



Percepción de la seguridad turística y su implicancia en la gestión del destino: evidencia del Centro de Lima

Perceptions of Tourism Safety and Their Implications for Destination Management: Evidence from Downtown Lima

Percepção da segurança turística e suas implicações na gestão do destino: evidências do centro de Lima

Elizabeth Karem Dominguez Manrique

edominguezma@ucv.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-8654-0221>

Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú

Claribel Salvador García

csalvadorg@ucv.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-2147-3259>

Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú

Miguel Angel Ruiz Palacios

mruizpal@alumnos.unex.es

<https://orcid.org/0000-0002-0850-0179>

**Universidad de Extremadura, Extremadura, España
Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú**

Miguel Angell Bazalar Paz

mabazalarp@una.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-1336-2217>

Universidad Privada de Trujillo. Trujillo, Perú

Leli Velasquez Viloche

lvelasquezv@ucv.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-9985-0344>

Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú

<http://doi.org/10.59659/impulso.v.6i14.295>

Artículo recibido 16 de febrero 2026 | Aceptado 25 de marzo 2026 | Publicado 3 de abril 2026

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue analizar la percepción de la seguridad turística de los turistas extranjeros al centro histórico de Lima en el año 2025. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño transversal no experimental. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario semi estructurado con escala Likert, diseñado para evaluar: seguridad pública, seguridad social y seguridad en la oferta turística. La muestra estuvo compuesta por 384 turistas internacionales. Los resultados arrojaron que, la mayoría de los encuestados percibe la seguridad turística en el centro de Lima como regular (84,9 %). Dentro de los puntos favorables se halló que la presencia policial fue adecuada, al igual que la calidad de los servicios turísticos; por otro lado, las principales deficiencias fueron la informalidad y el desorden social. La seguridad pública fue calificada como regular por el 74,5 % de los encuestados, lo mismo con seguridad social con el 49,7 %. La seguridad en la oferta turística obtuvo una percepción positiva en el 71,6 % de los casos. En conclusión, la seguridad turística percibida en el centro de Lima fue considerada aceptable, lo que refleja una sensación general de tranquilidad gracias a la presencia policial y a la calidad de los servicios, aunque se percibió problemas orden e informalidad en el entorno urbano.

Palabras clave: Seguridad; Turismo cultural; Industria turística; Turismo urbano

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze foreign tourists' perceptions of tourism safety in Lima's historic center in 2025. A quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design was used. Data were collected using a semi-structured questionnaire with a Likert scale, designed to assess: public safety, social safety, and safety in tourism offerings. The sample consisted of 384 international tourists. The results showed that the majority of respondents perceived tourism safety in downtown Lima as fair (84.9%). Among the positive aspects, police presence was found to be adequate, as was the quality of tourism services; on the other hand, the main shortcomings were informality and social disorder. Public safety was rated as fair by 74.5% of respondents, as was social safety, at 49.7%. Safety in tourism offerings received a positive perception in 71.6% of cases. In conclusion, perceived tourism safety in downtown Lima was considered acceptable, reflecting a general sense of tranquility thanks to police presence and the quality of services, although problems with order and informality were perceived in the urban environment.

Keywords: Safety; Cultural tourism; Tourism industry; Urban tourism

RESUMO

O objetivo da pesquisa foi analisar a percepção dos turistas estrangeiros sobre a segurança turística no centro histórico de Lima no ano de 2025. Utilizou-se uma abordagem quantitativa com um desenho transversal não experimental. Os dados foram coletados por meio de um questionário semiestruturado com escala de Likert, elaborado para avaliar: segurança pública, segurança social e segurança na oferta turística. A amostra foi composta por 384 turistas internacionais. Os resultados revelaram que a maioria dos entrevistados percebe a segurança turística no centro de Lima como regular (84,9%). Entre os pontos positivos, constatou-se que a presença policial era adequada, assim como a qualidade dos serviços turísticos; por outro lado, as principais deficiências foram a informalidade e a desordem social. A segurança pública foi classificada como regular por 74,5% dos entrevistados, o mesmo ocorrendo com a segurança social, com 49,7%. A segurança na oferta turística obteve uma percepção positiva em 71,6% dos casos. Em conclusão, a segurança turística percebida no centro de Lima foi considerada aceitável, o que reflete uma sensação geral de tranquilidade graças à presença policial e à qualidade dos serviços, embora tenham sido percebidos problemas de ordem e informalidade no ambiente urbano.

Palavras-chave: Segurança; Turismo cultural; Indústria turística; Turismo urbano

INTRODUCCIÓN

La seguridad turística se ha consolidado como un elemento esencial en la gestión y sostenibilidad de los destinos turísticos. Su comprensión requiere una mirada global que considere factores sociales, culturales y profesionales. En tanto, Xie et al., (2025) señala que la percepción de seguridad se explica a través de dimensiones fisiológicas, psicológicas y culturales que conforman el Tourist Metasafety Framework, mientras que Ding y Wu (2022) destacan que dicha percepción influye directamente en la imagen cognitiva y afectiva del destino. En el ámbito de la gestión, Amaro et al., (2023) enfatizan que la seguridad es hoy un eje estratégico para la competitividad y la confianza del visitante.

En el contexto actual, ONU Turismo (2024) destaca que la seguridad es indispensable para garantizar experiencias turísticas sostenibles que impacten en el desarrollo local. La realidad del sector turístico se percibe con serios desafíos globales tales como riesgos macroeconómicos y geopolíticos que aumentan la tensión social alrededor del mundo. Aunado a esto, cada vez más destinos turísticos son declarados como “potencialmente peligrosos” y, aunque Latinoamérica posee recursos naturales y culturales de gran impacto mundial, su competitividad se ve disminuida por la ausencia de seguridad y protección al turista; así lo

demuestra el informe del World Economic Forum (2024) quien señala que los altos niveles de crimen organizado y violencia en varios países de la región son graves obstáculos que limitan el aprovechamiento de su potencial turístico. La inseguridad ciudadana, los conflictos sociales y la informalidad en los servicios inciden directamente en la experiencia del turista y en la sostenibilidad del destino (Chirre, 2023; Vélez et al., 2020), lo que lleva a que los viajeros prioricen espacios seguros y con adecuada gestión de riesgos. En este sentido, analizar la percepción de seguridad de los visitantes extranjeros resulta esencial para orientar decisiones y acciones de políticas públicas que fortalezcan la gestión y el desarrollo de los destinos.

Asimismo, HelloSafe (2025) establece que el índice global de los países más seguros del mundo es liderado por Islandia, Singapur y Dinamarca; los criterios evaluados fueron la baja criminalidad, estabilidad institucional, buena gestión de riesgos, entre otros. En términos globales, Europa destaca por concentrar treinta de los cincuenta países con mayores niveles de seguridad para los viajeros. Por el contrario, en Latinoamérica, la inseguridad ciudadana y la inestabilidad social se identifican como los riesgos más significativos para el turismo (González-Rodríguez y Acevedo-Navas, 2021).

La inseguridad en Perú afecta de manera directa la estabilidad y el desarrollo de numerosos destinos turísticos, ya que la ola de atentados, delitos u homicidios influye en el arribo de turistas, afectando de manera directa a los comercios locales y a la economía en general.

Perú es reconocido mundialmente como uno de los países con una gran diversidad cultural, expresada en su gastronomía, música, danzas, arte tradicional, fiestas y saberes ancestrales; una riqueza manifiesta de su identidad nacional que su población comparte con el mundo (PromPerú, 2021). Asimismo, ComexPerú (2025) indica que Lima, Cusco e Ica fueron las regiones con mayor crecimiento turístico peruano. Este escenario se ve ensombrecido a causa del incremento de conflictos sociales, huelgas, paros de transportes y manifestaciones sociales que están repercutiendo en la imagen del país como destino (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2023; Consejo Mundial del Viaje y el Turismo, 2026). En este escenario, se puede apreciar que aún existen riesgos latentes percibidos entorno a la seguridad que merecen ser investigados.

En el estudio de Ipsos (2024), el 81 % de los limeños percibe inseguridad en la vía pública. Lima constituye un punto de ingreso estratégico para el turismo internacional en Perú, ya que recibió al 58,2% de los visitantes (463,079) que ingresaron al país por el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (La República, 2025). Esta conectividad en el arribo de turistas a Lima resulta fundamental, pues según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2024), Lima se ha consolidado como un punto estratégico para la recepción de visitantes y es una parte integral de sus itinerarios turísticos, siendo jerarquizado por el MINCETUR como un recurso turístico de nivel máximo (“Jerarquía 4”), lo cual respalda su relevancia para el turismo internacional.

Numerosos estudios y datos oficiales sugieren que una parte significativa de los turistas internacionales que llegan a Lima incluyen en su itinerario el Centro Histórico de la ciudad. Un informe de PromPerú revela que de más de 1,1 millones de visitantes extranjeros que entraron por el aeropuerto Jorge Chávez, una proporción considerable visitó el centro histórico; 78 % recorrió la Plaza Mayor y el 54 % la Catedral de Lima (Agencia Peruana de Noticias, 2025). Por otro lado, el Centro de Interpretación del Centro Histórico de Lima registra una percepción muy positiva entre los visitantes por su valor simbólico y educativo (Deza, 2020).

Por otra parte, InfoBae (2023) menciona que la declaración de un estado de emergencia en el Cercado de Lima y otros distritos, motivada por la ola de criminalidad, podría afectar gravemente a bares y discotecas del Centro Histórico; sólo el Distrito de Lince cuenta con 170 hoteles y hospedajes, 25 discotecas y 250 restaurantes, lo cual evidencia el impacto de la inseguridad en el sector turístico. En ciudades históricas como Lima, la seguridad constituye un componente determinante en la experiencia turística. La presencia policial, el orden urbano y la formalidad de los servicios influyen directamente en la percepción del visitante. No obstante, la persistencia de problemas como la delincuencia, la informalidad y la falta de planificación dificultan la consolidación de una imagen de destino seguro. Tal como señalan Marchan-Solier et al., (2023) y Rivera-González (2021), la sensación de inseguridad puede reducir significativamente la afluencia turística y afectar la reputación del destino.

La literatura especializada coincide en que la percepción de seguridad condiciona el comportamiento del turista, desde la elección del destino hasta la satisfacción final con la experiencia (Fuchs y Reichel, 2011; Hasan et al., 2017; Perpiña et al., 2021). Esta percepción más allá de indicadores de medición objetivos, también se ve influida de factores subjetivos como las emociones, la cultura y las expectativas individuales (Crespo Jareño y Soria, 2019).

En ese sentido, la finalidad de este artículo es desarrollar tres dimensiones fundamentales, como lo es la seguridad pública, asociada al control delictivo y la vigilancia; la seguridad social, vinculada al orden y la convivencia en el entorno; y la seguridad en los servicios turísticos, relacionada con la calidad, la atención y la confianza brindada al visitante.

La seguridad pública significa que un turista pueda desplazarse por el lugar que visita, sin percibir o experimentar amenazas tales como actos delictivos, accidentes o robos que atenten contra él; es un estado de protección integral garantizando la vida, la salud e integridad física (Page, 2025). Por otro lado, la European Business School (2025) menciona que la percepción de seguridad pública también se representa en la sensación del turista de sentir el monitoreo del aparato estatal (vigilancia tecnológica), la presencia de policía de turismo, iluminación pública, rutas y señalización turísticas que complementan el panorama.

La seguridad social busca que el turista perciba un destino libre de conflictos, tales como huelgas, vandalismos, conatos y acontecimientos de estas características. Esta dimensión significa qué tanto el turista

es capaz de desplazarse libremente en el destino, sin afrontar riesgo de situaciones que comprometan su integridad física (Liévano et al., 2018; Marchan-Solier et al., 2023). La seguridad social también se asocia al derecho humano que le asegura al visitante estar protegido frente a contingencias como accidentes, enfermedades, invalidez o jubilación y se fundamenta en los principios de solidaridad, la universalidad y la integralidad, con respaldo institucional del estado a través de entidades del sector salud (Díaz-Pompa et al., 2023).

La seguridad en los servicios turísticos está fuertemente relacionada con la satisfacción del visitante y el desarrollo de la economía local (García et al., 2025; Huamán y Calanchez, 2025; Meyer y Meyer, 2016; Modi, 2024), porque genera confianza en la calidad de la prestación del servicio local y en las actividades turísticas durante la estadía. Xie et al., (2025) aportan una visión holística de la seguridad turística, incorporando dimensiones de seguridad del tipo psicológico y ontológico, explicando que la vivencia de los visitantes responde a elementos objetivos y a percepciones subjetivas con relación a la credibilidad y la respuesta de quienes prestan servicios.

El presente estudio se basa en la Teoría de la Acción Razonada (TAR) de Ajzen, (1991), citado por Reyes, (2007). La TAR explica que las personas deciden sus acciones en base al conocimiento respecto a una situación u objeto. La teoría consta de 2 premisas: primero, el comportamiento humano es racional, es decir, evalúa a su entorno en función a la información que dispone a su alcance y así proyecta posibles resultados de la ocurrencia o no ocurrencia de una acción concreta. En segundo lugar, las acciones están determinadas en función a la intención de llevarlas a cabo o no, siempre que estén bajo control voluntario de la persona. Las actitudes de una persona están asociadas a su sistema de creencias en ese momento específico. La teoría menciona 2 tipos de personas: los que evalúan el resultado de sus actos y las que sólo actúan porque tienen el control de ellos.

En el contexto de la seguridad turística, en la Figura 1 de esta teoría se explica cómo los turistas extranjeros construyen su propia percepción del Centro Histórico de Lima a partir de las señales que observa del entorno, tales como la presencia policial, el orden o caos social, calidad de los servicios turísticos recibidos, iluminación y señalización pública e incluso las experiencias previas o información recibida mediante medios digitales y redes sociales.

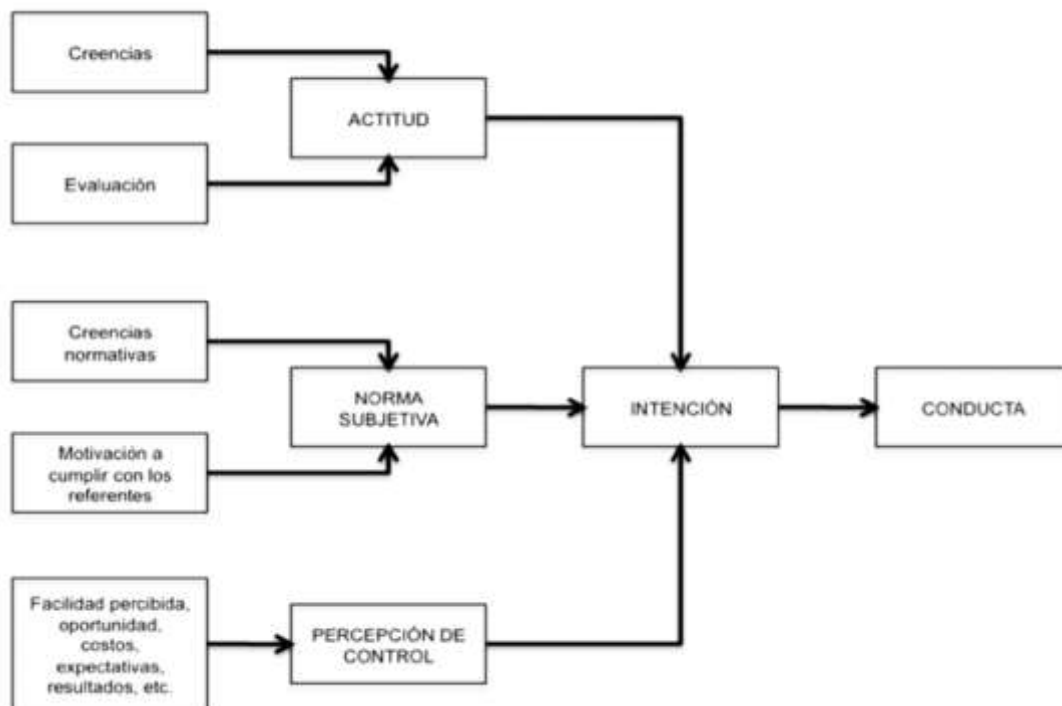


Figura 1. Teoría del comportamiento planeado. (Nota: Imagen extraída de Mora (2010) en base a Ajzen (1991)).

Por lo tanto, este artículo tiene como propósito conocer el nivel de seguridad turística que perciben los turistas extranjeros en el Centro Histórico de Lima durante el año 2025. Además de determinar el nivel de seguridad pública, seguridad social y seguridad en la oferta turística local.

MÉTODO

Este estudio adoptó un enfoque aplicado y cuantitativo, orientado a describir y analizar la percepción de seguridad turística desde la experiencia de los visitantes extranjeros en el centro de Lima. Según Castro et al., (2023), la investigación aplicada emplea conocimientos previos para atender necesidades específicas del entorno, lo que en este caso permitió proponer lineamientos que fortalezcan la gestión de seguridad en zonas turísticas en el centro de Lima. En esa misma línea, el Manual de Oslo de la Organisation for Economic Co-operation and Development (2018) señala que este tipo de investigación está dirigida al logro de objetivos prácticos y contribuye a los procesos de innovación y mejora institucional.

El diseño metodológico fue no experimental, de tipo descriptivo y corte transversal, dado que los fenómenos se observaron en su contexto natural sin manipulación de variables, recolectando la información en un único momento temporal. Este tipo de diseño resulta adecuado cuando se busca describir realidades existentes y establecer tendencias o niveles de percepción (Hernández et al., 2014).

La variable principal fue la percepción de seguridad turística, entendida como la evaluación subjetiva que realiza el visitante sobre el grado de protección, orden y confianza experimentado durante su estancia. Esta variable se operacionalizó en tres dimensiones: seguridad pública, vinculada a la presencia policial y

control del delito; seguridad social, asociada al orden social y convivencia en el entorno urbano; y seguridad en los servicios turísticos, referida a la calidad, formalidad y fiabilidad de los servicios ofrecidos. Cada dimensión se midió mediante ítems con escala tipo Likert de cinco puntos, desde totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo (5).

La población de estudio la constituyeron turistas internacionales mayores de edad que visitaron el Centro Histórico de Lima durante el año 2025. Se incluyeron únicamente aquellos que permanecieron al menos un día en Lima y que visitaron la zona patrimonial, así cumplimos con la definición de ONU Turismo (2025) quienes consideran turista a aquellos que se quedan mínimo 24 horas en un lugar turístico. Se excluyó a menores de edad, turistas nacionales y excursionistas. La población fue desconocida debido al flujo continuo de turistas extranjeros en el centro de Lima. Se seleccionaron turistas disponibles en espacios públicos como plazas, museos e iglesias del centro de Lima.

El tamaño muestral se determinó con la fórmula para poblaciones infinitas, considerando un nivel de confianza del 95 % ($Z = 1.96$), una proporción esperada de 0.5 y un margen de error del 5 %. El cálculo arrojó un total de 384 participantes, cantidad que garantizó una adecuada representatividad estadística del fenómeno analizado.

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario estructurado compuesto por 18 ítems distribuidos en las tres dimensiones de la variable. Su validez de contenido fue evaluada mediante el coeficiente V de Aiken, alcanzando valores entre 0.99 y 1.00, lo cual indicó una alta concordancia entre los tres expertos consultados en investigación, seguridad ciudadana y turismo. Este nivel de validación confirmó la claridad, coherencia y pertinencia del instrumento para su aplicación.

El trabajo de campo se realizó en los principales espacios turísticos del Centro Histórico de Lima. Cada encuesta tuvo una duración aproximada de diez minutos y se aplicó de manera presencial. Las respuestas fueron codificadas numéricamente para garantizar el anonimato de los participantes. La participación fue completamente voluntaria, respetando los principios de autonomía y beneficencia.

En cuanto al análisis de los datos, se utilizaron técnicas de estadística descriptiva, que permitieron organizar y resumir la información mediante frecuencias, porcentajes, tablas y gráficos. Estos resultados facilitaron la interpretación de los niveles de percepción de seguridad turística en relación con los objetivos planteados.

Finalmente, se cumplieron todos los principios éticos de la investigación científica. Se respetaron los principios de autonomía, no maleficencia, beneficencia y confidencialidad, garantizando la protección de los derechos y la privacidad de los participantes, promoviendo la integridad académica y evitando cualquier forma de plagio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de seguridad turística percibido por los turistas extranjeros que visitaron el Centro de Lima durante el año 2025. Los resultados permitieron caracterizar la percepción de la seguridad pública, social y de los servicios turísticos.

Tabla 1. Percepción de Seguridad turística por turistas extranjeros en el Centro de Lima, 2025

Dimensión / Variable	Bajo (%)	Medio (%)	Alto (%)	total (%)
Seguridad turística (general)	51 (13,3%)	326 (84,9%)	7 (1,8%)	384 (100%)
Seguridad pública	71 (18,5%)	286 (74,5%)	27 (7,0%)	384 (100%)
Seguridad social	150 (39,1%)	191 (49,7%)	43 (11,2%)	384 (100%)
Seguridad en servicios turísticos	2 (0,5%)	107 (27,9%)	275 (71,6%)	384 (100%)

Nota. Elaboración propia con base en encuesta aplicada a turistas extranjeros, Centro Histórico de Lima, 2025. Datos extraídos de los resultados del estudio del SPSS.

En la Tabla 1 se pudo observar que la percepción general de la Seguridad turística en el Centro histórico de Lima se concentró en el nivel medio (84,9%), mientras que los niveles extremos presentaron menor porcentaje: 13,3% calificó la seguridad turística como baja y solo el 1,8% alta. Este resultado representa que el centro de Lima no es percibido ni claramente inseguro ni completamente seguro, sino como un lugar turístico aceptable bajo ciertas condiciones donde el turista cuente con elementos de protección mínimos necesarios durante su estancia.

Tabla 2. Seguridad pública percibido por turistas extranjeros en el Centro de Lima, 2025

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	71	18.50%
Medio	286	74.50%
Alto	27	7.00%
Total	384	100%

Nota: Frecuencia y porcentajes de la seguridad pública percibida.

En la Tabla 2 se evidenciaron los resultados arrojado, donde se destaca que la mayoría de turistas percibió la seguridad pública en un nivel medio (74.5%), mientras que una proporción menor la calificó como baja (18.5%) y solo algunos turistas opinaron que fue alta (7%). Esto ha demostrado que aspectos como la presencia policial y vigilancia municipal no fueron mal valorados, pero tampoco alcanzó una satisfacción completa que demuestre ser una fortaleza del destino turístico.

Tabla 3. Seguridad social percibida por turistas extranjeros en el Centro de Lima, 2025

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	150	39.10%
Medio	191	49.70%
Alto	43	11.20%
Total	384	100%

Nota: Frecuencia y porcentajes de la seguridad social percibida.

En la Tabla 3 se evidenció que la mayoría de los turistas percibió la seguridad social con nivel medio, aunque una proporción considerable la calificó como baja y otro menor con porcentaje alto. Esto reveló que, aunque el nivel medio concentró la mayor cantidad de porcentaje evaluado (49,7%), el nivel bajo ascendió a 39,1%, el valor más alto de insatisfacción entre todas las dimensiones.

Tabla 4. Nivel de seguridad en los servicios turísticos percibido por los turistas extranjeros en el Centro de Lima, 2025

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	0.50%
Medio	107	27.90%
Alto	275	71.60%
Total	384	100%

Nota: Frecuencia y porcentajes de la seguridad en la oferta turística percibida.

Por último, en la Tabla 4 se pudo observar que los resultados indicaron que la percepción de seguridad en la oferta turística fue predominantemente alta, así, esta dimensión fue la mejor evaluada con 71,6% en nivel alto, 27,9% en nivel medio y solo 0,5% en nivel bajo. Estos resultados indicaron que la experiencia turística inmediata tal como la atención, limpieza, calidad del servicio fueron bien valorada, sin embargo, no logró transformarlas en una percepción global alta.

Discusión

El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de seguridad turística percibido por los turistas extranjeros en el Centro de Lima durante 2025. Los hallazgos muestran que la mayoría de los visitantes (84,9%) considera la seguridad turística en un nivel medio, destacando la presencia policial, la calidad de los servicios y la atención recibida como elementos positivos. Es posible que esta valoración media implique, por un lado, una percepción de seguridad suficiente gracias al monitoreo constante, pero, por otro lado,

existe aún la posibilidad de ocasionar una experiencia turística controlada o con un riesgo continuo. Esto coincide con Ding y Wu (2022), quienes señalan que la percepción de seguridad impacta directamente en la experiencia del turista y en su intención de retornar al destino, mientras que Xie et al., (2025) analizan que la ausencia de seguridad turística genera desconfianza en los visitantes y, por el contrario, la seguridad percibida en el destino fomenta el apego seguro; el apego seguro desde la teoría LST generaría mayor predisposición del turista a desarrollar lealtad hacia el destino e interactuar con la cultura local y su entorno.

En cuanto a la seguridad pública, el 74,5% de los turistas la percibió en un nivel medio, reflejando una valoración moderada del entorno urbano. A pesar de la baja incidencia de delitos, es posible que algunos factores afecten la percepción de seguridad, como el desorden urbano, informalidad comercial, insuficiente señalización, baja iluminación y limitada presencia policial en zonas de visita en el Centro Histórico, tales como el Barrio Chino, Mesa Redonda, Av. Abancay y Av. Chabuca Granda; donde además el comercio ambulatorio informal es notable. Para la gestión del destino, esto evidencia vacíos en el ordenamiento territorial turístico e implica la necesidad de priorizar corredores turísticos seguros bajo vigilancia focalizada en los flujos turísticos. Por otro lado, el nivel medio de percepción turística contrasta fuertemente con el reporte del observatorio ciudadano Lima Cómo Vamos (2025) quienes recogieron las opiniones de residentes limeños, hallando que el 53.3% estuvo insatisfecho con la seguridad pública en el Centro de Lima. Diversos estudios, enfatizan que la seguridad pública es determinante para la tranquilidad, el desplazamiento confiado del turista y la satisfacción general durante la visita (Aguilar y Guzmán, 2024; Díaz-Pompa et al., 2023; Vélez et al., 2020).

Los hallazgos relativos a la seguridad social en el Centro de Lima durante 2025 evidenciaron datos significativos. El 49,7 % de los turistas percibió la seguridad social en un nivel medio y el 39,1 % bajo, reflejando una percepción de entorno social inestable. Es posible que los turistas estén previamente informados de la realidad de seguridad en el destino turístico Lima ciudad, por medio de medios de comunicación o redes sociales; sin embargo, es poco probable que los hayan experimentado en el centro de Lima dado que, como se ha visto, su percepción en general fue de nivel medio (84,9% del total). Los riesgos de ocurrencia de manifestaciones sociales que dañen la experiencia del turista, existen; aun así, el sistema de alerta estatal aún no está articulado con el sector privado, lo que implicaría que muchos de los turistas quedarían varados en medio de un conflicto social. La seguridad social es de vital importancia puesto que impacta directamente en toda la cadena de servicios que recibe el turista, incluso puede generar modificaciones en sus itinerarios y anticipo de retorno a su país de origen, así se torna un factor determinante para la autonomía del visitante e incide en su sensación de bienestar frente a alteraciones del orden público, alterando así, tanto su percepción como su conducta en el destino (Ajzen, 1991; Liévano et al., 2018; Marchan-Solier et al., 2023).

Por otro lado, la seguridad en los servicios turísticos fue evaluada de manera predominantemente alta (71,6 %), evidenciando una percepción favorable respecto a la atención del personal, la higiene de los

espacios y la calidad del servicio. Esto refleja el esfuerzo de la oferta de servicios conformada por hoteles, restaurantes, transporte, agencias de viaje y afines por mantener un estándar de calidad óptimo, lo cual denota una alta preparación y conciencia turística en cuidar la experiencia de viaje en su conjunto, sabiendo que muchos de los itinerarios del turista extranjero parten visitando el centro de Lima y su riqueza patrimonial, más aún cuando es la puerta de entrada para visitar cualquier lugar turístico de Perú, ejemplo. Machupicchu. Aunque, aún no hay articulación suficiente entre gestores públicos y privados, como para obtener certificados de calidad en el destino o también para gestionar capacitaciones y soporte técnico por parte del gobierno para las empresas del sector turístico. Diversos estudios analizan que criterios como medidas de bioseguridad, empatía del personal y la implementación de políticas efectivas de calidad y seguridad constituyen factores clave que fortalecen la confianza del turista y generan ventajas competitivas en los destinos (Huamán y Calanchez, 2025; Meyer y Meyer, 2016; Modi, 2024).

CONCLUSIONES

El análisis realizado permite comprender que la seguridad turística en el Centro Histórico de Lima se configura como una percepción integral construida a partir de la experiencia del visitante, donde predominan condiciones aceptables, aunque aún persisten aspectos que limitan su consolidación como un entorno plenamente seguro. Esta apreciación evidencia que la seguridad no depende únicamente de factores objetivos, sino también de elementos subjetivos vinculados al orden urbano, la estabilidad del entorno y la confianza generada durante la prestación de los servicios turísticos.

En relación con la seguridad pública, se reconoce que, si bien existen condiciones básicas que favorecen la sensación de resguardo, continúan presentes debilidades asociadas al desorden urbano y a la organización del espacio turístico. Esto sugiere la necesidad de una gestión más articulada que priorice la planificación de espacios seguros, la adecuada orientación del visitante y el fortalecimiento del control en zonas de alta afluencia, con el propósito de optimizar la experiencia turística en un entorno más estructurado y confiable.

Desde la dimensión de la seguridad social, se identifica este componente como el más sensible dentro de la percepción del destino, debido a la influencia del contexto sociopolítico en la imagen del lugar. Aun sin una experiencia directa de situaciones conflictivas, el visitante construye su percepción a partir de la información disponible y del ambiente general del destino. Esto pone en evidencia la importancia de incorporar estrategias de gestión que contemplen escenarios de contingencia y mecanismos de comunicación oportuna, con el fin de reducir la incertidumbre y garantizar la continuidad de la experiencia turística ante posibles eventos externos.

Por otro lado, la seguridad en los servicios turísticos emerge como el principal factor que fortalece la percepción positiva del destino, evidenciando que la calidad en la atención, la organización y el profesionalismo de los prestadores de servicios contribuyen significativamente a generar confianza en el

visitante. Este aspecto refleja la existencia de una oferta turística consolidada que logra compensar, en cierta medida, las debilidades del entorno, reforzando la imagen del destino y favoreciendo la satisfacción del turista.

De manera global, se interpreta que la seguridad turística en el Centro Histórico de Lima responde a una dinámica multidimensional en la que intervienen factores estructurales, sociales y de servicio. Su fortalecimiento requiere una gestión integrada que articule esfuerzos públicos y privados, orientados a mejorar tanto las condiciones objetivas del entorno como la percepción subjetiva del visitante, con miras a consolidar un destino competitivo y sostenible en el contexto internacional.

REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias (2025). Perú refuerza su conectividad aérea para impulsar el turismo. <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-refuerza-su-conectividad-aerea-para-impulsar-turismo-1031140.aspx>
- Aguilar, M., y Guzmán, J. (2024). Gestión de seguridad turística y su incidencia en la percepción del turista en las calles Suecia, Tecsecochea, Procuradores y Ccoricalle del distrito de Cusco, 2023 [Para optar el título profesional de Licenciado en Turismo]. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, Theories of Cognitive Self-Regulation*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Amaro, D., Caldeira, A. M., y Seabra, C. (2023). Tourism Safety and Security: A Bibliometric Approach. En C. Seabra & M. E. Korstanje (Eds.), *Safety and Tourism: A Global Industry with Global Risks* (p. 0). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/978-1-80382-811-420231002>
- Castro, J., Gómez, L., y Camargo, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140–174. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Chirre, A. (2023). Seguridad turística y satisfacción del turista en la zona monumental del Callao en la provincia constitucional del Callao en el año 2021 [Tesis para optar el grado académico de licenciado en Turismo, hotelería y gastronomía, Universidad Ricardo Palma]. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/7434>
- ComexPerú (2025). Afluencia de visitantes a atractivos turísticos aumentó un 33.2% en 2024. Competitividad, Infraestructura, Inversión, Turismo. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/afluencia-de-visitantes-a-atractivos-turisticos-aumento-un-332-en-2024>
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2023). Perú es galardonado como mejor destino cultural y culinario del mundo. <https://www.gob.pe/institucion/promperu/noticias/875976-peru-es-galardonado-como-mejor-destino-cultural-y-culinario-del-mundo>
- Consejo Mundial del Viaje y el Turismo (2026). World's Leading Culinary Destination 2024. World Travel Awards. <https://www.worldtravelawards.com/award-worlds-leading-culinary-destination-2024>
- Crespo Jareño, J., y Soria, B. (2019). Factores que influyen en el comportamiento del turista: Estado de la cuestión. *Kalpana*, (17), 120–136.
- Deza, N. (2020). El Centro de Interpretación del Centro Histórico de Lima: Alcances y proyección. *Turismo y Patrimonio*, 29–48. <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2020.n14.03>

- Díaz-Pompa, F., Pérez-labrada, S., Cruz-aguilera, N., y Balseira-sanamé, Z. (2023). Scientific production on tourist security in the period 2002-2021. *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, 8(2), 119–128. <https://doi.org/10.31822/jomat.2023-8-2-119>
- Ding, G., y Wu, J. (2022). Influence of Tourism Safety Perception on Destination Image: A Case Study of Xinjiang, China. *Sustainability*, 14(3). <https://doi.org/10.3390/su14031663>
- European Busines School (2025). Seguridad turística: Qué es, importancia y tipos. Ceupe. <https://www.ceupe.com/blog/seguridad-turistica.html#:~:text=La%20seguridad%20tur%C3%ADstica%20se%20define,y%20emocional%20de%20los%20visitantes.>
- Fuchs, G., y Reichel, A. (2011). An exploratory inquiry into destination risk perceptions and risk reduction strategies of first time vs. Repeat visitors to a highly volatile destination. *Tourism Management*, 32(2), 266–276. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.01.012>
- García, T., Noriega, C., Roca, K., y Pérez, C. (2025). La cultura organizacional en las empresas de servicios turísticos: Una revisión sistemática. *Impulso, Revista de Administración*, 5(9), 265–280. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i9.79>
- González-Rodríguez, J., y Acevedo-Navas, C. (2021). Diagnóstico de riesgos en el sector turístico latinoamericano para el trienio 2020-2022. *Revista Científica General José María Córdova*, 19(34), 333–355. <https://doi.org/10.21830/19006586.677>
- Hasan, Md. K., Ismail, A. R., e Islam, MD. F. (2017). Tourist risk perceptions and revisit intention: A critical review of literature. *Cogent Business & Management*, 4(1), 1412874. <https://doi.org/10.1080/23311975.2017.1412874>
- HelloSafe (2025). Top 50 de los países más seguros del mundo para viajar en 2026. -. Países más seguros del mundo. <https://hellosafe.com/es/travel-insurance/safest-countries-in-the-world>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Huamán, C., y Calanche, Á. (2025). Calidad del servicio al cliente y exclusividad en la experiencia turística de lujo en Perú. *Revista InveCom*, 5(1). <https://doi.org/10.5281/zenodo.12540162>
- InfoBae (2023). Estado de emergencia en Cercado y Lince incrementará crisis en negocios: Empresarios rechazan cierre de locales. *infobae*. <https://www.infobae.com/peru/2023/10/11/estado-de-emergencia-en-cercado-y-lince-incrementara-crisis-en-negocios-empresarios-rechazan-cierre-de-locales/>
- Ipsos (2024). Casi ocho de cada diez peruanos se sienten más inseguros al salir de sus casas. <https://www.ipsos.com/es-pe/casi-ocho-de-cada-diez-peruanos-se-sienten-mas-inseguros-al-salir-de-sus-casas>
- La República (2025). Ni Bolivia ni Estados Unidos: Este es el país que lidera las visitas al Perú con la llegada de más turistas. <https://larepublica.pe/economia/2025/05/01/el-pais-que-lidera-las-visitas-al-peru-con-la-llegada-de-mas-turistas-no-es-bolivia-ni-ee-uu-sino-esta-otra-nacion-de-sudamerica-atmp-75274>
- Liévano, K., Mazó Quevedo, M. L., y Torres Méndez, F. (2018). Percepción y planificación del turismo sostenible en comunidades indígenas de México. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 8(15), 117–133.
- Lima Cómo Vamos. (2025). Lima y Callao según sus habitantes (No. 15). <https://www.limacomovamos.org/reportespercepcion/>
- Marchan-Solier, C., Moscoso-Paucarchuco, K., y Vásquez-Ramírez, M. (2023). Estudio de la calidad de los servicios turísticos y seguridad turística en Huanta, Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202023000100017&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Meyer, D., y Meyer, N. (2016). The relationship between the tourism sector and local economic development (LED): The case of the Vaal Triangle Region, South Africa. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 7(3), 466–472. [https://doi.org/10.14505/jemt.v7.3\(15\).12](https://doi.org/10.14505/jemt.v7.3(15).12)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2024). Centro Histórico de Lima recibe la máxima jerarquización turística otorgada por el Mincetur. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/896075-centro-historico-de-lima-recibe-la-maxima-jerarquizacion-turistica-otorgada-por-el-mincetur>
- Modi, R. K. (2024). Economic contribution and employment opportunities of tourism and hospitality sectors. En A. I. Hunjra & A. Sharma (Eds.), *The Emerald Handbook of Tourism Economics and Sustainable Development* (pp. 293–306). Emerald Publishing. <https://doi.org/10.1108/978-1-83753-708-220241015>
- Mora, C. (2010). Teoría del comportamiento planeado. ResearchGate. https://www.researchgate.net/figure/Figura-2-Teoria-del-comportamiento-planeado-Fishbein-y-Azjen-1991_fig2_279853795
- ONU Turismo (2024). White Paper: Security and Safety in the Tourism Sector (Vol. 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.18111/9789284425440>.
- ONU Turismo (2025). Glosario de términos de turismo. Glosario de términos de turismo. <https://www.untourism.int/es/glosario-terminos-turisticos>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (2018). Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation. OECD Publishing. The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities. <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>
- Page, S. (2025). *Tourism Management* (7a ed.). Routledge.
- Perpiña, L., Prats, L., y Camprubí, R. (2021). Image and risk perceptions: An integrated approach. *Current Issues in Tourism*, 24(3), 367–384. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1715355>
- PromPerú. (2021). Perú, uno de los países más ricos en diversidad cultural. https://www.peru.travel/es/inspire/peru-uno-de-los-paises-mas-ricos-en-diversidad-cultural?utm_source
- Reyes, L. (2007). La Teoría de la Acción Razonada. Implicaciones para el estudio de las actitudes. *Investigación Educativa Duranguense*, 7(66–77). https://www.researchgate.net/publication/28175060_La_Teoria_de_la_Accion_Razonada_Implicaciones_para_el_estudio_de_las_actitudes
- Rivera-González, O. (2021). Factores generadores de la disminución del turismo y afectaciones posteriores, zona costera Acapulco, México. *Revista Geográfica de América Central*, (67), 242–274. <https://doi.org/10.15359/rgac.67-2.10>
- Vélez, C., Alejo, O. J., Tafur, G., Bustamante, M. A., Vélez, C., Alejo, O. J., Tafur, G., & Bustamante, M. A. (2020). Analysis of tourist satisfaction in relation to technological factors and self-management of information. *Información tecnológica*, 31(4), 61–70. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400061>
- World Economic Forum (2024). Travel & Tourism Development Index 2024 (pp. 1–97) [Institucional]. World Economic Forum. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Travel_and_Tourism_Development_Index_2024.pdf
- Xie, C., Wang, M., Zhang, J., Huang, S. S., y Yu, J. (2025). The tourist metasafety framework (TMF): Toward a holistic understanding of tourist safety. *Tourism Management*, 107, 105071. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2024.105071>