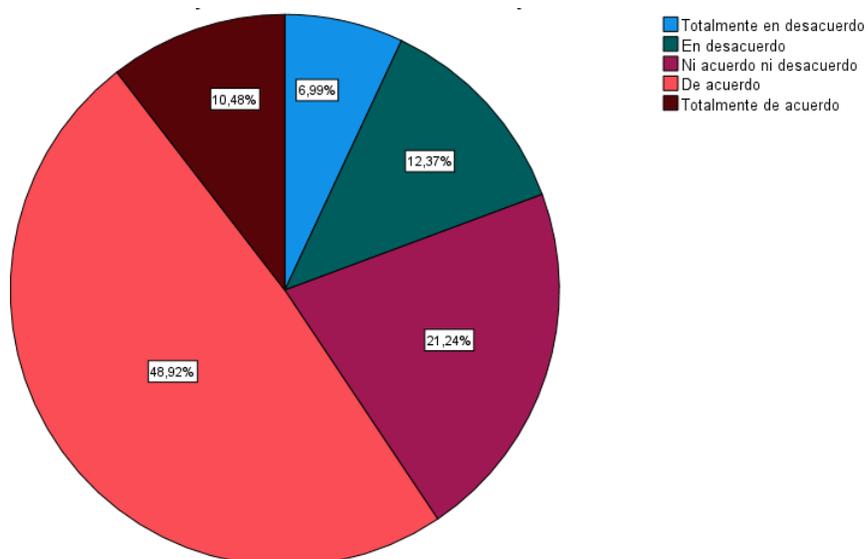
<b>14. Se observa amabilidad y cordialidad en el trato de los trabajadores de los atractivos en la zona monumental del Callao.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	26	7,0	7,0	7,0

En desacuerdo	46	12,4	12,4	19,4
Ni acuerdo ni desacuerdo	79	21,2	21,2	40,6
De acuerdo	182	48,9	48,9	89,5
Totalmente de acuerdo	39	10,5	10,5	100,0
Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 17 muestra el resultado de la pregunta 14, respecto amabilidad y cordialidad en el trato de los trabajadores en los atractivos en la zona monumental del Callao.

### Figura 17

*Trato amable y cordial de los trabajadores de los atractivos en la zona monumental del Callao*



*Nota.* La figura 17 muestra el resultado de la pregunta 14 en porcentajes.

### Interpretación

En la tabla 17 se observa que el 59.4% de los turistas nacionales y extranjeros encuestados califican positivo con la amabilidad y cordialidad de los colaboradores de los atractivos, mientras que el 21.2% está ni acuerdo ni desacuerdo y el 19.4% considera negativa la amabilidad y cordialidad en el trato de los trabajadores de los atractivos en la

zona monumental del Callao. Por lo tanto, finalmente se interpreta que la gran mayoría de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la amabilidad y cordialidad de los colaboradores de los atractivos.

**Tabla 18**

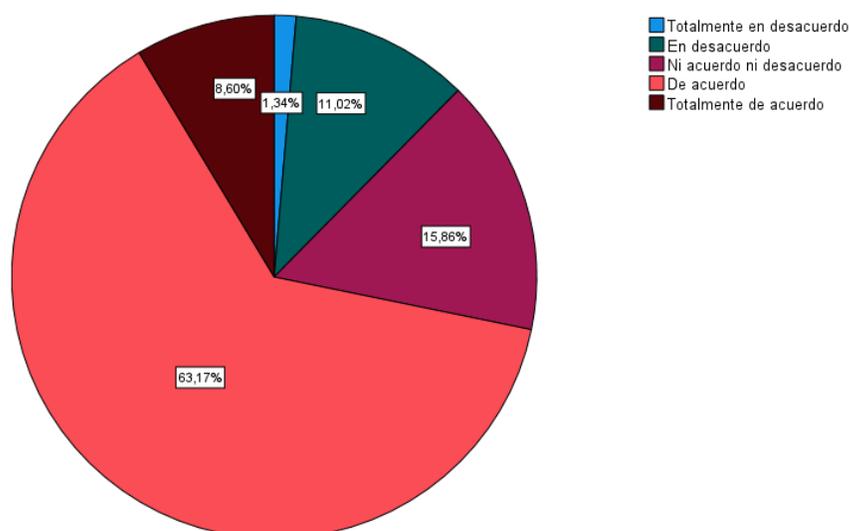
*Comunicación permanente con los turistas*

<b>15. Se considera que la comunicación es permanente con los turistas aclarando todas sus dudas e inquietudes.</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	41	11,0	11,0	12,4
	Ni acuerdo ni desacuerdo	59	15,9	15,9	28,2
	De acuerdo	235	63,2	63,2	91,4
	Totalmente de acuerdo	32	8,6	8,6	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 18 muestra el resultado de la pregunta 15, respecto a la comunicación permanente con los turistas.

**Figura 18**

*Comunicación permanente con los turistas*



*Nota.* La figura 18 muestra el resultado de la pregunta 15 en porcentajes.

## Interpretación

Del total de la población encuestada 32 personas que representa 8.6% considera estar totalmente de acuerdo que la comunicación es permanente ante dudas e inquietudes, 235 personas correspondiente al 63.2% manifestaron estar de acuerdo, mientras que 59 personas con 15.9% señalaron estar ni acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, 41 encuestados respectivo al 11.0% están en desacuerdo y 5 personas con 1.3% se encuentran totalmente desacuerdo con la comunicación. Por lo tanto, se interpreta finalmente que la mayoría de los encuestados siendo el 71.8% consideran que la comunicación es permanente con los turistas aclarando todas las dudas e inquietudes positivamente.

**Tabla 19**

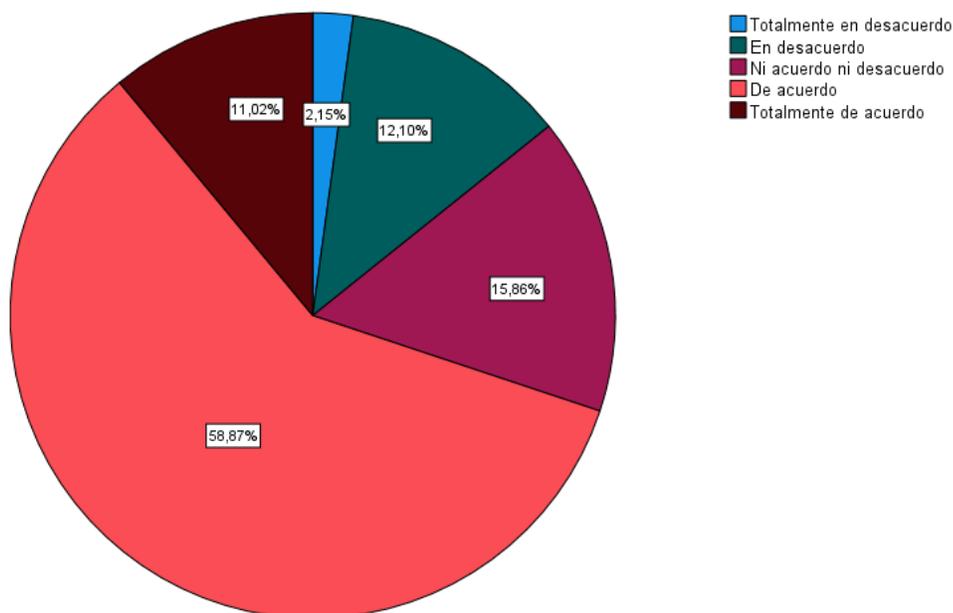
*Servicios de guías turísticos eficiente*

<b>16. El servicio de guías turísticos en los atractivos del destino es eficiente.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,2	2,2	2,2
	En desacuerdo	45	12,1	12,1	14,2
	Ni acuerdo ni desacuerdo	59	15,9	15,9	30,1
	De acuerdo	219	58,9	58,9	89,0
	Totalmente de acuerdo	41	11,0	11,0	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 19 muestra el resultado de la pregunta 16, respecto al servicio eficiente de los guías turísticos.

**Figura 19**

*Servicios de guías turísticos eficiente*



*Nota.* La figura 19 muestra el resultado de la pregunta 16 en porcentajes.

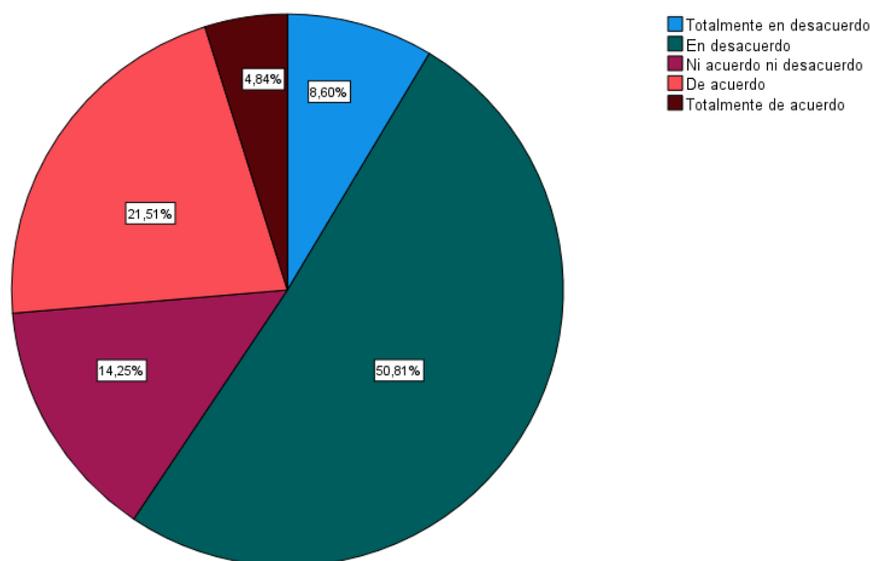
### **Interpretación**

De acuerdo con la figura 19 los resultados muestran que el 11.02% está totalmente de acuerdo con el servicio eficiente de los guías turísticos en el destino, 58.87% se encuentran de acuerdo mientras que el 15.86% están ni acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 12.10% de los encuestados señalan estar en desacuerdo y el 2.15% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, se interpreta finalmente que la gran mayoría de encuestados con 69.89% tienen una posición positiva en relación con el servicio eficiente de los guías turísticos en los atractivos del destino.

**Tabla 20***Señalización turística adecuada*

<b>17. La señalización turística es adecuada para poder guiarse con facilidad y total comprensión en el destino.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	32	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	189	50,8	50,8	59,4
	Ni acuerdo ni desacuerdo	53	14,2	14,2	73,7
	De acuerdo	80	21,5	21,5	95,2
	Totalmente de acuerdo	18	4,8	4,8	100,0
Total		372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 20 muestra el resultado de la pregunta 17, respecto a la señalización turística adecuada en el destino.

**Figura 20***Señalización turística adecuada*

*Nota.* La figura 20 muestra el resultado de la pregunta 17 en porcentajes.

## Interpretación

En la tabla 20 se observa que el 26.35% de los turistas nacionales y extranjeros encuestados califican positivo la señalización turística en el destino, mientras que el 15.59% está ni acuerdo ni desacuerdo y el 59.41% señala que la señalización turística no es adecuada para poder guiarse con facilidad y total comprensión en el destino, por lo que gran mayoría de encuestados lo consideran negativo.

**Tabla 21**

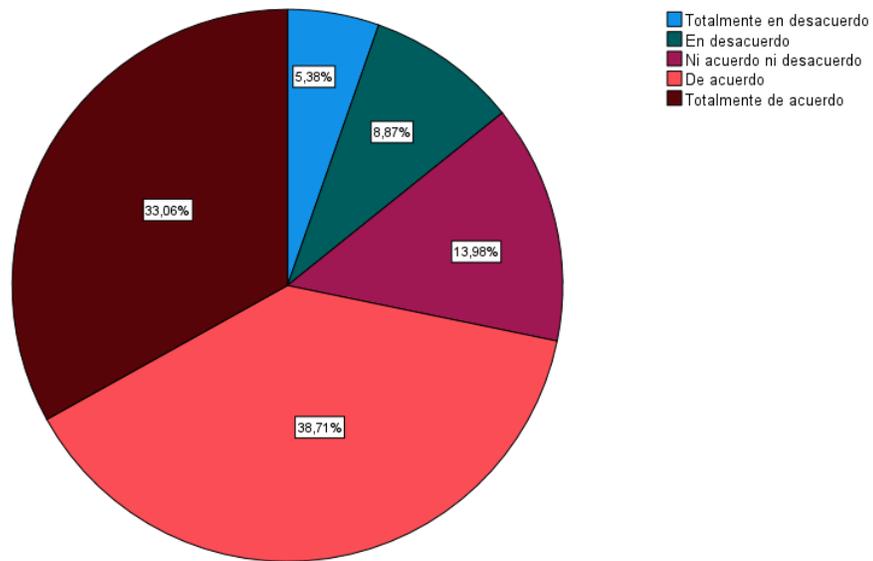
*Recorridos en la zona monumental del Callao*

<b>18. Los recorridos en el destino facilitan y crean mejores experiencias en la visita a la zona monumental del Callao.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	5,4	5,4	5,4
	En desacuerdo	33	8,9	8,9	14,2
	Ni acuerdo ni desacuerdo	52	14,0	14,0	28,2
	De acuerdo	144	38,7	38,7	66,9
	Totalmente de acuerdo	123	33,1	33,1	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 21 muestra el resultado de la pregunta 18, respecto a los recorridos en la zona monumental del Callao.

**Figura 21**

*Recorridos en la zona monumental del Callao*



*Nota.* La figura 21 muestra el resultado de la pregunta 18 en porcentajes.

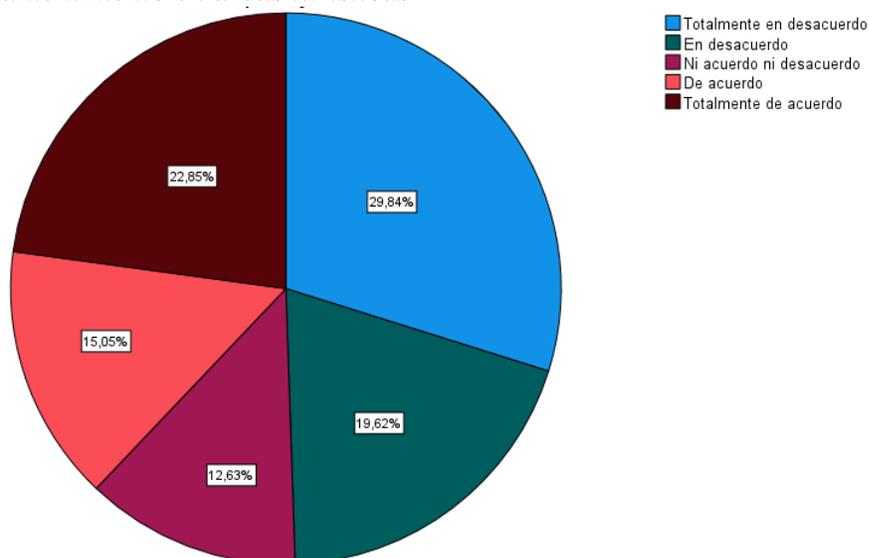
### **Interpretación**

Del total de la población encuestada 123 personas que representa 33.1% considera estar totalmente de acuerdo con los recorridos en el destino, 144 personas correspondiente al 38.7% manifestaron estar de acuerdo, mientras que 52 personas con 14% señalaron estar ni acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, 33 encuestados respectivo al 8.9% están en desacuerdo y 20 personas con 5.4% se encuentran totalmente desacuerdo los recorridos. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados siendo el 71.77% consideran positivo los recorridos en la zona monumental del Callao.

**Tabla 22***Limpieza y mantenimiento en áreas turísticas*

<b>19. Se observa la limpieza y mantenimiento de las áreas turísticas de la zona monumental del Callao.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	111	29,8	29,8	29,8
	En desacuerdo	73	19,6	19,6	49,5
	Ni acuerdo ni desacuerdo	47	12,6	12,6	62,1
	De acuerdo	56	15,1	15,1	77,2
	Totalmente de acuerdo	85	22,8	22,8	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 22 muestra el resultado de la pregunta 19, respecto a la limpieza y mantenimiento de las áreas turísticas de la zona monumental del Callao.

**Figura 22***Limpieza y mantenimiento en áreas turísticas*

*Nota.* La figura 22 muestra el resultado de la pregunta 19 en porcentajes.

## Interpretación

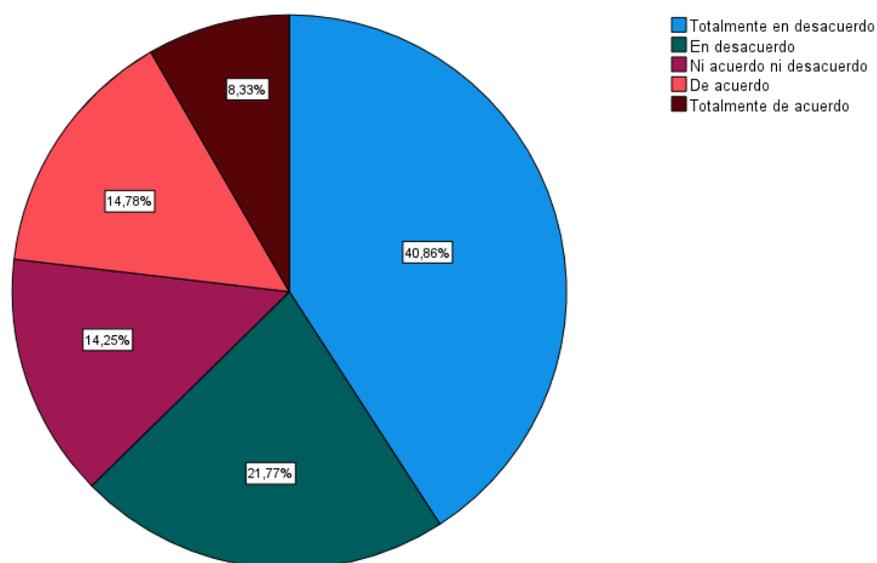
De acuerdo con la figura 22 los resultados muestran que el 22.85% está totalmente de acuerdo con observar la limpieza y mantenimiento de las áreas turísticas, 15.05% se encuentran de acuerdo mientras que el 12.63% están ni acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 19.62% de los encuestados señalan estar en desacuerdo y el 29.84% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, se interpreta finalmente que la gran mayoría de encuestados con 49.46% tienen una posición negativa en relación con la limpieza y mantenimiento de las áreas turísticas de la zona monumental del Callao.

**Tabla 23**

*Cultura de cuidado ambiental*

<b>20. Se observa una pertinente cultura de cuidado ambiental en el destino turístico.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	152	40,9	40,9	40,9
	En desacuerdo	81	21,8	21,8	62,6
	Ni acuerdo ni desacuerdo	53	14,2	14,2	76,9
	De acuerdo	55	14,8	14,8	91,7
	Totalmente de acuerdo	31	8,3	8,3	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 23 muestra el resultado de la pregunta 20, respecto a la cultura de cuidado ambiental en el destino turístico.

**Figura 23***Cultura de cuidado ambiental*

*Nota.* La figura 23 muestra el resultado de la pregunta 20 en porcentajes.

**Interpretación**

En la tabla 23 se observa que el 23.1% de los turistas nacionales y extranjeros encuestados califican positivo la cultura de cuidado ambiental en el destino, mientras que el 14.2% está ni acuerdo ni desacuerdo y finalmente se interpreta que la gran mayoría de los encuestados con el 62.6% señalan que la presencia de la cultura de cuidado ambiental en el destino turístico es negativa.

**Tabla 24***Infraestructura de los atractivos de la zona monumental*

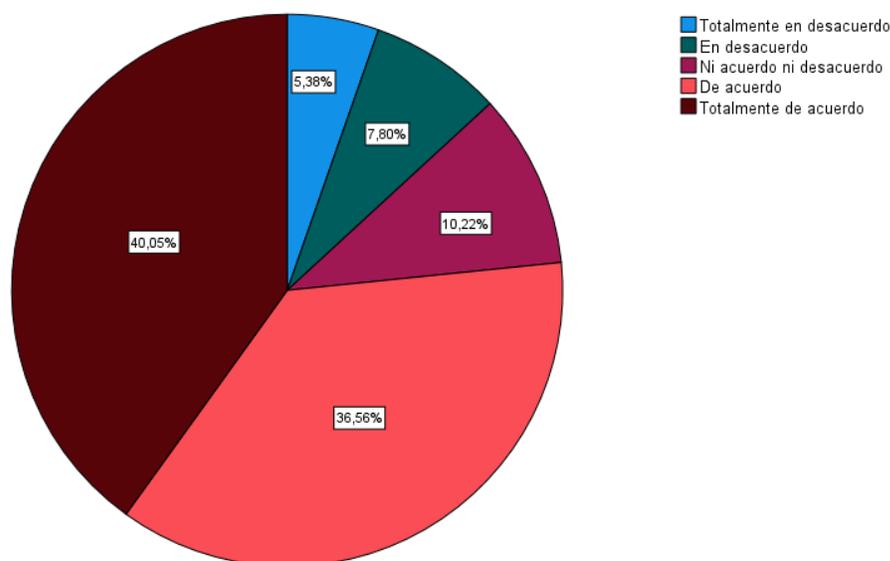
<b>21. La infraestructura de los diferentes atractivos de la zona monumental del Callao es atractiva para los turistas.</b>						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	5,4	5,4	5,4	
	En desacuerdo	29	7,8	7,8	13,2	

Ni acuerdo ni desacuerdo	38	10,2	10,2	23,4
De acuerdo	136	36,6	36,6	59,9
Totalmente de acuerdo	149	40,1	40,1	100,0
Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 24 muestra el resultado de la pregunta 21, respecto a la infraestructura de los atractivos de la zona monumental.

**Figura 24**

*Infraestructura de los atractivos de la zona monumental*



*Nota.* La figura 24 muestra el resultado de la pregunta 21 en porcentajes.

### **Interpretación**

Del total de la población encuestada 149 personas que representa 40.1% considera estar totalmente de acuerdo con el estado de la infraestructura de los atractivos en el destino, 136 personas correspondiente al 36.6% manifestaron estar de acuerdo, mientras que 38 personas con 10.2% señalaron estar ni acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, 29 encuestados respectivo al 7.8% están en desacuerdo y 20 personas con 5.4% se encuentran totalmente desacuerdo con la infraestructura. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados siendo el

76.61% señalan positivo el atractivo de la infraestructura de los diferentes atractivos de la zona monumental del Callao.

**Tabla 25**

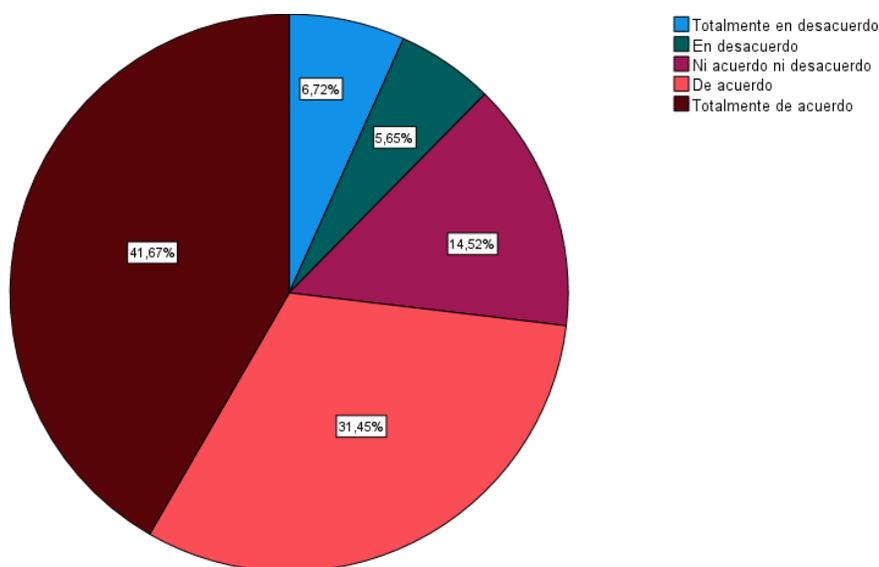
*Instalaciones de los atractivos del destino*

<b>22. Las instalaciones de los atractivos del destino turístico son cómodas para su estadía.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	21	5,6	5,6	12,4
	Ni acuerdo ni desacuerdo	54	14,5	14,5	26,9
	De acuerdo	117	31,5	31,5	58,3
	Totalmente de acuerdo	155	41,7	41,7	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

*Nota.* La tabla 25 muestra el resultado de la pregunta 22, respecto a la comodidad de las instalaciones de los atractivos del destino.

**Figura 25**

*Instalaciones de los atractivos del destino*



*Nota.* La figura 25 muestra el resultado de la pregunta 22 en porcentajes.

## **Interpretación**

De acuerdo con la figura 25 los resultados muestran que el 41.67% está totalmente de acuerdo con la comodidad de las instalaciones de los atractivos, 31.45% se encuentran de acuerdo mientras que el 14.52% están ni acuerdo ni desacuerdo, por otro lado, el 5.65% de los encuestados señalan estar en desacuerdo y el 6.72% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, se interpreta finalmente que la gran mayoría de encuestados con 73.12% tienen una posición positiva en relación con las instalaciones de los atractivos del destino turístico.

## **2. Análisis de Resultados**

En la presente investigación se analizan los resultados de las variables principales de Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao, en el cual se observa la correlación existente entre ambas, mediante el uso del software estadístico de IBM Statistic conocido también como SPSS, lo que permitirá evaluar de manera concluyente si la hipótesis general y las hipótesis específicas que se establecieron al inicio de la investigación son aceptadas o rechazadas.

### **Prueba de la hipótesis general**

En la hipótesis general se planteó:

Existe una relación significativa entre la variable Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021 para su comprobación se definió la hipótesis nula  $H_0$  y la hipótesis alterna  $H_1$ , en donde:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la variable Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la variable Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.

Luego, se realizó el procedimiento estadístico adecuado, mediante la prueba de chi-cuadrado de Pearson con las dos variables planteadas para determinar cuál de las dos hipótesis es aceptada. Además, se desarrolló una tabla cruzada de ambas variables, en la cual se redujo la escala de Likert de cinco (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni acuerdo ni desacuerdo y de acuerdo y totalmente de acuerdo) a la escala de Likert de tres (en desacuerdo, ni acuerdo ni desacuerdo y de acuerdo), debido a que el software estadístico de IBM Statistic, lo consideró adecuado para mejores resultados al contar con una muestra grande para analizar.

### Tabla 26

*Tabla cruzada Seguridad Turística \* Satisfacción del Turista*

		Satisfacción del turista			Total
		En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	
Seguridad turística	En desacuerdo	9	13	0	22
	Ni acuerdo ni desacuerdo	2	205	114	321
	De acuerdo	0	3	26	29
Total		11	221	140	372

*Nota.* La tabla fue elaborada mediante el programa estadístico IBM SPSS.

### Descripción:

La tabla 26 Tabla cruzada Seguridad Turística \* Satisfacción del Turista, se observa que 11 personas están en desacuerdo con relación a la variable satisfacción del turista, de los cuales 9 están en desacuerdo con la seguridad turística y 2 ni acuerdo ni desacuerdo.

Además, 221 personas están ni acuerdo ni desacuerdo con la variable satisfacción del turista, de los cuales 13 están en desacuerdo con la seguridad turística, 205 opinan estar ni acuerdo ni desacuerdo y 3 personas muestran una postura de acuerdo.

Por otro lado, 140 personas indican estar de acuerdo con la satisfacción turística, de los cuales 114 respondieron estar ni acuerdo ni desacuerdo y 26 personas están de acuerdo.

### Tabla 27

*Tabla Prueba chi-cuadrado: Seguridad Turística \* Satisfacción del Turista*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	156.273 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	91.993	4	<.001
Asociación lineal por lineal	72.818	1	<.001
N de casos válidos	372		

*Nota.* 2 casillas (22.2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .65.

### Inferencia:

De acuerdo con la prueba de chi-cuadrado que se le realizó a la hipótesis general, se observa que el valor para chi-cuadrado es de 156,273, con grado 4 de libertad y un valor de significancia de .001; como este valor de significancia es menor a 0.005 se puede aceptar la hipótesis alterna, de tal manera que se afirma que la satisfacción del turista se ve influenciada por la seguridad turística.

### Prueba de las hipótesis específicas

### Hipótesis específica N°1

En la hipótesis específica N°1 se planteó:

Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad Pública y la variable Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021, para su comprobación se definió la hipótesis nula  $H_0$  y la hipótesis alterna  $H_1$ , en donde:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión Seguridad Pública y la variable Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad Pública y la variable Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.

### Tabla 28

*Tabla cruzada Seguridad Pública \* Satisfacción del turista*

**Tabla cruzada Seguridad Pública\*Satisfacción del turista**

		Satisfacción del turista			Total
		En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	
Seguridad Pública	En desacuerdo	6	146	91	243
	Ni acuerdo ni desacuerdo	3	50	27	80
	De acuerdo	2	25	22	49
Total		11	221	140	372

*Nota.* La tabla fue elaborada mediante el programa estadístico IBM SPSS

### Descripción:

Respecto a la tabla cruzada de la dimensión Seguridad Pública y la variable satisfacción del turista, se observa que 243 personas se encuentran en desacuerdo con la

seguridad pública que existe en la zona monumental del Callao, los cuales 6 están en desacuerdo con la satisfacción que pueden llegar a tener en relación con ella, 146 persona están ni acuerdo ni desacuerdo y 91 personas están de acuerdo.

Asimismo, 80 personas indican que están ni acuerdo ni desacuerdo con la seguridad pública, de los cuales 3 están en desacuerdo con la satisfacción percibida, 50 respondieron ni acuerdo ni desacuerdo y 27 están de acuerdo.

Por otro lado, 49 personas están de acuerdo con la seguridad pública, de los cuales 2 están en desacuerdo, 25 están ni acuerdo ni desacuerdo y 22 están de acuerdo con la satisfacción que existe en la zona monumental del Callao.

### **Tabla 29**

*Prueba de chi cuadrado Seguridad Pública \* Satisfacción del Turista*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.313 <sup>a</sup>	4	.678
Razón de verosimilitud	2.287	4	.683
Asociación lineal por lineal	.095	1	.758
N de casos válidos	372		

*Nota.* 2 casillas (22.2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.45.

### **Inferencia:**

De acuerdo con la prueba de hipótesis específica 1 entre la seguridad Pública y la satisfacción del turista, se observa que el valor para chi- cuadrado es de 2.313, con grado 4 de libertad y un valor de .678; considerando que este valor de significancia es mayor a 0.005 se concluye que la hipótesis alterna se rechaza, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. Por

consiguiente, se afirma que no existe relación entre la dimensión seguridad Pública y la variable satisfacción al turista.

### **Hipótesis específica N°2**

En la hipótesis específica 2 se planteó:

Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad Médica y la variable Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021, para su comprobación se definió la hipótesis nula  $H_0$  y la hipótesis alterna  $H_1$ , en donde:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión Seguridad Médica y la variable Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad Médica y la variable Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.

### **Tabla 30**

*Tabla cruzada Seguridad médica \* Satisfacción del Turista*

		Satisfacción del turista			Total
		En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	
Seguridad médica	En desacuerdo	9	34	4	47
	Ni acuerdo ni desacuerdo	2	72	25	99
	De acuerdo	0	115	111	226
Total		11	221	140	372

*Nota.* La tabla fue elaborada mediante el programa estadístico IBM SPSS

### Descripción:

Respecto a la tabla cruzada de la dimensión Seguridad Médica y la variable satisfacción del turista, se observa que 47 personas se encuentran en desacuerdo con la seguridad Médica que existe en la zona monumental del Callao, los cuales 9 están en desacuerdo con la satisfacción que pueden llegar a tener en relación con ella, 34 persona están ni acuerdo ni desacuerdo y 4 personas están de acuerdo.

También, 99 personas indican que están ni acuerdo ni desacuerdo con la seguridad médica, de los cuales 2 están en desacuerdo con la satisfacción percibida, 72 respondieron ni acuerdo ni desacuerdo y 25 están de acuerdo.

Por otro lado, 226 personas están de acuerdo con la seguridad pública, de los cuales 115 están ni acuerdo ni desacuerdo y 111 están de acuerdo con la satisfacción que existe en la zona monumental del Callao.

### Tabla 31

*Tabla chi-cuadrado Seguridad médica \* Satisfacción del Turista*

	Pruebas de chi-cuadrado		Significación asintótica (bilateral)
	Valor	gl	
Chi-cuadrado de Pearson	78.232 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	66.265	4	<.001
Asociación lineal por lineal	54.333	1	<.001
N de casos válidos	372		

*Nota.* 2 casillas (22.2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.39.

**Inferencia:**

De acuerdo con la prueba de hipótesis específica 2, se observa que el valor para chi cuadrado es de 78.232, con grado 4 de libertad y un valor de .001; como este valor de significancia es menor a 0.005 se concluye que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna. Por ende, se afirma que existe relación entre la seguridad Médica y la satisfacción al turista.

**Hipótesis específica N°3**

En la hipótesis específica N°3 se planteó:

Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad Informativa y de facilitación y la variable Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021, para su comprobación se definió la hipótesis nula  $H_0$  y la hipótesis alterna  $H_1$ , en donde:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión Seguridad Informativa y de facilitación y la variable Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad Informativa y de facilitación y la variable Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.

**Tabla 32**

*Tabla cruzada Seguridad informativa y de facilitación \* Satisfacción del turista*

**Tabla cruzada Seguridad informativa y de facilitación\*Satisfacción del turista**

		Satisfacción del turista			Total
		En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	
Seguridad	En desacuerdo	10	16	3	29

informativa y de facilitación	Ni acuerdo ni desacuerdo	0	99	32	131
	De acuerdo	1	106	105	212
Total		11	221	140	372

*Nota.* La tabla fue elaborada mediante el programa estadístico IBM SPSS.

### Descripción:

En la tabla cruzada de la dimensión seguridad informativa y de facilitación con la variable satisfacción del turista, se observa que 29 personas se encuentran en desacuerdo con la seguridad informativa y de facilitación que existe en la zona monumental del Callao, los cuales 10 están en desacuerdo con la satisfacción que pueden llegar a tener en relación con ella, 16 persona están ni acuerdo ni desacuerdo y 3 personas están de acuerdo.

Además, 131 personas indican estar ni acuerdo ni desacuerdo con la seguridad informativa y de facilitación de la zona monumental, de los cuales 99 personas respondieron estar ni acuerdo ni desacuerdo con la satisfacción, 99 personas tienen una postura de ni acuerdo ni desacuerdo, mientras que 32 personas respondieron estar de acuerdo con su satisfacción en relación con la seguridad informativa y de facilitación.

Por otro lado, 212 personas están de acuerdo con la seguridad informativa y de facilitación, de los cuales 1 están en desacuerdo, 106 están ni acuerdo ni desacuerdo y 105 están de acuerdo con la satisfacción que existe en la zona monumental del Callao.

### Tabla 33

*Tabla Prueba de Chi-cuadrado Seguridad informativa y de facilitación \* Satisfacción del turista*

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	134.561 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	76.446	4	<.001
Asociación lineal por lineal	52.263	1	<.001
N de casos válidos	372		

*Nota.* 2 casillas (22.2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .86.

### **Inferencia:**

De acuerdo con la prueba de hipótesis específica 3, se observa que el valor para chi cuadrado es de 134.561, con grado 4 de libertad y un valor de .001; como este valor de significancia es menor a 0.05 se concluye que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe relación entre la seguridad informativa y de facilitación y la satisfacción al turista.

### **Hipótesis específica N°4**

En la hipótesis específica N°4 se planteó:

Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad Vial y de Transporte y la variable Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021, para su comprobación se definió la hipótesis nula  $H_0$  y la hipótesis alterna  $H_1$ , en donde:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión Seguridad Vial y de Transporte y la variable Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad Vial y de Transporte y la variable Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.

### **Tabla 34**

*Tabla cruzada Seguridad vial y de transporte \* Satisfacción del turista*

#### **Tabla cruzada Seguridad vial y de transporte\*Satisfacción del turista**

Satisfacción del turista	Total
--------------------------	-------

		En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	
Seguridad vial y de transporte	En desacuerdo	8	134	40	182
	Ni acuerdo ni desacuerdo	3	59	72	134
	De acuerdo	0	28	28	56
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>221</b>	<b>140</b>	<b>372</b>

*Nota.* La tabla fue elaborada mediante el programa estadístico IBM SPSS.

### **Descripción:**

En la tabla 34, se observa que 182 personas se encuentran en desacuerdo con la seguridad vial y de transporte que existe en la zona monumental del Callao, los cuales 8 están en desacuerdo con la satisfacción que pueden llegar a tener en relación con ella, 134 personas están ni acuerdo ni desacuerdo y 40 personas están de acuerdo.

Asimismo, 134 personas indican estar ni acuerdo ni desacuerdo con la seguridad vial y de transporte de la zona monumental, de los cuales 3 personas respondieron estar ni acuerdo ni desacuerdo con la satisfacción, 59 personas respondieron estar ni acuerdo ni desacuerdo, mientras que 72 personas respondieron estar de acuerdo con su satisfacción en relación con la seguridad vial y de transporte.

Por otro lado, 56 personas están de acuerdo con la seguridad vial y de transporte, de los cuales 28 están ni acuerdo ni desacuerdo de igual manera 28 personas están de acuerdo con la satisfacción que existe en la zona monumental del Callao.

### **Tabla 35**

*Tabla Prueba de Chi-cuadrado Seguridad vial y de transporte \* Satisfacción del turista*

#### **Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38.880 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	41.327	4	<.001
Asociación lineal por lineal	28.162	1	<.001

N de casos válidos	372		
--------------------	-----	--	--

*Nota.* 2 casillas (22.2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.66.

### **Inferencia:**

De acuerdo con la prueba de hipótesis específica 4, se observa que el valor para chi cuadrado es de 38.880, con grado 4 de libertad y un valor de .001; como este valor de significancia es menor a 0.05 se concluye que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe relación entre la seguridad vial y de transporte y la satisfacción al turista.

### **Hipótesis específica N°5**

En la hipótesis específica N°5 se planteó:

Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad Ambiental y la variable Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021, para su comprobación se definió la hipótesis nula  $H_0$  y la hipótesis alterna  $H_1$ , en donde:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión Seguridad Ambiental y la variable Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión Ambiental y la variable Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.

### **Tabla 36**

*Tabla cruzada Seguridad Ambiental \* Satisfacción del turista*

#### **Tabla cruzada Seguridad ambiental\*Satisfacción del turista**

Satisfacción del turista

Total

		En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	
Seguridad ambiental	En desacuerdo	8	25	5	38
	Ni acuerdo ni desacuerdo	3	164	108	275
	De acuerdo	0	32	27	59
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>221</b>	<b>140</b>	<b>372</b>

*Nota.* La tabla fue elaborada mediante el programa estadístico IBM SPSS.

### **Descripción:**

En la tabla cruzada de Seguridad ambiental \* Satisfacción del turista, se observa que 38 personas respondieron estar en desacuerdo con la seguridad ambiental que existe en la zona monumental del Callao, de los cuales 8 están en desacuerdo con la satisfacción que pueden llegar a percibir, 25 personas están ni acuerdo ni desacuerdo y 5 personas están de acuerdo.

Asimismo, 275 personas indican estar ni acuerdo ni desacuerdo con la seguridad ambiental de la zona monumental, de los cuales 3 personas respondieron estar en desacuerdo con la satisfacción, 164 personas respondieron estar ni acuerdo ni desacuerdo, mientras que 108 personas respondieron estar de acuerdo con su satisfacción en relación con la seguridad ambiental.

Por otro lado, 59 personas están de acuerdo con la seguridad ambiental, de los cuales 32 están ni acuerdo ni desacuerdo de igual manera 27 personas están de acuerdo con la satisfacción que existe en la zona monumental del Callao.

### **Tabla 37**

*Tabla Prueba de Chi-cuadrado Seguridad ambiental \* Satisfacción del turista*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54.873 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	35.205	4	<.001

Asociación lineal por lineal	18.805	1	<.001
N de casos válidos	372		

*Nota.* 2 casillas (22.2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.12.

### **Inferencia:**

De acuerdo con la prueba de hipótesis específica 5, se observa que el valor para chi cuadrado es de 54.873, con grado 4 de libertad y un valor de .001; como este valor de significancia es menor a 0.05 se concluye que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma que existe relación entre la seguridad ambiental y la satisfacción al turista.

### **3. Discusión de Resultados**

En base a los resultados obtenidos, a continuación, se realiza la discusión de resultados con las investigaciones propuestas en los antecedentes de la investigación.

El *objetivo general* planteado en esta investigación: *Determinar de qué manera se relaciona la seguridad turística con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021*, se halló al realizar la prueba del chi-cuadrado de Pearson muestra que el significado asintótica es menor al alfa 0.005, lo que indica que existe una relación significativa entre las variables Seguridad Turística y Satisfacción al turista, resultado positivo similar al de Espinoza (2018) en la tesis titulada *Seguridad Turística desde la percepción del turista en el Monumental Callao, 2018* en la cual obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson positiva muy alto de .930, demostrando la relación existente entre Seguridad Turística y Satisfacción al turista.

Para el *objetivo específico 1: Determinar de qué manera se relaciona la seguridad pública con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021*, el resultado de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson indica que existe una correlación negativa muy alta entre la dimensión Seguridad Pública y Satisfacción al turista. Resultado diferente al de Gaviola (2019) en su tesis titulada *Seguridad turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la Ciudad de Iquitos - 2018*, donde se logra observar que la seguridad pública es afectada debido a que pocas veces se observa la presencia de efectivos policiales por la zona. Asimismo, Espinoza (2018), en la tesis titulada *Seguridad Turística desde la percepción del turista en el Monumental Callao*, se señala que, si existe una relación positiva muy alta en la cual afirma que la seguridad pública es regular, afectada por la delincuencia, por la poca importancia que le dan las autoridades públicas, que dañan la imagen del sector turístico, mostrando un aspecto negativo. Esto quiere decir, que, en la investigación pasada diferente al presente trabajo de investigación, no existía una relación entre la dimensión seguridad pública y la satisfacción al turista.

Para el *objetivo específico 2: Determinar de qué manera se relaciona la seguridad médica con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021*, el resultado de acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson indica que existe una relación positiva moderada entre la dimensión Seguridad Médica y Satisfacción al turista. Resultado al de Nuñez (2017) en su tesis titulada *La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional 2017*, afirma la importancia de la seguridad médica está relacionada con la presencia de Policlínicos con servicios de primeros auxilios, al igual que

con servicios de emergencias, así como el personal preparado para este tipo de servicio médico, importancia resultante de las carencias encontradas en el destino. Al igual que la presente investigación, en donde los encuestados califican de manera positiva a que los centros médicos cuentan con servicio de emergencias al turista y acerca del personal de los centros médicos capacitados para el servicio de primeros auxilios en el distrito. En este se evidencia la relación entre seguridad médica y la satisfacción al turista.

Para el *objetivo específico 3: Determinar de qué manera se relaciona la seguridad informativa y de facilitación con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021*, el resultado de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson indica que existe una relación positiva moderada entre la dimensión Seguridad informativa y de facilitación. Resultado diferente al de Gaviola (2019) en su tesis titulada *Seguridad turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la Ciudad de Iquitos - 2018*, donde se logra observar que la seguridad informativa y de facilitación se encuentra en un nivel regular y en cierto porcentaje es calificado como mala, ya que pocas veces se observa la señalización pertinente en las vías de acceso y esparcimiento del establecimiento, además de la falta de charlas de prevención de riesgos a los turistas, y sin lugar a duda la información turística emitida antes, durante y después de la visita de los turistas no es suficiente para llevarse una gran impresión del destino, por otro lado la presencia de guías turísticos es mínima. Similar a la presente investigación, en la cual los turistas encuestados consideran positivo la información brindada acerca del destino antes, durante y después de la visita y la presencia de guías turísticos en los atractivos del distrito. En este se evidencia la relación

entre seguridad informativa y de facilitación y la satisfacción al turista, en donde puede darse de manera positiva o negativa.

Para el *objetivo específico 4: Determinar de qué manera se relaciona la seguridad vial y del transporte con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021*. El resultado de acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson indica que existe una relación positiva muy baja entre la dimensión Seguridad vial y del transporte con la variable Satisfacción del turista. Resultado similar al de Gaviola (2019) en su tesis titulada *Seguridad turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la Ciudad de Iquitos - 2018*, pues según la percepción de los turistas, afirma la importancia de la señalización vial en todo el recorrido, asimismo las vías de comunicación pocas en estado en óptimas condiciones. Lo que evidencia la relación entre seguridad vial y del transporte y la satisfacción al turista.

Para el *objetivo específico 5: Determinar de qué manera se relaciona la seguridad ambiental con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021*. El resultado de acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson indica que existe una relación positiva baja entre la dimensión Seguridad Ambiental con la variable Satisfacción del turista. Resultado similar al de Gaviola (2019) en su tesis titulada *Seguridad turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la Ciudad de Iquitos - 2018*, afirma la importancia de fomentar la protección de las personas en espacios naturales ante problemas climatológicos, por lo que también realizar advertencias a los visitantes de

riesgos latentes, ya sea por fallas geológicas, por problema climatológicos. Lo que se evidencia la relación entre la Seguridad Ambiental y Satisfacción al turista.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

De acuerdo con los resultados en relación con el **objetivo general**: *Determinar de qué manera se relaciona la seguridad turística con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021*, se encontró una correlación al ,544 con el coeficiente de correlación de Pearson y un valor  $0,001 < 0,005$ , con lo cual se concluye que existe una relación significativa moderada entre las variables Seguridad Turística y Satisfacción al turista.

De acuerdo a los resultados en relación al **objetivo específico 1**: *Determinar de qué manera se relaciona la seguridad pública con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021*, se encontró una correlación al -,079 con coeficiente de correlación Pearson y un valor  $0,678 > 0,005$ , con lo cual se concluye que no existe una relación, con un grado de correlación negativa muy alta entre la dimensión Seguridad Pública y la variable Satisfacción al turista.

De acuerdo a los resultados en relación al **objetivo específico 2**: *Determinar de qué manera se relaciona la seguridad médica con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021*, se encontró una correlación al ,417 con coeficiente de correlación de Pearson y un valor  $,001 < 0,005$ , con lo cual se concluye que existe una relación, con un grado de correlación positiva moderada entre la dimensión Seguridad Médica y la variable Satisfacción al turista.

De acuerdo a los resultados en relación al **objetivo específico 3**: *Determinar de qué manera se relaciona la seguridad informativa y de facilitación con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021*, se encontró una correlación al ,515 con coeficiente de correlación de Pearson y un valor ,001 < 0,005, con lo cual se concluye que existe una relación, con un grado de correlación positiva moderada entre la dimensión Seguridad informativa y de facilitación y la variable Satisfacción al turista.

De acuerdo a los resultados en relación al **objetivo específico 4**: *Determinar de qué manera se relaciona la seguridad vial y del transporte con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021*, se encontró una correlación al ,308 con coeficiente de correlación de Pearson y un valor 0,001 < 0,005, con lo cual se concluye que existe una relación, con un grado de correlación positiva muy baja entre la dimensión Seguridad vial y del transporte y la variable Satisfacción al turista.

De acuerdo con los resultados en relación al **objetivo específico 5**: *Determinar de qué manera se relaciona la seguridad ambiental con la satisfacción del turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021* se encontró una correlación al ,359 con coeficiente de correlación de Pearson y un valor ,001 < 0,005, con lo cual se concluye que existe una relación, con un grado de correlación positiva baja entre la dimensión Seguridad Ambiental y la variable Satisfacción al turista.

Puesto ello, se concluye que algunos de los resultados respaldan el planteamiento del problema de la presente investigación, ya que se puede observar mediante el resultado de las encuestas las falencias relacionadas a las señalizaciones en las vías de transporte,

algunos problemas relacionados al cuidado ambiental y con la información brindada a los turistas de los sectores más seguros. Sin embargo, la dimensión Seguridad pública no está relacionada con la segunda variable a pesar de ser uno de los factores con posición negativa de acuerdo al resultado de los encuestados, al igual que la Seguridad Médica, con una calificación positiva por parte de los turistas. Siendo estas dos dimensiones las que se contradicen con lo planteado en el planteamiento.

## **2. Recomendaciones**

Respecto al objetivo general, en relación con la Seguridad Turística y la Satisfacción al turista, se debe enfocar primero en lograr mayor confiabilidad en el turista mediante una buena seguridad turística y lograr la satisfacción al turista.

En cuanto al objetivo específico 1 sobre la dimensión Seguridad Pública, a pesar de no contar con una relación con la satisfacción al turista en la presente investigación, en base a los resultados de la encuesta se recomienda incorporar más efectivos policiales de turismo para ello se necesita compromiso e importancia por parte de las autoridades públicas.

Con respecto al objetivo 2, sobre la dimensión Seguridad Médica se recomienda implementar servicios de emergencia al turista y reforzar las capacitaciones al personal médico en relación los primeros auxilios que se pueden brindar a los turistas.

Con respecto al objetivo específico 3, sobre la dimensión Seguridad informativa y de facilitación, aun así, cuente con una relación positiva con la satisfacción al turista, se recomienda desarrollar charlas de prevención de riesgos a los turistas referente a los sectores más seguros del distrito.

En cuanto al objetivo específico 4 sobre la dimensión Seguridad vial y del transporte, por más que exista un pequeño grado de seguridad vial y del transporte en el distrito del Callao, con respecto a la satisfacción del turista se recomienda añadir mejor señalización vial en todo el recorrido por el destino turístico, asimismo de mejorar las condiciones de las vías de comunicación de manera que se encuentre óptimas para el tránsito por ellas en el destino turístico.

En cuanto al objetivo específico 5 sobre la dimensión Seguridad ambiental, para que exista un buen desarrollo de esta seguridad en el Distrito es necesario que se fomente la protección de las personas en espacios naturales ante problemas climatológicos, para ello se debe trabajar en conjunto las instalaciones turísticas y el distrito. Además, de fortalecer las advertencias a los turistas de riesgos latentes, ya sea por fallas geológicas o por problemas climatológicos.

## REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2017). *Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los Juegos Olímpicos*. (Tesis para Doctorado en Dirección y Planificación del Turismo. Universidade da Coruña).
- Castillo, J y Morales, A (2020). *La seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero, en el Distrito de Huanchaco, 2020*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54142>
- Cidbimena (s.f). Aspectos estructurales. <http://cidbimena.desastres.hn/docum/crid/PPSED/PDF/doc18025/doc18025-d.pdf>
- Chuquín, C. (24 de febrero de 2021). Turismo en el Callao: sobreviviendo a la pandemia y la inseguridad. Turi web. <https://www.turiweb.pe/turismo-en-el-callao-sobreviviendo-a-la-pandemia-y-la-inseguridad-entrevista/>.
- Cruz, P y Ordinola, J (2019). *Nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística en el distrito de Tumbes*. (Tesis de Licenciado en Turismo. Universidad Nacional de Tumbes). Repositorio institucional de la Universidad de Tumbes: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/431>
- De la Torre Padilla, Ó. (1997). *El turismo: fenómeno social*. Editorial Fondo de Cultura Económica. México. (2da. Edición). p. 16.
- Dos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Artículo. <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- El Peruano (2007). Normas Legales: Ley N°18982. P.1. Recuperado de: [https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos//2006\\_2011/ADLP/Normas\\_Legales/28982-LEY.pdf](https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos//2006_2011/ADLP/Normas_Legales/28982-LEY.pdf)

El Comercio (2021). *Callao: Hallan restos arqueológicos de más de mil años de antigüedad.*

<https://elcomercio.pe/lima/callao-hallan-restos-arqueologicos-de-mas-de-mil-anos-de-antigüedad-debajo-de-red-de-gas-nndc-noticia/?ref=ecr>

Gobierno del Perú. (2023). *San Lorenzo promesa del Callao.*

<https://www.gob.pe/institucion/munilapunta/noticias/778746-san-lorenzo-promesa-del-callao>

Grunewald, L. (2010) *Municipio, Turismo y seguridad.* Editorial O.E.A.-Universidad Nacional de Quilmes, Programas de seguridad y turismo.

Grünewald, L. (2012) *La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos.*

Revista de ciencias sociales. Segunda época. N°21. Pp. 141-158.

<http://www.unq.edu.ar/advf/documentos/59399b905441b.pdf>

Grünewald, L. (s.f). *Seguridad Hotelera: Una herramienta de competitividad en el mercado*

*turístico actual.* <http://gestion-hotelera.unq.edu.ar/ENAGH/3%20Enagh/Ponencia%20%20Grunewald,%20Luis.pdf>

Gómez, S y Gamboa, A. (2012). *Escenarios de violencia e inseguridad en los destinos turísticos:*

*Mazatlán como estudio de caso.* Editorial Facultad de Ciencias Sociales, Mazatlán, pp. 52-113.

Herranz, F. (2004). *Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística.* Revista

Estudios Turísticos, N° 160, España pp. 13-14.

Kotler, P. (1967). *Dirección de Mercadotecnia* (8va edición). Pp. 40-41.

Kessler, G. (2011). *El sentimiento de inseguridad: sociología del temor al delito,* editorial Siglo

Veintiuno, Buenos Aires, pp. 36-97, 2011.

Lickorish, Leonard J. Y Jenkins, C. (1997). *Una introducción al turismo*. Editorial síntesis, Madrid. pp. 50-58.

Mata, V. (2019). *Seguridad turística policial en Quito (DMQ) Destino internacional: Sondeo exploratorio de turistas y policía turística*. (Tesis para Licenciada en Turismo Histórico Cultural). Repositorio institucional digital de la Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18623/1/T-UCE-0009-CSO-147.pdf>

Mendoza, V. (2015). *Escenarios turísticos e inseguridad en el Turismo*. Latino-AM. Turismología. Pp. 61-74.

Ministerio de economía y finanzas. (2011). *Guía para la formulación de proyectos de inversión*. [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos\\_inversion\\_publica/instrumentos\\_metodologicos/Guia\\_Turismo\\_capitulo1.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (junio de 2020). *Reporte Regional de Turismo*. Lima.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018). Plan de protección al turista. Pp 2-27. [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/RPT/PLAN\\_DE\\_PROTECCION\\_AL\\_TURISTA\\_2018\\_2019.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/RPT/PLAN_DE_PROTECCION_AL_TURISTA_2018_2019.pdf)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2008). *Seguridad Vial*. <https://www.mtc.gob.pe/cnsv/documentos/Guia%20Ed.Vial%20Primaria.pdf>

Ministerio de Cultura. *Resolución directorial N°000002-2021-DGDP/MC*. [https://repositorioarchivos.cultura.gob.pe/sancion\\_file/resolucion/san\\_770396535.pdf](https://repositorioarchivos.cultura.gob.pe/sancion_file/resolucion/san_770396535.pdf)

- Montero, J. (2013). *El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normativa mexicana*.  
 Revista Región y Sociedad. No.58.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v25n58/v25n58a7.pdf>
- UNWTO. (Julio de 2020). *Barómetro OMT del Turismo Mundial*. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/wtobarometeresp.2020.18.1.4>
- Navalón, R. (2015). *La construcción de la imagen turística de los destinos tradicionales: imagen proyectada y percibida de la ciudad de Alicante*.  
[https://congresoage.unizar.es/eBook/trabajos/035\\_Navalon%20Garcia.pdf](https://congresoage.unizar.es/eBook/trabajos/035_Navalon%20Garcia.pdf)
- Núñez, K. (2017). *La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017*. (Tesis de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, Universidad César Vallejo).
- Organización de los Estados Americanos. (2021). *Seguridad Pública*. OEA.  
[http://www.oas.org/es/temas/seguridad\\_publica.asp](http://www.oas.org/es/temas/seguridad_publica.asp)
- Pérez, J. y Merino, M. (2018). *Casco histórico. Que es, definición y concepto*.  
<https://definicion.de/casco-historico/>
- Policía Nacional del Perú. (2002). *Ley Orgánica de la Policía Nacional del Perú*.  
[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_per\\_org\\_pnp.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_per_org_pnp.pdf)
- Ramón, J. (2019). *Información turística en el contexto de un destino territorial*. Terry consultores.  
<https://www.terryconsultores.com/2019/08/02/informacion-en-destinos-turisticos/>
- Resolución Ministerial (2021). *Bienes Culturales Inmuebles*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2017798/2.%09Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B0%20185-2021-VIVIENDA%2C%20que%20modifica%20la%20denominaci%C3%B3n%20y%20conteni>

[do%20de%20la%20Norma%20A.140%20Bienes%20Culturales%20Inmuebles%2C%20d  
el%20Reglamento%20Nacional%20de%20Edificaciones..pdf](#)

Roa, A. (2014). Calidad humana: *Mezcla de ser quienes somos y de humildad para reconocer que podemos mejorar*. <https://www.grupo-vs.com/post/2014/05/20/calidad-humana-mezcla-de-dignidad-de-ser-quienes-somos-y-de-humildad-para-reconocer-que-p>

Valenzuela, L. (2018). *La seguridad ambiental como deber estatal*. <https://srala.org/wp-content/uploads/2019/02/ST3-02LValenzuela.pdf>

Zita, A. (s.f). *Medio ambiente*. Toda Materia. <https://www.todamateria.com/que-es-el-medio-ambiente/>

## APÉNDICE

### 1. Cuestionario



#### Instrumento de investigación Encuesta

##### Estimado (a) participante:

Mi nombre es Gabriela Alejandra Chirre Gaona, estudiante del décimo ciclo de la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma. Actualmente, me encuentro realizando la tesis titulada Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021, razón por la cual es necesario realizar el presente cuestionario para determinar la manera en la que la seguridad turística se relaciona con la satisfacción de los turistas nacionales e internacionales en el destino.

Según el nivel de importancia marque la respuesta que considere, donde:

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

ÍTEMS O PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Se observa la presencia de efectivos policiales por la zona					
2. El destino turístico cuenta con personal policial de turismo					
3. Los centros médicos cuentan con servicio de emergencias al turista en					

la zona monumental del Callao.					
4. El personal de los centros médicos está capacitado para el servicio de primeros auxilios.					
5. En las casetas turísticas brindan información acerca de los sectores más seguros de la zona monumental del Callao.					
6. En las casetas turísticas brindan información adecuada al turista de la zona monumental del Callao.					
7. Se le ha proporcionado información turística del destino, antes, durante y después de su visita.					
8. Se observa la presencia de guías turísticos en los atractivos de la zona monumental del Callao.					
9. Se observa la pertinente señalización vial en todo el recorrido por el destino turístico.					
10. Las vías de comunicación se encuentran en óptimas condiciones para poder transitar por ellas.					
11. Los atractivos del distrito cuentan con protección ante problemas climatológicos.					
12. Se realizan advertencias de riesgos latentes, ya sea por fallas geológicas, por problemas climatológicos o algún problema ambiental que afecte al turista.					
13. La atención del personal en los atractivos turísticos es oportuna ante requerimientos de los turistas.					

14. Se observa amabilidad y cordialidad en el trato de los trabajadores de los atractivos en la zona monumental del Callao.					
15. Se considera que la comunicación es permanente con los turistas aclarando todas sus dudas e inquietudes					
16. El servicio de guías turísticos en los atractivos del destino es eficiente.					
17. La señalización turística es adecuada para poder guiarse con facilidad y total comprensión en el destino.					
18. Los recorridos en el destino facilitan y crean mejores experiencias en la visita a la zona monumental del Callao.					
19. Se observa la limpieza y mantenimiento de las áreas turísticas de la zona monumental del Callao.					
20. Se observa una pertinente cultura de cuidado ambiental en el destino turístico.					
21. La infraestructura de los diferentes atractivos de la zona monumental del Callao es atractiva para los turistas					
22. Las instalaciones de los atractivos del destino turístico son cómodas para su estadía.					

## 2. Validación

Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía  
Universidad Ricardo Palma



### Anexo No 1: Ficha del Informe de opinión de expertos

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación: Cuestionario. Para ser aplicado en la tesis Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y Nombres del Juez: Bravo Meza, Virginia Graciela
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad Ricardo Palma
- I.3. Grado académico: Magister Educación mención Docencia Virtual
- I.4. Título de la investigación: Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021
- I.5. Nombre del instrumento: Encuesta
- I.6. Autor del Instrumento: Chirre Gaona Gabriela Alejandra

#### II. ASPECTOR DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			55%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.		40%			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				61%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias del Nuevo Enfoque Pedagógico de los ISP.				75%	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la Tecnología Educativa.				68%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				68%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					81%
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el					85%

Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía  
Universidad Ricardo Palma



	propósito de la investigación.					
--	--------------------------------	--	--	--	--	--

### III. OPINION DE APLICABILIDAD:

(SI) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(NO) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en el instrumento de investigación?

Se recomienda revisar la coherencia en la estructura de los enunciados para que no se pierda la intencionalidad de la búsqueda de información, cuidando los signos de puntuación, además de considerar que no se valora la información que por redes, páginas web que se encuentra o los servicios de vigilancia o ayuda por celular o dispositivos electrónicos colocados en las calles para solicitar ayuda ante alguna emergencia

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70.30 %**

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, Santiago de Surco 24 de mayo 2023

Mag. Virginia Graciela Bravo Meza  
ORCID: 0000-0003-0062-2822

DNI: 0813958 Teléfono: 948456344

## 3. Validación

Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía  
Universidad Ricardo Palma



## Anexo No 2: Ficha del Informe de opinión de expertos

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación: Cuestionario. Para ser aplicado en la tesis Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y Nombres del Juez: Villena Lescano Carlos R.
- I.2. Cargo e Institución donde labora: director. Escuela de Turismo, Hotelería y Gastronomía. URP.
- I.3. Grado académico: Maestro
- I.4. Título de la investigación: Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.
- I.5. Nombre del instrumento: Encuesta
- I.6. Autor del Instrumento: Gabriela Chirre

**II. ASPECTOR DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias del Nuevo Enfoque Pedagógico de los ISP.					x
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la Tecnología Educativa.					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el					x

Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía  
Universidad Ricardo Palma



	propósito de la investigación.					
--	-----------------------------------	--	--	--	--	--

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.

(NO) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en el instrumento de investigación?

.....  
.....  
.....

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%**

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, Santiago de Surco. 05.04.2013

Firma del Experto Informante

DNI: 08229113 Teléfono: 997787050

## 4. Validación

Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía  
Universidad Ricardo Palma



Anexo No3: Ficha del Informe de opinión de  
expertos

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación: Cuestionario. Para ser aplicado en la tesis Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021.

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y Nombres del Juez: Edward Teresa
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad Ricardo Palma
- I.3. Grado académico: Maestra
- I.4. Título de la investigación: Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021
- I.5. Nombre del instrumento: Encuesta
- I.6. Autor del Instrumento: Gabriela Chirre

**II. ASPECTOR DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias del Nuevo Enfoque Pedagógico de los ISP.			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la Tecnología Educativa.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			X		
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.			X		

Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía  
Universidad Ricardo Palma



**III. OPINION DE APLICABILIDAD:**

(SI) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(NO) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en el instrumento de investigación?

(SI) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, Santiago de Surco.

Firma del Experto Informante

DNI: 10542226 Teléfono: 999427072