



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

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

**AUTORAS:**

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

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

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

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

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

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

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

## **Agradecimiento**

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

## ÍNDICE

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

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

## ÍNDICE DE TABLAS

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

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

## ÍNDICE DE FIGURAS

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



## RESUMEN

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

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

## **ABSTRACT**

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

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

## **I. INTRODUCCIÓN**

El turismo es una de las actividades con mayor potencial con las que un país puede contar actualmente. Esta actividad no solo brinda grandes beneficios económicos que favorecen al desarrollo de un país, el turismo también es una actividad intercultural debido a la interacción de las personas y sus distintas formas de vivir. Es importante mencionar también que el turismo tiene como base la minimización de contaminación en el medio ambiente, el cual hace que sea una actividad sostenible.

Una gran parte del crecimiento del turismo se debe a los medios de comunicaciones e incluso a las experiencias previas de las personas que visitaron un lugar, esto se debe a la influencia que tiene el transmitir un mensaje, ya sea mediante un comentario de una experiencia vivida o la percepción de una persona sobre un lugar en específico.

El presente trabajo de investigación tiene como variable la percepción de la seguridad turística, esto se refiere, específicamente, las impresiones que se logran obtener de un recorrido o visita turística, ya que, se conoce que el turismo y la seguridad se encuentran estrechamente vinculados, y que es un factor que el turista tiene en cuenta al momento de elegir un destino.

Para que las percepciones de la seguridad turística tengan un resultado favorable y continúen promoviendo esta actividad es necesaria la creación de políticas, procesos o etapas de estrategias realizadas por autoridades competentes, el cual es referido al aspecto social, con el fin de poder brindar una experiencia turística con la mayor protección y confianza para los turistas y visitantes en dicho destino.

Diversos países, tanto a nivel individual como organizacional, se encuentra tomando medidas al respecto. Es por eso que, en el Perú se da, continuamente, la creación y dirección de proyectos estratégicos, todos estos dirigidos por el gobierno y autoridades regionales y distritales respectivas, con la finalidad de incrementar el índice de visitas turísticas brindando un buen servicio, mayormente de seguridad, para satisfacer sus necesidades.

La investigación de este tema se ha delimitado en el distrito del Rímac, específicamente en el cerro San Cristóbal donde actualmente no se está manejando

una adecuada gestión de seguridad con respecto a la delincuencia, infraestructura, turismo ilegal, entre otros. Estas acciones traen como consecuencia una mala imagen y una desvalorización de este recurso turístico. Así mismo, los problemas que ocurren en este lugar no es desconocido para los residentes limeños, en su mayoría, es por eso que se ha fomentado un concepto negativo debido a la informalización de los transportes que realizan el tour en el lugar mencionado, ocasionando accidentes y hasta muertes, consecuencia de la mala gestión de las vías de accesibilidad del lugar las cuales no cuentan con una infraestructura que brinde seguridad en caso de accidente.

Cabe mencionar que este es uno de los lugares turísticos, cercanos al centro de Lima, más recorridos por parte de turistas tanto nacionales como extranjeros ya que se encuentran incluidos en el city tour que se ofrece en la zona central de Lima. Es así que, la vulnerabilidad de los turistas y visitantes pasa desapercibida, incluso provocando accidentes, robos, agresiones, esto se debe, en gran manera, a las curvas peligrosas, los peligrosos acantilados los cuales no presentan una buena base en su infraestructura y probablemente por una mala gestión.

Teniendo en cuenta la realidad problemática en este contexto se pretende dar respuesta a la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de percepción de la seguridad turística en el cerro San Cristóbal, Lima, 2020?

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la percepción de la seguridad turística en el cerro San Cristóbal. Esta recopilación de información servirá como fuente de apoyo para dar a conocer cuál es la impresión o el concepto que los residentes limeños tienen sobre el lugar con respecto a la seguridad y así determinar si se está realizando una buena gestión o si esta requiere de mayor atención por parte de las autoridades y que puedan, posteriormente, crear proyectos de mejora.

Se tiene como objetivo general Determinar la percepción de la seguridad turística en el Cerro San Cristóbal, siendo así los objetivos específicos determinar el nivel de percepción de los residentes limeños en las dimensiones de seguridad pública,

seguridad social, seguridad informativa y de facilitación, seguridad de recreación y eventos, seguridad vial y de transporte, seguridad de servicios turísticos, seguridad ambiental en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020.

Dentro del marco teórico se tocará temas de epistemología con el propósito de profundizar en el tema, así también se mencionara los componentes que influyen en la perspectiva de los residentes limeños. Seguido también, se mencionará proyectos creados en el Perú los cuales se basen en la Gestión de la seguridad turística. Además, una descripción de este Mirador Turístico Cerro San Cristóbal.

Al finalizar se mencionan las conclusiones dando respuestas a los objetivos planteados desde un inicio. Así también se darán ciertas recomendaciones para mejorar los aspectos en los que se necesite tener un mayor enfoque con el motivo de que se produzca una mejora en la percepción.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Dentro del marco metodológico se mencionará estudios de investigación realizado tanto a nivel nacional como internacional que se han analizado, los cuales tienen relación con el trabajo de investigación presentado. Así también, se hará mención de las bases teóricas y opiniones de diversos autores al respecto.

Matatolu (2019) en su artículo "Tourism and Residents' Quality of Life: A Critical Examination" el cual tuvo como objetivo aumentar la conciencia y la comprensión del conocimiento existente relacionado con la investigación empírica realizada sobre cómo la calidad de vida de los residentes se ve afectada por el turismo. Se concluyó que una vez que una comunidad se convierte en un lugar o destino turístico, la vida de los residentes o "anfitriones" se ve afectada o cambiada en varios niveles, por lo que el apoyo y colaboración de ellos es fundamental para sostenibilidad del desarrollo turístico. Por lo tanto, la calidad de vida de los residentes debería ser una prioridad para todos los interesados e involucrados. Los principales dominios de satisfacción con la vida deberían estar por encima de los dominios predominantemente económicos.

Asimismo, Istvan y Zimányi (2011) realizaron un artículo sobre "Safety And Security In The Age Of Global Tourism (The changing role and conception of Safety and Security in Tourism)". Su objetivo es identificar los diferentes aspectos que influyen en el tema de seguridad en el turismo. En este sentido, la educación también tiene que enfrentar los problemas de seguridad en el turismo para preparar a los futuros especialistas de la industria incorporando nuevos resultados de la investigación a los planes de estudio académicos, para que tengan noción y conciencia de ello cuando salgan al mercado laboral. A partir de esta investigación se ha concluido que la seguridad ha sufrido un cambio significativo: desde un factor más o menos pasivo, ahora es un elemento activo del turismo, un imperativo para proteger a los turistas y sus pertenencias, así como todos los logros de la industria.

Štetić (2016) elaboró un artículo llamado "Risks in Tourism", cuyo objetivo fue el de identificar los riesgos que se producen en cada segmento de creación, promoción, presentación, comercialización y venta de un producto turístico, los cuales tienen un efecto constante en el crecimiento y desarrollo del mercado turístico. No solo los



turistas están expuestos a riesgos, también existe el riesgo para el destino turístico, que a menudo necesita protección: protección del medio ambiente, protección de la cultura local, monumentos culturales y sitios arqueológicos. Se concluye que la seguridad turística en todos los sentidos y ámbitos, se han convertido en un elemento básico a la hora de elegir un destino turístico. El tema de la seguridad debe verse a través de toda su preparación y organización. Por lo tanto, se debe tener en cuenta lo siguiente: preparación de un destino; preparación de una industria local; preparación de una comunidad local.

George y Booyens (2014) en su artículo "Township Tourism Demand: Tourists' Perceptions of Safety and Security", el cual tuvo como objetivo principal determinar si los turistas que visitaban un suburbio alrededor del área de Ciudad del Cabo se sentían seguros. En conclusión, los resultados sugieren que el turismo en suburbios sigue siendo importante para crear oportunidades económicas en esos lugares y contribuir al crecimiento compartido del turismo urbano. Este documento se centró en analizar las percepciones de seguridad de los turistas durante un recorrido por un barrio en Ciudad del Cabo. El estudio encontró que la mayoría de los visitantes se sentían seguros en un barrio (o suburbio) y probablemente recomendarían un recorrido. Este estudio también mostró que este tipo de turismo es importante para cambiar las percepciones negativas ya que la mayoría de los visitantes generalmente se sintieron más positivos después de visitar los suburbios.

Repnik y Mekinc (2015) en su artículo "Measuring the Perception of Travel Security – Comparative Analysis of Students in Two Different Fields", su objetivo fue el de determinar cómo los estudiantes perciben la seguridad en sus viajes en Europa. Las personas encuestadas pertenecen a dos programas de estudio diferentes, uno está centrado en el campo de la seguridad y el otro en el campo del turismo. La presunción principal era que los estudiantes de las dos instituciones desarrollaran una actitud diferente hacia la seguridad de los viajes, ya que sus estudios se centran en dos campos académicos y profesionales sustancialmente diferentes. Se concluyó que, al comparar las respuestas de los estudiantes, no hay una diferencia significativa. Las

expectativas sobre el nivel de seguridad durante el viaje al extranjero son solo un poco más altas que el estado actual o real percibido

Ancco (2018) en su investigación “Gestión de la infraestructura vial y desarrollo turístico sostenible del distrito de San Pedro de Cachora – Abancay – Apurímac”, cuyo objetivo general fue determinar el nivel de relación entre la gestión de la infraestructura vial y desarrollo turístico sostenible. Dicha investigación presentó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 112 colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Cachora. Se usó la encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario de preguntas como instrumento. Así mismo, la primera variable se desarrolló con 21 ítems y la segunda variable con 31 ítems. Se concluyó que la gestión de la infraestructura vial es mala ya que las vías de acceso no están bien construidas, lo que provoca accidentes de tránsito.

Arana (2018) en su tesis de investigación “La seguridad turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018”, cuyo objetivo general fue Determinar el nivel de seguridad turística que percibe el turista en el distrito de Ascope en el año 2018. La investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, presentando un enfoque mixto ya que se realizaron dos técnicas de la encuesta y la entrevista. La población está constituida por turistas que visitaron el distrito de Ascope siendo 416 nacionales y 62 internacionales. Esto aplicado a un nivel de confianza de 95% y margen de error de 10% sale un total de 81 turistas tanto nacionales como extranjero que se aplicarían los instrumentos. Se concluyó que La percepción de la seguridad turística que evidencia el turista en el distrito de Ascope es media en el año 2018.

Ccalla (2009) en su investigación “Percepciones ciudadanas sobre la seguridad en Puno - 2009”, tuvo como objetivo general el de Analizar las percepciones y actitudes de la ciudadanía sobre la seguridad en Puno. La investigación que se desarrolló fue de carácter descriptivo – explicativo porque permite entender la percepción de los ciudadanos sobre la seguridad e interpretar las formas de relacionarse en base a las experiencias vividas. La población muestral estuvo compuesta por un total de 87, 137 ciudadanos según el censo del 2007, la recolección de datos se efectuó de forma

sistematizada y planificada mediante encuestas. Se concluyó que existen diferentes factores que influyen en la percepción que tiene las personas de la ciudad de Puno, estos factores están ligados a la desconfianza que se tiene de las instituciones encargadas de preservar el orden social, a los factores físicos que posibilitan el incremento de sensaciones de miedo y prácticas sociales que facilitan el delito.

Perea (2019) en su investigación “La inseguridad ciudadana y el enfoque de la seguridad humana, El Agustino 2012 – 2017”, cuyo objetivo general fue determinar los factores de riesgo que inciden en el desarrollo de la inseguridad ciudadana en el distrito El Agustino, desde el enfoque de Seguridad Humana. La investigación que se desarrolló consta de dos partes, trabajos con estadísticas oficiales del distrito El Agustino correspondientes al periodo 2012 – 2017 y entrevista aplicado a 10 personas, presenta un análisis cualitativo, tipo de muestra es por cuotas. Se concluyó que el enfoque de Seguridad Humana ha permitido una interesante exploración sobre los factores de riesgo que generan o refuerzan la situación de violencia delincencial o inseguridad ciudadana en el distrito El Agustino.

Humpiri (2015) en su investigación “Niveles de percepción de la ciudadanía acerca del orden interno y seguridad ciudadana frente al incremento de la delincuencia común”, cuyo objetivo general fue identificar el nivel de percepción de la ciudadanía acerca de la política criminal del orden interno y la seguridad ciudadana frente al incremento de la delincuencia común en la ciudad de Juliaca. La investigación que se desarrolló presentó un enfoque mixto (cualitativa y cuantitativa). La muestra estuvo representada por personas todo ellos mayores de edad de ambos sexos. La cobertura geográfica comprende los cuatro conos. Se recurrió al uso del cuestionario y uso de fichas bibliográficas de recolección de datos. Se concluyó que mayoritariamente profesores y abogado consideran que el principal problema de la ciudad de Juliaca, es el problema de la inseguridad ciudadana por falta de una política criminal del estado. En este mismo sentido, se pronuncian los comerciantes, los triciclistas, motociclistas y transeúntes.

Ore (2017) en su investigación “estudio de las representaciones y percepciones sociales sobre la inseguridad ciudadana en los pobladores del distrito de Cayma,

Arequipa 2016”, cuyo objetivo general es estudiar las representaciones y percepciones sociales sobre la seguridad ciudadana de los pobladores del distrito de Cayma. La investigación presenta un enfoque cualitativo de tipo cualitativo y descriptivo empleando el método inductivo – deductivo mediante encuestas y entrevistas. se aplicó un muestreo por Conglomerados Bietápicos, y en base a la diferenciación de zonas que realiza el Plan Local de Seguridad Ciudadana de Cayma, se dividió a la población objeto de estudio en tres zonas y seis sectores de estudio para luego seleccionar un número fijo de 20 informantes en cada sector, usando un tipo de muestreo no probabilístico aleatorio-simple. Se concluyó que las percepciones sociales sobre la inseguridad en los pobladores de Cayma son negativas, porque el nivel de percepción sobre la seguridad es desfavorable y está influenciada por la victimización de los pobladores y también por el temor que generan otros factores como el entorno urbano y la desconfianza hacia las autoridades, lo que motiva a las personas a implementar medidas de seguridad a nivel individual y vecinal.

Así mismo Quispe y Salas (2011) en su investigación “Percepción social de la inseguridad ciudadana en el distrito de El Tambo – Huancayo 2010”, cuyo objetivo general fue conocer las incidencias del incremento de la delincuencia en la percepción y en las estrategias de defensa de la ciudadanía frente a este problema en el distrito de El Tambo. La investigación presenta un enfoque cuantitativo, diseño de carácter transversal descriptivo. La población conformada por 79, 092 residentes en el distrito de El Tambo, la muestra fue de 374 residentes en el distrito de El Tambo. Se concluyó que en el imaginario o conciencia colectiva de la mayoría de la población del distrito de El Tambo existe la percepción de que el fenómeno de la delincuencia es real y que se viene incrementando a nivel local; el 63% de los entrevistados responde que está aumentando; el 72.7% se siente amenazado por la delincuencia común y callejera, cabe destacar que esta percepción es bastante alta en urbanizaciones 86.7%, en las zonas residenciales 72.5%, así como en los asentamientos humanos con el 59.8%.

Mencionado ya los antecedentes se puede decir que, se conoce la percepción como la impresión que se obtiene de algún lugar o circunstancia ya sea vivida o relatada. Con respecto Salazar et al. (2015) mencionan que “el ambiente físico y social

influye sobre la percepción determinando procesos diferenciales de carácter cultural” (p.108). Dependiendo del entorno en que la persona se encuentre o la experiencia que haya tenido de alguna situación podrá tener su propia forma de pensar y llegar a conclusiones.

Así también Muñiz y de la Torre (2013) explica que esta actividad es muy delicada y existen riesgos constantes en cada visita de turistas “pequeñas perturbaciones pueden dañar la imagen del negocio o destino correspondiente si la percepción de los visitantes es negativa” (p.2). La imagen que se brinde en cada lugar es primordial para asegurar la afluencia de los visitantes o turistas.

Esto se vincula de gran manera con la calidad de servicio en todo aspecto y con satisfacer las expectativas del turista, especialmente en su seguridad. Al respecto Handszabh (2010) menciona que:

La percepción de la seguridad turística se constituye como una necesidad para el turista cuando se encuentra en un determinado atractivo, destino o sitio, debido a su participación en actividades vinculadas al entorno del mismo y las expectativas que puedan tener respecto al atractivo, siendo una percepción de calidad turística como resultado. (p.18)

Cada persona posee un modo de ver las cosas, esto siempre va a depender de sus experiencias y criterio con el fin de calificar al destino como bueno o malo y de ello depende también las recomendaciones que realizará a otras personas que deseen visitarla.

Con respecto a la percepción de seguridad existen factores que pueden alterarla tales como las causas sociales, políticas, culturales y psíquicas (Ey, 2010). En base a lo mencionado se puede decir que las perspectivas son distintas, distintos modos de ver las cosas, se relaciona también con la interculturalidad, y sus costumbres o modos de vidas.

Por otra parte, Jasso et al. (2013) hace mención sobre la percepción de inseguridad “se define como la perturbación angustiosa del ánimo que se deriva de la diferencia entre el riesgo percibido de ser víctima de un crimen y la victimización de hecho” (p.14). En este caso se podría estar hablando de un presentimiento o sensación

de correr riesgo, causado por antecedentes de violencia o por la zona en donde la persona se encuentra, incluso si no es real. ‘

Al hablar de percepción de inseguridad podemos mencionar también los riesgos, los cuales se encuentran presentes en este caso en la actividad turística. Factores como hecho violentos, criminales y problemas políticos son razones suficientes para desalentar a un viajero potencial y tomar otra alternativa de viaje (Asongu, et al., 2019).

Hoy en día no solo se habla de riesgos en los centros laborales o en un lugar en específico, en la actualidad el bienestar de la población se ha convertido en un tema en tendencia, dando por resultado diversos estudios en donde se mide la percepción de inseguridad con respecto a la calidad de vida, convirtiéndolo en un fenómeno urbano (San Juan, et al. 2005).

Así también se puede mencionar que una persona crea una percepción en base a un hecho y factores que influyen, en este caso nos brinda en la percepción de la inseguridad, se habla sobre antecedentes de una persona, si fue una víctima de un hecho, la confianza que se tiene en un lugar a que se dirige o en el que se encuentra, noticias actuales de la seguridad que brindan los medios de comunicación al respecto del estado de gestión de seguridad, la eficacia de los policías y el sistema que se encarga velar por la comunidad (Mendoza y Macías 2016) citado en Espinoza Castillo, (2007). Entonces, podemos decir que, la seguridad depende, entre otros diversos factores, de la eficacia de la labor que realizan las autoridades respectivas, mediante la creación de políticas y normas legales, junto con el apoyo de la sociedad. Terán (2012) afirma:

La gestión de seguridad como es el conjunto de elementos interrelacionados o interactivos que tienen por objeto establecer una política y objetivos de seguridad y salud en el trabajo, y los mecanismos y acciones necesarios para alcanzar dichos objetivos, mejorando de este modo la calidad de vida de los mismos, así como promoviendo la competitividad de las empresas en el mercado. (p. 2)

La gestión de seguridad es un concepto que involucra a las organizaciones para que se tomen acciones que ayuden a prevenir, reducir los riesgos y peligros que puedan ocasionar algún tipo de daño al bienestar de las personas en general mediante las políticas y normas legales.

La gestión de seguridad representa a la protección en todo sentido de la palabra: de la salud, de la vida, del ambiente, en el trabajo, así como también el aspecto del cuerpo humano ya sea interno o externo y bienes valorados de las personas. Pero también se refiere a una prestación de servicios con excelencia y a la producción de bienes con altos niveles de calidad todo esto con la finalidad de garantizar el bienestar de todos los involucrados; en ambos casos la seguridad brindada debe ser universal.

En el Modelo del Derecho a la Seguridad, da a entender que es parte de nuestra naturaleza buscar siempre la seguridad y el derecho que tenemos a esta. Se enfoca mayormente los delitos, tales como el robo, el cual es parte, prácticamente, de la vida diaria. Menciona también, las normas y políticas que se cran con respecto a la salud y la seguridad laboral brindando así una mejor calidad de vida a los colaboradores de una respectiva empresa (Villasana, 2012).

Se puede mencionar así, la seguridad ambiental, el cual afecta a la salud de la población, relacionándola con el bienestar y en este caso la normativa con respecto a la prevención de esta como los casos de accidentes, desastres naturales, o zonas inseguras en un determinado destino. Continuando con la gestión de seguridad, se sabe que esta se emplea obligatoriamente en las empresas, de acuerdo a sus reglamentos establecidos, teniendo así la seguridad como base fundamental y creando una nueva cultura en su medio. (Nielsen, 2014)

Estos reglamentos no solo sirven para la protección de los trabajadores, sino también para los que consumen dicho producto o servicio. Es primordial que cada empresa cumpla con los reglamentos establecidos y se desarrolle de manera legal, disminuyendo así la informalidad en muchas de ellas.

Vinculando a la gestión de seguridad con el turismo, López (2002) menciona que “el turista se interrelaciona con empresas y con servicios públicos, en esta interacción el turista percibe la seguridad; la elección del destino, su estadía y el goce de su esparcimiento estarán condicionados principalmente por ese factor” (p.3). Mediante la relación entre el turista y los servicios turísticos, se da la creación de sus propias

impresiones sobre la seguridad y la confiabilidad de la empresa, esto se da mediante la observación de sus procedimientos y acciones.

El concepto de seguridad está vinculado a diferentes términos y tipologías tales como seguridad ciudadana, seguridad pública, entre otros, es por ello que no podemos definir exactamente seguridad desde un solo punto de vista, sino que es necesario abarcar varios puntos para su mejor entendimiento. Como base se tiene a la inseguridad ciudadana. Mollericona, et al. (2011) citado en Grünwald (2010) menciona “La seguridad ciudadana es un concepto multidimensional de prevención y de atención integral que involucra la integridad física, psicológica y económica de los ciudadanos tanto de los pobladores del mismo lugar, como de los visitantes” (p.13). Cuando se habla de seguridad, se habla también de prevenir un accidente, o algún tipo de circunstancia negativa que dañe al ser humano.

Mediante ciertas normativas y acciones se puede prevenir un hecho de violencia, pero no siempre es el caso. Los problemas de la falta de seguridad influyen en una persona creando así perspectiva de forma negativa en el entorno, al respecto Vozmediano, San Juan y Vergara (2008) menciona que “es el resultado de una determinada manera de procesar la información e interpretar la realidad a partir de los elementos que nos proporciona el entorno, en forma de noticias, discursos políticos, rumores, etc.” (p.2-3). Se puede deducir el hecho de ser víctima de violencia o accidente trae consigo daños emocionales y psicológicos en la persona, incluyendo traumas y esto depende del grado del daño causado. Además, menciona digitales creando una percepción anticipada.

Los estados y las organizaciones deben garantizar la seguridad de los ciudadanos mediante instrumentos donde la participación de la sociedad y, sobre todo, de las comunidades locales se haga cada día más evidente. Herranz (2015) menciona que:

El enfoque denominado seguridad turística, es un tema que aún está por perfeccionarse apropiadamente pero que con el transcurso del tiempo cobra mayor énfasis en la medida que se trata de garantizar a los turistas una experiencia inolvidable. (párr. 2)



El turista es el foco principal de riesgos a la hora de realizar alguna actividad, así que se debe garantizar su protección durante todo el trayecto, o lo que dure el tour o viaje, que sientan que se preocupan por ellos y su bienestar. Por otra parte, si no hay seguridad se pierde el valor de los destinos turísticos, lo que genera el desinterés de potenciales visitantes y disminuye considerablemente la actividad. Por ello, es fundamental la creación de políticas públicas y estrategias de gestión en los planificadores turísticos.

La Organización Mundial de Turismo ha estado trabajando duramente con el fin de apoyar y a todos para que puedan viajar de manera libre y segura, con ello se busca que el turismo se reconozca como una actividad que fomenta la armonía, unión y el respeto entre viajeros y comunidades. Heald, et al. (2019) menciona que “las políticas públicas que son necesarias para proporcionar un turismo seguro, debido, por ejemplo, a elementos delictivos que toman ventaja de descuidos de las autoridades para aprovechar a hot spots que ofrecen prospect-refuge-escape para sus actividades criminales” (p.22).

En el sector turístico se puede relacionar la seguridad con los prestadores de servicios tales como agencias de viajes, hoteles, transporte y los integrantes de las comunidades receptoras. Los turistas buscan aventurarse, vivir nuevas experiencias, ver lugares diferentes, es por eso que muchas veces se arriesgan sin tomar las medidas necesarias. Es indispensable que este tipo de aventuras relacionadas al turismo y la curiosidad por visitar nuevos lugares deben estar acompañados de una buena infraestructura y un buen sistema de seguridad para no atentar contra la salud, la integridad e inclusive la vida de las personas, lo que inevitablemente afectaría también a la economía local.

Por ello, Tarlow (2014) señala que “la percepción de los crímenes es suficiente para mantener a las personas alejadas del lugar turístico transformando así una percepción negativa en una economía negativa” (p.25). Esto quiere decir que la mayoría de turistas evitarán acudir a lugares donde pondrían en riesgo su salud o integridad, donde sientan que corren peligro, perjudicando el ingreso económico de esta actividad. Por lo que, tanto las autoridades competentes como la población donde

se encuentra el lugar turístico deben trabajar en conjunto para que lleven a cabo un buen trabajo a favor de los prestadores de servicio y de esta manera fomentar el turismo cumpliendo los estándares de seguridad y todo lo que esto conlleve.

Los Estados y las organizaciones de seguridad deben garantizar la seguridad de los ciudadanos y turistas mediante instrumentos donde la participación de la sociedad y, sobre todo, de las comunidades locales se haga cada día más evidente. La gestión turística se refiere a la intención del turista de un retorno seguro y en las mejores condiciones para cumplir su pleno deseo de disfrute y de viaje de placer. Si bien es importante cuidar a los turistas para que no sean estafados o dañados físicamente, también se debe prestar atención a la salud y estado emocional (Grünewald, 2010).

El turista es el foco principal de riesgos a la hora de realizar alguna actividad, así que se debe garantizar su protección durante todo el recorrido, o lo que dure el tour o viaje, que sientan que se preocupan por ellos y su bienestar. Por otro parte, si no hay seguridad se pierde el valor de los destinos turísticos, lo que genera el desinterés de potenciales visitantes y disminuye considerablemente la actividad. Debido a esto, es fundamental la creación de políticas públicas y estrategias de gestión en los planificadores turísticos. MINCETUR (2018) sostiene que:

Utilizar las Tecnologías de la información y de la Comunicación (TIC) en beneficio del accionar de la Red de Protección al Turista, así como desarrollar eventos de capacitación y posicionamiento del trabajo en Red; sobre los acontecimientos y situaciones que pueden incidir en la seguridad de los turistas. (p.19)

Ante lo mencionado, se nota una preocupación por parte de las autoridades de mejorar la gestión de seguridad turística en el país, pero para que todo esto funcione, también es necesario que los ciudadanos pongan de su parte y así obtener resultados positivos, para ofrecer un país más cuidado, seguro, protegido, que garantice la integridad de los turistas.

En el campo del turismo se relaciona la seguridad con los prestadores de servicios (agencias de viajes, hoteles, transporte, etc.) y los integrantes de las comunidades receptoras. Los turistas buscan aventurarse y vivir nuevas experiencias, es por ello que muchas veces se arriesgan sin tomar las medidas necesarias. Pero

este tipo de aventuras relacionadas al turismo y la curiosidad por visitar nuevos lugares deben estar acompañados con una buena infraestructura y un buen sistema de seguridad para no atentar con la vida de las personas. Al respecto, Tarlow (2016) menciona “que aquellos lugares turísticos que dan la sensación de inseguridad y abandono están condenados a decaer hasta su desaparición” (p.2). Este argumento nace profesionales que aseguran que todo turista opta por visitar lugares seguros afectando los ingresos económicos en los destinos. Por lo que, tanto las autoridades competentes como la población donde se encuentra el lugar turístico, deben trabajar en conjunto para que lleven a cabo un buen trabajo y de esta manera fomentar el turismo cumpliendo los estándares de seguridad y todo lo que esto conlleve, es por eso que la presencia policial, el patrullaje y los sistemas de seguridad toman un gran peso a la hora de que los turistas elijan un destino, así como también indica el esfuerzo del país por brindar seguridad a sus ciudadanos (Jensen y Svendsen, 2016).

El enfoque ambiental tiene un estrecho vínculo con el tema de gestión de seguridad, ya que no se puede ofrecer un producto turístico en un zona desordenada, sucia, descuidada, y esto no solo por la percepción que los ciudadanos y turistas se llevarían del lugar, sino que además de existir la posibilidad de afectar la salud de los demás, también se está contaminando el ambiente.

La Gestión con respecto a la seguridad es fundamental para que el turismo se desarrolle de manera efectiva, es por ello que diversos países del mundo realizan estrategias para esta actividad con la finalidad de aumentar el flujo de visitas. Ante esta necesidad vista en el Perú, está impulsando una cultura de seguridad turística en el que busca proteger los recursos naturales, al turista y crear mejores normas evitando riesgo durante la estadía de los turistas, procurando así, su seguridad (Red de Protección al Turista, 2018).

Para la realización de este proyecto se tuvo en consideración a los actores públicos y privados quienes intervienen en el turismo con el objetivo de crear alianzas con distintos sectores de tal modo que se pueda mejorar los niveles de seguridad turística para el desarrollo del país.

Continuando con el ámbito turístico, la finalidad de realizar un viaje o una visita a un lugar determinado es conocer otras culturas, disfrutar y vivir experiencias inolvidables, al cumplir con las expectativas del turista o visitante, en sus distintos ámbitos, se crea una buena imagen de seguridad y confiabilidad. Es por eso que, cuando se habla de la percepción de la seguridad turística, se refiere exactamente a la impresión que desarrollan los turistas con respecto a una situación que haya vivido. Si se sabe que están ocurriendo acontecimientos peligrosos o situaciones que podrían poner el riesgo la vida de los viajeros, ellos preferirán viajar a otro destino que ofrezca seguridad (Neumayer, 2004).

En otras palabras, lo esencial al momento de elegir un destino vacacional o realizar una visita es que el lugar sea seguro, y que se obtenga una buena calidad en los servicios. Si en un destino cuenta con potencial turística, pero existe caos y revuelo no podrá llegar a desarrollarse turísticamente ya que podrían afectar la seguridad de los visitantes. Sin embargo, este riesgo que existe es eludido por turistas del sexo masculino en ocasiones porque ellos se pueden defender mejor ante un problema. Mientras que otros, como personas de mayor edad y familias con mujeres y niños se ven obligados a cancelar sus viajes, a esto se le llama conciencia de riesgo (Garg, 2015).

La nueva tendencia actualmente es la actividad de viajar, conocer, adquirir nuevos conocimientos vividos en su mayoría realizados por jóvenes incluso si el destino presenta cierto riesgo. Pero esto no es igual cuando se trata de que una mujer viaje sola o si es el caso de una familia. Por ello también se debe hablar de la percepción de riesgo donde se dice que si el destino no es seguro entonces será descartado de las opciones y se procederá a elegir otra alternativa las cuales cumplan con ciertas medidas de seguridad, o que tenga una mejor imagen turística, dañando así esta actividad de desarrollo (Seabra et al, 2013).

Un gran factor que determina si un destino es seguro o no es la imagen que presenta o una imagen que es transmitido por los medios de comunicación. Hoy en día, los turistas, visitantes, y todas aquellas personas que decidan desplazarse a un determinado lugar, realizan una previa investigación de este destino para conocer el

estado en el que se encuentra y si es seguro. Por otro lado, la motivación de viajar también es causada por las recomendaciones de amigos y familiares cercanos quienes ya tienen una experiencia en el destino y una buena perspectiva con respecto al destino turístico.

La percepción de seguridad turística posee diversas dimensiones en las que se puede aplicar, ya que la seguridad turística no solo se refiere a una situación de violencia que una persona puede vivir, si no a los riesgos de salud que existen, al estado de las vías de accesibilidad, el estado de la infraestructura, acciones previstas en caso de desastres naturales. Es decir, todo aspecto que puede influir en la percepción de la seguridad turística, tales como la información adecuada que se encuentre de un destino la cual puede aportar a la creación de expectativas o desconfianza al momento de elegirlo; los requisitos que se necesitan previos al viaje, como los documentos para viajar, vacunas de prevención, los cuales pondrían en duda al turista sobre la seguridad del lugar; información climática, que no interfieran con el itinerario, relacionado con los medios de transporte aéreo; noticias del destino, la información que brinda los medios de comunicación en la actualidad; tipo del destino y a que turistas se enfoca, si es para familias, parejas, amigos; experiencia previa del destino, cuáles han sido las impresiones que se han llevado, si lo recomiendan o si es motivo para visitarlo por segunda vez; seguridad integral, que no exista riesgos para los turistas en el destino, como delincuencia, trata de personas, tráfico de drogas, entre otros. (Korstanje, 2012).

Cabe mencionar que, todas estas dimensiones mencionadas no se encuentran necesariamente en un destino en específico, básicamente son nociones a tener en cuenta a la hora de realizar una investigación y poder tomar las acciones necesarias para dar una solución a la problemática, así también estas se encuentran enfocadas en el antes y durante el viaje, cada una de estas producen una impresión o satisfacción y por ende una perspectiva acerca del destino.

Cuando se habla de seguridad turística entendemos rápidamente que se refiere a la protección en todo sentido de la palabra: de la salud, de la vida, así como también a la integridad física, psicológica, emocional y económica de las personas. Esto

también involucra a una prestación de servicio con excelencia y a la producción de bienes con altos niveles de calidad. Grünewald (2012) afirma que existen las siguientes dimensiones de la seguridad turística de las cuales se crean perspectivas:

**Seguridad pública:** es el sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos –casos de robos y hurtos.

**Seguridad social:** es el sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante la presencia de problemas sociales como el terrorismo, movilizaciones, huelgas, etc., junto a problemas sociales como las adicciones y la trata de personas.

**Seguridad médica:** es el sistema de prevención, emergencia y protección médica del visitante durante su desplazamiento en el destino turístico.

**Seguridad informativa y de facilitación:** es el sistema de comunicación que permite el conocimiento del destino y de los componentes del sistema turístico.

**Seguridad en la recreación y en eventos:** es el sistema que permite la protección durante una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento de tipo deportivo, musical, etc., del visitante del destino.

**Seguridad vial y del transporte:** es el sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación y el sistema de transporte del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo.

**Seguridad de los servicios turísticos:** es el sistema que permite la protección del visitante durante la estadía en los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.

**Seguridad ambiental:** analiza el desarrollo del turismo a partir del cambio climático, ante la presencia de desastres naturales y la protección del visitante en su desplazamiento en espacios naturales. (p. 6 - 7)

Para un turista cada aspecto y cada momento del viaje es importante y su seguridad aún más. Una persona no estaría abierta a visitar un lugar el cual tiene antecedente o una mala imagen la cual podría poner en riesgo su seguridad.

La importancia de que el turista o visitante tenga un buen concepto del lugar o una buena perspectiva de esta es porque de ello depende el progreso de esta actividad, es común escuchar que la mayor influencia de conocer algo es debido a las recomendaciones boca a boca de personas cercana o medios de comunicación que influyen en una sociedad. Además, es relevante poder cumplir con las expectativas de

los visitantes y que estas generen una experiencia la cual les motive a volver al destino, a recomendarlo, a seguir generando una buena imagen para el destino.

Aplicando todo lo mencionado anteriormente, podemos enfocarnos en un destino, el Cerro San Cristóbal se encuentra ubicado a 400 msnm entre en el distrito del Rímac y San Juan de Lurigancho, provincia de Lima. A este cerro se le conoce como el Mirador del Cerro San Cristóbal y es muy importante porque desde el punto más alto se puede observar la ciudad de Lima y la costa verde relata que en la época colonial este lugar fue habitado por los españoles y fueron ellos quienes plantaron la primera cruz el cual fue derribado por los incas ya que ellos los tomaban por invasores. Hubo una época de sequía del río Rímac fue entonces que en respuesta a las plegarias por la lluvia Pizarro bautizó a este cerro como San Cristóbal. Esta lluvia sirvió para alejar a los indígenas y dar fin a la batalla que los españoles estaban a punto de perder. Así también Joinnus (2018) menciona que:

Uno de los tantos lugares que debes visitar en Lima, es el Cerro San Cristóbal, entre los atractivos que posee este cerro de Lima, se encuentra la imponente cruz que presenta una altura de aproximadamente 20 metros. El Cerro San Cristóbal también resulta interesante por la espectacular vista que posee, ya que por su altura permite que este proporcione una vista única de la ciudad de Lima, las playas de Chorrillos y la Punta, las islas del Callao, etc. (párr. 7).

El Cerro San Cristóbal es muy importante para los pobladores ya que cuenta con historia y una gran vista. Este lugar también cuenta con su propio museo en donde se puede observar su historia e imágenes de su desarrollo. Cabe mencionar que en este lugar es importante en el ámbito religioso debido a que es visitado por los peregrinos en Semana Santa y fechas religiosas.

Lamentablemente, no se ha llevado una buena gestión de seguridad turística, y este tema es muy conocido debido al accidente del 2017 el cual causó la muerte de personas. León y Contreras (2019) mencionan que

La Municipalidad del Rímac era la encargada de dar mantenimiento a la vía. Y esto es importante porque, en un recorrido por la vía sinuosa y empinada, se observó que a dos años de la tragedia aún no existen señaléticas de velocidad, de curvas peligrosas, ni tampoco se han construido muros contención para

evitar futuros accidentes. En el lugar solo hay una franja de barandas de palos azules de madera. (párr. 7)

Si bien el cerro San Cristóbal es un lugar turístico lleno de historia, en donde existe un valor para el país, se puede afirmar que también es un lugar en el que no existe seguridad, no solo con respecto a las vías de accesibilidad, sino también que afecta a la seguridad integral de cada persona y existe a su vez una escasez del cumplimiento de leyes con respecto transporte legal turístico.

Por otro lado, se puede mencionar que las autoridades se encuentran creando proyectos para su mejora, como el proyecto del teleférico el cual no se llegó a realizar. Pero esto es muestra de que se encuentran tomando interés para poder atraer a más visitantes al lugar. Al respecto Cerro San Cristóbal de colores: Municipalidad de Lima inicia remozamiento de viviendas (2020) menciona que “como parte del programa de recuperación integral de espacios públicos Limeños al Bicentenario, la Municipalidad de Lima inició actividades para recuperar, mejorar y potenciar el desarrollo turístico del Cerro San Cristóbal” (Párr. 1).

El programa “Recuperando el Cerro San Cristóbal” creado por la Municipalidad de Lima consta de pinturas murales los cuales tengan un valor paisajístico que sea transmitido a los visitantes y ciudadanos de la zona con la finalidad de poder recuperar el valor del Famoso Mirador Limeño.

Las propuestas de mejoras y acciones llevadas a cabo son importantes para mejorar la imagen de la zona y hacerla más atractiva a los ojos de los visitantes y demuestra que los visitantes son importantes y que se puede generar un desarrollo en la comunidad. Pero no se debe dejar de lado la gestión de la seguridad llevado a cabo por las autoridades municipales, así como la infraestructura de las vías, estos son factores de suma importancia para atraer el interés de las personas al lugar y que tengan las mejores percepciones con respecto a la seguridad.



### **III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El presente trabajo de investigación posee un diseño de investigación descriptiva ya que se describe las variables que se está estudiando. Al respecto la Universidad de Costa Rica (2017) sostiene que “La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar” (párr. 8). Esto quiere decir que el objetivo principal es describir la naturaleza de un segmento demográfico, observar y describir las circunstancias de la problemática.

Además, posee un tipo de investigación aplicada de enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal, porque la variable presente será estudiada en una sola ocasión y tiempo y ya que se ha realizado sin manipular intencionalmente las variables. Al respecto Kerlinger y Lee (2010) nos dicen que “la investigación no experimental es la búsqueda empírica y metódica en la que el científico no tiene control directo sobre las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables” (p. 504). En otras palabras, se habla de una variable a la cual no se le puede manipular, simplemente se puede describir.

Por otro lado, Arnau (1995) menciona que “el término diseño no experimental para denominar genéricamente a un grupo de métodos y técnicas de investigación diferentes de la estrategia experimental y cuasi-experimental” (p. 35). Es decir, que al utilizar este diseño no es posible la manipulación de la variable y al tener solo una variable se da a entender que esta es independiente.

### **3.2 Variables y operacionalización**

Teniendo como variable a la percepción de la seguridad turística Handszubh (2010) menciona “La percepción de la seguridad turística se constituye [...] debido a su participación en actividades vinculadas al entorno del mismo y las expectativas que puedan tener respecto al atractivo, siendo una percepción de calidad turística como resultado” (p.18). En tal caso vendría a ser las impresiones que genera esta actividad.

Con respecto a las dimensiones de la seguridad turística, Grünewald (2012) menciona existen las siguientes dimensiones de la seguridad turística en los ámbitos públicos, sociales, de informativa y de facilitación, en la recreación y eventos, vial y de transporte, de servicios turísticos, ambiental y médica. Sin embargo, se optó por no incluir esta última debido a que no cumple con las características propias del lugar de estudio. Ver anexo 1 Matriz de consistencia y anexo 2 Tabla de operalización.

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

Se eligió como población a los residentes de la ciudad de Lima, hombres y mujeres quienes hayan visitado el Cerro San Cristóbal al menos una vez en los últimos 5 años, no se cuenta con un rango de edad en específico ya que se encuentra enfocado a jóvenes y adultos.

Se determinó que el muestreo es probabilístico aleatorio estratificado. Según Otzen y Manterola (2017) menciona que “se define como estrato a los subgrupos de unidades de análisis que difieren en las características que van a ser analizadas. La base de la estratificación se basa en variable como edad, sexo, nivel socioeconómico, etc.” (párr. 6). Sostiene que en la aplicación del muestreo probabilístico estratificado tiene el objetivo de estudiar a un subgrupo dentro de una población. Ver anexo 3 Formula para determinar la muestra.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, siendo así el cuestionario el instrumento por el que se pudo recabar la información. Este instrumento se encuentra compuesto por datos personales del encuestado, 7 dimensiones y cada una de ellas posee 3 ítems. Ver anexo 4 Cuestionario.

Se utilizó la escala ordinal Tipo Likert, al respecto Matas (2018) menciona “Las llamadas escalas Likert son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional” (párr. 1). Donde los encuestados respondieron desde Totalmente de acuerdo a Totalmente en desacuerdo.

### **3.5 Procedimientos**

Dada las circunstancias que impiden el contacto directo entre personas el cuestionario fue diseñado de manera virtual, la cual fue publicado en distintas plataformas sociales con el fin de transmitirlo a una mayor cantidad de personas posibles de diferentes distritos de Lima. Para la realización del cuestionario se señaló ciertos criterios para que las personas pudiera responder, es por ello, que se insertó un filtro dentro del cuestionario para excluir a las personas que no hayan visitado el Cerro San Cristóbal en los últimos 5 años y así evitar que continúen respondiendo la encuesta. Este mismo programa permitió generar una base de datos de forma instantánea a medida que los participantes desarrollaban la encuesta, brindando así un mayor control con respecto a la cantidad de participaciones.

### **3.6 Método de Análisis de datos**

Una vez obtenidos los resultados se procedió a realizar una base de datos SPSS y generar los resultados tanto a nivel de indicadores, dimensiones y variable de la investigación, para ello se realizó el cálculo del análisis de consistencia interna Alfa de Cronbach. Cabe resaltar que con respecto a la medición de las dimensiones y variables se utilizó niveles ordinales alto, medio y bajo para poder analizar el nivel de percepción de los encuestados con respecto a la seguridad turística.

### **3.7 Aspectos éticos**

En el presente trabajo de investigación se hace justicia a los autores citados para enriquecer el conocimiento. Para poder respaldar el presente trabajo de investigación se adjuntará documentos tales como las validaciones de docentes vinculados al trabajo de investigación. Ver anexos 5 Validación del instrumento del docente Segovia Aranibar Elizabeth Luz, anexo 6 Validación del instrumento del Mg. Pozo Trigozo Lilian y anexo 7 Validación del instrumento del docente Zevallos Gallardo Verónica. Además, la declaración de autenticidad del asesor, declaratoria de originalidad y la autorización de publicación en repositorio institucional.

#### **IV. RESULTADOS**

#### 4.1 Datos de la muestra

La muestra fue conformada por 69 residentes limeños, se tuvo por requisito que hayan visitado el Cerro San Cristóbal en los últimos 5 años al menos una vez, así también como los datos de las personas en general, tales como la edad, sexo y lugar de residencia especificando los distritos de Lima.

##### 4.1.1 Números de visitas

Según la encuesta aplicada a las personas que visitaron el Cerro San Cristóbal, se obtuvo como resultado que el 78.3% ha visitado el lugar “De 1 a 2 veces” en los últimos 5 años, mientras que un 2.9% de los encuestados ha realizado la visita más “De 5 a más” veces en los últimos 5 años. En la siguiente tabla se puede observar el rango de visitas por persona.

Tabla N° 1  
*Números de vistas en los últimos 5 años*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 veces	54	78,3	78,3	78,3
	De 3 a 4 veces	13	18,8	18,8	97,1
	De 5 a más	2	2,9	2,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se puede observar que la gran mayoría solo ha visitado el Cerro San Cristóbal como máximo de 2 veces, se puede decir que los residentes de Lima acuden al lugar para conocerlo como un lugar con potencial turístico y no como un acto religioso o por costumbre y tradición.

##### 4.1.2 Edad

La encuesta se aplicó a jóvenes y adultos sin delimitar sus edades, en la siguiente tabla se puede observar el rango de edades que participaron de la encuesta obteniendo un 49.3% de encuestados “de 23 a 27 años”, por el contrario, se obtuvo un 5.8% de participantes “de 28 a 32 años”.

Tabla N° 2  
*Edad de los encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	De 18 a 22 años	22	31,9	31,9	31,9
	De 23 a 27 años	34	49,3	49,3	81,2
	De 28 a 32 años	4	5,8	5,8	87,0
	De 33 a 38 años	9	13,0	13,0	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se puede decir que el rango de edad final que se obtuvo fue de 18 a 38 años, jóvenes y adultos jóvenes, es un indicador de que los jóvenes y adultos jóvenes son los que han visitado el Cerro San Cristóbal en su mayoría. Así también, podemos observar que son estas personas quienes se encuentran con más predisposición a entrar a internet y se encuentran relacionadas con la tecnología.

#### 4.1.3 Sexo

Según la encuesta se obtuvo que un 65% de participantes que visitaron el Cerro San Cristóbal fue del sexo “femenino”, mientras que el 34% fue del sexo masculino.

Tabla N° 3  
Sexo de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	24	34,8	34,8	34,8
	Femenino	45	65,2	65,2	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Según estas cifras, la mayor parte de las visitas son realizadas por personas del sexo femenino, dando a entender que tienen mayor predisposición a realizar visitas al Cerro San Cristóbal y que puede considerarse que es un lugar seguro. Así también esto puede ser un indicador de que las mujeres están más dispuestas a participar en encuestas en línea.

#### 4.1.4 Lugar de residencia

La encuesta se dirigió a todos los residentes de Lima en sus distintos distritos. En la siguiente tabla se puede observar que un 15.9% de encuestados residen en el distrito de Los Olivos, un 14.5% del Callao y un 13.0% del distrito de San Martín de Porres.

Tabla N° 4  
*Lugar de residencia de los encuestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ancón	1	1,4	1,4	1,4
	Ate	1	1,4	1,4	2,9
	Chorrillos	1	1,4	1,4	4,3
	Comas	3	4,3	4,3	8,7
	El Agustino	7	10,1	10,1	18,8
	Independencia	3	4,3	4,3	23,2
	Lima	3	4,3	4,3	27,5
	Lince	1	1,4	1,4	29,0
	Los Olivos	11	15,9	15,9	44,9
	Lurigancho	41	1,4	1,4	46,4
	Pueblo Libre	1	1,4	1,4	47,8
	Puente piedra	1	1,4	1,4	49,3
	Rímac	5	7,2	7,2	56,5
	San Isidro	2	2,9	2,9	59,4
	San Juan de Lurigancho	5	7,2	7,2	66,7
	San Martín de Porres	9	13,0	13,0	79,7
	Santa Anita	2	2,9	2,9	82,6
	Santiago de Surco	1	1,4	1,4	84,1
	Villa el Salvador	1	1,4	1,4	85,5
	Callao	10	14,5	14,5	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se puede deducir que los visitantes del Cerro San Cristóbal provienen de los distritos cercanos en su mayoría, por otro lado, se observa que una gran parte provienen del Callao, lugar que se encuentra más alejado. Con respecto a los distritos cercanos se puede reflejar una tendencia continua de visita al lugar ya que se practica la peregrinación como costumbre.

## 4.2 Seguridad pública

Cuando se habla de seguridad pública nos referimos a las acciones que se realiza para proteger la integridad de las personas en un lugar, en este caso si existe presencia policial, serenos, adecuación del lugar para que los visitantes, e incluso ciudadanos que viven ahí, se sientan protegidos.

### 4.2.1 Antecedentes de delincuencia directa o indirecta

La percepción de la seguridad de un lugar puede ser resultado de un hecho violento directamente a la persona o puede ser resultado de un hecho que le sucedió a otra persona. Según la encuesta realizada, se obtuvo que un 34.8% se encuentra "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" en cuanto a si el Cerro San Cristóbal es un lugar al



que se puede acudir en el momento que se desee, mientras que el 25% manifestó estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 5  
*Se puede acudir en el momento deseado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,7	8,7	8,7
	En desacuerdo	7	10,1	10,1	18,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	34,8	34,8	53,6
	De acuerdo	15	21,7	21,7	75,4
	Totalmente de acuerdo	17	24,6	24,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se aprecia que la mayoría de las personas encuestadas no tienen conocimientos acerca de si se puede visitar el Cerro San Cristóbal en cualquier momento día. Esto puede ser porque es usual que los visitantes acudan durante el día y no de noche. Sin embargo, un importante número de encuestados indicó que sí se puede visitar en el momento en que deseen dando a entender que no han tenido malas experiencias, por lo que consideran que no hay ningún peligro latente en el área.

#### 4.2.2 Presencia de seguridad policial

La presencia de efectivos de la policía y serenos garantizan el orden y seguridad en un lugar, brindando mayor percepción de seguridad. Según la encuesta realizada, se obtuvo que un 33.3% se encuentra “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” acerca de si se sienten seguros por la presencia del patrullaje de los serenos y policías en el Cerro San Cristóbal. Por otro lado, un 11,6% indicó que están totalmente de acuerdo.

Tabla N° 6  
*Seguridad ante la presencia del patrullaje*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	11,6	11,6	11,6
	En desacuerdo	19	27,5	27,5	39,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	33,3	33,3	72,5
	De acuerdo	11	15,9	15,9	88,4
	Totalmente de acuerdo	8	11,6	11,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se aprecia que, del total de visitantes encuestados, la mayoría ha mostrado desconocimiento acerca de si se sienten seguros por la presencia del patrullaje de serenos y policías en el Cerro San Cristóbal, lo que muestra que en realidad no se sienten muy confiados a pesar de que haya policías en la zona. Mientras que, un grupo se siente seguro con la presencia de los efectivos de seguridad.

### 4.2.3 Alumbrado público

La implementación de postes luz se encarga de la iluminación en los lugares públicos, este proporciona la visibilidad necesaria y además crea la sensación de seguridad. Según la encuesta realizada, se obtuvo que un 40.6% se encuentra “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” sobre si el cerro San Cristóbal cuenta con suficientes postes de alumbrado público. Mientras que el 5,8% señaló estar totalmente de acuerdo. En la tabla a continuación podremos observar si los visitantes están o no de acuerdo con respecto a esto.

Tabla N° 7  
*Cuenta con suficientes postes de alumbrado público*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,7	8,7	8,7
	En desacuerdo	15	21,7	21,7	30,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	40,6	40,6	71,0
	De acuerdo	16	23,2	23,2	94,2
	Totalmente de acuerdo	4	5,8	5,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Del total de visitantes encuestados, la mayoría ha indicado no tener conocimiento sobre si el Cerro San Cristóbal cuenta con suficientes postes de alumbrado público, lo que hace dudar si existe la cantidad necesaria o que en este caso las visitas no se realizaron usualmente por la noche de modo que pudieran percatarse de los postes de alumbrado público. Por otro lado, un grupo de encuestados manifestó que están totalmente de acuerdo, por lo tanto, consideran que sí hay suficientes postes de alumbrado público y está bien iluminado.

#### 4.2.4 Seguridad pública

Con respecto a la dimensión de seguridad pública se obtuvo como resultado un nivel “medio” de 56.5% y un nivel “bajo” del 43.5% del total de los encuestados. Como se puede observar en la tabla, no se encuentra el nivel alto con respecto a esta dimensión.

Tabla N° 8  
*Seguridad Pública*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	43,5	43,5	43,5
	Medio	39	56,5	56,5	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

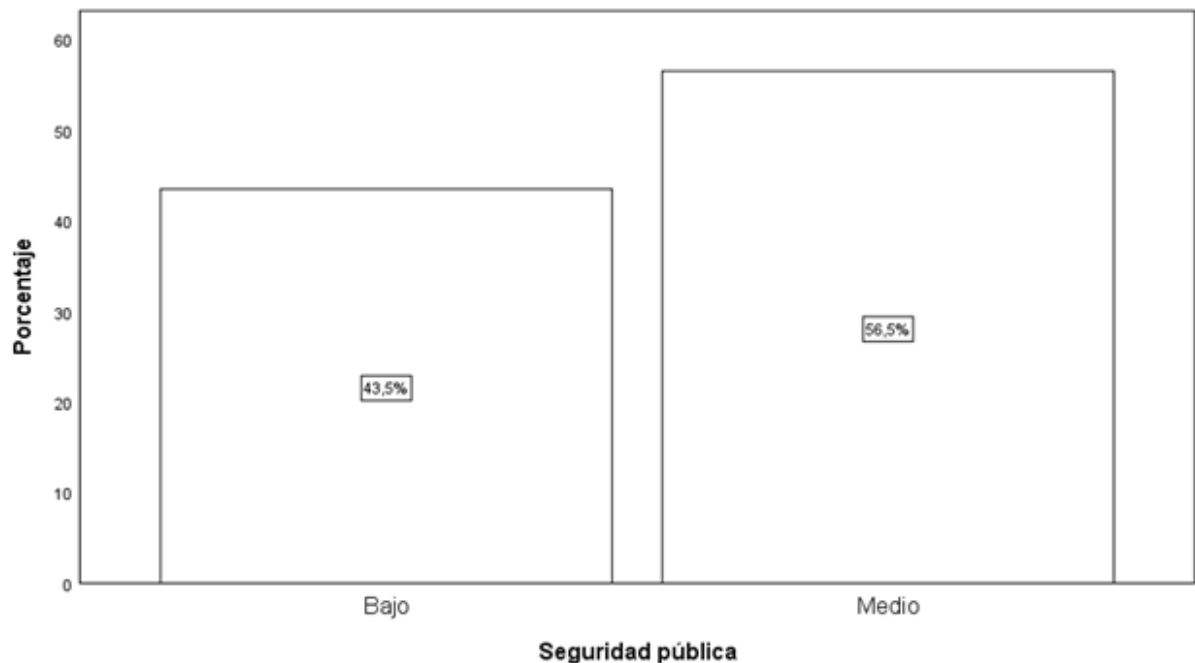


Figura N° 1  
*Seguridad pública*

Se puede deducir, entonces que existe un nivel medio con respecto a la percepción de la seguridad pública, el cual no se encuentra tan distante del nivel bajo como percepción, dando a conocer que es posible que no exista una buena gestión de

seguridad según las impresiones de los encuestados, dado que solo es visible el nivel medio y bajo.

### 4.3 Seguridad social

Este tipo de seguridad es un ámbito más amplio, ya que trata acerca de los acontecimientos que se da en un lugar, tales como protestas, conflictos sociales, entre otros, los cuales impiden que las personas puedan realizar una visita a un lugar en específico.

#### 4.3.1 Medios de comunicación

Canales de información, los cuales transmiten noticias, mensajes que tienen el poder de influenciar las percepciones con respecto, en este caso, a un lugar. y que ahora gracias al avance de la tecnología, están al alcance de casi todas las personas. Según la encuesta realizada, se obtuvo que un 34.8% se encuentra "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" sobre si los medios de comunicación proyectan una imagen positiva sobre el Cerro San Cristóbal. Por otro lado, el 7,2% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 9  
*Los medios de comunicación proyectan una imagen positiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	13,0	13,0	13,0
	En desacuerdo	16	23,2	23,2	36,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	34,8	34,8	71,0
	De acuerdo	15	21,7	21,7	92,8
	Totalmente de acuerdo	5	7,2	7,2	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se aprecia que la mayoría de las personas encuestadas ha mostrado desconocimiento acerca de si los medios de comunicación al proyectar una imagen positiva sobre el cerro San Cristóbal, mientras que un grupo menor indicó que están totalmente de acuerdo, por lo que la prensa ha ayudado a mejorar la imagen y reputación del cerro San Cristóbal. Sin embargo, analizando los resultados podemos observar que tiene una cierta inclinación hacia los encuestados que se encuentran en

total desacuerdo con respecto a la imagen positiva transmitida, dando a entender que puede ser una imagen negativa la que se encuentren proyectando.

### 4.3.2 La imagen previa a la visita

La imagen previa se refiere a la percepción y expectativas que tiene una persona antes de visitar un lugar. Lo que espera encontrar y ver al llegar, es decir, las expectativas. Según la encuesta realizada, se obtuvo que el 37.7% se encuentra “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” sobre si tienen una imagen positiva del Cerro San Cristóbal. Mientras que el 17,4% manifestó estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 10  
*Imagen positiva del lugar previa a la visita*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
	En desacuerdo	9	13,0	13,0	18,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	37,7	37,7	56,5
	De acuerdo	18	26,1	26,1	82,6
	Totalmente de acuerdo	12	17,4	17,4	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se aprecia que la mayoría de las personas encuestadas ha mostrado desconocimiento acerca de si tienen imagen positiva sobre el Cerro San Cristóbal, lo que muestra que no están seguros si es un lugar confiable y seguro para visitar. Por otro lado, un grupo señaló que están totalmente de acuerdo. Por tanto, la imagen y percepción que tienen del Cerro san Cristóbal es buena y positiva.

### 4.3.3 Interés de las autoridades por la zona

Se refiere a la gestión que las autoridades realizan en un lugar para mejorarlo, hacerlo más vistoso y atractivo para los visitantes. Según la encuesta realizada, se obtuvo que el 39.1% se encuentra “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” acerca de si las autoridades trabajan adecuadamente en la protección del Cerro San Cristóbal, por otro lado, el 5,8% indicó estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 11  
*Las autoridades trabajan adecuadamente en la protección del lugar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	11,6	11,6	11,6
	En desacuerdo	22	31,9	31,9	43,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	39,1	39,1	82,6
	De acuerdo	8	11,6	11,6	94,2
	Totalmente de acuerdo	4	5,8	5,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se aprecia que la mayoría de las personas encuestadas ha mostrado desconocimiento acerca de si las autoridades trabajan arduamente en la protección del Cerro San Cristóbal, lo cual manifiesta que la labor que se encuentran realizado no es notable ni percibida por los visitantes. Mientras que un pequeño grupo señaló que está totalmente de acuerdo, por lo que consideran que se está realizando una buena labor y se está protegiendo al cerro San Cristóbal.

#### 4.3.4 Percepción social

Se hace referencia entonces, a la imagen o percepción que tienen los visitantes a través de los medios de comunicación. Mediante la encuesta se obtuvo un nivel “medio” con un 56.5% con respecto a la percepción de la seguridad social, por otro lado, se obtuvo un nivel “alto” con un 14.5%.

Tabla N° 12  
*Seguridad social*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	29,0	29,0	29,0
	Medio	39	56,5	56,5	85,5
	Alto	10	14,5	14,5	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

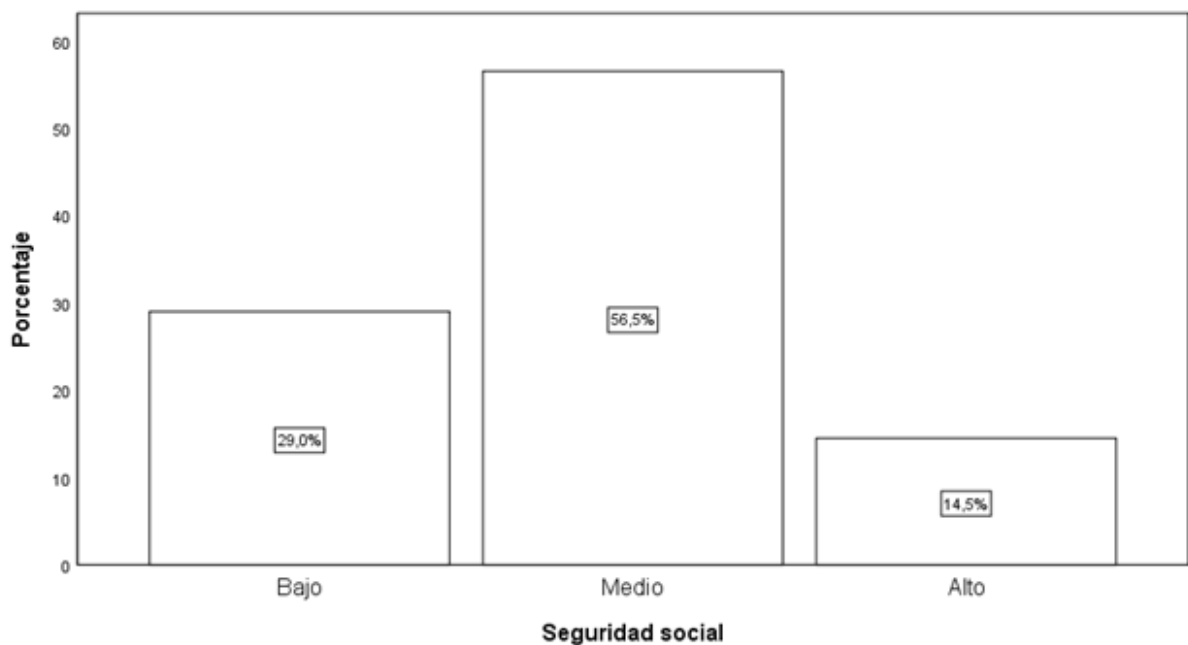


Figura N° 2  
Seguridad social

Se puede deducir que se tiene un nivel medio con respecto a la percepción de la seguridad social, esto indica que la imagen que se tiene tiende a ser neutra o un indicador de las acciones ejercidas por las autoridades para con el lugar no son los suficiente para para aumentar el índice de nivel de percepción positiva del Cerro San Cristóbal.

#### 4.4 Seguridad informativa y de facilitación

El sistema de información es relevante en una zona que busca atraer visitantes y turistas ya que facilitan el desplazamiento dentro del lugar logrando que los visitantes se sientan más cómodos y se ubiquen con mayor facilidad dentro de la zona.

##### 4.4.1 Información

La información brindada en una zona que busca atraer turistas debe ser adecuada ya que esto va a permitir que el turista entienda y valore más el lugar visitado. Según la encuesta realizada se obtuvo que un 39.1% se encuentra “ni de

acuerdo ni en desacuerdo” acerca de la existencia de paneles informativos. Mientras que un 2.9% se encuentra “totalmente de acuerdo”, asegurando tal existencia.

Tabla N°13  
*Cuenta con suficientes paneles informativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
	En desacuerdo	23	33,3	33,3	39,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	39,1	39,1	78,3
	De acuerdo	13	18,8	18,8	97,1
	Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se aprecia que, de la totalidad de los encuestados, la mayoría de los visitantes indicaron que no tienen conocimiento sobre si hay o no paneles informativos, lo que da entender que los visitantes no obtienen la información adecuada del lugar por lo que tampoco van a valorar el recurso. Por otro lado, un grupo reducido indicó estar totalmente de acuerdo, es decir que, si existen suficientes paneles informativos, pero tal vez no son tan atractivos como para llamar la atención.

#### 4.4.2 Calidad de información en el museo

Cuando se habla de calidad de información, se refiere a que la información que se brinda sea verídica, confiable y entendible. Según la encuesta realizada se obtuvo que un 49.3% se encuentra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” sobre si el personal de atención en el museo se encuentra informado y capacitados. Mientras que un 8.7% se encuentra “totalmente de acuerdo”. En la siguiente tabla podremos observar cómo los ciudadanos, de acuerdo a su visita que realizaron en el museo, indican si el personal se encuentra o no capacitado y bien informado.

Tabla N° 14  
*El personal del museo se encuentra capacitado e informado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	5	7,2	7,2	8,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	49,3	49,3	58,0



De acuerdo	23	33,3	33,3	91,3
Totalmente de acuerdo	6	8,7	8,7	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Se aprecia que, de la totalidad de encuestados, la gran mayoría de los visitantes indicaron que no tienen conocimiento acerca si el personal está bien capacitado e informado, por lo que quizás se sientan insatisfechos con la información brindada. Por otro lado, un grupo reducido indicó estar de acuerdo con que el personal si está bien capacitado e informado.

#### 4.4.3 Señalización

Una forma de guía básica el cual es primordial en cualquier lugar ya que esto va a garantizar la seguridad, no solo de los turistas, también de los propios residentes del Cerro San Cristóbal, así como también evitar accidentes. Según la encuesta realizada se obtuvo que un 39.2% se encuentra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” acerca de la existencia de señalizaciones durante el trayecto a la cruz. Mientras que un 21.1% se encuentra “totalmente de acuerdo”. En la siguiente tabla podremos observar cómo los ciudadanos, de acuerdo al trayecto que realizaron, indican si existen suficientes señalizaciones.

Tabla N° 15

*Cuenta con suficientes señalizaciones durante el trayecto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	10,1	10,1	10,1
	En desacuerdo	13	18,8	18,8	29,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	39,1	39,1	68,1
	De acuerdo	15	21,7	21,7	89,9
	Totalmente de acuerdo	7	10,1	10,1	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se puede observar que, de la totalidad de encuestados, la gran mayoría indicó que no tienen conocimiento acerca si existen suficientes señalizaciones, lo que da a entender que las señalizaciones no son suficientes durante el trayecto. Sin embargo, un grupo reducido indicó que está de acuerdo que si hay señalizaciones en todo el trayecto.

#### 4.4.4 Seguridad informativa y de facilitación

Como se pudo observar, esta dimensión se refiere en su información que el visitante recibe durante el trayecto en el cerro San Cristóbal y en el museo. Se obtuvo como resultado de la encuesta un 17.4% en el nivel “alto”, un 59.4% en un nivel “medio” y un 23,3% en el nivel “bajo”.

Tabla N° 16  
*Seguridad Informativa y de facilitación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	23,2	23,2	23,2
	Medio	41	59,4	59,4	82,6
	Alto	12	17,4	17,4	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

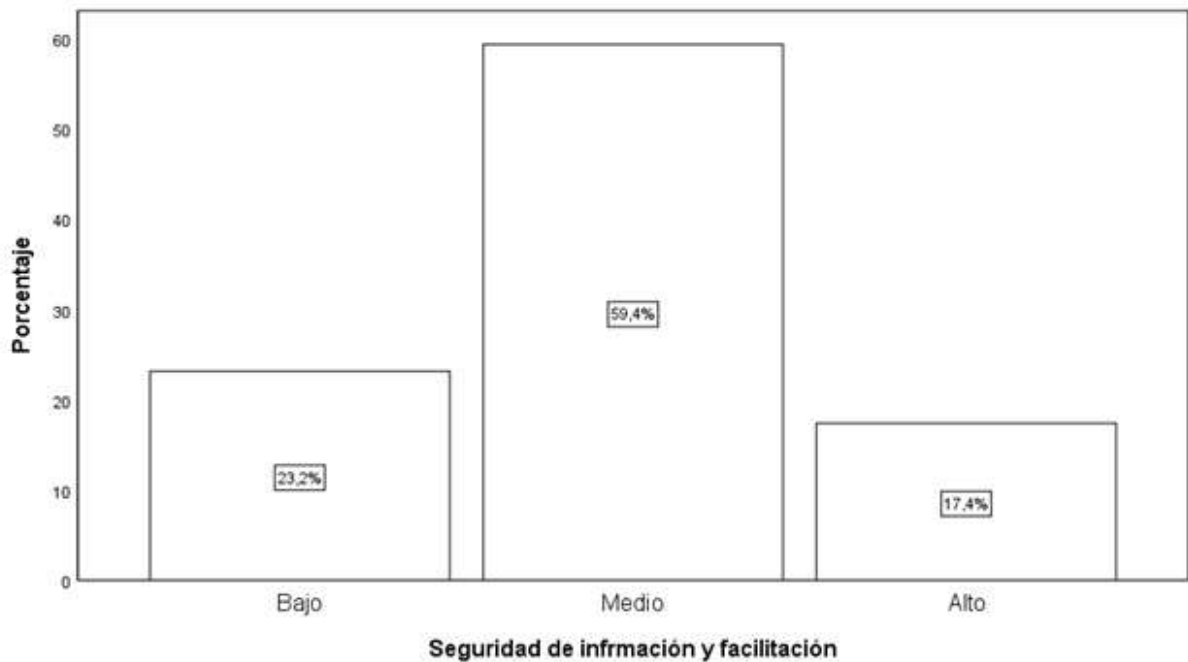


Figura N° 3  
*Seguridad informativa y de facilitación*

El nivel de percepción que se obtuvo con respecto a la seguridad de información y de facilitación fue medio, se deduce que no existe suficiente información que se

brinde, o que simplemente esta no es muy atractiva como para llamar la atención de los visitantes, por ende, no se logra el objetivo el cual es darle valor a un lugar.

#### 4.5 Seguridad en la recreación y eventos

Bajo este sistema se vela por la seguridad y protección del visitante al momento de realizar actividades y eventos donde se aglomera gran cantidad de personas, teniendo en cuenta el espacio de la zona, su infraestructura, ubicación, entre otros aspectos. Cabe mencionar que los indicadores hacen referencia a las motivaciones que impulsan a las personas a visitar el Cerro San Cristóbal.

##### 4.5.1 Religión

Las personas mayormente asisten a lugares donde se realizan festividades y desfiles religiosos como manera de adoración a sus dioses, santos, entre otros. De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que un 36.2% se encuentra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” sobre si los eventos religiosos se desarrollan de manera segura. Mientras que un 7.2% se encuentra “totalmente de acuerdo”. En la siguiente tabla podremos observar cómo los ciudadanos, de acuerdo a su participación en dichos eventos religiosos, indican si existen suficientes señalizaciones.

Tabla N° 17

*Los eventos religiosos se dan de manera segura*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	10,1	10,1	10,1
	En desacuerdo	13	18,8	18,8	29,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	36,2	36,2	65,2
	De acuerdo	19	27,5	27,5	92,8
	Totalmente de acuerdo	5	7,2	7,2	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se puede observar que, de la totalidad de los encuestados, la gran mayoría le es indiferente o no saben respecto a si dichos eventos son seguros o no, consecuencia tal vez, de no haber ocurrido ningún hecho que haya impactado la visita de manera negativa. Sin embargo, un grupo minoritario señaló que están totalmente de acuerdo por lo que los eventos si se desarrollan de manera segura.

### 4.5.2 Deportes

Otras de las motivaciones para la visita al Cerro San Cristóbal es el deporte, el ciclismo, en este caso, impulsado por el tipo de lugar que es. Según la encuesta realizada se obtuvo que un 33.3% se encuentra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” respecto a que si las vías del Cerro San Cristóbal son amplias para practicar ciclismo. Mientras que un 7.2% se encuentra “totalmente de acuerdo”. En la siguiente tabla podremos observar cómo los ciudadanos indican si las vías son amplias y seguras para practicar ciclismo.

Tabla N°18

*Las vías permiten practicar ciclismo de manera segura*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	23,2	23,2	23,2
	En desacuerdo	16	23,2	23,2	46,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	33,3	33,3	79,7
	De acuerdo	9	13,0	13,0	92,8
	Totalmente de acuerdo	5	7,2	7,2	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se aprecia que, del total de encuestados, un gran número de visitantes se muestran indiferentes o desconocen respecto a si las vías son amplias y seguras para practicar ciclismo. Así también, se puede observar que el resultado tiene una cierta inclinación. con respecto a que los visitantes no se encuentran de acuerdo con que las vías sean seguras para la práctica de este deporte. Sin embargo, un grupo minoritario, en especial personas deportistas, indicaron que las vías si se encuentran en óptimas condiciones para practicar dicho deporte.

### 4.5.3 Visita al museo

El museo uno de los motivos que impulsan a los visitantes a acudir al Cerro San Cristóbal, para ello consideramos el estado de la infraestructura del lugar. De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que un 43.5% se encuentra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” respecto a que el museo del Cerro San Cristóbal cuenta con buena infraestructura. Mientras que un 5.8% se encuentra “totalmente desacuerdo”. En la

siguiente tabla podremos observar cómo los ciudadanos indican si el museo tiene buena infraestructura.

Tabla N°19

*El museo cuenta con una buena infraestructura*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
	En desacuerdo	11	15,9	15,9	21,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	43,5	43,5	65,2
	De acuerdo	17	24,6	24,6	89,9
	Totalmente de acuerdo	7	10,1	10,1	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Del total de encuestados, la gran mayoría de los visitantes se muestran indiferentes acerca de la infraestructura del museo, dando a entender que si existe una buena infraestructura. Por otro lado, un grupo pequeño de personas indicaron que el museo se encuentra en malas condiciones, lo que quiere decir que existen aspectos por mejorar.

#### 4.5.4 Seguridad de la recreación y eventos

Con respecto a las motivaciones que los visitantes tienen para acudir al Cerro San Cristóbal y a la seguridad que se brinda, se obtuvo que el 53.6% tiene un nivel “medio”, el 30.4% tiene un nivel “bajo” y el 15.9% presenta un nivel “alto” con respecto a la percepción de la seguridad de la recreación y eventos.

Tabla N° 20

*Seguridad de la recreación y eventos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	30,4	30,4	30,4
	Medio	37	53,6	53,6	84,1
	Alto	11	15,9	15,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

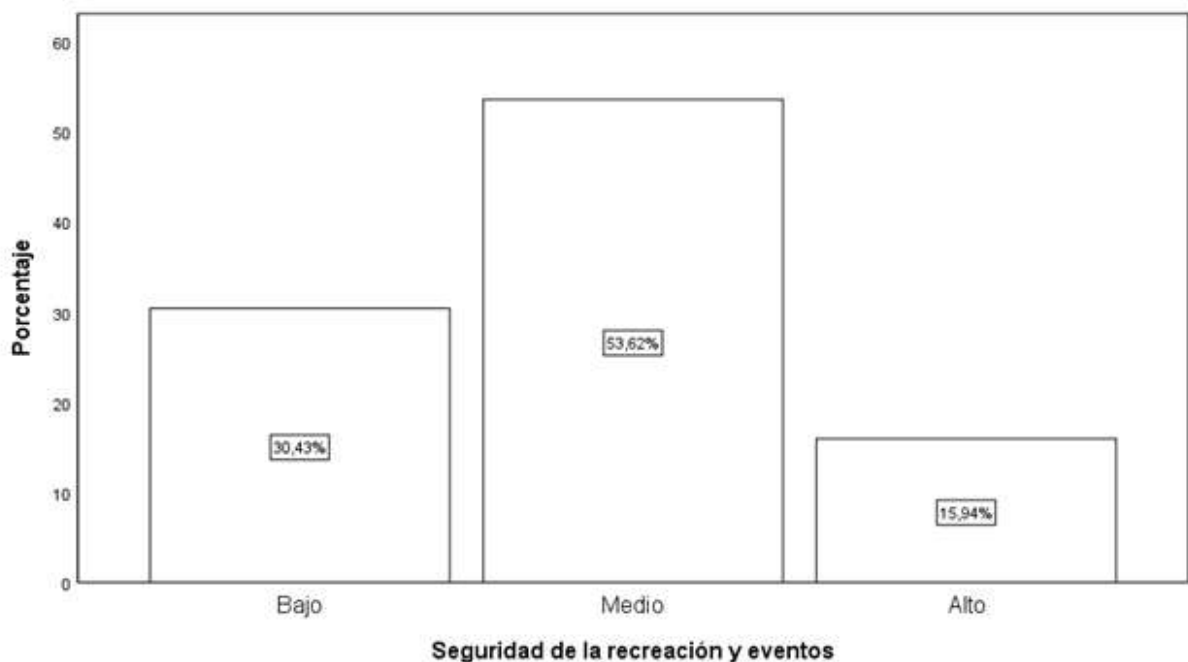


Figura N° 4  
*Seguridad de la recreación y eventos*

Se puede deducir entonces que existe un nivel medio con respecto a la percepción de seguridad de la recreación y eventos que se realizan en el Cerro San Cristóbal, la cual tiene una leve inclinación hacia el nivel bajo, dando así, a entender que no existen suficientes acciones que permitan que las personas se sientan seguras en estos eventos.

#### **4.6 Seguridad vial y de transportes**

En el ámbito turístico la seguridad vial cumple una función importante, ya que se trata de la accesibilidad que se tiene para llegar al lugar y las buenas medidas que tomen las autoridades para facilitar la llegada de turistas. Las vías deben cumplir con las medidas de seguridad para poder evitar accidentes que causen accidentes.

##### **4.6.1 Estado de las vías de accesibilidad**

La condición de las vías de accesibilidad a un lugar influye también en la motivación para visitar el lugar. Según la encuesta realizada se tiene un 33.3% que indica “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, por el contrario, el 8.7% en el nivel “en

desacuerdo” que no comparten la misma opinión de las demás personas. En la tabla a continuación podremos observar si los visitantes están acuerdo o no.

Tabla N° 21  
*Las vías de acceso se encuentran en buenas condiciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,7	8,7	8,7
	En desacuerdo	21	30,4	30,4	39,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	33,3	33,3	72,5
	De acuerdo	13	18,8	18,8	91,3
	Totalmente de acuerdo	6	8,7	8,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

En la tabla se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas no saben si se encuentran en buenas condiciones las vías ya que cada persona lo ve de diferente perspectiva, sin embargo, los resultados tienen una mayor inclinación indicando que las vías de acceso no se encuentran en buenas condiciones siendo así peligrosas y que pueden ocasionar accidentes.

#### 4.6.2 Estado de la infraestructura

Debe estar en buenas condiciones las carreteras y pistas donde permite el desplazamiento de los vehículos de manera segura. Según la encuesta realizada tenemos que el 31.9% en el nivel ni “de acuerdo ni en desacuerdo” la persona tiene un desconocimiento de las curvas de las vías del Cerro San Cristóbal si son seguras y el 8.7% está “de acuerdo” que las curvas no son peligrosas. En la tabla a continuación podremos observar si están de acuerdo o no.

Tabla N° 22  
*Las curvas de las vías no son peligrosas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	22	31,9	31,9	31,9
	En desacuerdo	13	18,8	18,8	50,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	31,9	31,9	82,6
	De acuerdo	6	8,7	8,7	91,3
	Totalmente de acuerdo	6	8,7	8,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas no saben si es algo peligroso o no, debido que no tienen un conocimiento real por que puede ser la primera vez que visitan, como también se puede observar que hay personas que están en desacuerdo, quienes aseguran que las curvas son peligrosas, este aspecto influye, también, la falta de señalización.

#### 4.6.3 Control de tránsito

Se deben encontrar durante el trayecto de las pistas con semáforos, marcas, señalizaciones, como también que hagan un control por parte de vehículos por parte de los oficiales con respecto a la velocidad del tránsito de automóviles. Según la encuesta realizada tenemos que el 29.0% en el nivel “ni de acuerdo ni en desacuerdo” que no tienen un conocimiento si existe un control en el trayecto hacia el Cerro San Cristóbal y que un 5.8% “totalmente de acuerdo” donde afirman que si hay un control de velocidad durante el trayecto. En la tabla a continuación podremos ver observar si están de acuerdo o no.

Tabla N° 23

*Existe un control de velocidad durante el trayecto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	17,4	17,4	17,4
	En desacuerdo	18	26,1	26,1	43,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	29,0	29,0	72,5
	De acuerdo	15	21,7	21,7	94,2
	Totalmente de acuerdo	4	5,8	5,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se puede observar que la mayoría de personas encuestadas se encuentran indiferentes con respecto al control de velocidad en trayecto al Cerro San Cristóbal, este resultado obtuvo una leve inclinación que indica que los encuestados consideran no existe un control de velocidad, el cual necesita una mejora para evitar accidentes.

#### 4.6.4 Seguridad vial y de transporte



Se refiere a las condiciones que debe cumplir las vías para que se pueden desplazar de manera segura, al respecto, se obtuvo un resultado con el 52.2% en el nivel “medio” y un 8.7.5% en el nivel “alto” con respecto a la percepción de la seguridad vial y de transporte.

Tabla N° 24  
Seguridad vial y de transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	39,1	39,1	39,1
	Medio	36	52,2	52,2	91,3
	Alto	6	8,7	8,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

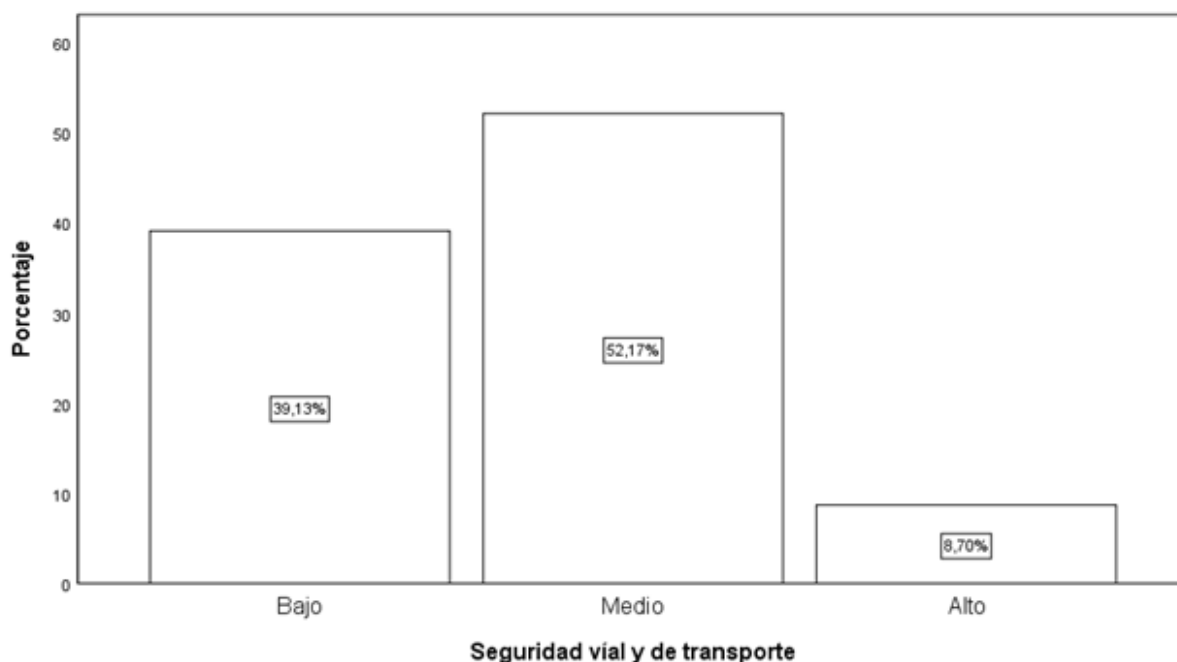


Figura N° 5  
Seguridad vial y de transporte

Los resultados obtenidos muestran que existe un nivel medio con respecto a la percepción de la seguridad vial y de transporte con una inclinación al nivel bajo.

Indicando que la gestión con respecto a esta dimensión no es suficiente, provocando que los visitantes opten por visitar zonas más seguras y accesibles.

#### 4.7 Seguridad de servicios turísticos

En toda actividad turística se encuentran también sus servicios, los cuales deben contar con la calidad adecuada para satisfacer las expectativas de los visitantes y generar una percepción positiva del lugar, motivando su regreso o recomendaciones a terceras personas.

##### 4.7.1 Servicios de alimentos

Servicios que ofrecen alimentación y que deben contar con políticas y condiciones seguras que sean de calidad. Según la encuesta realizada tenemos que el 34.8% en el nivel “ni de acuerdo ni en desacuerdo” no tienen conocimiento si existe servicios de alimentación de buena calidad y que un 5.8% está “totalmente de acuerdo” donde afirman que si existe servicio de buena calidad.

Tabla N° 25  
*Existe servicios de alimentación de buena calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	14,5	14,5	14,5
	En desacuerdo	17	24,6	24,6	39,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	34,8	34,8	73,9
	De acuerdo	14	20,3	20,3	94,2
	Totalmente de acuerdo	4	5,8	5,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se puede deducir que existe una gran inclinación de los resultados que indican que no existe servicios de alimentación de buena calidad en el Cerro San Cristóbal. Por otro lado, se observa que el servicio de la alimentación es la adecuada por ser un lugar pequeño el cual cuenta con insumos básicos ofrecer a los visitantes.

##### 4.7.2 Servicios de transporte

Es necesario que los transportistas cuenten con la documentación adecuada, respeten el número de pasajeros por automóvil, sobretodo, que los vehículos se

encuentren en buenas condiciones. Según la encuesta realizada tenemos que el 36.2% en el nivel “ni de acuerdo ni en desacuerdo” que las personas tienen un desconocimiento si son seguras o no la movilidad y un 4.3% está “totalmente de acuerdo” que la movilidad si brinda una seguridad adecuada. En la tabla a continuación podremos observar si están de acuerdo o no.

Tabla N° 26  
*La movilidad brinda una seguridad adecuada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	14,5	14,5	14,5
	En desacuerdo	17	24,6	24,6	39,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	36,2	36,2	75,4
	De acuerdo	14	20,3	20,3	95,7
	Totalmente de acuerdo	3	4,3	4,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Se puede percibir, mediante los resultados que gran porcentaje de encuestados no se encuentra de acuerdo con respecto a la seguridad que brinda los medios de transporte al Cerro San Cristóbal, el cual podría tener como consecuencia la falta de confianza al visitar la zona. Por otro lado, los encuestados afirman que de hecho si existe seguridad en el transporte, esto se debe dar por que los visitantes se informan de la movilidad antes de contratarla.

#### **4.7.3 Agencias turísticas**

Los city tours que se dan por el centro de la ciudad son las más conocidas y difundidas tanto para el turista extranjero, como para el nacional y regional. Según la encuesta realizada tenemos que el 40.6% en el nivel” ni de acuerdo ni en desacuerdo” y un 7.2%” totalmente en desacuerdo” que las agencias no brindan una seguridad adecuada al visitante. En la tabla a continuación podremos observar si están de acuerdo o no.

Tabla N° 27  
*Las agencias de viajes se preocupan por la seguridad del visitante*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,2	7,2	7,2

En desacuerdo	13	18,8	18,8	26,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	40,6	40,6	66,7
De acuerdo	17	24,6	24,6	91,3
Totalmente de acuerdo	6	8,7	8,7	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Se puede observar que la mayoría de personas encuestadas ha mostrado desconocimiento acerca de las agencias turísticas con destino al Cerro San Cristóbal y así también hay personas que afirman que las agencias de viajes no son seguras, quizá porque han tenido la oportunidad de viajar con estas agencias donde no se ha percibido la seguridad y preocupación por el turista.

#### 4.7.4 Seguridad de servicios turísticos

Servicios en general que interviene en la realización de la visita al Cerro San Cristóbal. Se obtuvo como resultado que un 49.3% en un nivel “medio” y un 18.8% en un nivel “alto” con respecto a la percepción de la seguridad de servicios turísticos en el Cerro San Cristóbal.

Tabla N° 28  
*Seguridad de servicios turísticos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	31,9	31,9	31,9
	Medio	34	49,3	49,3	81,2
	Alto	13	18,8	18,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

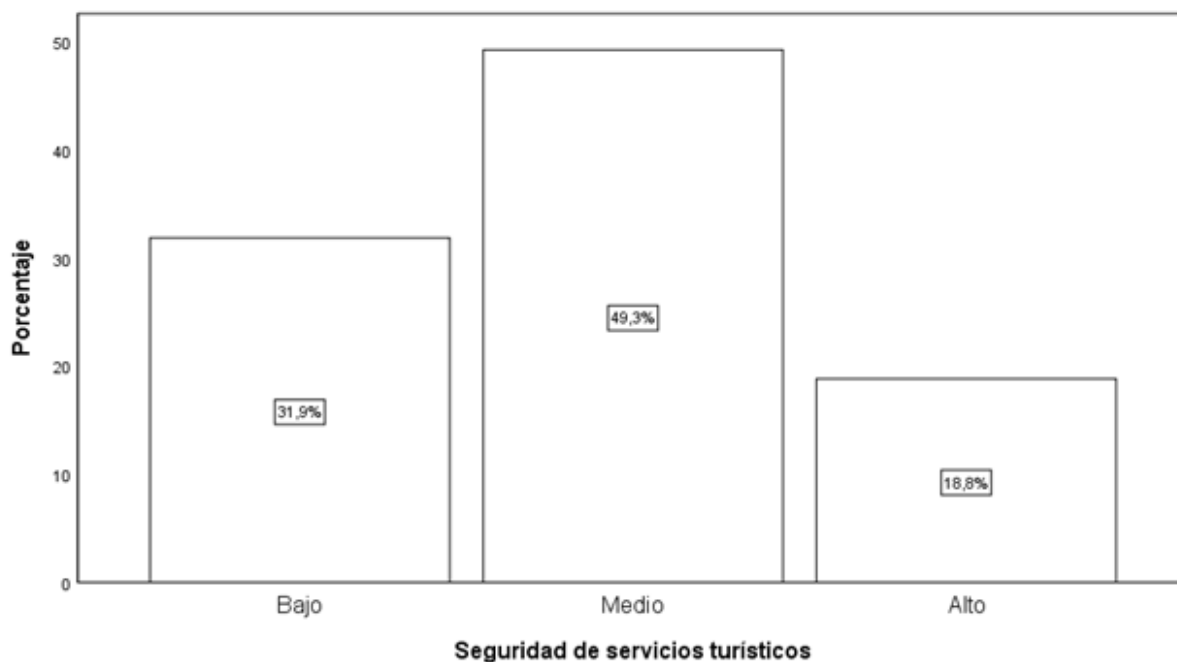


Figura N° 6  
*Seguridad de servicios turísticos*

Se obtuvo como resultado un nivel medio de percepción con respecto a la seguridad de servicios turísticos. en este aspecto puede ser a causa de que los visitantes no contratan empresas formales exactamente, ya que son ellos los encargados de brindar seguridad a todos los turistas. Por otro lado, el servicio de alimentación fue un factor relevante para el resultado, ya que se demostró que una gran parte no se encuentra satisfecho al respecto.

#### **4.8 Seguridad ambiental**

Se refiere al estado de conservación del entorno en el que se lleva a cabo las visitas, referidos a los cuidados y mantenimientos que esto deben tener para su conservación. Así mismo, se habla de la seguridad en caso de un desastre natural y la percepción de eficacia para la protección de los visitantes.

##### **4.8.1 Gestión de residuos sólidos**

Consta de las acciones que se realiza con el fin de proteger el medio ambiente y por ende a los visitantes y ciudadanos del mismo lugar. Según la encuesta realizada

tenemos que el 37.7% se encuentra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con respecto a la existencia de contenedores de residuos sólidos en puntos estratégicos en el Cerro San Cristóbal, por el contrario, se tiene a un 7.2% que se encuentra “totalmente de acuerdo” con su existencia, como se puede observar a continuación.

Tabla N° 29

*Existe contenedores de residuos sólidos en puntos estratégicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	13,0	13,0	13,0
	En desacuerdo	16	23,2	23,2	36,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	37,7	37,7	73,9
	De acuerdo	13	18,8	18,8	92,8
	Totalmente de acuerdo	5	7,2	7,2	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Este resultado que indica que gran parte de los encuestados no se han percatado de la existencia de los contenedores de residuos sólidos, esto pudo haber sido consecuencia de que estos no se encuentran en un lugar visible para los visitantes o que no existan suficientes contenedores.

#### **4.8.2 Desastres naturales**

Se refiere, en su mayoría, a los movimientos sísmicos que son usuales en este lugar y para percepción de la seguridad con respecto a las medidas tomadas en dicho caso. Según la encuesta se tiene que el 30.4% de los encuestados indican que están “Totalmente en desacuerdo” con respecto a que el Cerro San Cristóbal sea un lugar seguro en caso de un desastre natural, mientras que un 10.1% se encuentran “Totalmente de acuerdo”.

Tabla N° 30

*Lugar seguro en caso de algún desastre natural*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	30,4	30,4	30,4
	En desacuerdo	18	26,1	26,1	56,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	20,3	20,3	76,8
	De acuerdo	9	13,0	13,0	89,9

Totalmente de acuerdo	7	10,1	10,1	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Este resultado indica que la mayor parte de las personas encuestadas no se sienten seguros en caso de un desastre natural, esto debido a su infraestructura ya que todo se encuentra construido en un cerro y por consecuencia se tiene un espacio reducido, claro existen medidas de seguridad que se pueden implementar, por otro existe un mínimo grupo que expresa que el lugar si cumple con medidas de seguridad.

#### 4.8.3 Áreas de la zona en buen estado

Hace referencia al cuidado del entorno y a que tan limpio se encuentra, ya que este aspecto influye en los turistas al momento de elegir un lugar para visitar. Según la encuesta se obtuvo un 34.8% de los encuestados que indican que se encuentran “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con respecto a la limpieza del Cerro San Cristóbal. Por otro lado, un 5.8% indica que se encuentra “totalmente de acuerdo” al respecto.

Tabla N° 31  
*El Cerro san Cristóbal se encuentra siempre limpio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	8	11,6	11,6	11,6
En desacuerdo	18	26,1	26,1	37,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	34,8	34,8	72,5
De acuerdo	15	21,7	21,7	94,2
Totalmente de acuerdo	4	5,8	5,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Como se puede observar en las cifras anteriores, la mayor parte de los encuestados piensan que el lugar no se encuentra ni muy limpio ni muy sucio. Pero las cifras tienen una inclinación negativa, dando a entender que en parte el ambiente no se encuentra en óptimas condiciones con respecto a la limpieza. Por otro lado, existe un grupo que afirma que el Cerro San Cristóbal se encuentra siempre limpio.

#### 4.8.4 Seguridad ambiental

Comprende de aspectos del cuidado del entorno con respecto de los residuos sólidos que benefician a tanto a los visitantes como a los residentes del mismo lugar. Así también, se tiene en cuenta la seguridad que ofrece el lugar en caso de un desastre natural y la eficacia de las medidas implementadas. Se obtuvo como resultado de la percepción de la seguridad ambiental un nivel “bajo” del 44.9%, y un nivel “alto” del 14.5%.

Tabla N° 32  
*Seguridad ambiental*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	31	44,9	44,9	44,9
	Medio	28	40,6	40,6	85,5
	Alto	10	14,5	14,5	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

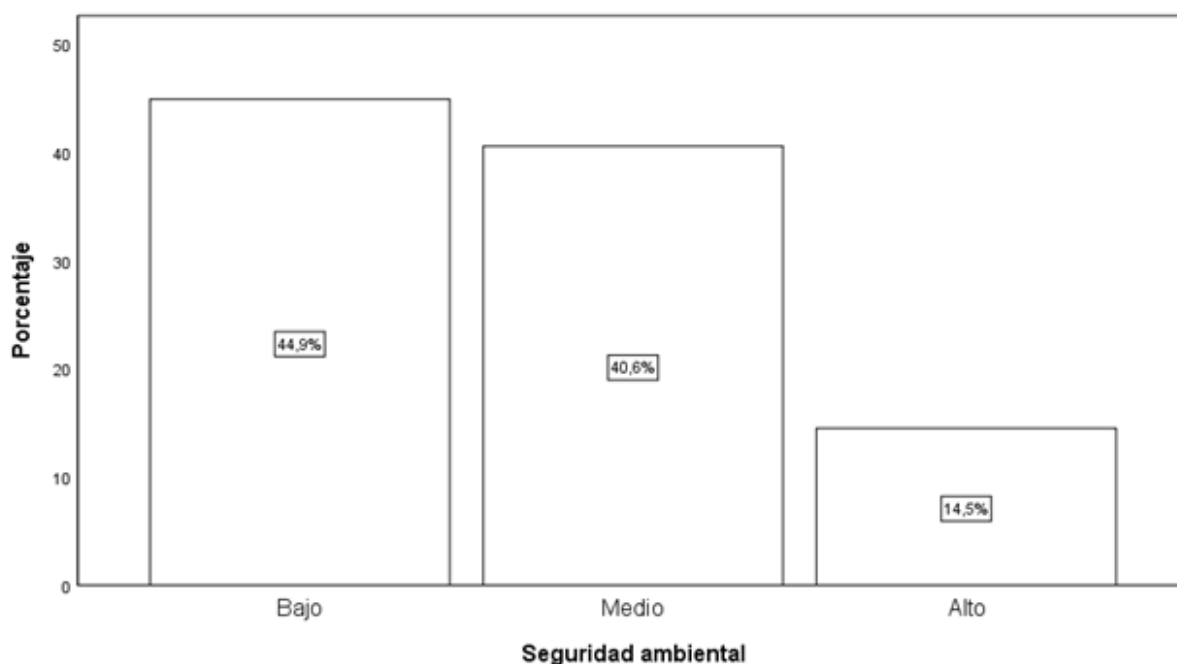


Figura N° 7  
*Seguridad ambiental*

Se puede deducir que, existe un nivel bajo de percepción respecto a la seguridad del ambiente del Cerro San Cristóbal, siendo aproximadamente la mitad de los encuestados que coincidieron en sus respuestas. Esto indica que, la gestión



llevada a cabo no es suficiente para crear un ambiente saludable para las personas y que estas tienen la impresión de inseguridad en el lugar.

#### 4.9 Percepción de la seguridad turística

Se considera importante la impresión o percepción que las personas tienen o crean de un lugar, sobre todo con respecto a la seguridad que este brinda, ya que el turismo y la seguridad, en todas sus dimensiones, se encuentran vinculadas. De la encuesta realizada se obtuvo que existe un nivel “medio” del 72.5%, un nivel “bajo” del 20.3% y un nivel alto del 7.2% con respecto a la recepción de la seguridad turística.

Tabla N° 33  
Percepción de la seguridad turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	20,3	20,3	20,3
	Medio	50	72,5	72,5	92,8
	Alto	5	7,2	7,2	100,0
Total		69	100,0	100,0	

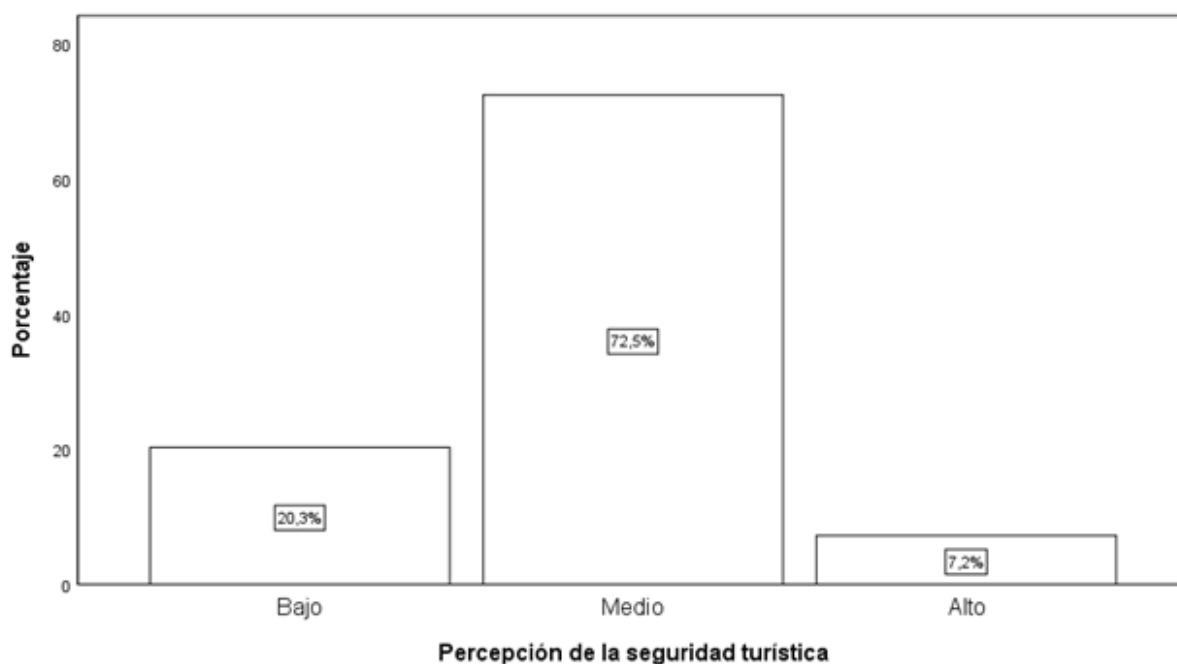


Figura N° 8

Por lo tanto, se obtuvo un nivel medio con respecto a la percepción de la seguridad turística en el Cerro San Cristóbal por parte de los encuestados. Se demuestra que las acciones realizadas en el lugar no son suficientes para mejorar la perspectiva del lugar y proyectar seguridad, a su vez también se aprecia un nivel medio con respecto a la imagen del entorno.

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación ha contenido resultados acerca de la percepción de la seguridad turística, las cuales servirán de aporte para futuras investigaciones y servirá como herramienta de apoyo para la realización de proyectos, ya que se da a conocer los puntos más vulnerables del destino en el que se llevó a cabo la investigación. Además, estos resultados se encuentran fundamentados con los autores mencionados anteriormente en el marco teórico.

Sin embargo, se debe mencionar que toda la investigación se llevó a cabo de forma virtual, incluyendo la aplicación de encuesta a los participantes de los distritos de Lima, está pudo generar ciertas dudas sobre el tema ya que fue imposible interactuar directamente con los participantes y explicarles el enfoque de la investigación para poder absolver sus dudas. Así mismo, se trato de llegar a la mayor cantidad de personas posible teniendo así las mismas oportunidades de participación, pero debido a este suceso puede que el resultado obtenido cuente con ciertas limitaciones de información. Otro punto desfavorable que se tuvo fue la limitación con respecto a los participantes, la población estudiada fueron todos los residentes limeños que hayan visitado el Cerro San Cristóbal al menos 1 vez en los últimos 5 años. Actualmente, los jóvenes y los jóvenes adultos son los que tienen mayor acceso a la tecnología, es por ello que el rango de edad que se obtuvo como resultado de la encuesta fue de 18 a 38 años, excluyendo así, involuntariamente, a las personas adultas mayores de 39 años a más, por lo tanto, no se cuenta con la información de la perspectiva que ellos poseen acerca de la seguridad turística del destino.

### **5.1 Percepción de la seguridad turística**

Para la toma de dimensiones, con respecto a la seguridad turística, se ha optado por seguir a Grünewald (2012) quien menciona 7 dimensiones con respecto a la seguridad turística. Sin embargo, Perea (2019) menciona que dentro de la seguridad turística se encuentra la seguridad comunitaria, de salud, de economía, de delincuencia y normas ambientales en las cuales se encuentra basados las herramientas para la gestión, así mismo, Ccalla (2009) incluye la seguridad de las instituciones encargadas de la gestión, factores físicos referidos a la infraestructura del lugar y prácticas sociales que se llevan a cabo en el destino.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, en cuanto a la Percepción de Seguridad en el Cerro San Cristóbal se muestra un nivel medio con un 72%, esto

es debido a que no hay una correcta implementación (logística y capacitación) de sistemas de seguridad como parte del mejoramiento de la calidad del servicio y el bienestar de los ciudadanos, apoyando este resultado Humpiri (2015) menciona que la seguridad debe estar apoyada por el estado, esta se refiere a las municipalidades, gobiernos, ministerios y todas las autoridades a cargo de esta. Es posible que algunos ciudadanos que van a ciertos destinos no se sientan conformes y seguros con su visita y alrededores quizás porque las autoridades no ejecuten programas y capacitaciones que ayuden a contrarrestar la inseguridad.

## **5.2 Seguridad pública**

Respecto a la seguridad pública se muestra un nivel bajo con un 56%, esto es según la mayoría de los encuestados que sostienen que se sienten inseguros debido a los altos casos de delincuencia, a que no hay presencia policial, no hay suficiente alumbrado público, etc. Esto trae como consecuencia el poco interés que se genera en las personas ya que por el temor evitan visitar ciertos destinos que puedan atentar contra su vida. Quispe y Salas (2011) en su investigación menciona que el 42.9% de los encuestados creen que la policía nacional es responsable de la seguridad ciudadana, además, un 32.9% se encuentra de acuerdo con que la implementación de postes de alumbrado público es un factor que mejora el sentido de seguridad. Sin embargo, Ore (2017) en su investigación, nos dice que la percepción de la seguridad es desfavorable debido a la desconfianza que existe hacia las autoridades y el entorno, además que la inseguridad crece debido a que la policía y los serenazgos no son suficientes para vigilar toda el área.

Se puede deducir, en base a los autores que, para mejorar la percepción de la seguridad pública es necesario que exista mayor presencia policial para garantizar la seguridad integral de cada persona, para ello, las autoridades deben evaluar el área e implementar un sistema de seguridad más eficiente.

## **5.3 Seguridad social**

Respecto a la seguridad social se manifiesta un nivel medio 56%, donde la mayoría de los ciudadanos encuestados indicaron que existe el peligro de los y la

imagen que proyecta los medios de comunicación sobre el lugar, hace que sus visitas no sean del todo provechosas y significativas. Quispe y Salas (2011) menciona que la percepción de la inseguridad y la delincuencia es alta y tiene un porcentaje de 86.7%, por consecuencia se tiene que las personas sientan miedo e inseguridad constante. Ccalla (2009) menciona que la percepción de la seguridad se encuentra ligada con las acciones que toman las autoridades y que en su estudio existe una deficiencia por lo que el resultado sería un sentimiento de miedo e inseguridad, añadiendo datos estadísticos, menciona que un 61.5% ha sido víctima de un delito creando así, una imagen negativa del lugar.

A comparación de los estudios mencionados, no se ha obtenido resultados tan elevados de forma negativa con respecto a la seguridad social, más bien un nivel medio en base a la percepción de la seguridad turística. Sin embargo, se concuerda con los autores al mencionar que la falta de seguridad en un destino puede provocar que los turistas no opten por visitar el lugar, que no lo recomienden, en conclusión, que tengan una percepción negativa. Además, la existencia de altos índices de delincuencia en el destino podría llamar la atención de los medios de comunicación aumentando la mala imagen del destino. En este caso las autoridades cumplen un rol importante evitando la propagación de la delincuencia como menciona Humpiri (2015) que la delincuencia se encuentra creciendo debido a la falta de abastecimiento de policías y serenazgos dando como resultado la falta de un orden interno.

#### **5.4 Seguridad informativa y de facilitación**

La tercera dimensión está relacionada a la seguridad informativa y de facilitación donde se obtuvo un nivel medio de 59%, probablemente sea debido a que aún falta implementar señalizaciones, paneles informativos o hasta el mismo personal de atención falta capacitarlos para que brinden una información clara y verídica acerca del destino que se está visitando, así también, se obtuvo un nivel bajo de 23%. Matatolu (2019) concluyó que es importante que la comunidad receptiva conozca el valor cultural que posee para que de esa manera puedan transmitir toda esa información a los visitantes, o prospectos de visitantes para que así puedan tomar la decisión de trasladarse al lugar y así valoren el destino visitado.

Con respecto a lo mencionado por el autor, los pobladores o personas que residen en un lugar que atrae turistas deben conocer su historia, porque son ellos quienes lo pueden transmitir con más sentimiento y hacer más significativa su visita. Esto se puede trasladar a al personal que trabaja en el museo, la cual debería estar conformada por las personas de la misma comunidad y que tengan identidad, sin embargo, se puede observar en los resultados que la calidad de información brindada en el museo no se da de manera eficiente. Por otro lado, hablamos de las señalizaciones en el lugar y de la importancia de paneles informativos, ya que estos también transmiten información a los visitantes.

### **5.5 Seguridad de la recreación y eventos**

La dimensión relacionada a la seguridad en la recreación y eventos obtuvo un nivel medio 53%, esto podría deberse a que las personas encuestadas no se sienten del todo seguras al ser partícipes de este tipo de actividades ya que probablemente no se han tomado las suficientes medidas de prevención en caso de que ocurra algún accidente. Ccalla (2009) menciona que la aglomeración en los eventos sociales puede ser causa de inseguridad, esta va dirigida con las prácticas sociales, teniendo en cuenta a la aglomeración como uno de los factores que el autor tiene en cuenta para la generación de la inseguridad en un destino turístico.

En base a la información que nos brinda el autor con respecto a su investigación podemos deducir que uno de los motivos que ocasiona que las personas tengan una mala percepción de la seguridad turística puede ser la aglomeración en los eventos, este factor se vincula de gran manera al destino estudiado debido a los eventos religiosos que se realizan por costumbre y tradición, a la cual asiste un gran número de personas, en su mayoría nacionales. Al ser un evento concurrido y al no contar con suficientes efectivos policiales y de serenazgos no se brinda una seguridad eficiente para todos los participantes.

### **5.6 Seguridad vial y de transporte**

Respecto a la seguridad vial y del transporte manifiesta un nivel medio 52%, es decir que se considera que este sistema aún no está en las mejores condiciones,

posiblemente cuente con averías, sin el adecuado mantenimiento, lo que hace que no sea totalmente segura. Mientras que otro grupo que representa el 39%, siendo un nivel bajo, señaló que el lugar no cuenta con un adecuado sistema de transporte. Este sistema juega un rol muy importante en la afluencia de visitantes en el lugar, por lo que se requiere que esté en las mejores condiciones posibles para garantizar la seguridad al trasladarse. Ancco (2018) menciona que obtuvo un nivel de confianza de 95% en la relación de entre la infraestructura de las vías de accesibilidad y el desarrollo de la actividad turística en un destino, y una evidencia de manera positiva en su resultado.

Según lo mencionado por el autor, para que exista un buen manejo de la gestión de la seguridad turística se debe contar con una óptima infraestructura de las vías de acceso al destino, previniendo así accidentes que dañen al visitante, perjudicando la imagen del destino. Comparando los resultados obtenidos se puede percibir que los encuestados no se encuentran conforme con las condiciones de las vías de acceso, así también se puede decir que las medidas de control de velocidad son deficientes.

### **5.7 Seguridad de servicios turísticos**

La seguridad de los servicios turísticos obtuvo un nivel medio 49%, dado que no existe un óptimo monitoreo de las agencias de viajes que ofrecen tours al cerro San Cristóbal, por lo que no se tiene la certeza de que se ofrece la seguridad pertinente. Sin embargo, el 31%, que es un nivel bajo, señala que los servicios turísticos ofrecidos no son seguros, y se debería trabajar por mejorar ese aspecto ya que es de vital importancia ofrecer seguridad durante el recorrido turístico. Štetić (2016) concluye que, la seguridad es el elemento básico al momento de visitar un destino por ello este lugar debe contar con las medidas necesarias sobre todo para cumplir con las expectativas de protección, para lograr esto, las empresas que brindan servicios turísticos deben estar organizadas y preparadas.

Se puede interpretar que las medidas tomadas con anticipación por estas empresas son fundamentales para brindar un servicio óptimo, generando así una perspectiva acerca de la gestión turística llevada a cabo en dicho destino. Comparado con nuestros resultados, aun se puede observar que la eficiencia de los servicios



turísticos, tanto a nivel de alimentación, transporte y agencias de viajes, las cuales no satisfacen a los visitantes, ya que el resultado se puede apreciar de forma decreciente. Esto puede ser consecuencia de una falta de normativa por parte de las autoridades, el cual no exige a las empresas de servicios turísticos a que cumplan esta política. Así también, esto es consecuencia de que los visitantes no toman medidas necesarias o no se informan si estos servicios cumplen con la documentación en regla, esto se enfoca más al servicio de transporte y de agencias de viajes.

## **5.8 Seguridad ambiental**

Esta última dimensión relacionada a la seguridad ambiental obtuvo un nivel bajo, con el 44%, lo que corrobora que la mayoría de los encuestados cree que las personas no son conscientes del ambiente, no lo cuidan ni les importa y que no se están tomando las medidas necesarias en caso de un movimiento sísmico o algún hecho de esta índole. Por otra parte, un 40%, que es un nivel medio, indicó que la situación ambiental está tratando de mejorar, pero que aún es necesario el interés y que se le preste mayor atención para ir por un buen camino. La seguridad ambiental es necesaria en todo lugar, y más aún si se desea recibir turistas en una zona. Según Perea (2019) uno de los factores para el incremento de la inseguridad es el problema con los residuos sólidos, ya que estas dan un mal concepto del lugar y a la vez genera conductas negativas, las cuales propician el aumento de la delincuencia en un destino. Según lo mencionado por el autor la existencia de residuos sólidos en un entorno no solo genera una mala imagen, sino también influye en la forma de pensar de una persona, adaptándose así al entorno en el que vive y esta, por consecuencia, genera que se vuelva delincuencia. Un claro ejemplo de esto son las zonas donde existe mayor cantidad de desperdicios en las calles y a la vez existe un alto índice de delincuencia.

Según los resultados obtenidos, se puede interpretar que no existe una conciencia ambiental por parte la comunidad, iniciando con las autoridades, debido a la falta de implementación de contenedores de residuos sólidos en puntos estratégicos que ayuden a mantener el orden y la limpieza en las calles, generando así una mala impresión del lugar al realizar una visita turística.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se determinó que el nivel de percepción de la seguridad turística en el Cerro San Cristóbal presenta un nivel medio con un 72.5%, debido a que los encuestados consideran que sí se sienten seguros visitando el Cerro San Cristóbal, ya que no han sufrido accidentes ni altercados durante sus visitas al lugar. Por otra parte, tampoco han sido de testigos de hechos que pongan en riesgo la integridad de las personas.

Se determinó que el nivel de percepción de la seguridad pública en el Cerro San Cristóbal presenta un nivel medio con un 56.5%, dado que no se han tomado todas las medidas de seguridad necesarias, lo que representa una falta de correcta gestión. Por otro lado, los encuestados se sienten tranquilos al visitar el Cerro San Cristóbal.

Se determinó que el nivel de percepción de la seguridad social en el Cerro San Cristóbal presenta un nivel medio con un 56.6%, puesto que las personas encuestadas sienten que este lugar no constituye un riesgo al ser visitado. Sin embargo, otros consideran que el lugar debería mejorar.

Se determinó que el nivel de percepción de seguridad de información y de facilitación en el Cerro San Cristóbal presenta un nivel medio con un 59,4%, debido a que la información que se ofrece es interesante para los visitantes. Por otra parte, otros encuestados no se sienten del todo atraídos ya que no les llama la atención.

Se determinó que el nivel de percepción de la seguridad de recreación y Eventos en el Cerro San Cristóbal presenta un nivel medio con un 53,6% debido que las personas no saben si es algo seguro estos eventos realizado ya que por otro lado otras personas aseguran que estos eventos no cuentan con una seguridad adecuada.

Se determinó que el nivel de percepción de la seguridad vial y de transporte en el Cerro San Cristóbal presenta un nivel medio con un 52,2%, ya que las personas muestran inseguridad con las movilidades hacia el destino, por otro lado, se presenta un nivel bajo donde las personas prefieren ir a sitios seguro y de buena accesibilidad.

Se determinó que el nivel de percepción de la seguridad de servicios turísticos en el Cerro San Cristóbal presenta un nivel medio con un 49,3%, ya que las personas no contratan un transporte formal y seguro por ser más costoso. Por otro lado, el

servicio de alimentación no fue tan satisfactorio para los visitantes, quienes se quedaron insatisfechos en este aspecto.

Se determinó que el nivel de percepción de la seguridad ambiental en el Cerro San Cristóbal presenta un nivel bajo con un 49,3%, puesto que los visitantes encuestados indican que no es un ambiente del todo saludable, y les da la impresión de inseguridad en el lugar.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Implementar sistemas de vigilancia, sobre todo en la noche, con el fin de poder captar mayor flujo de visitas durante esas horas, logrando así el disfrute de la vista panorámica que ofrece el lugar.
2. Invertir en la creación de nuevos proyectos por parte de las autoridades con respecto a la seguridad para mejorar la imagen turística del Cerro San Cristóbal y así fomentar el flujo de visitas evitando que las personas se sientan inseguras.
3. Colocar paneles informativos en cada punto donde se encuentra la cruz para que los visitantes puedan conocer un poco más acerca del lugar. También es necesario capacitar al personal de atención para que brinden información clara y verídica.
4. Implementar horarios de visita a los eventos religiosos, así como también realizar un estudio de capacidad de carga turística para evitar aglomeraciones, desorden y accidentes durante el desarrollo de estos eventos.
5. Implementar señalizaciones viales como parte de precaución de accidentes al momento de realizar el recorrido. Así mismo, construir rompe muelles con el fin de disminuir la velocidad.
6. Implementar normativas por parte de las autoridades hacia las empresas que brindan servicios turísticos, con el objetivo de brindar seguridad a los visitantes y se sientan seguros al momento de contratar un servicio.
7. Implementar contenedores de residuos sólidos en lugares estratégicos, que sean llamativos con el fin de fomentar el cuidado ambiental del lugar durante la visita.

## REFERENCIAS

- Ancco Prada, S. (2018). Gestión de la infraestructura vial y desarrollo turístico sostenible del distrito de San Pedro de Cachora–Abancay-Apurímac, 2018.
- Arana, J. E. (2018). La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/41117?show=full>.
- Arnau, J. (1995a). Metodología de la investigación psicológica. En M. T. Enguera, J. Arnau, M. Ato, R. Martínez-Arias, J. Pascual y G. Vallejo (Eds.), *Métodos de investigación en psicología* (pp. 23-44). Madrid: Síntesis.
- Asongu, S., Uduji, J. & Okolo-Obasi, N. (2019). Tourism and insecurity in the world. *International Review of Economics*. 66. 453–472.  
[https://www.researchgate.net/publication/334036157\\_Tourism\\_and\\_Insecurity\\_in\\_the\\_World](https://www.researchgate.net/publication/334036157_Tourism_and_Insecurity_in_the_World)
- Ayala, J. (18 de mayo de 2015). Un domingo en Lima: el cerro San Cristóbal y el cambio de guardia en la Plaza de Armas. [Mensaje en un blog].  
<https://www.diariodelviajero.com/america/un-domingo-en-lima-el-cerro-san-cristobal-y-el-cambio-de-guardia-en-la-plaza-de-armas>.
- Ccalla, M. H. (2009). Percepciones ciudadanas sobre la seguridad en Puno - 2009.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8889/Ccalla\\_Cutipa\\_Mariluz\\_Horacia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8889/Ccalla_Cutipa_Mariluz_Horacia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cerro San Cristóbal de colores: Municipalidad de Lima inicia remozamiento de viviendas. (02 de marzo de 2020). RPP Noticias.  
<https://rpp.pe/lima/actualidad/cerro-san-cristobal-de-colores-municipalidad-de-lima-inicia-remozamiento-de-viviendas-noticia-1249122?ref=rpp>
- De la Torre, J. Á., & Muñoz, D. R. T. (2013). Riesgo y percepción en el desarrollo de la imagen turística de Brasil ante los mega-eventos deportivos. PASOS. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(3), 147-154.  
<https://www.redalyc.org/pdf/881/88128048014.pdf>.
- Ey, H. (2010). Tratado de psiquiatría. USA: Masson. Recuperado de:  
[http://www.sepsiq.org/file/Publicaciones/Manual\\_Residente\\_Psiquiatr%C3%ADa2.pdf](http://www.sepsiq.org/file/Publicaciones/Manual_Residente_Psiquiatr%C3%ADa2.pdf)
- Garg, A. (2015). Travel Risks vs Tourist Decision Making: A Tourist Perspective. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*. 8. 1-9.
- George, R. y Booyens, I. (2014). Township Tourism Demand: Tourists' Perceptions of Safety and Security. *Urban Forum*, 25. 449-467.
- Grünwald, L. (2010). *La seguridad en la actividad turística*. Buenos Aires.



- Grünewald, L. A. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de ciencias sociales*, 4(21), 141-158.  
<http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/1545>.
- Handszubh, H. (2010). *Municipio, Turismo y seguridad*.
- Heald, J., Rodríguez, R. G., & Aguilar, E. T. (2019). Análisis de los procesos y ciclos inherentes a la seguridad turística en el contexto de México a través de una revisión literaria. *TRANSITARE*, 4(2).  
<http://187.190.70.29/index.php/Transitare/article/view/87>.
- Herranz, F. J. B. (2015). *Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística*. *Estudios turísticos*, (160), 5-30.
- Humpiri Huaman, D. (2015). Niveles de Percepción de la ciudadanía acerca del orden Interno y seguridad Ciudadana frente al Incremento de la Delincuencia Común.
- Istvan, K, y Zimányi, K. (2011). Safety And Security In The Age Of Global Tourism (The changing role and conception of Safety and Security in Tourism).  
*ABSTRACT: Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, 05. 59-61.
- Jasso, López, Carmina (2013). Percepción de inseguridad en México. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, (15),13-29. [fecha de Consulta 4 de Junio de 2020]. ISSN: 1870-7300.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4874/487456183002>.
- Jensen, S. y Svendsen, G. (2016). Social Trust, Safety and the Choice of Tourist Destination. *Business and Management Horizons*. 4(1), 1-9.
- Joinnus. (18 de enero de 2018). Aniversario de Lima: 5 lugares que debes conocer de esta bella ciudad. [Mensaje en un blog].  
<https://blog.joinnus.com/entretenimiento/aniversario-de-lima-5-lugares-que-debes-conocer-de-esta-bella-ciudad/>
- Kerlinger, F.N., & Lee, H.B. (2010). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ta. Ed.). México: McGraw Hill
- Korstanje, M. E. (2012). ¿Se puede ponderar la seguridad turística? Un ensayo conceptual. *Turismo e Sociedade*, 5(2).
- León, J. y Contreras, C. (04 de noviembre de 2019). Empresas vuelven a ofrecer 'tours' al cerro San Cristóbal. *La República*.  
<https://larepublica.pe/sociedad/2019/11/04/empresas-vuelven-a-ofrecer-tours-al-cerro-san-cristobal-municipalidad-de-lima-rimac-soat-mtc/>
- López , G., & Vera, R. (1999). *La reorientación en los destinos del litoral planificado: Caso de Estudio Bahías de Huatulco*. Alicante: Universidad de Alicante.

- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47.
- Matatolu, I. (2019). Tourism and Residents' Quality of Life: A Critical Examination. *The Journal of Pacific Studies*, 39. 128-164.
- Mendoza, V. V. S., & Macías, S. A. (2016). Percepción de los turistas mexicanos sobre la imagen turística de Mazatlán, ante un escenario de inseguridad. *Teoría y Praxis*, (20), 155-186. <https://www.redalyc.org/pdf/4561/456149892007.pdf>.
- MINCETUR. (2018). *Plan de protección al turista*.
- Mollericona, J. Y., Tinini, N., & Paredes, A. (2011). *La seguridad ciudadana en la ciudad de El Alto: fronteras entre el miedo y la acción vecinal*, (7). Fundación Pieb.
- Muñiz, D. R. T., & de la Torre, J. Á. (2013). Vulnerabilidad del turismo y comunicación institucional ante desastres: estudio de casos. *Redmarka: revista académica de marketing aplicado*, (11), 137-161. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4616885>.
- Nielsen, K. (2014). Improving safety culture through the health and safety organization: a case study. *Journal of Safety Research*, 48. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022437513001552>
- Ore, J. (2017). *Estudio de las representaciones y percepciones sociales sobre la inseguridad ciudadana en los pobladores del Distrito de Cayma, Arequipa 2016*.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
- Perea, J. (2019). *La inseguridad ciudadana y el enfoque de seguridad humana*, El Agustino 2012 – 2017. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11829/Perea\\_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11829/Perea_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe Matamorros, S. A. (2011). *Percepción social de la Inseguridad ciudadana en el Distrito de El Tambo - Huancayo: 2010*.
- Red de Protección al Turista (2018). Plan de protección al Turista. [https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/RPT/PLAN\\_DE\\_PROTECCION\\_AL\\_TURISTA\\_2018\\_2019.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/RPT/PLAN_DE_PROTECCION_AL_TURISTA_2018_2019.pdf).
- Repnik, S y Mekinc, J. (2015). Measuring the Perception of Travel Security – Comparative Analysis of Students in Two Different Fields: *Tourism and Security*. *Turizam*, 19(1), 22-33.

- Salazar, J., Montero, M., Muñoz, C., Sánchez, E., Santoro, E., & Villegas, J. (2015). *Percepción social*.  
[http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/1059/264\\_3.pdf?sequence=1](http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/1059/264_3.pdf?sequence=1).
- San Juan, C., Vergara, A. y Germán, I. (2005). Propiedades psicométricas de un cuestionario para la evaluación de la calidad de vida urbana y el miedo al delito. *Revista Española de Investigación Criminológica*, 3.  
<http://www.criminologia.net/pdf/reic/ano3-2005/a32005art1.pdf>.
- Seabra, C., Dolnicar, S. Abrantes, J. y Kastenholz, E. (2013). Heterogeneity in Risk and Safety Perceptions of International Tourists. *Tourism Management*, 36. 502-510. Neumayer, E. (2004). *The Impact of Political Violence on Tourism*. *Journal of Conflict Resolution*, 48. 259-281.
- Štetić, S. (2016): Risks in Tourism (on the example of events). *Quaestus* (8), 68-78.
- Tapia-Fonllem, C., Corral-Verdugo, V., & Fraijo-Sing, B. (2017). Sustainable behavior and quality of life. En G. Fleury-Bahi, E. Pol, & O. Navarro, *Handbook of Environmental Psychology and Quality of Life Research* (págs. 173-184). Switzerland: Springer.
- Tarlow, P. (2014). *Tourism Security*. Oxford, UK: Elsevier.
- Tarlow, P. (2016). Capítulo 1 - Introducción a la seguridad turística. En turismo Seguridad (págs. 1–22).
- Universidad de Costa Rica (2017). *Investigación Descriptiva, Correlacional o Cualitativa*.
- Villasana, D., (2012). Acercamiento a una propuesta de gestión en salud ocupacional como fórmula para mantener preparada a las organizaciones para el cumplimiento de la normativa jurídica vigente. *Acta bioclinica*, 2(4).
- Vozmediano, L., San Juan, C. y Vergara, A. I. (2008). Problemas de medición del miedo al delito: Algunas respuestas teóricas y técnicas. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 10(7), 1-1

## ANEXOS

### ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la seguridad turística en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la seguridad pública de los residentes limeños en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la seguridad social de los residentes limeños en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción sobre la seguridad informativa y de facilitación de los residentes limeños en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de seguridad en la</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el nivel de percepción de la seguridad turística en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar el nivel de percepción de los residentes limeños con respecto a la seguridad pública en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020.</p> <p>Determinar el nivel de percepción de la seguridad social de los residentes limeños en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020</p> <p>Determinar el nivel de percepción sobre la seguridad informativa y de facilitación de los residentes limeños en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020.</p> <p>Determinar el nivel de percepción de seguridad en la</p>	<p>PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA</p>	<p>Seguridad pública</p> <p>Seguridad social</p> <p>Seguridad informativa y de facilitación</p>	<p>Antecedentes de delincuencia directa o indirecta</p> <p>Presencia de seguridad policial</p> <p>Alumbrado público</p> <p>Medios de comunicación</p> <p>La imagen de lugar previa a la visita</p> <p>Interés de las autoridades por la zona</p> <p>Información</p> <p>Calidad de información en el museo</p> <p>Señalizaciones</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> Residentes limeños que hayan visitado el Cerro San Cristóbal</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 81 personas</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p>

<p>recreación y eventos de los residentes limeños en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción sobre la seguridad vial y de trasportes de los residentes limeños en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la seguridad de servicios turísticos de los residentes limeños en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción con respecto a la seguridad ambiental en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020?</p>	<p>recreación y eventos de los residentes limeños en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020.</p> <p>Determinar a nivel de percepción de los residentes limeños con respecto seguridad vial y de transporte en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020.</p> <p>Determinar el nivel de percepción de la seguridad de servicios turísticos de los residentes limeños en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020.</p> <p>Determinar el nivel de percepción con respecto a la seguridad ambiental en el Cerro San Cristóbal, Lima, 2020.</p>		Seguridad en la recreación y eventos	Religión	
				Deporte	
				Visita al museo	
			Seguridad vial y de transporte	Estado de las vías de accesibilidad	
				Estado de la infraestructura	
				Control de tránsito	
			Seguridad de servicios turísticos	Servicios de alimentos	
				Servicios de Transportes	
				Agencias turísticas	
			Seguridad ambiental	Gestión de residuos sólidos	
				Desastres naturales	
				Áreas de la zona en buen estado	

## ANEXO 2 TABLA DE OPERALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Percepción de la seguridad turística	Handszubh (2010) menciona "La percepción de la seguridad turística se constituye como una necesidad para el turista cuando se encuentra en un determinado atractivo, destino o sitio, debido a su participación en actividades vinculadas al entorno del mismo y las expectativas que puedan tener respecto al atractivo, siendo una percepción de calidad turística como resultado" (pág. 18).	Según Grünewald (2012) existen las siguientes dimensiones de la seguridad turística.	Seguridad pública	Antecedentes de delincuencia directa o indirecta	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Escala:</b> Ordinal (Tipo Likert)</p> <p>Matas (2018) menciona "Las llamadas escalas Likert son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional" (párr. 1).</p>
				Presencia de seguridad policial	
				Alumbrado público	
			Seguridad social	Medios de comunicación	
				La imagen de lugar previa a la visita	
				Interés de las autoridades por la zona	
			Seguridad informativa y de facilitación	Información	
				Calidad de información en el museo	
				Señalizaciones	
			Seguridad en la recreación y eventos	Religión	
				Deporte	
				Visita al museo	
Seguridad vial y de transporte	Estado de las vías de accesibilidad				

				Estado de la infraestructura	
				Control de tránsito	
			Seguridad de servicios turísticos	Servicios de alimentos	
				Servicios de Transportes	
				Agencias turísticas	
			Seguridad ambiental	Gestión de residuos sólidos	
				Desastres naturales	
				Áreas de la zona en buen estado	

### ANEXO 3 FORMULA PARA DETERMINAR LA MUESTRA

$$n = \frac{z^2 s^2}{e^2}$$
$$n = \frac{(1.65)^2 (0.5)^2}{(0.10)^2}$$
$$n = 68.0625$$

#### LEYENDA

Nivel de confianza (Z) = 90%

Desviación estándar (S) = 50% (0.5)

Error muestral (e) = 10%

Muestra (n) = 69 residentes limeños



## ANEXO 4 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDA TURÍSTICA EN EL CERRO SAN CRISTOBAL, LIMA, 2020

En la presente encuesta se desea recolectar información acerca de la percepción de la seguridad turística de los residentes limeños mediante preguntas las cuales serán respondidas en base a su perspectiva.

Por ello solicitamos su apoyo y colaboración en el desarrollo de las siguientes preguntas:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Lugar de residencia: \_\_\_\_\_

Número de visitas al Cerro San Cristóbal: \_\_\_\_\_

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

**Instrucciones:** lea cuidadosamente el enunciado y conteste marcando con una “X” la respuesta que considere conveniente (solo una respuesta).

Variable						
Nº	Ítem	5	4	3	2	1
<b>Dimensión: Seguridad Pública</b>						
1	El Cerro San Cristóbal es un lugar al que puedo acudir en el momento que desee.					
2	Me siento seguro por la presencia del patrullaje de los serenos y policías.					
3	El Cerro San Cristóbal cuenta con suficientes postes de alumbrado público.					
<b>Dimensión: Seguridad Social</b>						
4	Los medios de comunicación proyectan una imagen positiva sobre el Cerro San Cristóbal.					
5	Tengo una imagen positiva del Cerro San Cristóbal.					

6	Las autoridades trabajan adecuadamente en la protección del Cerro San Cristóbal.					
	<b>Dimensión: Seguridad de Información y de facilitación</b>					
7	El Cerro San Cristóbal cuenta con suficientes paneles informativos.					
8	El personal de atención en el museo se encuentra bien capacitado e informado.					
9	Existe suficientes señalizaciones durante el trayecto a la Cruz.					
	<b>Dimensión: Seguridad en la Recreación y Eventos</b>					
10	Los eventos religiosos en el Cerro San Cristóbal se dan de manera segura.					
11	Las vías del cerro San Cristóbal son amplias para practicar ciclismo de manera segura.					
12	El museo del cerro San Cristóbal cuenta con una buena infraestructura.					
	<b>Dimensión: Vial y de Transporte</b>					
13	Las vías de acceso hacia el cerro San Cristóbal se encuentran en buenas condiciones.					
14	Las curvas de las vías del Cerro San Cristóbal no son peligrosas.					
15	Existe un control de velocidad durante el trayecto en el Cerro san Cristóbal					
	<b>Dimensión: Seguridad de Servicios Turísticos</b>					
16	Existe servicios de alimentación de buena calidad en el Cerro San Cristóbal.					
17	La movilidad con destino al Cerro San Cristóbal brinda una seguridad adecuada.					
18	Las agencias de viajes se preocupa siempre por la seguridad del visitante.					
	<b>Dimensión: Seguridad Ambiental</b>					
19	Existe contenedores de residuos sólidos en puntos estratégicos en el Cerro San Cristóbal.					
20	Considero que el Cerro San Cristóbal es un lugar seguro en caso de algún desastre natural.					
21	El Cerro san Cristóbal se encuentra siempre limpio.					

## ANEXO 5 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



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

Lima, 23 de junio de 2020

Apellido y nombres del experto: **SEGOVIA ARANIBAR ELIZABETH LUZ**

DNI: **10460532**

Título/grados: **MAGISTER SCIENTIAE EN ECOTURISMO**

Cargo e institución en que labora: **DOCENTE ESCUELA DE ADM. EN TURISMO Y HOTELERÍA UCV– FILIAL LIMA NORTE**

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

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: NINGUNA

MG. SC. ELIZABETH LUZ SEGOVIA ARANIBAR

## ANEXO 6 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



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

Lima, 22 de junio del 2020

Apellido y nombres del experto: POZO TRIGOSO LILIAN

DNI: 18201441

Teléfono: 949520122

Título/grados: LICENCIADA EN TURISMO/MAESTRA EN DIRECCION Y CONSULTORIA TURISTICA

Cargo e institución en que labora: DOCENTE UCV

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

ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
1 ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2 ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3 ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4 ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5 ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6 ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7 ¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8 ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9 ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS:

FIRMA DEL EXPERTO

## ANEXO 7 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



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

Lima, 18 de junio de 2020

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Z. Verónica.

DNI: 41726975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo.

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

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

FIRMA DEL EXPERTO