



TÉSIS

“ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE BARRANCO 2018”

PRESENTADO POR LA:

BACHILLER:

GALARZA PUELLES, PRISCILLA YAHAIRA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA.

LIMA, JULIO 2018

**“ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE
BARRANCO 2018”**

DEDICATORIA

A mi madre Miriam, por sus consejos y comprensión.

A mis hermanos Sergio y Fiorella, por la perseverancia en tener sus objetivos trazados, mis orgullos.

Y en especial a mi Padre Luis Alberto por demostrarme su valentía y coraje que en la vida no hay obstáculos, a pesar de una discapacidad física.

AGRADECIMIENTOS

A la Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú (DIRTUR PNP) y a la Cámara Nacional del Turismo (CANATUR), por haber formado parte de ese gran equipo y observar de cerca la problemática y oportunidades que tiene el turismo en el país.

Al Alcalde de Barranco Felipe Antonio Mezarina Tong, al Presidente de la Red de Protección al Turista José Jaime Montero al Coronel PNP Luis Zamudio Argandoña Director de Turismo y al Coronel ® PNP Jorge Negrete Salas, quienes aportaron alternativas de solución en este presente estudio.

Y a mis docentes, por la enseñanza, paciencia y dedicación durante los cinco años de preparación profesional, lo cual se verá reflejado en este trabajo de investigación.

ÍNDICE

	Páginas
Dedicatoria.....	I
Agradecimiento.....	II
Índice.....	III
Índice de Tablas y Gráficos.....	VI
Resumen.....	VIII
Abstract.....	IX
Introducción.....	X
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Delimitación del problema.....	5
1.2.1 Delimitación espacial.....	5
1.2.2 Delimitación temporal.....	5
1.3. Formulación del problema.....	5
1.3.1 Problema principal.....	5
1.3.2 Problema específico.....	5
1.4. Objetivo de la Investigación.....	6
1.4.1 Objetivo General.....	6
1.4.2 Objetivo Especifico.....	6
1.5 Justificación de la Investigación.....	6

1.6	Importancia.....	7
1.7	Limitaciones.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....		8
2.1	Antecedentes.....	8
2.1.1	Antecedentes Nacionales.....	8
2.1.2	Antecedentes Internacionales.....	13
2.2	Bases Teóricas.....	29
2.2.1	Seguridad Turística.....	29
2.2.2	Seguridad Publica.....	35
2.2.3	Seguridad del Patrimonio.....	51
2.2.4	Seguridad de los Servicios Turísticos.....	70
2.3	Definición de términos.....	77
2.4	Variable de estudio.....	78
2.4.1	Variable independiente.....	78
2.4.1.1	Seguridad Turística.....	78
CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....		79
3.1	Ámbito de estudio.....	79
3.2	Tipo de Investigación.....	79
3.3	Nivel de Investigación.....	80
3.4	Método de Investigación.....	80
3.4.1	Científico.....	80

3.4.2	Analítico.....	80
3.5	Diseño de Investigación.....	80
3.6	Población, Muestra, Muestreo.....	80
3.7	Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	81
3.7.1	Técnicas.....	81
3.7.2	Instrumentos.....	82
3.8	Procedimiento de Recolección de Datos.....	84
3.9	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	85
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		86
4.1	Presentación de resultados.....	86
4.1.1	Cuestionario de pobladores y turistas.....	86
4.1.2	Encuestas a la Policía de Turismo.....	93
4.1.3	Entrevistas a funcionarios públicos.....	104
4.2	Discusión.....	112
CONCLUSIONES.....		116
RECOMENDACIONES.....		119
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		122
ANEXOS.....		127
	Gráficos, cuadros, imágenes.....	128
	Matriz de consistencia.....	160

INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	Páginas
CUESTIONARIO A POBLADORES Y TURISTAS.....	86
Gráfico por dimensiones	
GRÁFICO 1: Seguridad Pública.....	87
GRÁFICO 2: Seguridad del Patrimonio.....	89
GRÁFICO 3: Seguridad de los Servicios Turísticos.....	91
ENCUESTAS A POLICIA DE TURISMO.....	93
Tabla y Gráfico por Ítems	
TABLA Y GRÁFICO 1: ¿Existe suficiente personal policial para cubrir los principales atractivos turísticos del Distrito de Barranco?.....	93
TABLA Y GRÁFICO 2: ¿De alguna manera los turnos del servicio policial ha mejorado el nivel de Seguridad turística en el Distrito de Barranco?.....	95
TABLA Y GRÁFICO 3: ¿Cómo considera la infraestructura e instalación de la DIRTUR PNP?.....	96
TABLA Y GRÁFICO 4: ¿De qué manera los recursos logísticos (equipos, vehículos, etc.) contribuyen a un servicio oportuno?.....	97
TABLA Y GRÁFICO 5: ¿Existe coordinación conjunta entre las organizaciones vecinales, Policía de Turismo y Serenazgo con el fin de prevenir actos delictivos?.....	98
TABLA Y GRÁFICO 6: ¿Se erradicaría los delitos en agravio de turistas a la ejecución de planes estratégicos entre la Policía de Turismo y Serenazgo?.....	99
TABLA Y GRÁFICO 7: ¿Cree Ud, que las Entidades Públicas y Privadas competentes al rubro turístico en trabajo conjunto darían una mejor alternativa a la Seguridad Turís-	

tica del distrito de Barranco?.....	100
TABLA Y GRÁFICO 8: ¿Puede hablar con fluidez, otorgar información, ab- Solver preguntas y desarrollar diálogos en cualquier idioma?.....	101
TABLA Y GRÁFICO 9: ¿Ha recurrido a algún equipo tecnológico, traductor o intérprete en idioma inglés para desarrollar su función?.....	102
TABLA Y GRÁFICO 10: ¿La capacitación recibida por la DIRTUR PNP le ha permitido una comunicación adecuada en el dominio del idioma?.....	103

ENTREVISTAS A FUNCIONARIOS PÚBLICOS DEL SECTOR TURISTICO

Entrevista al Alcalde de Barranco.....	104
Entrevista al Presidente de la Red de Protección al turista.....	106
Entrevista al Director de Turismo de la PNP.....	107
Base estadístico de la DIRTUR PNP/COMTUR PNP LIMA SUR.....	109

RESUMEN

Este trabajo de investigación busca evaluar el nivel de seguridad turística a través de estadísticas que se obtuvieron mediante el programa SPPS y cuadros consolidados de la Dirección de Turismo PNP, observando el grado de hechos delictivos que se suscitaron durante los tres últimos años y el delito calificado que registra mayor incidencias, para ello nos enfocaremos al Distrito de Barranco siendo este lugar un punto de atracción y uno de los primeros distritos con mayor afluencia turística y generador de divisas.

Esta tesis se caracteriza por ser un enfoque descriptivo – cuantitativo a través de un análisis teórico y estadístico, teniendo como muestra al personal de la Comisaria de turismo Lima Sur (Unidad de análisis de la investigación), residentes, visitantes y turistas, así como entrevistas a funcionarios que están inmersos al sector turístico, aportando conclusiones y recomendaciones objetivas que permitan mejorar el crecimiento de la actividad y seguridad turística mediante una gestión integrada entre convenios interinstitucionales.

Para ello, el presente estudio, busca promover a los lectores, sean partícipes de un plan estratégico, buscando que el Gobierno Central conformado por autoridades competentes al rubro turístico, contribuyan a oportunidades e implementen un procedimiento de gestión en la mejora de una calidad turística en el Distrito de Barranco, teniendo como visión para el año 2021, un resultado favorable en el ámbito de la Seguridad Turística.

PALABRAS CLAVES: Seguridad pública, seguridad del patrimonio, Seguridad de los Servicios Turísticos, Gestión integrada de entidades turísticas, Red de Protección al turista, recursos humanos, capacitación, normatividad turística.

ABSTRACT

This research work seeks to assess the level of tourism security through statistics obtained through the SPSS program 22 and consolidated tables of the PNP Tourism Directorate, observing the degree of criminal acts that occurred during the last three years and the crime qualified that registers greater incidences, for it we will focus to the District of Barranco being this place a point of attraction and one of the first districts with greater tourist affluence and generator of currencies.

This thesis is characterized by a descriptive - quantitative approach through a theoretical and statistical analysis, having as a sample the staff of the Tourism Commissioner Lima Sur (Unit of analysis of the research), residents, visitors and tourists, as well as interviews officials who are immense to the tourism sector, in this way ensure the hypotheses, delivering conclusions and objective recommendations to improve the growth of tourism activity and safety through an integrated management inter-institutional agreements.

For this, the present study seeks to promote readers, participate in a strategic plan, seeking that the Central Government formed by competent authorities to tourism, contribute to opportunities and implement a management procedure in improving tourism quality in the District of Barranco, having as a vision for the year 2021, a favorable result in the field of Tourist Security.

KEYWORDS: Public safety, security of heritage, Security of Tourist Services, Integrated management of tourism entities, Tourist Protection Network, human resources, training, tourism regulations.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación analizará la imperiosa necesidad de la problemática actual que manifiesta el Distrito de Barranco sobre todo en la Seguridad Turística, siendo el turismo clave fundamental para la demanda de turistas y paradigma para otros sectores distritales respecto al desarrollo de las actividades del turismo y prevención de delitos en agravio a turistas nacionales y extranjeros.

Actualmente la situación del turismo en nuestro país muestra grandes expectativas en el gobierno del Perú, a través del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) y, en constante coordinación con el sector privado, para realizar diversas actividades turísticas como es la **Marca País** siendo esta imagen bandera representativa, el **Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR), 2012-2021** documento que permitirá observar estrategias en busca del crecimiento del turismo y fomentar el desarrollo sostenible a corto, mediano y largo plazo, la puesta en marcha en el año 2014, la **Red de Protección al Turista** teniendo como fin la seguridad del ciudadano nacional o extranjero durante su permanencia en nuestro país, así como otras iniciativas que abren la ventana hacia el mundo de la riqueza natural, cultural, histórica y gastronómica que posee nuestro país.

En cuanto al Foro Económico Mundial de Turismo el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo 2017, posiciona el puesto 51/136 países del mundo y a nivel de Sudamérica, el Perú se ubica como el cuarto destino turístico pero aún tenemos un largo camino que recorrer para explotar el potencial que ofrece nuestro país, fortaleciendo la seguridad turística en nuestra Ciudad, encontrándose en el puesto 108/136 países del mundo, sin embargo en las riquezas naturales y culturales nos ubica en un ranking sobresaliente del 4 y 24 respectivamente de los 136 países a nivel mundial en competencia. Cabe mencionar que el turismo es la tercera industria generadora del PBI, la cual genera importancia en la economía nacional, obteniendo como resultado de esta actividad ingresos de \$3,320 millones de dólares en el periodo 2016.

Por otro lado en el año 2015 el flujo de turistas en el país genero un 7.5% siendo de 3.455.079, el año 2016 incremento en 8.4% alcanzando la cifra oficial de 3.744.461, y en

el año 2017, llegaron al país 4.032.339 turistas extranjeros, lo que significó un crecimiento del 7.7%. Cabe indicar que sin contar con el mercado venezolano el incremento sería de solo 4% y no hubiese llegado a los 4 millones de visitantes, sino de 3.83 millones, se espera que para el año 2021, el mercado del turismo nacional, alcanzará la cifra de 7.000 millones de visitantes, con el número de arribo anual del 15% por encima de los años anteriores.

Dentro del ámbito de Lima Metropolitana se encuentra el Distrito de Barranco considerado uno de los distritos con mayor afluencia turística y excelente potencial de riqueza cultural, historia y de poseer bellos atractivos turísticos, siendo un distrito bohemio y denominada “Ciudad de los Molinos” debido a que los pobladores del siglo XIX extraían agua del subsuelo a través de los Molinos, asimismo durante el gobierno de Manuel Prado Ugarteche se promulgó la Ley Nro. 14096 declarando a Barranco como “Ciudad heroica” a consecuencia de la Guerra con Chile y convertido en la actualidad como la “Ciudad del Arte” por los diversos literatos, compositores y poetas que radicaron en este distrito.

Por consiguiente, presentamos a continuación esta investigación sobre el **ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE BARRANCO 2018**, la cual en el **CAPÍTULO I** se observará el planteamiento y formulación del problema, motivo de esta investigación, sus objetivos generales y específicos, así como su importancia que lo justifica. En el **CAPÍTULO II**, presentamos el Marco Teórico, que nos lleva a conocer con mayor objetividad los antecedentes y las bases teóricas de las cuales se sustenta la importancia y las medidas de la Seguridad Turística en el Distrito de Barranco. En el **CAPÍTULO III**, se analizará la Metodología de la Investigación, contando como unidad de análisis la Dirección de Turismo de la PNP a través de la sub unidad de la Comisaría de Turismo Lima Sur, estableciendo técnicas e instrumentos que determinará la muestra de estudio correspondiente al personal de la Policía de turismo, pobladores y turistas, así como el procedimiento y análisis de datos aplicado a este trabajo de investigación. En el **CAPÍTULO IV**, se presenta los Resultados, desarrollando un análisis descriptivo por cada dimensión o ítem formulado, la cual será utilizada en tablas de frecuencia y gráficos por medio del programa SPSS 22. Las conclusiones se determinarán mediante los objetivos específicos de la variable independiente y por último las recomendaciones que requieren

las autoridades en mejorar una calidad de gestión organizada interinstitucional, otorgando un valor agregado a la seguridad pública, del patrimonio y de los servicios turísticos optando que Barranco sea estimado un distrito de desarrollo sostenible y sobre todo en Seguridad Turística.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad Problemática

Es necesario conocer la importancia de la Seguridad Turística Peruana por ser un tema significativo por las autoridades competentes del sector, debido a los antecedentes que tuvo el Perú en las décadas de los 80 y 90 quien afrontó una crisis de incertidumbre e inseguridad por el terrorismo, la extrema pobreza, Conflicto social, delincuencia común y otros delitos, para ello, nos enfocaremos al distrito de Barranco, determinando el nivel de la Seguridad Turística que atraviesa esta localidad en los puntos críticos con mayores incidencias delictivas cometidas en agravio a los turistas.

El distrito de Barranco se ubica en la Provincia de Lima, Departamento de Lima, limitando con los distritos al norte con Miraflores, este con Santiago de Surco, sur con Chorrillos y oeste con el Océano Pacífico, con espacio geográfico de poca extensión sin embargo posee gran demanda de visitas turísticas por sus bellos atractivos turísticos entre ellos el Parque Municipal de Barranco, “Puente de los Suspiros”, “Bajada de los Baños”, Iglesias: “La Ermita”, “Santísima Cruz”, “San Francisco”, casonas Barranquinas considerado Patrimonio Cultural de la Nación, además de contar con historia, tradición y cultura que se sintetiza como un lugar bohemio y de diversión nocturna por sus diversos bares y discotecas.

En el año 2011 entidades públicas y privadas como MINCETUR y CANATUR, efectuaron un acuerdo con la DIRTUR PNP con el fin de crear un Módulo de Investigaciones en la Comisaria de Turismo Lima Sur, entidad policial competente que abarca la jurisdicción de Barranco, ambas entidades del sector turístico donaron materiales logísticos de modo que facilitaría una mejor atención en la recepción de denuncias en agravio de los turistas sin embargo en el año 2015, el apoyo recibido por las mencionadas entidades fueron rescindidas por motivos ajenos que se desconocen. Cabe mencionar que anualmente se realiza de tres a

cuatro cursos de capacitación institucionales con duración de 240 horas lectivas por cada curso programado, de las cuales se preparan a los efectivos policiales a fin de tener mejor personal especializado en el rubro de su competencia, los cursos que se desarrollaron en el 2016 fueron: “I Curso de capacitación en investigación de delitos contra el Patrimonio Cultural y la actividad turística.” y el “IV Curso de Capacitación en orientadores turísticos policiales”, y en el año 2017 dieron inicio por primera vez desde la creación de la Dirección de Turismo el “I CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN TURISMO”, formando mejores efectivos en el campo turístico policial con una duración de 540 horas lectivas, así como charlas o seminarios organizados por entidades públicas y privadas, como CENFOTUR, becas en el idioma inglés a través del ICPNA y por el Centro de Idiomas de la USMP, sin embargo por necesidad de servicio o a solicitud de algunos efectivos que se encuentran aptos en brindar un adecuado servicio policial son puestos a disposición a otras unidades no competentes a la especialización mermando la capacidad operativa del sector turístico e imposibilitando una calidad de servicio al turista.

En cuanto a la Municipalidad de Barranco quien ocupa el tercer distrito con mayor afluencia turística después de Miraflores y el Cercado de Lima, cuentan con déficit de efectivos especializado en el idioma y no contar con patrullaje integrado de la Policía de Turismo y Serenazgo como si lo podemos observar en el distrito de Miraflores con su unidad “Tourist Police”. En la medida que pueda desarrollarse este planteamiento, ambas fuerzas de seguridad deberían contar con la instrucción básica en atención al turista y conocedor de idiomas, la DIRTUR PNP por intermedio de la Comisaria de Turismo Lima Sur y el apoyo de otras autoridades tomen conciencia del valor sustancial que involucra la Seguridad en el turismo y sobre todo en este sector que son de visitas diarias por los turistas. Por ello es menester una gestión integrada que consolide una calidad de servicio eficiente y eficaz.

Evidentemente la descoordinación de las entidades sectoriales, Municipalidad, Policía Nacional, Ministerio de Cultura, MINCETUR, Defensa Civil y otros, debilita

el valor histórico-cultural de este distrito, existente a una falta de identidad nacional por parte de las autoridades y la comuna ya que requiere un mayor conocimiento que origine responsabilidad y conciencia turística así como atraer la inversión en el sector para reforzar los servicios complementarios, servicios públicos, seguridad privada en los establecimientos del rubro y mejoramiento de la infraestructura en el distrito de Barranco.

La diversión nocturna desarrollada en Barranco los días de la semana no se vincula con la trascendencia cultural ya que este segmento perjudicial aproxima al declive turístico de la zona por la inseguridad de sus calles, el pandillaje, la drogadicción, ausencia de Servicios Higiénicos y la falta de limpieza pública causado por la propia ciudadanía teniendo como consecuencia en el día, la imagen contaminada de su atractivo turístico sino también en sus playas que las conforma.

La ausencia de Casetas de Información Turística demuestra la falta de promoción de este producto turístico ya que este complemento es imagen de bienvenida y cultura para el visitante nacional o extranjero y de esa manera permita conocer el legado histórico-cultural que posee este distrito.

Con respecto a las denuncias presentadas en las Comisarias de la PNP, ante delitos o faltas en agravio de turistas, no están correctamente normadas por las leyes peruanas, debido a que el ciudadano extranjero no suele quedarse en tiempos prolongados, además de realizar actividades turísticas programadas en diversas ciudades del país y ante la incomparecencia de la persona citada en la fecha y hora, es probable que la investigación sea impugnada por la falta de una acción inmediata del Fiscal de turno en determinar la acción penal ante los presuntos responsables del hecho delictivo optando por dar la orden de libertad a presuntos DD.CC (Delincuente Común), generando una imagen negativa al turista de la justicia peruana.

En el año 2014, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), por parte de la ex Ministra de Turismo Magali Silva Velarde – Álvarez y el Ministerio

del Interior (MININTER), ex ministro Daniel Urresti, informaron la puesta en marcha del Corredor Turístico Preferencial “Aeropuerto-Hospedajes-Aeropuerto”, el mismo que permite la ruta de viaje más segura en el desplazamiento de los turistas desde su llegada al Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez” (AIJCH) hasta su hospedaje o domicilio, siendo monitoreados por la Central de Radio de la DIRTUR PNP con la finalidad de garantizar la seguridad ante cualquier emergencia, utilizando la vía de conexión que inicia desde la Av. Faucett (AIJCH) –Av. La Marina –Av. Pershing –Av. Javier Prado - Vía Expresa - **Barranco** y finalmente terminan en el distrito de Surco (Parque de la Amistad), sin embargo, por déficit de personal y medios logísticos en cubrir los servicios establecidos por el Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional entre MINCETUR y la PNP, no es factible la disponibilidad de efectivos y patrulleros hasta el distrito de Barranco, lugar y materia de investigación.

En la actualidad el distrito de Barranco viene afrontando diversos problemas: Falta de protección y presencia policial en las zonas de afluencia turística, que no permite salvaguardar y cuidar su integridad, limitación de capacidad hotelera en la categoría de cinco estrellas, agencias de viajes entre otros y por último la falta de gestión de entidades (Serenazgo) y otras, que no tienen una red de comunicación interconectada con la Policía de Turismo sobre alertas de emergencias en circunstancias que el turista requiera apoyo inmediato.

1.2 Delimitación del problema.

1.2.1 Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación abarcará el espacio territorial del Distrito de Barranco.

1.2.2 Delimitación temporal

Para el presente estudio revisaremos la labor de la DIRTUR PNP a partir del periodo de Enero 2016 a Mayo 2018.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema Principal

¿Cuál es el nivel de la Seguridad Turística en el Distrito de Barranco 2018?

1.3.2 Problema Específico

¿De qué manera la Seguridad pública se relaciona con la Seguridad Turística en el Distrito de Barranco 2018?

¿De qué manera la seguridad del patrimonio tiene relación con la Seguridad Turística en el Distrito de Barranco 2018?

¿De qué manera la Seguridad de los servicios turísticos se relacionan con la Seguridad Turística en el Distrito de Barranco 2018?

1.4. Objetivo de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar el nivel de Seguridad Turística en el Distrito de Barranco 2018.

1.4.2. Objetivo Específico

Evaluar la seguridad pública en el Distrito de Barranco 2018.

Evaluar la seguridad del Patrimonio en el Distrito de Barranco 2018.

Evaluar la Seguridad de los servicios turísticos en el Distrito de Barranco 2018.

1.5. Justificación de la Investigación

En la Ley General del Turismo Nro. 29408, menciona que dentro del marco legal del Art. 35, La Red de Protección al turista, el cual establece la protección y defensa del turista promueve medidas para que las autoridades del rubro como la participación directa de la Dirección de Turismo (DIRTUR PNP) y otras entidades del sector a través del liderazgo, iniciativa y competencia se involucren en la seguridad del turista en beneficio de su bienestar preferente del trato amable, seguridad policial y jurídica. Por otro lado, hacer extensivo a otras entidades que permitan explotar los atractivos turísticos con inversiones nacionales y extranjeras, propiciándoles las condiciones necesarias para el desarrollo sostenible del turismo interno y receptivo manteniéndolo altamente competitivo y nos consolide como uno de los mejores destinos turísticos a nivel nacional, concientizando a nuestra sociedad el rol que desempeñan en el logro de este fin, prestando los servicios óptimos y de mejor calidad al turista, de esta manera difundir al mundo que este espacio tiene un atractivo turístico y la confianza de seguridad durante su estadía en el distrito de Barranco.

1.6 Importancia

Actualmente el turista de hoy busca que el lugar turístico elegido sea un destino de percepción segura, idóneo para el disfrute del tiempo vacacional planificado y no perjudique su experiencia de ocio por lo tanto necesitamos que las autoridades por intermedio de las fuerzas de Seguridad (Policía de Turismo, Serenazgo) y la industria turística a través de los servicios turísticos (Agencias de Viajes, Hoteles, Restaurantes y afines) contribuyan en la mejora del turismo siendo el Patrimonio una puesta en valor significativa en este sector y de grandes posibilidades de éxito en este distrito que en muchas veces se ha visto abandonado en su infraestructura a pesar de ser el distrito con menor extensión a nivel Lima Metropolitana y considerado en ciertos sectores zona urbana monumental.

Cabe mencionar que este estudio es de aporte académico y de relevancia social toda vez que es la primera investigación relacionado a la Seguridad Turística en el distrito de Barranco.

1.7 Limitaciones

Para el presente trabajo se observó la falta de un plan de desarrollo turístico por parte de los sectores competentes y la escasa implementación de los recursos humanos y logísticos en la sección de seguridad turística para ello este estudio incorpora nuevas alternativas de solución en post de la mejora del bienestar del turista.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación.

2.1.1 Antecedentes Nacionales.

Negrete, J. (2002), Seguridad Turística, para optar el grado de Magister en Marketing Turístico y Hotelero, Universidad San Martín de Porres.

“La Seguridad Turística implica el entorno humano e institucional en los riesgos físicos y ambientales funcionamiento deficiente del turismo y sectores conexos, así como la modalidad del turismo como por ejemplo los viajeros individuales o turismo de aventura de riesgo, y las medidas adecuadas de prevención y de atención ante eventualidades de carácter físico o ambiental.

Se debe establecer claramente los organismos encargados de la responsabilidad de la seguridad del visitante y los procedimientos que permitan solucionar cualquier problema que se le pueda presentar al visitante durante su estadía en el lugar de destino hasta su retorno a su país de origen, esto incluye las facilidades que deberá gozar por parte de los organismos del Estado desde su llegada, estadía y su retorno.

Otro aspecto importante es la calidad del producto para que el turista quede satisfecho y está relacionado a lo siguiente:

- a) Servicios Turísticos de calidad y de acuerdo al pago realizado.
- b) Facilidad de gestión turística administrativa, que evite cualquier demora en el trámite a los turistas.
- c) Conciencia Turística de todos y cada uno de los componentes que de una u otra forma brinda atención al turista.
- d) Protección al turista y sus bienes, labor desarrollada por los diferentes organismos del Estado, especialmente por la Policía.

- e) Diversificación turística, facilidad y comodidad para que el turista pueda disfrutarla a satisfacción. Hay que tener presente que “la calidad no es un conocimiento sino una cultura” y para ello cada quien debe cambiar de actitud incidiendo en la responsabilidad porque cada quien es responsable de su propia calidad.

La Seguridad Turística en los países donde existen mayores flujos turísticos serán garantizados solo si se adoptan técnicas, procedimientos y criterios policiales uniformes de protección y seguridad de los visitantes, con hechos o atentados a turistas tanto a nivel internacional como nacional, estableciéndose que existen disminución de flujos turísticos en destinos donde se han suscitado hechos que han involucrado a turistas o que estos hayan sido víctimas de acciones terroristas o atentados a su integridad física, como se ha podido establecer en los diferentes atentados a turistas ocurridos en diferentes países.

Se ha tomado como modelo el caso peruano en cuanto se refiere a la protección del turista y al patrimonio turístico, y se ha podido establecer que en cuanto se refiere al marco legal, la Policía de Turismo, cuerpo especializado de la Policía Nacional, no cuenta con un dispositivo legal que le permita dar una protección adecuada y oportuna al visitante, así como investigar y denunciar los ilícitos penales que se cometen contra los turistas, que si figuraban en la Ley 24027 en su Art. 61º y que no figura en la Ley para el desarrollo de la actividad turística N° 26961 del 03JUN98. Y que es necesario tener en cuenta en la formulación de los dispositivos legales que se formulen en el futuro.

No existe una concientización turística nacional y por ende de la Policía Nacional por falta de capacitación, dando lugar a deficientes servicios policiales de protección al turista y al patrimonio turístico nacional.

Existe desinterés en los sectores públicos y privados comprometidos en la actividad turística, ámbito cultural y natural para apoyar las acciones que desarrolla la Dirección de Policía de Turismo y Ecología, en el cumplimiento de su misión.

En la Policía Nacional no existe uniformidad de criterios, procedimientos técnicas y doctrina con relación a la protección del turista y al patrimonio turístico nacional,

permitiéndose la destrucción de nuestro patrimonio cultural, así como nuestro patrimonio natural.

No existe un adecuado control de calidad de los servicios turísticos, permitiendo que los turistas sean objeto de engaño y estafa por parte de algunos malos prestadores de servicios, de tal modo que el turista queda insatisfecho del producto turístico peruano recibido, efectuando una promoción negativa directa en el exterior”.

Soto G. (2006) “Estado actual de la Seguridad del Turismo en Lima, Callao y propuesta de lineamientos estratégicos multisectoriales para la Seguridad Turística”, para optar el grado de Magister en Marketing Turístico y Hotelero, Universidad San Martín de Porres.

Refiere que el turismo se presenta como uno de los sectores de mayor importancia para el desarrollo del Perú, de una forma creciente y sostenible, generando por consiguiente gran cantidad de divisas y empleo, no obstante, las cifras de hechos delictuosos que afectan a los turistas que visitan el país ocasionando una sensación de inseguridad para el desarrollo de sus actividades, elevando los niveles de riesgo-país, optando los mismos en visitar otros países con mejores índices de seguridad. Situación que afecta la economía del país, por lo que es de vital importancia que todos los organismos comprometidos con la actividad turística participen para satisfacer las expectativas y necesidades de los turistas.

Concluye mencionando que la Implementación del Plan Estratégico de Seguridad Multisectorial, permitirá unificar y articular el trabajo aislado que actualmente realizan para proteger al turista, la Policía de Turismo, los Servicios de Serenazgo, la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), la Asociación Peruana de Hoteles, restaurantes y Afines (AHORA) y la Asociación promoviendo el Perú (PROMPERÚ), con lo que se evitaría la duplicidad de esfuerzos y tareas así como el uso óptimo de los recursos humanos, logísticos y tecnológicos.

El Plan Estratégico de Seguridad Multisectorial permitirá repotenciar los servicios de vigilancia en los puntos críticos de los lugares turísticos con el concurso del personal de Serenazgo de los municipios comprometidos con lo cual se mejorará los niveles de seguridad de los turistas.

La implementación del Plan Estratégico de Seguridad Multisectorial permitirá además mejorar ostensiblemente la capacidad de respuesta a las demandas de los turistas cuando estos son víctimas de robos, asaltos o agresiones, mediante la integración de los sistemas de comunicación de la Policía de Turismo, Servicios de Serenazgo y Organismos comprometidos con la seguridad de los turistas (CANATUR, AHORA, PROMPERÚ, etc.) permitiendo reportar oportunamente hechos delictivos en contra de los turistas, para una eficiente toma de decisiones y un óptimo desempeño de las funciones de seguridad.

El Plan Estratégico de Seguridad Multisectorial permitirá además desarrollar Programas Preventivos para evitar la comisión de delitos en agravio de turistas, con el concurso de la Policía de Turismo, los Servicios de Serenazgo y los organismos comprometidos en la actividad turística a los siguientes aspectos:

- Información al turista con medidas para su autoprotección.
- Colocación de cámaras de video-vigilancia en los puntos críticos de los lugares turísticos de Lima y Callao.
- Convenios para capacitar en idiomas al personal de la Policía de Turismo.
- Colocación de casetas de seguridad del Serenazgo y puestos de auxilio al turista de la Policía de Turismo en puntos críticos y vulnerables.
- Plan mixto de Seguridad al turista desde su ingreso desplazamiento, estadía y retorno a sus países de origen.
- Plan Conjunto para erradicar la delincuencia en el Aeropuerto Internacional, zonas turísticas, rutas principales, así como evitar la presencia de drogadictos, alcohólicos, mendigos, prostitución callejera y accidentes automovilísticos

Según la tesis del autor refiere que el Distrito de Barranco cuenta con muchos lugares turísticos muy limitados pero, muy importantes y visitados, de manera especial los turistas concurren a buscar un rato de esparcimiento y diversión en las diversas peñas folklóricas, discotecas, restaurantes que existen en la zona, constituyéndose estos lugares como puntos críticos por ser vulnerables a la acción de los delincuentes, otro punto crítico es considerado la “Bajada de Baños”, que conduce a la playa y que la Municipalidad ha reconstruido y convertido en lugar turístico por las piletas ornamentales, jardines y paseos peatonales en los cuales se cometen delitos de toda índole por la poca vigilancia policial y del Serenazgo. Otros de los lugares considerados puntos críticos en que se evidencia actividad ilícita por la delincuencia son: “El Puente de los Suspiros” y el “Museo de Osma” reconocido internacionalmente.

(...) Se aprecia que la seguridad turística, es de vital importancia ya que en el país no hay estabilidad emocional por parte de los visitantes en particular extranjeros, debido a los diversos delitos que se suscitan día a día, por ello se necesita una adecuada y oportuna capacitación y especialización al personal de la Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú unidad especializada que debe tener las herramientas operativas a fin de salvaguardar la integridad física y psicológica del turista. Cabe mencionar que se requiere tener en cuenta, la realización de las coordinaciones conjuntas con otras autoridades competentes del sector turístico, así como la uniformidad de criterios a favor de la Seguridad pudiendo evitar hechos delictuosos en agravio de turistas.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Salinas, M. (2012), “Plan de Seguridad Turística para el distrito Metropolitano de Quito”, para optar el grado de Tecnólogo en Administración Turística, Escuela Politécnica del Ejército, Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio, (Ecuador)

En la Ciudad de Quito y alrededores encontramos varios destinos turísticos, que los hemos organizado en ocho clúster, que ofrece al visitante una gama de sensaciones, emociones y vivencias, que permite el desarrollo de este sector, en contraposición a esta actividad, existe un incremento de la delincuencia que amenaza a visitantes extranjeros y nacionales, promoviendo un clima de inseguridad y pérdida de imagen.

La actividad delincuencia, por su lado afecta la economía local en desarrollo que a su vez afecta al estado en su conjunto, de allí la importancia a nivel local, provincial y nacional como un sector que tiene que ser atendido prioritariamente.

Protección Ciudadana.

La protección ciudadana está a cargo de la Policía Nacional de Ecuador que son parte de la puerta de la fuerza pública y responsable de la integridad, la protección de los derechos ciudadanos, y el orden público, cuentan con cerca de 35.518 efectivos policiales activos.

Hasta ahora el gobierno central ha invertido cerca de 320 millones de dólares en su fortalecimiento sin ningún resultado.

Por otro lado, el Gobierno del Distrito Metropolitano de Quito, organizo el Consejo de Seguridad Ciudadana Municipal en el 2000, órgano que constituye el elemento especializado para administrar el riesgo de inseguridad urbana y rural, quien a su vez creo la empresa de seguridad (E-SEGURIDAD) para de esta manera apoyar el desarrollo económico del cantón. Sus tareas incluyen la planificación, formulación de políticas de seguridad, control, estudio y evaluación de las instituciones involucradas en la lucha contra el delito.

Promueve programas de prevención social, ambiental y situacional para intervenir sobre la deserción escolar, ocupación del tiempo libre, trabajo con chicos de la calle y otros programas de regeneración de espacios públicos.

La actividad turística debe ser realizada con gran responsabilidad por todos y cada uno de los actores que en ella intervienen.

El servicio de seguridad turística de la Policía Nacional de Ecuador, fue creado a pedido del Gobierno Municipal en el año 1998, con la finalidad de dar información y proteger a los turistas nacionales y extranjeros que visitan la capital.

Según el Servicio de Seguridad Turística de la Policía Nacional, este servicio se creó para coordinar permanentemente con personeros y directivos de las diferentes instituciones públicas y privadas vinculadas al turismo, así como, también con proveedores de servicios turísticos como: hoteles, restaurantes, museos, parques, iglesias, etc. Con la finalidad de realizar un trabajo conjunto de seguridad y protección al turista, y de esta manera disminuir el índice delictivo. Pero este trabajo no se ha realizado por falta de recursos de todo tipo, de la insuficiente capacitación y la inexistencia de un plan de seguridad turística que oriente sus roles y competencias.

Es necesario considerar que la Alcaldía de Quito, destina anualmente un promedio de 17 millones de dólares para el área de seguridad ciudadana y que no se ha considerado un presupuesto para implementar un plan de seguridad turística para la ciudad.

¿Por qué Quito debe tener un Plan de Seguridad para el Turismo?

Considerando que la seguridad es una de las condiciones fundamentales para el desarrollo y fortalecimiento del turismo en la capital del Ecuador, es necesario que la prioridad de la gestión que permitan cumplir los objetivos del Plan del Buen Vivir 2009-2013, mediante la articulación de medidas prácticas en el tema, a fin de que la actividad turística consolide su re activación, se valore su importancia socio económica, se garantice su calidad y se le reconozca como factor de paz.

El Gobierno del Distrito Metropolitano de Quito, a través de su Empresa Quito Turismo, deberá ser la fuerza motora de creación de mejores condiciones para los destinos y los turistas, promoviendo la sustentabilidad del Patrimonio Cultural y la garantía de los derechos, como estrategias fundamentales del Plan del Buen Vivir 2009-2013, además desarrollar una amplia participación ciudadana, organización y coordinación de acciones de cooperación para la seguridad que requiere el turismo.

Por tal motivo, es necesario articular las potencialidades y corregir los impactos de la situación de inseguridad turística en Quito, mediante la formulación de un plan estratégico que involucre al Consejo de Seguridad Ciudadana Municipal y a todos sus integrantes, como herramienta fundamental y especializada en la gestión del tema y los diferentes actores que vincula la actividad turística en los ámbitos públicos y privados, garantizando la seguridad física de los turistas y proponiendo por el mejoramiento de la imagen de la calidad de los destinos turísticos de la capital.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el plan debe abordar e interactuar en las siguientes áreas:

- Definición de riesgos turísticos potenciales según tipos de viajes, localizaciones y sectores afectados.
- Detección y prevención de delitos contra turistas.
- Protección de turistas y residentes contra el tráfico de drogas.
- Protección de sitios e instalaciones turísticos contra actos ilícitos.
- Establecimiento de directrices para los operadores de las instalaciones turísticas en caso de que se produzcan dichos actos.
- Responsabilidades en el trato con la prensa y otros medios de comunicación en el país y el exterior.
- Información para la industria turística local sobre cuestiones de seguridad.

- Organización de un gabinete de crisis en caso de catástrofe natural u otra emergencia.
- Adopción de normas y prácticas de seguridad en las instalaciones y sitios turísticos en cuanto a protección contra incendios, robos, higiene y requisitos sanitarios.
- Establecimiento de reglamentos de responsabilidad en empresas turísticas.
- Estudio de los aspectos de la seguridad en la concesión de licencias para establecimientos de sistemas de notificación sobre los problemas que en este campo encuentren los turistas.
- Creación de seguro turístico y seguro de asistencia en los viajes.
- Promoción, acopio y difusión de estadísticas de investigación fiables sobre delitos contra los viajeros.

De esta manera, un plan de seguridad turística conduce a la aplicación de estrategias y programas concretos en este nivel de gobierno, definiendo los principios, finalidades y objetivos de la seguridad de los turistas y las responsabilidades de los organismos locales en la ejecución del mismo e igualmente viabilizar los acuerdos sobre la asignación de recursos para el cumplimiento de sus objetivos.

**Pizano E. & Pinto J., “Seguridad Turística: Red Competitivo de Colombia”,
Ministerio de Desarrollo Económico – Policía Nacional, (Colombia)**

Seguridad como derecho del Turista:

En el ámbito del turismo, por su naturaleza e ideología, es fundamental que el respeto y la garantía del derecho a la Seguridad, asociado a la libertad de movimiento, que caracteriza el encuentro de los actores involucrados en el espacio turístico, sea el orientador de sus manifestaciones: *“Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su*

residencia en el territorio de un Estado. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país” (ONU, 1948).

La Organización Mundial del Turismo, OMT, única organización intergubernamental que sirve de foro mundial para debatir las políticas y cuestiones turísticas, ha propendido por contribuir al reconocimiento de la libertad de viajar con seguridad, como derecho fundamental para todos los ciudadanos del mundo. De esa manera se ayuda a que el turismo se constituya como instrumento importante para la paz y el entendimiento mutuo entre naciones.

En este contexto, la Declaración de Manila sobre el Turismo, de 1980, afirma que el turismo es una actividad esencial para la vida de las naciones y que su desarrollo está relacionado con la libertad de viajar, “considerando que el turismo puede desarrollarse en un clima de paz y seguridad que puede lograrse mediante el esfuerzo común de todos los Estados para promover la reducción de la tensión internacional y fomentar la cooperación internacional con un espíritu de amistad, respeto de los derechos humanos y comprensión entre todos los estados”.

La Organización ha analizado los alcances y el desarrollo del tema de seguridad como valor y como derecho a través de diferentes trabajos, pronunciamientos y documentos, como la Resolución de la XI Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, del 4 de Octubre de 1991, referente a la facilitación de los viajeros, los turistas y las instalaciones turísticas y se pide a los Estados Miembros que tomen las medidas apropiadas contra los autores delictivos. De igual manera para la protección a estos actores turísticos se recomienda la elaboración de medidas prácticas que los países podrían utilizar para enfrentar estos flagelos.

La Carta de Turismo y el Código del Turista de 1985, en el artículo IV, numeral 4, invitan a los Estados a tratar de garantizar la seguridad de las personas y de sus bienes mediante una acción de prevención o de protección contra los riesgos de delito o de crímenes y accidentes y en el artículo XV, estipula la libertad de viajar y la seguridad en sus diferentes componentes.

De la misma manera, el reciente Código Ético Mundial para el Turismo al definir los valores que impulsan las acciones de los actores y del desarrollo turístico, da una preponderancia fundamental a la seguridad en sus diferentes componentes.

En el artículo 1, numeral 4, se hace referencia a que las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese sentido se prestará especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, se facilitará el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas de elementos de patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación nacional respectiva, deben condenarse con severidad.

Origen de la Policía de Turismo de Colombia.

El tema de mantenimiento de la seguridad interna y del orden público es una de las funciones fundamentales del Estado. En Colombia, tal como lo estipula la Constitución Política en el Título VII, Capítulo 7-artículos 216, 217 y 218- (“De la Fuerza Pública”), este aspecto está a cargo de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

Acorde con la naturaleza de la Policía Nacional y tomando como fundamento el derecho al disfrute del tiempo libre a través del turismo en entornos seguros, la Ley General de Turismo- Ley 300 de 1996- crea la Policía de Turismo, dentro de la Dirección de Servicios Especializados de la Policía Especializados de la Policía Nacional. A través del mencionado Decreto 1512 de 2000, la Dirección de Servicios Especializados quedó conformada por las áreas de Protección y Apoyo a Programas Especiales, y los Grupos Ambientales, Menores y Turismo. Jerárquicamente la Policía de Turismo depende de la Policía Nacional y administrativamente del Ministerio de Desarrollo Económico.

Para reforzar el número de efectivos al servicio del turista colombiano, se reasignó el personal existente en la Policía Nacional y de igual modo, se dispuso que el servicio militar obligatorio, en la modalidad de Auxiliar Bachiller, creado por el artículo 48 de 1993,

podiera ser prestado como Auxiliar de Policía de Turismo, en los sitios turísticos donde residan los seleccionados, o en las zonas turísticas más cercanas a su residencia.

Plan Estratégico de Seguridad Turística:

Su objetivo es incrementar para los usuarios de servicios turísticos, mediante el establecimiento de estrategias, a partir de las cuales la Policía de Turismo, en coordinación con el Ministerio de Desarrollo Económico y las Entidades territoriales, implemente proyectos y actividades que promuevan medidas de control y prevención dirigidas a los prestadores de servicios turísticos, vigilancia y protección de los atractivos turísticos e información y orientación al turista, así como acciones para su fortalecimiento institucional.

Estrategia de Control y prevención a las empresas turísticas:

Efectos de establecer una estrategia en cuanto a control y prevención dirigida a los prestadores de servicios turísticos, es necesario establecer normativas de turismo y de seguridad nacional que se describen a continuación:

Ley General de Turismo en aras de mejorar la competitividad de los productos turísticos y disciplinar el mercado turístico nacional, estructuró normativa básica en los siguientes aspectos:

La Policía de Turismo será la herramienta principal para la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Turística, por lo que es indispensable dotarla de unas herramientas adecuadas para el eficaz desempeño de sus funciones. Para dar respuesta efectiva a estos requerimientos, la estrategia de información se articula con las demás estrategias del presente plan, especialmente la del fortalecimiento de la Policía de Turismo.

Es importante que las entidades estatales y privadas tengan una estrecha relación con la Policía de Turismo y mantengan una comunicación constante y directa.

Cabe mencionar que para lograr cumplir con todas estas actividades y el eficaz funcionamiento de la Policía de Turismo es importante tener en cuenta el aspecto

presupuestal y las fuentes de financiamiento de los programas y actividades contempladas, por consiguiente, las entidades participantes deberán comprometerse más decididamente, con el fin de apoyar las acciones de la Policía de Turismo.

Red de Seguridad Turística.

Es un hecho ya ampliamente aceptado por la comunidad internacional, que el éxito de la industria del turismo en un determinado país o región, está directamente vinculado a la capacidad del mismo de ofrecer al turista una vista segura y agradable, careciendo de sentido la realización de millonarias campañas de marketing en los países emisores, si los potenciales turistas se sienten temerosos de visitar el país o la región seleccionada. (OEA, 1997)

En Seguridad Turística de Colombia, busca una nueva gestión a partir de la “Política turística para una sociedad que construye la paz”, a través de un eje orientador de las acciones sectoriales en el tema mediante el Plan Estratégico de Seguridad Turística.

La Red de Seguridad Turística, SEGURTUR, es una iniciativa del Ministerio de Desarrollo Económico que busca articular la función del Gobierno en materia turística con los aspectos referentes a la defensa nacional, efectuando las respectivas coordinaciones y viabilizando los requerimientos específicos que el tema exige.

La Red de Seguridad Turística, como red articulada a la Estrategia de convivencia y seguridad ciudadana, tendrá una cobertura nacional, constituida por los representantes de los principales actores del desarrollo turístico: El Gobierno Nacional y los Gobiernos de las Entidades territoriales, la Policía Nacional, los empresarios turísticos y complementarios a la actividad, y las comunidades receptoras. La instancia superior de la coordinación de la misma será la Policía de Turismo, de acuerdo con las recomendaciones formuladas por la Dirección de Turismo.

Ramírez V. (2010) “Seguridad Turística - Municipio, Turismo y Seguridad”, Universidad Nacional de Quilmes & OEA Organización de Estados Americanos, (Costa Rica).

LA IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA PARA LOS DESTINOS TURÍSTICOS:

El turismo se encuentra entre las principales actividades económicas con mayor futuro en este siglo en todo el planeta. La economía de muchos países descansa en una actividad turística, por lo que brindar garantías de calidad y variedad de los servicios, así como la seguridad física, jurídica y patrimonial del turista, es ahora una de las principales preocupaciones en los promotores de los destinos turísticos. El turismo representa para Costa Rica, la principal actividad económica. En el período 2006-2009, presenta un crecimiento promedio del 10%, a pesar de la desaceleración cercana al -8,3.0% que sufrió en el 2009 producto de la crisis internacional. La actividad turística continúa fortaleciendo a los distintos sectores de la población a través de la generación de empleo, que hoy en día representa alrededor del 12% de la población económicamente activa del país. La llegada de turistas internacionales creció entre enero y febrero del 2010, el turismo muestra un repunte promedio cercano al 20% en comparación con el mismo período del 2009. Esto demuestra una recuperación importante, merced al posicionamiento del país como destino turístico en el plano internacional.

El concepto de sostenibilidad sigue siendo el pilar fundamental para la actividad turística y se considerará como el factor principal de diferenciación del producto turístico nacional.

Durante los últimos años, la actividad turística costarricense se ha caracterizado por entrar en una fase de mayor planificación y organización estatal, así como una afirmación de la conciencia acerca de la importancia del manejo adecuado de los recursos naturales y la seguridad de los turistas como elemento estratégico en el desarrollo del sector.

En cuanto a la consolidación de productos/destinos comprende la creación de un sistema de impulso a la calidad, el desarrollo de un programa continuo de formación y capacitación, el establecimiento de un sistema de información y servicio al turista, el

programa de certificación para la sostenibilidad turística y el apoyo decidido a las instituciones a cargo de brindar seguridad a los turistas, tanto desde la perspectiva preventiva, como en la aplicación de leyes de forma más expedita que garanticen la pronta atención y resolución de casos.

Bajo este concepto de desarrollo, el generar mejores condiciones de seguridad para los turistas se ha convertido en uno de los ejes principales del producto turístico costarricense y éste toma más valor, en función de la importancia que el turista asigna a este factor, al momento de seleccionar el país como el destino para disfrutar de sus vacaciones.

Como es lógico suponer, esto no es tarea sencilla. Se requiere por una parte de generar mejores condiciones para el desarrollo socio-económico de las poblaciones marginales, del concurso de los sectores públicos y privados orientados a prevenir al turista de actos delictivos; mejorar los controles migratorios; de mecanismos ágiles para la recepción de denuncias y resolución de casos; de un trabajo coordinado entre los diferentes cuerpos policiales y de una atención adecuada a la víctima de un percance de esta naturaleza.

No es secreto que una insuficiencia de garantías de seguridad para el turista podría hacer poco atractivo el desplazamiento de visitantes a un determinado país y con esto dejar de percibir un importante flujo de divisas y de impactos positivos que el turismo genera. Esta limitante obedece en la mayoría de los casos, a una débil estructura tanto para la seguridad física, jurídica como patrimonial de los turistas; a limitadas o ausencia de normas y mecanismos de prevención y mitigación de riesgos y a una carencia de medios de información para los turistas.

La falta de estos elementos, por tanto, conlleva a la necesidad de desarrollar estrategias y planes de contingencia no solo como parte de los gobiernos centrales, sino a lo interno de las empresas turísticas, adoptando medidas en materia de capacitación para el personal orientadas a cómo prevenir y enfrenar delitos comunes, además, en cuales medidas y en qué momento aplicar ante una emergencia sin entrar en pánico o generar histeria colectiva. Las empresas turísticas deberán contar además con dispositivos de seguridad y mecanismos de control de ingreso y registro de huéspedes, para el caso de hoteles y de cualquier otro componente adicional que mejore la seguridad del establecimiento.

Estos dispositivos podrían ser desde cámaras y circuitos cerrados de televisión hasta la instalación de una valla perimetral que impida el acceso de personas extrañas al hotel.

De igual forma, para el resto de las empresas turísticas, se deberán diseñar y aplicar protocolos de actuación, identificar puntos críticos y las zonas de mayor vulnerabilidad para adoptar las medidas correctivas en el menor tiempo posible.

Lamentablemente, para el caso de Costa Rica, existe en muchos casos, la tendencia a considerar que la seguridad es un fenómeno aislado; que no va a ocurrir ningún hecho delictivo dentro de los establecimientos turísticos o bien, que todo lo que corresponde a la seguridad es responsabilidad del gobierno.

Esto provoca que no se invierta de forma consciente en dispositivos de seguridad, ni dentro del establecimiento ni en las áreas públicas o que si se hace, no se disponga de la asesoría de expertos y que para empeorar la situación, se contrate personal de seguridad sin ningún tipo de preparación, muchas veces sin un adecuado examen psicológico ni un nivel de conocimiento óptimo en el manejo de armas.

Esta situación conduce a que la empresa como tal, sea blanco fácil de la delincuencia, con repercusiones negativas tanto para sí misma, como para el país en general.

Es de comprender que ningún sistema de seguridad funciona sin la participación de los sectores público y privados; con la tipificación de delitos y la aplicación de leyes en forma oportuna, aun cuando el turista haya regresado a su país de origen; con el intercambio de información valiosa sobre bandas y modalidades delictivas entre empresarios turísticos, con un sistema inmediato de atención a la víctima, con mecanismos de información y prevención para el turista tanto dentro de la empresa como en su desplazamiento hacia los distintos puntos de interés, pero sobre todo, con una toma de conciencia en toda la ciudadanía sobre la importancia del turismo y lo que éste representa para el país.

Poco valor tendría invertir recursos en mercadeo internacional y recibir galardones por logros en materia ambiental y de desarrollo sostenible, si el turista que ingresa al país es víctima de algún hecho delictivo. Este acontecimiento tendrá mucha más repercusión que

muchas otras noticias positivas y definitivamente, estos turistas no regresarán y dirán a muchos otros, que no viajen a un determinado país.

Complementario a lo anterior, se debe establecer una relación adecuada con los medios de prensa sobre el manejo de noticias en tiempos de crisis o de inseguridad, lo cual se convierte en factor decisivo y determinante para la imagen turística del país como destino. En pocas ocasiones, un mal manejo de una noticia genera un efecto expansivo perjudicando la imagen internacional de un país o región en particular.

El Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Seguridad Pública han unido esfuerzos para crear la Policía Turística. Actualmente se totalizan alrededor de 370 policías turísticos distribuidos en las zonas de mayor presencia turística y en algunos sectores de los tramos principales que conducen a los destinos turísticos.

Este grupo de policías, además de atender actos delictivos, orientan e informan a los turistas sobre medidas preventivas que se deben adoptar tanto en el desplazamiento, en caso de contratar vehículos de alquiler, o bien en su lugar de destino. Por ejemplo, en lugares de playa se advierte al turista sobre la presencia de corrientes peligrosas.

Durante los tres años de servicio, la Policía Turística han logrado reducir el índice delictivo en más de un 25%, lo que demuestra la importancia de su presencia en las distintas zonas de interés turístico.

Adicionalmente, se destinan recursos para la generación de material de información y prevención que es distribuido en los aeropuertos y centros de información turística del país, con lo que se genera un efecto expansivo, con miras a ofrecer al visitante la mayor cantidad y diversidad de información preventiva para su estadía en el país.

Esta información está relacionada con los tipos de delitos más frecuentes, medidas básicas a considerar en su desplazamiento hasta los destinos turísticos y dónde recurrir o a qué números telefónicos llamar en caso de ser víctima de algún hecho delictivo, entre otros.

Adicionalmente, El Instituto Costarricense de Turismo dedica recursos para brindar equipamiento y una mayor profesionalización de la Policía Turística a través de la visita de expertos internacionales, operativos locales y capacitación en diferentes modalidades delictivas, entre otros.

El Instituto de Turismo tiene la consigna de que todo sistema de seguridad turística debe ser visto de una forma integral, cubriendo no solo la seguridad física y patrimonial del turista, sino que además debe incorporar la seguridad sanitaria, medidas contra la mitigación de riesgos ante desastres naturales y otros factores que atenten contra los turistas.

Solo con un trabajo coordinado entre las diferentes instancias tanto públicas como privadas, se lograrán los efectos deseados.

Ganzo J, & Martínez Y. (2010) “Seguridad Turística - Municipio, Turismo y Seguridad”, Universidad Nacional de Quilmes & OEA Organización de Estados Americanos, (México)

La Seguridad Turística en México Los efectos de la inseguridad en el turismo.

La seguridad turística está constantemente en las noticias, diferentes foros de debate académicos, con autoridades, en los distintos congresos sea de orden nacional o estatal.

En México desde inicio del presente sexenio, se han incrementado situaciones de riesgo, de inseguridad y peligro que ha afectado severamente la industria Turística. Esto se refleja en la baja afluencia turística y comercial provocada desde 2008 por las magnificadas alertas que emite Estados Unidos, por la ola de inseguridad que se vive en la frontera norte.

La Cuarta Encuesta Nacional sobre Inseguridad, elaborada por El Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad (ICESI), la Ciudad de México (que contempla al Distrito Federal (D.F.) y a la zona conurbada en el Estado de México), tiene una incidencia

delictiva de 24,878 delitos por cada 100,000 habitantes, una cuarta parte de la población fue víctima de por lo menos algún delito en el 2005.

“Las razones del robo son muchas, tenemos marginalidad, desempleo, desigualdad económica, condiciones sociales complejas, todas estas cosas impactan en que la opción primera para algunos jóvenes sea convertirse en ladrones”.

El problema de la delincuencia en las zonas urbanas de México, es una realidad. Los datos muestran el desamparo por la inseguridad que se da en el país. La Secretaría de Seguridad Pública (SSP), presentó un programa para hacer frente al creciente número de delitos. El problema es que la sociedad está cansada de la parálisis de las instituciones, lo que contribuye a que las víctimas no presenten denuncias.

La planeación de la seguridad turística en México:

En términos generales, la planeación de la seguridad turística es un tema muy reciente que debe ser atendido en la agenda gubernamental, aunque ha sido latente y total para el mantenimiento de esta actividad productiva en nuestro país.

Sin embargo, podemos expresar la dirección del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2007 – 2012, en el eje de economía competitiva y generadora de empleos, respecto del sector turístico, señala que sus características, lo convierten en una prioridad nacional debido a su importancia como factor de desarrollo y motor de crecimiento, por su elevada productividad y empleo bien remunerado. Ya que en muchas ocasiones se desenvuelve en regiones de menor desarrollo económico; es decir, la riqueza cultural y natural de México implica que existen amplias oportunidades de actividades turísticas que no se han desarrollado satisfactoriamente. Menciona que la globalización lleva a que el viajero, tanto nacional como extranjero, tenga mayores opciones. Así como la tecnología de la información facilita adquirir información y realizar la planeación de un viaje en nuestro país, lo hace también para otros destinos.

Ante lo cual, se requiere de menores costos de transportación aérea que permitan a nuestros visitantes tradicionales tener acceso a destinos más alejados. Ello implica que, al

igual que en otros ámbitos de la actividad económica, las oportunidades y retos que representa la integración mundial debe resolverse mediante políticas públicas decididas.

De esta manera, el sector debe ser reconocido como una pieza clave en el desarrollo económico del país y garantizar que el crecimiento del sector respete los entornos naturales, culturales y sociales. Porque la riqueza de México en términos de una cultura, se conforma de una enorme diversidad climática, belleza orográfica, fauna y flora endémica.

El papel del sector turístico es un detonante para el desarrollo local, esto implica que la infraestructura y sus servicios deben incluir orientaciones que doten de capacidades a la población local. “se pretende, hacer de México un país líder en la actividad turística a través de la diversificación de sus mercados, productos y destinos, así como del fomento a la competitividad de las empresas del sector de forma que brinden un servicio de calidad internacional”.

Para su cumplimiento, en términos generales propone 6 estrategias, en la que destaca “Desarrollar programas para promover la calidad de los servicios turísticos y la satisfacción y seguridad del turista. “Desarrollar programas de promoción en los mercados y segmentos turísticos de mayor rentabilidad fortaleciendo los programas de información, asistencia y seguridad al turista”

El Plan Estatal de Desarrollo para el Estado de Quintana Roo, prevé en el área de Desarrollo Económico Sostenible, que el Objetivo Estratégico se dirige a “Consolidar a Quintana Roo como un multidesestino turístico líder, con empresas altamente competitivas que ofertan productos de alta calidad, con pleno respeto a los entornos naturales, sociales y culturales, donde el estado tiene el papel de facilitador para generar las condiciones favorables para la inversión privada”.

El turismo se ha consolidado como el eje motor sobre el cual gira la economía del Estado, custodia los mejores recursos turísticos del país, se encuentra a la vanguardia nacional y en la región del Caribe en servicios para el turismo, con la fuerza de un multidesestino

turístico y condiciones favorables para la inversión privada que atrae empresas competitivas de calidad y sustentables.

Resultado de la recuperación de los establecimientos hoteleros, después del paso de los huracanes Emily, Wilma y Dean, se observa solidez en el crecimiento dinámico de la infraestructura hotelera y se confirma como el de mayor capacidad de alojamiento dentro de los destinos turísticos de México.

En 2007, el desarrollo de la infraestructura turística registra una oferta superior a los 73 mil 108 cuartos disponibles en 763 hoteles, representa el 13 % del total de la oferta hotelera del país. La infraestructura de hospedaje, los tres aeropuertos con 65 líneas aéreas nacionales e internacionales y cinco terminales marítimas con más de 3.5 millones de turistas que arriban en casi 1 mil 500 cruceros anuales, sitúan a Quintana Roo con la característica de gran destino mundial que recibe en promedio a más de 10 millones de visitantes. Es el destino número uno en el arribo de cruceros de todo el mundo.

Actualmente, la Secretaría de Turismo en la elaboración de su Plan Nacional de Turismo, presentará un Plan Integral de Mejoramiento de la Imagen de México. Se trata de una campaña de imagen, promoción y relaciones públicas que se llevará a cabo mediante las oficinas de México en el exterior, agencias especializadas y todo el sector turístico. Con el fin de promocionar productos específicos que serán difundidos en los mercados más importantes del mundo por medios no tradicionales como internet y a través de los testimonios de turistas que hayan viajado a nuestro país.

Las prioridades turísticas gubernamentales, se centran en las agencias de viajes, en los principales puntos de venta en el exterior, debido a que se ha detectado que a pesar de la competitividad de los productos turísticos de México, en ocasiones, éstos no se venden porque los agentes de viajes no los conocen. De manera complementaria se dará un proceso de acompañamiento a los inversionistas para facilitar los trámites cuando se decidan a invertir.

(...) Se aprecia que la problemática de inseguridad turística que conllevan los países es primordialmente la carencia de un Plan Estratégico

observando la falta de control, evaluación y análisis en los riesgos que podrían amenazar al turista. Así como el déficit de recursos económicos y personal no capacitado en el rubro del turismo, por ello autoridades competentes de esos países mencionados en este trabajo de investigación buscan la aplicación de proyectos concretos con la finalidad de realizar gestiones con entidades públicas y privadas involucrando directamente a la Policía Nacional y Municipalidades del sector, de esta manera salvaguardar la integridad física de la persona y pertenencias de los turistas así como el mejoramiento en la calidad de los servicios turísticos. Aspirando a una destacada imagen en el desarrollo de sus actividades de cada nación. Cabe indicar que Ramírez V. (Costa Rica) menciona que, según las estadísticas en los últimos años, la llegada del turismo receptivo ha sido de incremento en su país por desarrollar una mejor planificación, organización estatal y conciencia referente a la importancia del manejo adecuado de los recursos. En consecuencia, la determinación que tenga cada gobierno en bienestar del desarrollo de su país es la organización eficiente y los resultados que genera a través de una buena gestión estructurada.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. SEGURIDAD TURÍSTICA.

Grunewald, L. (2010), Presidente de Fundación para todos, menciona que “el desarrollo de la actividad turística en un destino implica considerar básicamente la relación entre dos variables: la demanda—un turista o excursionista y la oferta del destino.

Una aproximación al conocimiento de las necesidades de la demanda es considerar el conjunto de conductas estadísticamente dominantes del hombre cuando desarrolla actividades turísticas, conjunto de valores que no tienen materialidad pero que la demanda psicológicamente acepta y se mueve en función de los mismos.

El primer impulso que tiene un individuo es una necesidad o privación percibida que se transforma en un deseo al comunicar sus necesidades y que lleva a elaborar en el caso de la actividad turística, un producto turístico o recreativo que le permita satisfacer esa necesidad. Las principales necesidades del visitante conscientes e inconscientes en la elección de un destino son la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad. (Pág. 19)

Bonini, J. (2010), la seguridad conceptualiza en el resumen de proteger Objetivos Tangibles (personas, bienes y servicios) y Objetivos Intangibles (derechos y garantías, principios éticos, morales, etc.) de las amenazas (voluntarias o no) que vulneren su existencia o sensibilicen su normal desempeño, esto es aplicable a la generalidad del territorio de la nación, indistintamente se trate de un destino turístico o de residencia permanente. (Pág. 36)

Frigo E, (2005) “La importancia de la Seguridad en el desarrollo turístico, llamamos Seguridad Turística a la protección de la vida, la salud y la integridad física, psicológica y económica de los visitantes a un destino turístico, de los prestadores de servicios y de los miembros de la comunidad receptora.

Cada turista valora muchos factores antes de elegir un destino. Entre ellos se encuentran los costos de viaje y estadía, los atractivos naturales, la calidad de atención, la gastronomía, etcétera, y la seguridad.

Si bien es difícil que la seguridad sea un factor relevante en la valoración POSITIVA de un destino, si es muy importante en su valoración NEGATIVA, aunque el destino sea muy bello y barato, los turistas no lo visitarán si perciben una gran inseguridad ciudadana, sanitaria o de cualquier otro tipo.

Finalmente, como el problema de la inseguridad incluye realidades y percepciones, para mejorar el atractivo de cualquier destino turístico debe trabajarse simultáneamente sobre ambos aspectos, enfrentando activamente un tema complejo que ninguno de los actores por sí solo.” (Pág. 4210)

Bravo, J. (2010), “El turismo internacional y nacional es una industria en permanente expansión en el mundo, situación a la que no escapa Chile. Aún en comparación con otras actividades asociadas al crecimiento económico que normalmente traen consigo impactos ambientales sociales y culturales, el turismo presentaría menos externalidades negativas, las cuales, suelen ser minimizadas. Sin embargo, la propia Organización Mundial de Turismo ha manifestado su preocupación, siendo uno de sus hitos la instauración del Código Ético que viene a señalar la necesidad de sustentabilidad de la actividad, tanto desde el punto de vista de la protección del medio ambiente como también de los impactos culturales y sociales. De ahí que recomienden a los países emergentes el tomar medidas para evitar situaciones que se producen particularmente en destinos turísticos Europeo y de Asia”. (pág. 53)

Soto G. (2006), refiere que la Seguridad es una necesidad natural, permanente y vital en todos los países, y por tanto implementan diferentes medidas procurando que sean adecuadas y oportunas, de la manera como y que se hace depende la tranquilidad familiar, la integridad personal y patrimonial y la paz social, Si no hay seguridad no hay paz, si no hay paz hay desorden, si hay desorden hay delincuencia, si hay delincuencia hay inseguridad. Por consiguiente, la inseguridad turística debe ser una preocupación importante en la sociedad.

Siendo la seguridad turística, comercial y empresarial un aspecto de vida o muerte, aplicable en cualquier circunstancia, tiempo, modo y lugar, es adecuado, entonces, traer a colación la imperiosa necesidad de contar con servicios de calidad en todos los organismos de seguridad.” (Pág.13)

Negrete J, (2002), menciona que la seguridad turística viene a ser la situación en la cual el Estado garantiza el desarrollo de la actividad turística en toda su dimensión, permitiendo una imagen positiva del país en el exterior, la misma que va poder redundar en la planificación y puedan seleccionar ese destino, como un destino deseable para ser visitado. (Pág.11)

Ley de Protección y Defensa del Turista N° 28982 del 02MAR07.

Artículo 3°.- Red Integral para la Protección y Defensa del Turista

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, en coordinación y por convenios con el Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Policía Nacional del Perú, Comisión de Promoción del Perú – PROMPERÚ, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, Ministerio Público, Defensoría del Pueblo, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, sector privado y demás entidades involucradas en las actividades relacionadas con el turismo, establecerá medidas integrales para la protección, asesoría y defensa del turista, a través de la Red Integral para la Protección y Defensa del Turista.

Estas medidas deberán atender, entre otras, las siguientes necesidades para protección y defensa del turista:

- a) Recibir las quejas, denuncias y sugerencias de los turistas, orientándolos respecto a las acciones a tomar, y en su caso, presentar las denuncias de oficio ante la entidad competente y mantener informado al turista sobre el resultado de las mismas.
- b) Proponer acciones, recomendaciones y medidas dirigidas a crear mecanismos eficaces que apunten a la mejora de la protección y defensa del turista.
- c) Realizar acciones conjuntas con el sector privado y público para la protección y defensa del turista.
- d) Efectuar propuestas normativas encaminadas a la protección y defensa de la persona del turista y sus bienes.
- e) La defensa del turista no domiciliado y su representación de oficio desde la investigación preliminar y en los procesos penales en los que sea agraviado serán efectuadas por los abogados de oficio designados por la Red Integral para la Protección y Defensa del Turista.
- f) Establecer un registro de seguimiento de las quejas y denuncias de los turistas.

- g) Efectuar campañas preventivas y de información a los turistas, principalmente a los no domiciliados, a efectos de prevenirlos y evitar en lo posible que sean sujetos pasivos de actos delictivos.

Artículo 4º.- Fiscalía Provincial de Turismo

La Fiscalía Provincial de Turismo y las Fiscalías Provinciales Penales y Mixtas, donde no hubiera Fiscalías de Turismo, realizarán investigaciones en el más breve plazo y formularán las denuncias respectivas, cuando éstas hubieren sido interpuestas por el turista o por quien lo represente, dándole prioridad a sus resoluciones por tratarse de personas que se encuentran de tránsito en la zona donde fueron víctimas de algún hecho delictivo.

Artículo 5º.- Aportes

Los gremios involucrados en el sector turismo podrán efectuar aportes o donaciones al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo o al Ministerio Público, a fin de coadyuvar al logro de los fines de defensa y protección del viajero y del turista.

González M. (2012), Menciona que las políticas turísticas orientan al desarrollo sostenible del turismo en el Perú, presentando a continuación las siguientes:

- El turismo sostenible se constituye como base del desarrollo integral del país, promoviendo el uso responsable de los recursos culturales y naturales, mejorando la calidad de vida de las poblaciones locales y fortaleciendo su desarrollo social, cultural, medio ambiental y económico.
- La diversificación y ampliación de la oferta turística del país, se orienta hacia el desarrollo de productos turísticos innovadores que respondan a las exigencias de la demanda nacional e internacional.
- Las modalidades, productos turísticos y formas de gestión del turismo, que promuevan la incorporación económica, social, política y cultural de los grupos sociales excluidos y vulnerables son considerados prioritarios.
- La promoción de inversiones se realiza con una intención de eficacia. La inversión nacional y extranjera tienen iguales oportunidades, contribuyendo a la generación

de empleo, mejora de la calidad de vida de la población anfitriona y transformación de recursos en productos turísticos competitivos y sostenibles.

- El desarrollo de productos y servicios turísticos de calidad constituye la base de competitividad de los destinos turísticos.
- La seguridad es un componente indispensable para el desarrollo de los productos y servicios turísticos. La cultura de seguridad es un elemento esencial en los destinos tanto para la calidad de vida de sus pobladores como para todos aquellos turistas que lo visitan.
- La gestión del turismo articula el funcionamiento del sector público y privado, buscando la participación e integración de los Gobiernos Regionales, Locales y de los gremios representativos del Sector Turismo.
- La participación y compromiso de la población en general y de los actores involucrados en la actividad turística y en la protección de los atractivos, es fundamental y prioritario en el proceso de generación de condiciones que permitan el desarrollo del turismo.
- La lucha contra la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes es una prioritaria para el desarrollo de la actividad turística. Así se pretende erradicar este peligro mediante el trabajo conjunto con los organismos públicos y privados competentes. (pág.45)

(...) Se aprecia que la Seguridad Turística es la confianza y tranquilidad que el turista nacional o extranjero percibe en un destino turístico durante su permanencia, siendo prioridad la integridad física ante cualquier suceso intempestivo o acto delictivo, por ello la comunidad del sector y autoridades competentes deben poner énfasis a esta industria poco explotada por los gobiernos con la finalidad que el turista lleve una imagen de bienestar y satisfacción durante su estadía.

2.2.2. SEGURIDAD PÚBLICA.

Negrete J, (2002), refiere que la Policía Nacional del Perú, ante el auge del turismo receptivo en el país, el Comando Policial de ese entonces con la Secretaria del Estado del Turismo acuerdan crear un cuerpo especializado para la protección y atención de turista y es así que mediante D.S. 017 de 04JUN74 se crea oficialmente la Policía de Turismo con sede en Lima y con cargo a instalarse en aquellas ciudades de mayor flujo turístico, con la misión de:

- Proteger la vida y bienes de los turistas.
- Proporcionar la información de una manera adecuada y oportuna.
- Orientar el buen uso de los servicios turísticos.
- Coadyuvar a la protección del Patrimonio Turístico Nacional. Pág. (52)

BASE LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

El Art.21º señala que:

“Los artículos y restos arqueológicos, construcciones, monumentos, documentos bibliográficos y de archivo, objetos artísticos y de valor histórico expresamente declarados bienes culturales y, provisionalmente los que se presumen como tales, son Patrimonio Cultural de la Nación, independientemente de su condición de propiedad privada o pública. Están protegidos por el Estado. La Ley garantiza la propiedad de dicho patrimonio.”

El Art. 66º señala que:

“Los recursos naturales renovables y no renovables son patrimonio de la Nación, el Estado es sobraño en su aprovechamiento, por Ley Orgánica se fijan las condiciones de su utilización y de su otorgamiento a particulares. La concesión otorga a su titular un derecho real, sujeto a dicha norma legal.”

El Art. 67° señala que:

“El Estado determina la Política Nacional del Ambiente, promueve el uso sostenible de sus recursos naturales”

El Art. 68° señala que:

“El Estado está obligado a promover la conservación de la diversidad biológica y de las áreas naturales protegidas.”

El Art. 166° señala que:

“La Policía Nacional tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el Orden Interno. Prestar protección y ayuda a las personas y la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras.”

El Art. 171° señala que:

“La fuerza Armada y la Policía Nacional del Perú participan en el desarrollo económico y social del País de acuerdo a la Ley.”

CÓDIGO PENAL.

a) DELITOS CONTRA EL PATRIMONIO CULTURAL

Delitos contra los Bienes Culturales:

Art. 226.- El que depreda o el que, sin autorización, explora, excava o remueve yacimientos arqueológicos prehispánicos, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de tres ni mayor de seis años y con ciento veinte a trescientos sesenta y cinco días de multa.

Art 227.- El que promueve, organiza, financia o dirige grupos de personas para la comisión de los delitos previstos en el Art. 226, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de tres ni mayor de ocho años y con ciento ochenta a trescientos sesenta y cinco días de multa.

Art.229.- Las autorizaciones políticas, administrativas, aduaneras, municipales y miembros de las Fuerzas Armadas o de la Policía Nacional que, omitiendo los deberes de sus cargos, intervengan o faciliten la comisión de los delitos mencionados en este capítulo, serán reprimidos con pena privativa de libertad no menor de tres ni mayor de seis años, con treinta a noventa días de multa e inhabilitación no menor de un año conforme el Art. 36 Inc. 1, 2 y 3.

Si el agente obró por culpa, la pena será privativa de libertad no mayor de dos años.

Art. 230.- El que destruye, altere o extrae del país bienes culturales previamente declarados como tales, distintos a los de la época prehispánica, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de dos ni mayor de cinco años y con noventa a ciento ochenta días de multa.

Art. 231.- Las penas previstas en este capítulo se imponen sin perjuicio del decomiso a favor del Estado, de los materiales, equipos y vehículos empleados en

la Comisión de los delitos contra el Patrimonio Cultural, así como de los bienes culturales obtenidos indebidamente.

b) DELITOS CONTRA LA ECOLOGÍA

Delitos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente

Art. 304.- El que, infringiendo las normas sobre protección del medio ambiente, lo contamina vertiendo residuos sólidos, líquidos, gaseosos o de cualquier otra naturaleza por encima de los límites establecidos y que causen o puedan causar perjuicio o alteraciones en la flora, fauna y recursos hidrobiológicos, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de tres años o con ciento ochenta a trescientos sesenta y cinco días multa.

Si el agente actuó por culpa, la pena será privativa de libertad no mayor de un año o prestación de servicio comunitario diez a treinta jornadas.

Art 305.- La pena será privativa de libertad no menor de dos ni mayor de cuatro y trescientos sesenta y cinco a setecientos treinta días multa cuando:

- Los actos previstos en el Art.704 ocasionan peligro para la salud de las personas o para sus bienes.
- El perjuicio o alteración ocasionados adquieren un carácter catastrófico.
- El agente actuó clandestinamente en el ejercicio de su actividad.
- Los actos contaminantes afectan gravemente los recursos naturales que constituyen la base de la actividad económica.
- Si como efecto de la actividad contaminante, se producen lesiones graves o muerte, la pena será de:
 - Privativa de libertad no menor de tres ni mayor de seis años y de trescientos sesenta y cinco a setecientos días multa, en caso de lesiones graves.

- Privativa de Libertad no menor de tres ni mayor de seis años de trescientos sesenta y cinco días multa, en caso de muerte.

Art. 306.- El funcionario público que otorga licencia de funcionamiento para cualquier actividad industrial o el que, a sabiendas, informa favorablemente para su otorgamiento sin observar las exigencias de las Leyes y Reglamentos sobre Protección del medio ambiente, será reprimido por pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de tres años, e inhabilitación de uno a tres años conforme al artículo 36, incisos 1, 2 y 4.

Art.307.- El que deposita, comercializa o vierte desechos industriales o domésticos en lugares no autorizados o sin cumplir con las normas sanitarias y de protección del medio ambiente, será reprimido con pena privativa de libertad no mayor de dos años.

Cuando el agente es funcionario o servidor público, la pena será no menor de uno ni mayor de tres años e inhabilitación de uno a dos años conforme al Art. 36, Inc. 1,2 y 4.

Cuando el agente actuó por culpa, la pena será privativa de libertad no mayor de un año.

Cuando el agente contraviene leyes, reglamentos o disposiciones establecidas y utiliza los desechos sólidos para la alimentación de animales destinados al consumo humano, la pena será no menor de dos ni mayor de cuatro años y de ciento ochenta a trescientos sesena y cinco días de multa.

Art. 308.- El que caza, captura, recolecta, extrae o comercializa especies de flora o fauna que están legalmente protegidas será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de tres años.

- El hecho se comete en periodo de producción de semilla o de reproducción o crecimiento de las especies.

- El hecho se comete contra especies raras o en peligro de extinción.
- El hecho se comete mediante el uso de explosivos o de sustancias tóxicas.

Decreto Supremo N°22-91-ICTI-TUR de 24SET91

El D.S. N°029-91-ICTI-TUR DE 24SET91, declara de interés nacional la Protección de todo turista nacional o extranjero, que en forma individual u organizada permanezca y/o se desplace dentro del territorio de la República.

En su Art. 4, indica que: **“A fin de concentrar todos los aspectos operativos de la protección al turista nacional y extranjero, la Policía de Turismo elaborará y pondrá en práctica los respectivos planes, los mismos que serán adecuadamente coordinados con la autoridad de turismo competente.”**

Para los efectos mencionados y en concordancia con el Art. 60 de la Ley N° 24027 y los Arts. N° 81, 82, 83 y 84 de su reglamento aprobado por D.S. N°039-85-ICTI/TUR, “El Ministerio del Interior a través de la Dirección General de la Policía Nacional, asegurará el número suficiente de efectivos calificados para el funcionamiento y operatividad de las Unidades de la Policía de Turismo, disponiendo de los mecanismos necesarios que permitan su permanencia dentro de la actividad turística, a nivel nacional”.

Decreto Supremo 007-96-PCM

El gobierno declaró el año 1996 como el “Año de los 600 mil turistas” a fin de crear conciencia y motivar a los funcionarios y empresarios privados a lograr esa meta e incluso superarla.

Ley para el desarrollo de la actividad turística - Ley 26961

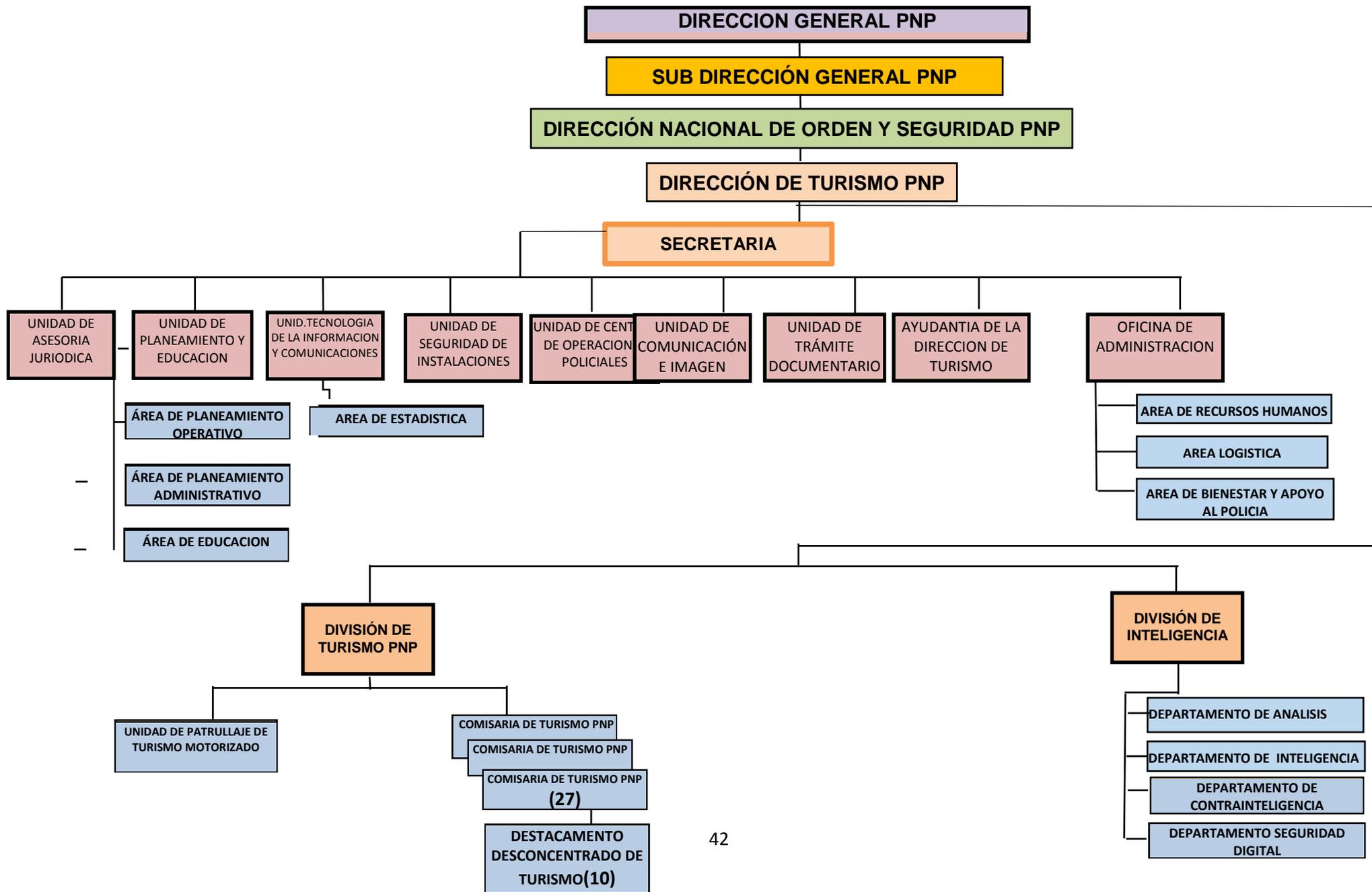
La presente Ley en vigencia deroga la Ley anterior la 24027, promulgada en 1985, en la cual en su Art. 61° daba la función de protección al turista y sus bienes a la Policía de Turismo, y su reglamento el Decreto Supremo N° 039, daba funciones precisas desde el

Artículo 80 al 84 a la POLTUR en la asistencia al turista, pero en la Ley materia del estudio en el campo de la Seguridad turística únicamente en los Arts. 24 y 25 misionan a la Fiscalía Provincial de Turismo y a INDECOPI, a través de la Comisión de protección al Consumidor, a ver las denuncias que presentan los turistas o sea una vez efectuado el delito mas no así de la prevención es decir antes que suceda el hecho creándose un vacío legal en la competencia de la Policía de Turismo, teniéndose que modificar esta Ley. (Pág. 52)

Soto G, (2006) “Refiere que la Seguridad es un componente esencial de la oferta turística, es una situación que puede potencialmente causar un cambio temporal en la actividad del turismo y afecta cualquier destino. La seguridad turística se resume a acciones de prevención y represión de la delincuencia y es asumida por la Dirección de Turismo y Ecología de la Policía Nacional del Perú (DIRTURE PNP), la misma que atraviesa limitaciones para atender la gran demanda de servicios policiales especializados que requieren los turistas, por lo que se plantea la propuesta de un Plan Estratégico Multisectorial de Seguridad en Turismo, que comprende a los organismos públicos y privados de la actividad y seguridad turística.” (Pág.10)

Página del sistema Web de la Dirección de turismo de la PNP, tiene como misión planear, organizar, dirigir, ejecutar, coordinar, controlar y supervisar las actividades policiales en Lima Metropolitana y a nivel nacional, relacionadas con la seguridad y protección de los turistas y sus bienes, previniendo, investigando y combatiendo los delitos y faltas que se cometan en su agravio; así como, del patrimonio histórico-cultural y turístico del país. (Párr. 1)

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCION DE TURISMO PNP (DIRTUR PNP)



ORGANIGRAMA DE LA COMISARIA DE TURISMO LIMA SUR

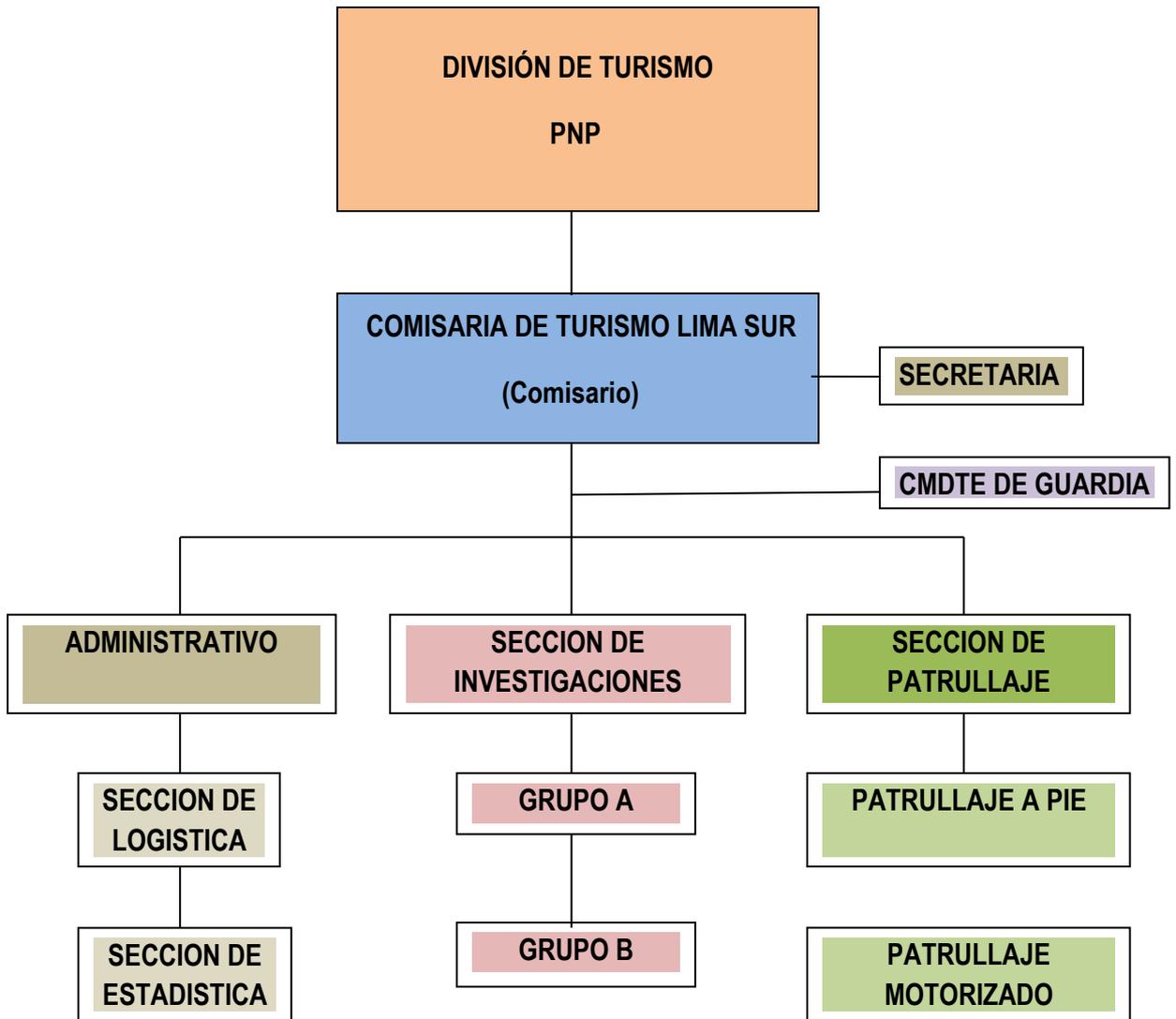
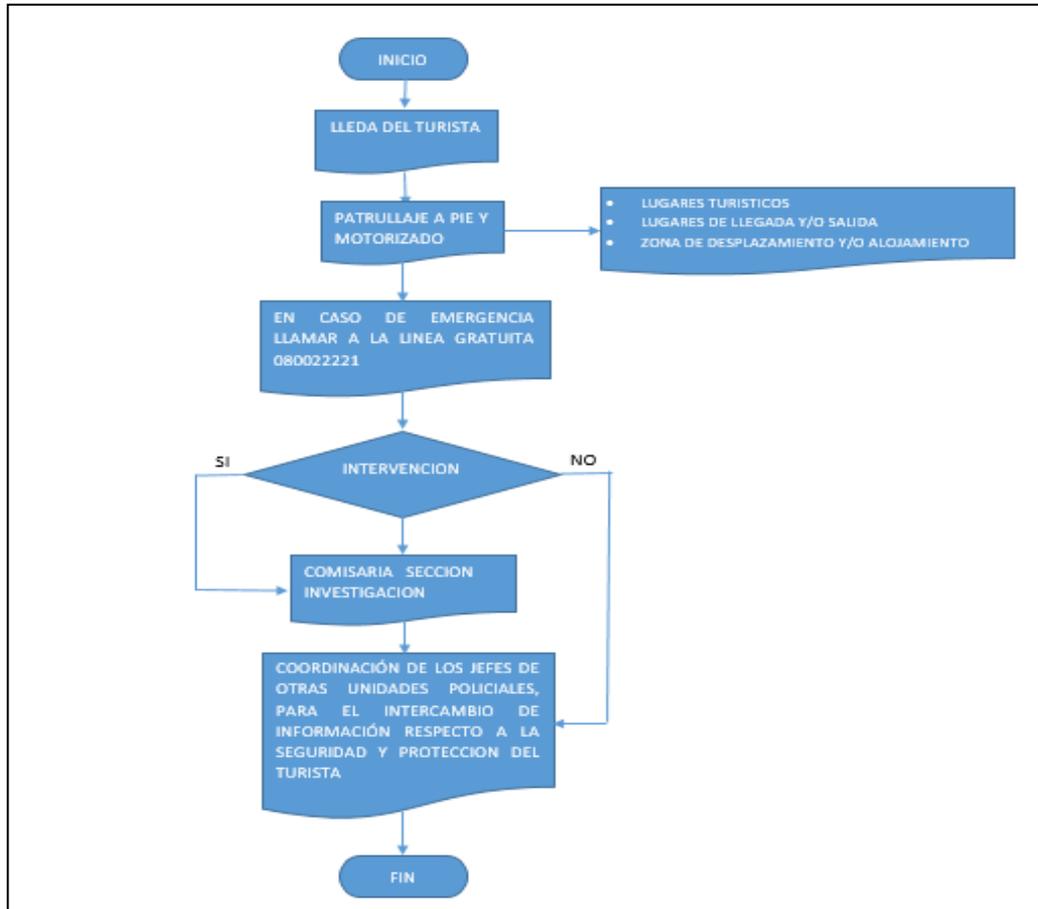


Gráfico N° 01: Diagrama de procedimientos en prevención

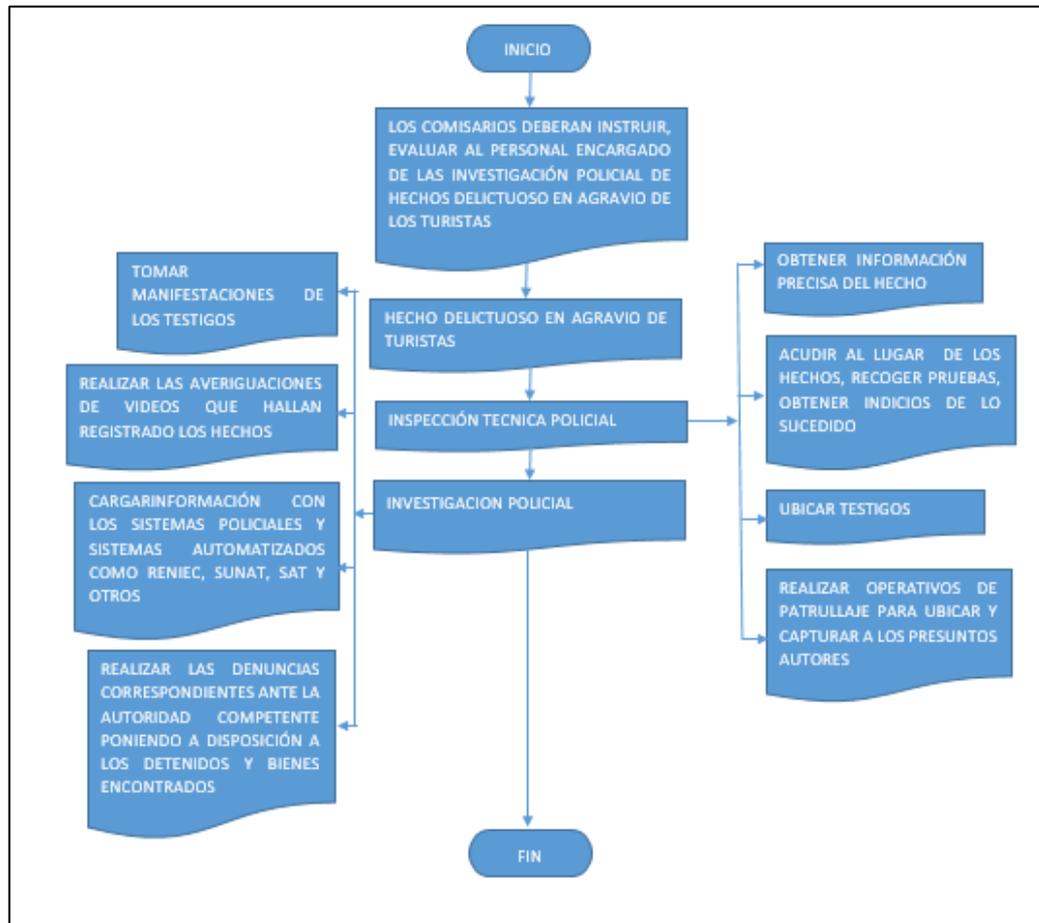


Fuente: Elaborado por la DIRTUR-PNP

Análisis:

El presente diagrama, explica los procedimientos que el personal policial de turismo realiza durante el comienzo de su servicio policial sea de Patrullaje a Pie o motorizado, cubriendo puesto en un lugar turístico determinado, en caso que el ciudadano se encuentre en estado de emergencia, deberá realizar la llamada gratuita al 080022221, siendo corroborado por la Central de Radio de la DIRTUR PNP, ante la afirmación, el policía inmediatamente se acerca al punto de auxilio y presta el apoyo al ciudadano, dirigiéndose posteriormente a la dependencia más cercana para formalizar la denuncia, coordinando con las demás dependencias policiales para el esclarecimiento de posibles hechos delictivos en agravio de turistas nacionales y extranjeros.

Gráfico N° 02: Diagrama de procesos en investigación



Fuente: Elaborado por la DIRTUR PNP

Análisis:

El presente diagrama demuestra los procedimientos que se efectúan en una investigación al presentarse en una dependencia policial un ciudadano nacional o extranjero por un acto delictuoso, en el cual los instructores de la investigación, receptionan la denuncia e inmediatamente realizan las diligencias de ley y los operativos conjuntos con otras dependencias policial a fin de ubicar y capturar a los presuntos autores.

Página del sistema Web de la Red de Protección al Turista menciona que dentro del Marco Legal del Art. 35° de la Ley General de Turismo – Ley 29408, La Red de Protección al Turista es la encargada de proponer y coordinar medidas para la protección y defensa de los turistas y sus bienes. Se encuentra conformada por las siguientes instituciones:

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, quien la preside
- Ministerio del Interior – MINITER
- Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Policía de Turismo/Dirección Ejecutiva de Turismo
- Comisión de Promoción del Perú para las Exportaciones y el Turismo – PROMPERÚ.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI
- Ministerio Público.
- Defensoría del Pueblo.
- Tres representantes del Sector Privado de Turismo.

La Red de Protección al Turista, presidida por el MINCETUR, monitorea multisectorialmente, preventiva y operativamente, el normal desarrollo de las actividades turísticas, así como los hechos vinculados a la seguridad de los turistas a nivel nacional, en alianzas estratégicas multisectoriales.

Organiza, capacita y asiste técnicamente en la elaboración de los Planes de Trabajo de las Redes Regionales de Protección al Turistas, las que son presididas por los Directores Regionales de Comercio Exterior y Turismo. A la fecha, existen 22 Redes Regionales de Protección al Turista.

Funciones de la Red de Protección al Turista.

- Elaborar y ejecutar los Planes de Protección al Turista.
- Ejecuta acciones coordinadas de información, protección y asistencia a los turistas en coordinación con las autoridades competentes.
- Promover mecanismos de información, protección y asistencia a los turistas en coordinación con las autoridades competentes.
- Coordinar con las entidades competentes acciones para la prevención, atención y sanción de atentados, agresiones, secuestros, amenazas contra los turistas, de conformidad con la legislación vigente.
- Coordinar con las entidades competentes acciones para la prevención, atención y sanción de la destrucción de instalaciones turísticas, patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación vigente.
- Proponer normas orientadas a la protección y defensa del turista.
- Realizar acciones conjuntas con el sector privado para la protección y defensa del turista.
- Orientar y coordinar con la prensa, en especial con la prensa especializada en turismo y demás medios de comunicación, la difusión de información veraz y oportuna sobre los acontecimientos y situaciones que pueden incidir en la seguridad de los turistas.

El Corredor Turístico Preferencial es la ruta seguida por los turistas nacionales y extranjeros en el desplazamiento hacia sus hospedajes y viceversa desde el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Las siguientes instituciones que conforman el Corredor Turístico Preferencial han unido esfuerzos para gestionar articulada y eficazmente este Corredor:

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Ministerio del Interior
- Policía Nacional del Perú (PNP)
- Dirección Ejecutiva de Turismo
- Lima Airport Partners
- Escuadrón de Emergencia PNP 105
- Serenazgos de la Municipalidad Provincial del Callao y de los Distritos de Carmen de la Legua, Bellavista, San Miguel, Magdalena, Pueblo Libre, Jesús María, San Isidro, Miraflores, **Barranco**, Surco y Guardia Regional del Callao. (Parr. 2)

Grunewald, L. (2010), cumple el objetivo de un Plan Director de Seguridad es presentar en forma detallada cuales son las acciones a implementar sobre seguridad en un destino o emprendimiento turístico. Los principales puntos de un plan son:

- 1- Análisis Estratégico del Destino y del Sistema de seguridad requerido.
- 2- Elaboración de los Programas de Seguridad operativos
- 3- Elaboración de un estudio de Factibilidad Económica-Financiera del sistema de seguridad.

Los programas básicos deberán responder a las estrategias establecidas en el Plan Director de Seguridad y puede estar integrado por:

- 1- Plan preventivo de seguridad: define acciones a fin de eliminar situaciones de riesgo.
- 2- Plan correctivo de seguridad: define acciones de aplicación inmediata a fin de corregir las disfunciones del sistema de seguridad. (Pág. 32)

Villar R, (2013) El Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC) Establece las políticas, estrategias y acciones orientadas a garantizar la seguridad, paz y tranquilidad a nivel nacional. Para ello, coordina eficientemente la acción del Estado y promueve la participación ciudadana, diseñando una Política Pública de Seguridad Ciudadana con vigencia a mediano plazo, la cual se encuentra plasmada en el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 -2018, aprobado mediante DS N° 012-2013-IN. (parr 1)

Portal de Turismo (2016), la Cámara Nacional de Turismo menciona que en el mes de Diciembre, Mincetur realizó la capacitación a serenos y taxistas registrados en el programa “taxi cívico”, sobre la importancia y valor que tiene su actividad para el turismo, además de brindarles las principales herramientas que les permitan elevar la calidad de sus servicios orientados a la protección del turista, a fin de contribuir con la competitividad turística del país. Esta jornada de capacitación se enmarcó dentro de los lineamientos de política sectorial del Plan Estratégico Nacional de Turismo (Pentur) 2016-2025, en el Pilar 4 “Institucionalidad del Sector”, Componente 4.2 “Fortalecimiento de la gestión para la Seguridad Turística”, así como al Plan Regional de Seguridad Ciudadana, a cargo del Comité Regional de Seguridad Ciudadana presidido por la Municipalidad Metropolitana de Lima, del cual Mincetur es parte integrante. (Parr 1)

Para Mincetur, los Gobiernos Locales y su rol en el turismo, Según establece el artículo 1 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local. En materia específica de turismo, tienen las siguientes competencias:

- Fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes (Art. 82).
- Organizar en coordinación con el respectivo gobierno regional y las municipalidades distritales de su jurisdicción, instancias de coordinación para promover el desarrollo económico local; aprovechando las ventajas comparativas de los corredores productivos, eco turísticos y de biodiversidad (Art. 86).

La Municipalidad Metropolitana de Lima - MML tiene competencias y funciones específicas de carácter local metropolitano y regional, encontrándose entre sus atribuciones la aprobación de planes y programas metropolitanos en materia de turismo y la regulación del funcionamiento del Turismo. Asimismo, la MML tiene las siguientes competencias en materia de turismo:

- Otorgar licencias de apertura de establecimientos comerciales, artesanales, de servicios turísticos y de actividades profesionales, de conformidad con la zonificación aprobada.
- Promover y controlar la calidad de los servicios turísticos.
- Colaborar con los organismos competentes, en la identificación y conservación del patrimonio histórico – monumental y urbanístico. parr 1

Para Mincetur, el Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR) es una herramienta de visión del sector que permite reconocer los lineamientos y estrategias a seguir para el desarrollo de la actividad turística en el Perú. Asimismo, esta herramienta marca la pauta respecto a las necesidades de actuación conjunta intersectorial.

- a) Gobiernos locales: Su representación será canalizada mediante los gobiernos regionales o la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- b) Sector privado: A través de las cámaras de turismo y de los gremios legalmente constituidos que representen a los prestadores de servicios turísticos de cada región.
- c) Sociedad civil: Mediante representante de la sociedad civil u otras organizaciones o entidades vinculadas a la actividad turística que el Mincetur considere pertinente convocar. Parr1

(...) La Seguridad Pública tiene como uno de sus fines, la protección a los turistas mediante una herramienta fundamental “El hombre” que lo engloba mediante las entidades públicas y privadas con el objetivo de brindar una mejor calidad en los servicios turísticos entre ellos se encuentra la capacitación al personal: idiomas, cursos, etc, así como medios logísticos: cámaras de video-vigilancia, radios portátiles, iluminación en las calles de noche, entre otros, garantizando así, la tranquilidad del visitante durante su permanencia en el destino turístico escogido, estos representantes del sector turístico buscan el desarrollo por medio de planes estratégicos multisectoriales, un trabajo coordinado con las autoridades competentes y la ciudadanía.

2.2.3. Seguridad de Patrimonio.

PATRIMONIO CULTURAL

Negrete J, (2002) manifiesta que considerando que el Patrimonio Cultural de la Nación está constituido por todos los yacimientos y restos arqueológicos, construcciones, monumentos, lugares, documentos bibliográficos y de archivos, objetos artísticos, testimonios de valor histórico, expresamente declarados bienes culturales, inclusive los que provisionalmente se presumen como tales, no se le está prestando la protección requerida por la no existencia de una Unidad Policial dedicada a exclusividad a cumplir esta función, existiendo solamente un Departamento de Investigación de Delitos contra el Patrimonio Cultural dependiente de la DINPIF, que por carencia de personal y recursos cumplen limitadamente dicha función y dado el nivel estructural en la cual está ubicado no coordina con los órganos que tiene la responsabilidad principal de Protección de este Patrimonio con el INC, Patronatos y Municipios.

El rol de la Policía Nacional pese a la existencia de normas legales vigentes encabezada por el Art. 21 de la Constitución Política, que comprende entre otros a la Policía Nacional del Perú en la Seguridad y Protección del Patrimonio Cultural de la Nación, esta responsabilidad no se viene cumpliendo debido básicamente a que los distintos Comandos comprometidos por jurisdicción desconocen estos Dispositivos y el inventario de recursos y atractivos que posee su jurisdicción (Mapa Arqueológico), produciéndose la carencia de acciones operativas tendientes a ejercer la seguridad y protección de los mismos, agravado esto por una falta de capacitación de sus personal.

Paralelamente la POLTUR en aquellos lugares en donde están instalados y conociendo sus limitaciones de recursos, sus responsabilidades generalmente nunca han llegado a la protección y seguridad directa de estos atractivos, limitándose su servicio básicamente a un ámbito urbano.

Por las consideraciones antes señaladas la operatividad se da mediante patrullaje sin la intensidad necesaria en aquellos atractivos culturales que se encuentran dentro del ámbito urbano, no produciéndose sobre aquellos que se encuentran en el ámbito rural debido a factores de limitaciones de recursos.

En el proceso de Investigación de Delitos y Faltas relacionados al Patrimonio Cultural, los órganos Policiales de la División de Turismo y del Departamento de Investigaciones de Delitos contra el Patrimonio Cultural, no cumplen esta función a cabalidad debido a diversas limitaciones ya descritas.

a) Organismos comprometidos en la protección.

De acuerdo a Ley existen entes públicos y privados comprometidos en la protección, mantenimiento y conservación de estos recursos culturales tales como el INC, Municipalidades, Aduanas, así como Entes Privados, Fundaciones y Patronatos, los que por falta de medios y recursos no ejercitan sus responsabilidades de una manera satisfactoria, agravada por una falta de coordinación entre ellos y la PNP que coadyuve a una acción conjunta a la protección de los mismos, existen muestras tajantes de esta falta de interés, pudiéndose citar entre otras:

- Invasiones, Robos Sacrílegos, depredación de áreas arqueológicas intangibles para dar paso a construcciones de carreteras, edificios, etc. Arqueotráfico, excavaciones furtivas, destrucción de zonas arqueológicas, construcciones indebidas y otros.
- Cabe resaltar la existencia de la labor positiva de algunos Patronatos y/o Fundaciones que en su condición de entes privados, auspician con fondos propios y bajo un afán Cultural actividades de restauración, mantenimiento y seguridad, en lugares que contando con condiciones apropiadas guardan un alto índice de recursos culturales a saber:
 - La Fundación Wiese.
 - Museo Amano.
 - Museo de Oro.
 - Banco Continental.
 - Museos de las FF.AA.

b) Seguridad del Patrimonio Cultural

El servicio policial en materia de seguridad y protección de los bienes culturales son deficientes debido a la falta de capacitación que se traduce en

un servicio deficiente, ocasionando su depredación, deterioro, destrucción, uso indebido, robos, saqueos que en muchos casos llega a sus total destrucción y/o desaparición, cabe destacar que estos recursos se encuentran en el ámbito jurisdiccional de cada Región en forma dispersa, que por su distancia a sedes Policiales comprometidas en su protección no alcanza su control específico produciéndose el mismo fenómeno en lo referente al Patrimonio Natural, que vienen siendo diezmados, amparados en el escaso o nulo control policial y agravándose estos hechos por la complicidad de algunos malos elementos de la Policía que por interés económicos facilitan la depredación de estos recursos.

En el aspecto específico la PNP, no cuenta con una Unidad Técnico Normativa que dicte los procedimientos policiales en esta materia que por Ley le ha sido asignada, existiendo un vacío tanto en el aspecto de la Investigación Policial como el del procedimiento judicial por cuya razón es necesario crear una Unidad encargada de la Protección, Investigación y denuncia de hechos delictivos contra el Patrimonio Cultural dependiente de la Policía de Turismo ya que esta Unidad Especializada tiene la función de proteger el Patrimonio turístico Nacional, siendo parte de este Patrimonio el Patrimonio Cultural, y que el Departamento de Investigación de delitos contra el Patrimonio Cultural de la Dirección de la Policía Fiscal se fusione a la Unidad por crearse.

PATRIMONIO NATURAL

El territorio Peruano por su ubicación geográfica a lo largo de la Cordillera de los Andes, sus condiciones geológicas, lito-estructurales, climatéricas y geomorfológicas, es privilegiada en el mundo ya que por estas características que posee cuentan con especies de flora y fauna diversas y numerosas así como una biomasa marítima que origina que el país sea considerado como el primer productor de harina de pescado, así como cuenta con extensas zonas geográficas naturales que todavía no han sido intervenidas por el hombre industrial, todos estos aspectos en sus conjunto se constituyen en atractivos turísticos que vienen siendo alterados por elementos depredadores que día a día vienen

destruyendo estos atractivos sin que exista un control policial efectivo, ya que la Unidad Especializada que es la Policía Ecológica no cuenta con los recursos humanos y materiales suficientes a nivel nacional para poder cumplir a cabalidad su Misión que por Mandato Constitucional le corresponde a la PNP.

ECO-TURISMO

Dentro del panorama diseñado sobre el Patrimonio Natural, surge el Fenómeno del Eco-Turismo, que es una actividad turística en la cual los visitantes se trasladan de su lugar de origen a puntos o zonas naturales, donde la intervención del hombre en una relación estrecha con la naturaleza que a su vez las comunidades nativas de dichos ambientes que por estar comprometidas por su entorno económico, se benefician en su desarrollo.

Turismo de Aventura

Otra modalidad de turismo en contacto con la naturaleza, es la de practicar diversos deportes utilizando las características que ofrece la naturaleza, como por ejemplo, en zona de Huaraz se ha acrecentado la práctica de Andinismo, el Trecking, Ala Delta, Parapente, Ciclismo, Canotaje, etc. En la zona de Arequipa, el Cañón del Colca se practica los descensos a rapel, canotaje, escalamiento, etc., estos mismos deportes se practican en la zona de Urubamba Cuzco, también en algunas partes de nuestro litoral, se practican deportes como pesca submarina, surfing, buceo, motonáutica, remo, esquí acuático y otros deportes, con lo que se puede practicar en nuestro territorio nacional y que por falta de promoción y desarrollo y campeonatos internacionales que deben ser organizados por las federaciones, no se explota este atractivo turístico, es importante recalcar que la PNP, debe proteger la presencia estos deportistas, auxiliarlos y apoyarlos en los deportes que practican, como lo hace el único Equipo de Rescate de la PNP que se creó en Huaraz.

Hay que tener especial cuidado en la práctica de estos deportes que deben ser bien orientados y controlados por que se vienen destruyendo estos recursos culturales y por la práctica de deportes sin restricciones y ausencia del control policial, tal es el caso de la práctica de motocross en el Cerro del Candelabro en Pisco, fue seccionado en la base del Candelabro por continuas practicas del motocross dando lugar a la formación de surcos, este mismo problema se ha presentado en las Líneas de Nazca.

CONCIENCIA NACIONAL

En cuanto se refiere a la población la PNP debe redoblar esfuerzos para que exista un mayor control de nuestro patrimonio natural y cultural en vista de que la mayoría de nuestros ciudadanos no poseen conciencia turística ni identidad nacional, debido a los fenómenos sociales y estructurales del país. Los mismos que mantienen actitudes de incultura y desconocimiento de la trascendencia que tiene para nuestro país la protección de nuestros recursos naturales y culturales, quienes a su vez de fomentar su conservación son los primeros en destruir y depredar estos recursos, Asimismo, la falta de orden, comportamiento del ciudadano tanto en la vía pública como peatón y como conductor dan una imagen de desorden y de inseguridad que afectan la imagen del país en el exterior. Esta imagen negativa tiene como promotor directo al turista cuando retorna a su país de origen, que propaga esta mala imagen entre su entorno que son los potenciales turistas que dejan en consecuencia de venir al país.

Con la Ley 26961 promulgada el 04JUN1998, la misma que deroga la Ley N° 24027 “Ley General de Turismo” que misionaba a la Policía de Turismo a proteger al turista y sus bienes a través del artículo 61° de dicha Ley y se encontraba reglamentada con el D.S. 039 otorgándole las funciones generales de la Policía de Turismo. Es por ello que en la actualidad al ser promulgada la Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, no se menciona en ningún articulado a la Policía de Turismo, siendo organismo principal para la Fiscalía de Turismo en su artículo 24° y 25° existiendo un vacío legal por cuanto la Fiscalía de Turismo no podrá efectivizar su labor si no cuenta con un organismo oficial que ejecute acciones de protección al turista, es por ello que se hace necesario revisar la Ley 26961 y aumentar un adendum relativo a la misión y funciones de la Policía de Turismo, a fin de evitar este vacío legal.

En la Página Web de la Dirección de la Policía Fiscal existe la Sub División DIVIDCAPPC (División de Investigación contra la Administración Pública y Patrimonio Cultural) conceptualizan previene, investiga, denuncia y combate los delitos contra la Administración Pública y el Patrimonio Cultural. (parr 2)

Para el Ministerio de Cultura, Los monumentos coloniales y republicanos pueden ser de propiedad pública o privada, y su adecuada conservación y restauración es responsabilidad de los propietarios. Éstos son sus custodios y están obligados a velar por

la integridad y conservación de su estructura, motivos arquitectónicos, ornamentación y demás elementos que forman parte integrante de la obra. Precisamente por esta razón, los propietarios no pueden alterar los monumentos sin autorización.

¿Qué es un monumento?

Un monumento es toda obra, sobre todo arquitectónica, que tiene un valor cultural, artístico, histórico y social. De acuerdo con el Reglamento Nacional de Edificaciones, “la noción de monumento abarca la creación arquitectónica aislada, así como el sitio urbano o rural que expresa el testimonio de una civilización determinada, de una evolución significativa, o de un acontecimiento histórico. Tal noción comprende no solamente las grandes creaciones sino también las obras modestas, que con el tiempo, han adquirido un significado cultural.” Por su valor arquitectónico, histórico, artístico, tecnológico, científico, simbólico, tradicional deben conservarse, sea parcial o totalmente.

Zonas monumentales

Son zonas monumentales los sectores o barrios de la ciudad cuya fisonomía debe conservarse porque:

Poseen valor urbanístico de conjunto

Poseen valor documental histórico-artístico.

En ellas se encuentra un número apreciable de monumentos y/o ambientes urbanos monumentales

Ambientes urbano monumentales

Son ambientes urbanos monumentales los espacios urbanos (plazas, plazuelas, calles, etc.) cuya fisonomía y elementos por poseer valor urbanístico de conjunto, deben conservarse total o parcialmente.

Inmueble de valor monumental

De acuerdo con la Norma A.140 del Reglamento Nacional de Edificaciones, los inmuebles de valor monumental “son aquellos inmuebles que sin haber sido declarados monumentos revisten valor arquitectónico o histórico”.

Tipos de patrimonio histórico inmueble

- **Arquitectura religiosa.** Son las edificaciones destinadas a usos religiosos, como son catedrales, iglesias, conventos, santuarios, monasterios, seminarios, capillas, catacumbas, entre otros.
- **Arquitectura militar.** Son las edificaciones destinadas a usos militares, como son fuertes, fortalezas, castillos fortificados, murallas, entre otros.
- **Arquitectura civil pública.** Son las edificaciones destinadas a uso civil público, como son palacios, monasterios, municipalidades, hospitales, colegios, edificaciones de propiedad, puentes, entre otros.
- **Arquitectura civil doméstica.** Son edificaciones destinadas a uso civil doméstico, como son casas, mansiones residenciales de haciendas, entre otros.
- **Arquitectura industrial.** Son las edificaciones destinadas a la producción industrial, como son fábricas, molinos, tiendas, plantas de producción, talleres, entre otros.

Categorías

El patrimonio histórico de nuestro país está conformado por el patrimonio mueble e inmueble de las épocas colonial y republicana que forman parte del patrimonio cultural de la Nación.

Patrimonio histórico mueble

El patrimonio mueble está conformado por todos los bienes que puedan ser transportados de un lugar a otro (artefactos, utensilios, materiales artísticos y todo tipo de objetos de uso militar, litúrgico o doméstico).

Patrimonio histórico inmueble

De acuerdo con la Ley 28296, el patrimonio inmueble “comprende de manera no limitativa, los edificios, obras de infraestructura, ambientes y conjuntos monumentales, centros históricos y demás construcciones y evidencias materiales resultantes de la vida y actividad humana urbanas y/o rurales (...)”.

Estos bienes están ligados a la memoria colectiva, tradiciones y costumbres de los pueblos y constituyen el marco en que estas se reproducen

El Ministerio de Cultura, a través de la Dirección de Patrimonio Histórico, Colonial y Republicano, se encarga de su identificación, registro y estudio, así como de su preservación, conservación, puesta en valor y uso social. También se encarga de los planes de manejo de los centros históricos y del patrimonio cultural de la humanidad vinculado a estos.

Patrimonio edificado de las épocas colonial y republicana

El patrimonio material inmueble colonial y republicano comprende edificaciones de carácter religioso, como templos, capillas, conventos; construcciones civiles de uso doméstico como casonas, ranchos y haciendas; de carácter público como cabildos, escuelas, puentes, mercados, hospitales, hospicios; de carácter industrial como fábricas, minas, transformadoras; de carácter militar como fortalezas, murallas, bastiones, recintos defensivos, entre otros; las calles y alamedas constituyen ambientes urbanos monumentales, todos ellos trazados y edificados a partir de 1532 luego de producida la conquista del territorio por los españoles, hasta el presente.(parr.1)

Rodrigo Javier, (sf) La Zona Monumental de Barranco, Por Decreto Supremo N°2900-72-ED de fecha 20 de Diciembre de 1973, se declara zona monumental de Barranco, el área comprendida entre las Avenidas Bolognesi por el este, las calles 2 de Mayo, Tarapacá e Independencia por el Sur y la Avenida Grau y zonas aledañas al Mar por el Oeste. El 3 de Julio de 1974, el Instituto Nacional de Cultura declara Monumento Histórico la casa de la Calle Colón N°201 aledaña a la Plaza de San Francisco, donde viviera el poeta José María Eguren. (pág. 133)

Zona Urbana de Barranco.

Es costumbre universal que las Naciones rindan homenajes a sus más ilustres y preclaros ciudadanos por los servicios prestados a su Patria, exaltando a sus héroes y perennizando sus nombres en las Plazas, Calles y Avenidas, en los actos Cívicos y Patrióticos. En esta forma las Naciones se identifican con sus ciudadanos más notables que forman parte de su historia y de su nacionalidad, por estas fundamentales razones, efectuar cambios de

nombres por razones de índole política e intereses particulares, significa SACRIFICAR LA TRADICION, es como transgredirla y violentarla, es un AGRAVIO a aquellos ciudadanos a quienes en su debida oportunidad se les rindió homenaje, más aun cuando el cambio se produce por la intervención de alguna autoridad que la impone, sin la consulta vecinal y en forma anti-técnica. (pág. 43)

Los Títulos de Barranco.

Barranco ha recibido Títulos Honoríficos y Cívicos, otorgados por eminentes personalidades, por Autoridades, Poetas y escritores que han dado diversos calificativos, entre ellos:

- La Ciudad de los Molinos..... Pedro Paz Soldán y Unánue
(Juan de Arona)
- La Ciudad de Rosas..... Juan Fianzon
- La Ciudad de los Jacarandas..... Manuel Beingolea
- El puerto del Ensueño..... Rosa Cerna
- El Mágico Balneario..... Mario Casto Arenas
- El precioso Arrabal de Chorrillos..... Ricardo Palma
- La Capital de las Artes y Poesía Manuel Beltro y Vera
- La Capital de Ensueño.....
- La República de las letras.....
- La Villa del Reposo.....
- La Villa Serrentina..... Dr. Estuardo Nuñez Hague

El Dr. Estuardo Nuñez Hague, Alcalde de Barranco en 1956, compara la ciudad con la ciudad italiana de Sorrento, en Nápoles, por la semejanza de las casas con sus balcones colgando de los acantilados.

Don Pedro Paz Soldán y Unánue, autor del Diccionario Peruano en 1883 y de “La Línea de Chorrillos en 1894, año de su fallecimiento, llamo a Barranco **LA CIUDAD DE LOS MOLINOS**, en merito a sus numerosos Molinos de Viento distribuidos por toda la ciudad para proveerse de vital liquido extraído del subsuelo. El poeta pisqueño Abraham Valdelomar extasiado se radico en Barranco en la Calle Abregu al pie del acantilado y

enamorado de la ciudad en sus versos decía: “Me gusta tanto Barranco, que su nombre me disgusta.”

Juan Parra de Riego, ganador de los primeros Juegos Florales en 1913 dedica a Barranco versos a su Mar, al Parque, al Puente de los Suspiros, etc.

Barranco ha sido exaltado por prestigiosos escritores, ha sido considerado como el refugio de los poetas y artistas es en el año de 1962 que el Presidente Manuel Prado y Ugarteche la distingue como CIUDAD HISTORICA en reconocimiento a su martirio y sacrificio, ceremonia en que asistieron los historiadores Dr. Evaristo San Cristóbal y el Dr. Gustavo Pons Muzzo, quienes pronunciaron vibrantes discursos. (pág. 38)

El Escudo de Barranco. -Durante la Alcaldía de don Enrique De las Casas, en el año de 1921 fue creado el Escudo de la ciudad, inspirado en la leyenda de La Ermita, como una representación de la histórica aparición que diera lugar a la formación de la nueva población a mediados del siglo XVIII. El ESCUDO que es exhibido en los salones de la Municipalidad, así como en su vieja en su torre de madera, representa la Capilla de La Ermita levantada al borde del acantilado sobre las colinas de la Bajada de los Baños. Sin embargo, la concepción del artista ha sido presentada con un grave error pues se ubica la Capilla en un lugar inexacto, es decir la leyenda fija el acantilado de la derecha de la Quebrada, mientras que el escudo la muestra sobre el acantilado de la izquierda, es decir, en el Malecón Ayacucho, lo que desvirtúa su real ubicación. (pág. 38 y 39)

Los Límites del distrito.

La Ciudad de Barranco ha sufrido algunos cambios en sus límites, igualmente cambio que diversas leyes originaron, así como cambios de jurisdicciones en sus barrios de Talana, Londise, Ollestas, Tejada, Larrion, Passara, Condesa, Oyeros, Pucayia, etc.

El 16 de diciembre de 1929, por Decreto Ley del Presidente Augusto B. Leguía con N° 6644, se dispone su separación del Distrito de Surco señalando que sus límites imperfectos debían ser establecidos por peritos. El 18 de octubre de 1971 la Junta Militar de Gobierno presidida por el General Juan Velasco, restituye a Barranco la categoría del Distrito con el nombre de San José de Surco, quedando **Santiago de Surco** con su capital Surco. (pág. 41)

PATRIMONIO MONUMENTAL

Acosta, (2016), El distrito de Barranco es conocido como “La Ciudad de los Molinos” debido que en el siglo XIX los pobladores de este balneario extraían el agua del sub suelo a través de molinos. Barranco ha sido el lugar predilecto de poetas y compositores, como muestra Chabuca Granda. En la actualidad se ha convertido en la “capital del arte” por la permanente preferencia de artistas y literatos. Ubicado entre los distritos de Chorrillos y Miraflores, frente al océano, ofrece un agradable ambiente para el romance, provocando la concurrencia de enamorados. Los barrancos del lugar, antiguamente estaban cubierta de mucha vegetación, regada por chorros de agua pura. A fines del siglo XIX, Barranco era el único distrito que contaba con un funicular para transportar a los veraneantes desde lo alto de la ciudad hasta la playa. (pág. 257)

Parque Municipal de Barranco

Tradicción, cultura y belleza engalanan el Parque Municipal de Barranco, lugar de visita obligada que guarda los principales monumentos arquitectónicos de este distrito.

El Parque Municipal de Barranco fue inaugurado el 13 de Febrero de 2898, siendo alcalde don Pedro Solari (1885-1899). En la parte central destaca la estatua de la Venus de Cnido, conocida como la “Danaide”, existe también el macetero Etrusco y unos angelitos llamados “Puttis”, todos trabajados en mármol de carrara. Además, existe una pérgola donde se presentan orquestas y artistas que animan las actividades artísticas y culturales que se organizan en este distrito. Y una pieza de mármol travertino tallado que representa el nacimiento de Jesús.

La estatua “Danaide”, conocida popularmente como Venus de Cnido, es una réplica de la obra griego Preexísteles, ornamenta la fuente del Parque Municipal de Barranco. La original se encuentra en la galería Borghese, en Roma-Italia, en una sala dedicada al arte griego.

Iglesia Santísima Cruz de Barranco.

El antiguo templo de la Ermita quedo muy deteriorado luego del terremoto de 1940, razón por la cual, en el año 1941, siendo alcalde don Manuel Montero Bernales (1940 -1947), ante el estado ruinoso de la parroquia, se consideró la necesidad de construir un nuevo

templo, encargándose al párroco Alberto García, El gestor de la obra fue el arquitecto Humberto Guerra, colocándose la primera piedra el 14 Febrero de 1944 durante la gestión del alcalde Don Manuel Montero Bernal. El templo cuenta con una nave central y dos laterales, con puerta de salida al Parque Municipal y la avenida San Martín, planta en forma de cruz latina y techo abovedado, la fachada destaca por su estilo neoclásico.

Antigua Municipalidad de Barranco - Actual Biblioteca Municipal

El local de la antigua Municipalidad de Barranco fue obra del ingeniero Teodoro Elmore, inaugurado el 1 de Octubre de 1922 y funcionó en sus inicios como sede de la Municipalidad. A partir de 1974 sus instalaciones son utilizadas como Biblioteca Municipal. En la fachada del inmueble se asumió una disposición semejante a la de las fachadas de los ranchos, pero con una torre central para darle carácter cívico. Como en muchos ranchos, la fachada es simétrica y tripartida, con dos paños pilastras de fustes estriados, el entablamento y las molduras y cornisas de las ventanas están hechos en madera en estilo neoclásico.

En la parte superior de la torre se ubica un reloj, y en la parte baja el escudo del distrito. Actualmente lleva el nombre de "Manuel Beingolea" y ofrece servicios al público en general.

La Municipalidad del Distrito de Barranco

Se inaugura en Diciembre de 1966 siendo presidente de la República el arquitecto Fernando Belaunde Terry, y alcalde el arquitecto Jorge Rocha. Los ambientes de la Municipalidad de Barranco cuentan con una construcción moderna que contrasta con el ambiente tradicional del entorno, observamos a la entrada un monolito, cuya inscripción dice: "Una Luz, una fe, un distrito, Barranco ciudad heroica" en alusión a los orígenes de Barranco.

Boulevard Sánchez Carrión

Lleva el nombre en honor al prócer de la independencia y parlamentario José Faustino Sánchez Carrión. Calle de mucha tradición que alberga a distinguidas familias, une la Avenida Bolognesi con la Avenida Grau y el Parque Municipal, siendo un camino obligado

para llegar a él y dirigirse a la Ermita o a la Bajada de los Baños. Sus casas son ranchos adaptados para albergar restaurantes y centros nocturnos, ideal para los noctámbulos que gustan de la diversión los fines de semana.

Parroquia de San Francisco de Asís

Templo dedicado al Santísimo Sacramento de la Eucaristía. Este templo ecléctico, de una sola torre central, que arranca sobre un pequeño nártex y tres naves, fue erigido en concreto en 1935 bajo el proyecto del padre Arcelai.

El frontón del nártex está decorado con una serie de sobre relieves que representan ángeles, querubines, cáliz y la imagen de los cuatro evangelistas: Mateo, Juan, Lucas y Marcos.

Casonas Barranquinas

El distrito de Barranco está poblado de antiguas casonas republicanas que a fines del siglo XIX, y en las primeras décadas del siglo XX, fueron fincas y ranchos pertenecientes a las familias adineradas de Lima. Estas casonas, de grandes dimensiones, con techos de gran altura, amplios salones y fachadas que hasta hoy conservan alegres colores.

Están realizadas en acabados afrancesados, rodeadas de caprichosos enrejados o balaustres de madera. En muchas de ellas funcionan restaurantes o pub, otras están protegidas por el Ministerio de Cultura y las que restan están muy descuidadas.

Casa Rossel –Ríos

Construida entre 1909 y 1912, a pedido del señor Juan Esteban Ríos. La casa pertenece al tipo de estructura doméstica-vivienda (rancho), presentando elementos decorativos de *art-nouveau*, *neo-recocó*, *neo-clásico*, diseño del arquitecto francés Ratouin.

Casa de Víctor Delfín Ramírez

Escultor y pintor peruano contemporáneo, reconocido por su obra escultórica en la que emplea chatarra de fierro y piedra. El inmueble, de adobe, es de estilo nórdico y data de inicios del siglo XX. Frente a esta vivienda se ven las huellas del antiguo funicular.

El Puente de los Suspiros

Es uno de los lugares más tradicionales y evocadores de Barranco. Constituye un símbolo para las parejas de enamorados que diariamente se dan cita en este bello escenario.

Inaugurado el 14 de Febrero de 1876 durante el periodo del primer alcalde de Barranco, don Enrique García Monterroso, al comienzo tenía 44 metros de largo por 3 ancho, con una altura de 8.5 metros. Actualmente, para dar facilidades al tránsito vehicular, se ha reducido su dimensión a 29 metros de largo y está realizado en madera, sus barandas en “x” aluden a las aspas de los viejos molinos de Barranco.

Soportó la Guerra del Pacífico y fue testigo de la devastación de Barranco el 14 de Enero de 1881, fecha en la que tropas chilenas incendian la ciudad, destruyendo parte del templo de la Ermita y el mismo puente, por lo que procedió a su reconstrucción, siendo reparado varias veces. En 1921 el alcalde Enrique de las Casas lo hace reparar totalmente por encontrarse muy dañado, desde entonces toma el nombre de “Puente de los Suspiros”, evocando al puente del mismo nombre que se encuentra en Venecia –Italia, que servía para unir al palacio con la prisión del Estado.

Bajada a los Baños

Antiguo camino de pescadores, fue ampliado y hermoseado entre 1877 y 1879 gracias al diseño del Padre Manuel de la Fuente Chávez. Es reconstruida en 1995. En su entorno existe una serie de hermosos ranchos de fines del siglo XIX, los cuales se conservan hasta la actualidad. A través de este camino se accede a la playa.

Iglesia La Ermita de Barranco

Durante la Colonia, cuando Surco era un floreciente pueblo, unos indios pescadores de esa población, quienes hacían sus viajes nocturnos para ir de pesca, vieron sobre el filo del barranco por donde se dirigían una lucecita que iba y venía. El fenómeno se repitió varias veces y aterrizados al principio, por creer que era el Carbunclo, un animal cuyos ojos alumbraban en la noche, huyeron. Luego, pensaron que podía ser un palenque de ladrones, motivo por el cual regresaron armados con piedras y palos.

La sorpresa fue grande al ver que el origen de esa luz era un crucifijo, perfectamente trazado en el suelo. Desde entonces se dio inicio a una romería permanente a l lugar,

hasta que el panadero Caicedo de Lima, en gratitud un milagro que le hizo a su esposa, levanto la ermita que dio origen a Barranco. Sus torres las termino el clérigo Villalta, el mismo que fuera su primer capellán. A su muerte, en 1815, entrego las llaves al padre Abregú, el que a su vez, en igual circunstancia, las confió al presbítero Manuel Andrés de la Fuente Chávez, quien la reedifica en 1882 luego de que fuera incendiada por el ejército chileno. En 1903 se eleva a la categoría de parroquia. Desde esa fecha, hasta el presente, los sacerdotes han sido nombrados directamente por el Arzobispo de Lima.

El Consejo Municipal de Barranco adopta en el escudo de la Ciudad esta imagen en la que aparece la capillita sobre el acantilado y se ve al fondo el sol poniente.

La Casa de Abraham Valdelomar

En este bello pasaje, con apenas dos callejuelas, ubicado en la parte alta del Templo de la Ermita, y que lleva el nombre del Padre Abregú (llamado así en honor al capellán de la Ermita de Barranco, a quien Ricardo Palma le dedica una pintoresca tradición, y el Pancho Fierro lo dibuja en sus acuarelas). Por el año 1916 vivió Abraham Valdelomar. Pinto, quien nació en Ica el 27 de Abril de 1888. Fue un escritor de los llamados completos, puesto que alcanzo todos los géneros literarios conocidos. Su infancia estuvo vinculada siempre al mar, la brisa marina y el cantar de las gaviotas fueron su inspiración para tantas maravillas literarias.

El autor de “El Caballero Carmelo” y “El Vuelo de los Cóndores” murió en 1919 tras sufrir un accidente en la ciudad de Huamanga, departamento de Ayacucho, una caída por unas escaleras de mármol fue su fatal destino.

Monumento del Sabio Federico Villareal

Monumento en homenaje al matemático, ingeniero, estudioso de la astronomía y profesor de lenguas nativas don Federico Villareal, quien además dedico gran parte de su vida a la enseñanza en las aulas de la Universidad Nacional Mayor San Marcos y en la Escuela de Ingenieros.

Este ilustre personaje falleció en Barranco (Lima) el 13 de Junio de 1923 a los 72 años de edad. En su homenaje se bautizó con su nombre a una universidad y se colocó este visto

de bronce sobre una base de piedra de 3.5 metros de altura, que fue inaugurado el 28 de Julio de 1926, siendo Presidente de la República Don Augusto B. Leguía.

Plazuela Chabuca Granda

Alberga una escultura de la cantautora peruana acompañada por el chalán José Antonio Lavalle y García, inspiración de la emblemática canción “José Antonio”, Fue inaugurado el 31 del 2003 durante la semana de aniversario de Barranco.

Cuando se encontraba en la cima de su trayectoria creativa y le faltaban aun muchos proyectos por realizar, una complicación cardiaca la obligo a hospitalizarse en los Estados Unidos de América, donde le sorprendió la muerte el 8 de Marzo de 1983 a causa de un paro cardiaco.

La residencia de nuestra compositora de valeses peruanos cargados de cálidas remembranzas queda en el pasaje Zepita 203 (cerca al Puente de los Suspiros y la Bajada de Baños)

El Mirador de Barranco

Bautizado como “Catalina Recavarren” en honor a esta literata barranquina. Es una construcción acondicionada al borde del acantilado que se encuentra en la parte posterior de la Ermita de Barranco. Dicha obra fue ejecutada a fines del año 1992 durante la gestión del alcalde Pedro Allemant. Desde este lugar se tiene una magnifica vista de la Bajada de Baños, así como del mar, y se puede observar por su amplitud todo el litoral que comprende la Costa Verde. Por el romanticismo que presenta, especialmente durante la puesta del sol, es muy concurrido por parejas de enamorados, y también por turistas nacionales y extranjeros.

El Funicular

Sirvió como ascensor hidráulico. Fue construido, inaugurado y manejado por el alemán Rudolf Holding en terrenos comprados a su connacional Domeyer.

Se inauguró el 28 de Julio de 1895 siendo alcalde de Barranco Pedro Solari, utilizaba un sistema de contrapeso mediante el uso de aguas filtradas de la playa. Tenía la capacidad para transportar aproximadamente a 14 personas y salía cada media hora anunciando su

salida con el repique de una campana. Pasado el tiempo el error de un empujado origino un accidente con varios heridos, provocando el inmediato receso del servicio.

En 1907 se puso en marcha nuevamente y en 1927 se cerró por obsoleto. El 9 de Febrero de 1930 se inauguró el funicular eléctrico de un solo coche de doble capacidad, el cual fue clausurado por antieconómico.

Actualmente en dicho lugar se realizan diversas exposiciones, entre ellas muestras fotográficas, exposición de modas y actividades culturales diversas.

Museo de Arte Contemporáneo

Ubicado en el lugar donde antiguamente se encontraba la Laguna de Barranco.

El MAC presenta una colección de arte moderno y contemporáneo, nacional e internacional, que data de 1950 en adelante. Inaugurado en el año 2013, es el único museo de la ciudad de Lima especializado en la difusión del arte de este periodo, cuyas modernas instalaciones han sido concebidas y acondicionadas para este fin. Cuenta con dos salas de exposiciones temporales y una sala donde se exhibe la colección del IAC (Instituto de Arte Contemporáneo).

El MAC es una entidad privada que dedica sus esfuerzos a promover el conocimiento y la experiencia de las artes visuales a la comunidad, haciendo énfasis en la promoción de la cultura contemporánea.

El Museo cuenta con un parque donde se desarrollan talleres regulares para niños, jóvenes y adultos, un centro de documentación, un departamento de colecciones, cuatro aulas, oficinas y cafetería.

Museo de la Electricidad

Inaugurado en 1994, muestra el desarrollo de la electricidad en el Perú, desde su descubrimiento a la fecha. El Museo está conformado por seis salas. La primera de ellas es el "Patio de las Esculturas", donde se exhiben las maquinas que se emplean para la generación, transmisión y distribución de la electricidad, se aprecia "La rueda Pelton", conductores de electricidad, etc... La atención principal está orientada una minicentral hidroeléctrica que puede ser activada por el visitante y observar, de esta manera, la generación de la electricidad por la fuerza del agua.

Las áreas siguientes están dedicadas a la “Historia del alumbrado público y la electricidad”. El surgimiento de los tranvías urbanos, en 1884, el nacimiento de las empresas eléctricas, en 1906.

Se puede realizar un recorrido en el tranvía eléctrico, ubicado en el frontis del museo y que fue inaugurado el 22 Agosto de 1997, donde se brinda la proyección de un video sobre la historia de los tranvías de Lima. Existe una galería de fotos y consejos para el ahorro de energía.

Museo Pedro de Osma

La Casona donde se encuentra el Museo Pedro de Osma fue construida a principios del siglo XX por el arquitecto Santiago Basuco, fue la residencia de Don Pedro de Osma y Pardo. Está rodeada por hermosos jardines y mucha vegetación, que le dan un encanto especial. Es allí donde se encuentran los cuadros coleccionados por su hijo, Don Pedro de Osma Gildemeister, los cuales forman parte de la mayor y más interesante colección de arte colonial.

La casa fue edificada en 1906 al estilo alfrancesado (*art nouveau*), con base en adobe y quincha, ladrillos, revocados con yeso, posee amplias puertas y ventanas adornadas con vitrales, las puertas, ventanas, cornisas, ángulos interiores, han sido adornados con molduras floreadas, tomando de modelo la arquitectura francesa. La mayoría de los elementos decorativos fueron importados.

En su interior se exhibe una selecta colección de arte colonial del siglo XVI al XIX, pinturas de la escuela cusqueña, platería y esculturas, además de sus famosos cuadros, retablos, tallas policromadas, orfebrería criolla, objetos de filigrana, muebles de cedro de Nicaragua. Asimismo, cuenta con una sala de exposiciones temporales.

Museo Mario Testino – MATE

Institución Cultural fundada por el fotógrafo peruano internacional Mario Testino. Este espacio exhibe de manera permanente el trabajo de Testino. Promueve, asimismo, el trabajo de artistas peruanos y extranjeros mediante exhibiciones temporales.

El edificio que ocupa es un antiguo rancho de arquitectura republicana del siglo XIX, el cual fue restaurado y adecuado como salas de exposición. Cuenta, además, con una cafetería y una tienda de recuerdos. (pág. 270)

Manual del defensor del Patrimonio Cultural (2011), refiere que ser un “defensor del patrimonio cultural” es tener la oportunidad de participar activamente en la protección del patrimonio cultural y ser parte de acciones culturales que favorezcan el desarrollo de la comunidad y de sus habitantes. (pág. 14)

Según la Ley Nro. 28296-Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación señala en su artículo II que el Patrimonio Cultural de la Nación es “toda manifestación del quehacer humano-material o inmaterial-que por su importancia, valor y significado paleontológico, arqueológico, arquitectónico, histórico, artístico, militar, social, antropológico, tradicional, religioso, etnológico, tecnológico o intelectual, sea expresamente declarado como tal o sobre el que exista la presunción de serlo, dichos bienes tienen la condición de propiedad pública o privada con las limitaciones que establece la Ley.”

La UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) define que “La Cultura es el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarcan, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias.”

En la Revista de Turismo de México “Entorno Turístico” refiere que la **Cultura Turística** es el conjunto de conocimientos y valores que adquieren tanto turistas como anfitriones del destino y que mediante su práctica, más una serie de actitudes y costumbres, se favorece el fomento y el crecimiento de la actividad turística. Implica sobre todo tener el compromiso y respeto por las necesidades de ambas partes: turistas y anfitriones. (Párr. 1)

Tamayo A, (2014), El Patrimonio Histórico y Cultural del distrito de Barranco es una responsabilidad de la cual no pueden eximirse, ni se han eximido, las autoridades y los vecinos de Barranco. El Patrimonio histórico es lo que provee a un espacio público de

identidad, y la identidad es lo que nos constituye como seres individuales y colectivos. Un individuo o una colectividad sin identidad y sin historia son entes vacíos. Barranco es, por el contrario, un ejemplo de plena identidad. (Pág. 236)

(...) La Seguridad del Patrimonio tiene un papel fundamental debido al valor turístico en cumplir las condiciones óptimas y medidas de seguridad contempladas de acuerdo a una reglamentación establecida por la Entidad competente, asimismo la Dirección de Turismo PNP y la Dirección de la Policía Fiscal tendrían que realizar acciones conjuntas en erradicar actos delincuenciales o faltas en perjuicio de algún Patrimonio de la mano con otras autoridades como el Ministerio de Cultura, municipios y demás entidades competentes al resguardo del Patrimonio, siendo de esta manera que el personal especializado en el Guiado Turístico aporte un conocimiento y capacitación idónea orientando eficientemente a su labor en el bienestar del turista nacional y extranjero.

2.2.4. Seguridad de los Servicios Turísticos.

En el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre facultades, normas y organización del INDECOPI es necesario recurrir a las disposiciones contenidas en cuanto al ámbito de competencia del MINCETUR e INDECOPI, y su relación con la Policía Nacional del Perú, que en su **artículo 2º**.- señala que cada comisión u oficina del INDECOPI tendrá las siguientes facultades:

“Realizar inspecciones, en los locales de las personas naturales o jurídicas. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas”. El **artículo 8º**, señala “Las comisiones y oficinas podrán requerir el auxilio de la fuerza pública para el desempeño de sus funciones, el mismo que será prestado de inmediato bajo responsabilidad”, y el **artículo 33º**, señala “Tanto para la actuación de las pruebas como para la realización de

las diligencias, el Secretario Técnico o la persona designada por este podrá requerir la intervención de la Policía Nacional, a fin de garantizar el cumplimiento de sus funciones”.

Negrete J, (2002) menciona que cada día mayores destinos turísticos aspiran a que la actividad turística forme parte sustancial de la riqueza de sus países, competir en los mercados generándose demanda, para lo cual requiere altos niveles de eficacia y eficiencia en los procesos, particularmente en lo referente a la imagen que está constituido por un componente básico que es la Seguridad Turística. (Pág. 10)

Tamayo, A, (2014) refiere que en los servicios turísticos, el hotel con mayor atractivo turístico y de patrimonio arquitectónico de Barranco es el Hotel B, hotel boutique apostado en una de las más hermosas casonas tradicionales de Barranco, diseñada en estilo académico clásico por el arquitecto francés Claude Sahut, en la esquina de las avenidas San Martín y Sáenz Peña. (Pág. 209)

En restaurantes se ubica como la más alta y fina gastronomía peruana se ha asentado en Barranco de manera continua y notable desde hace algunos años. Desde el momento en que el Distrito retorna es respetado y se trabaja por la puesta en valor de aquello que le da carácter y lo distingue de otras zonas de la ciudad- la inversión en restaurantes se ha incrementado notoriamente. (pág. 220)

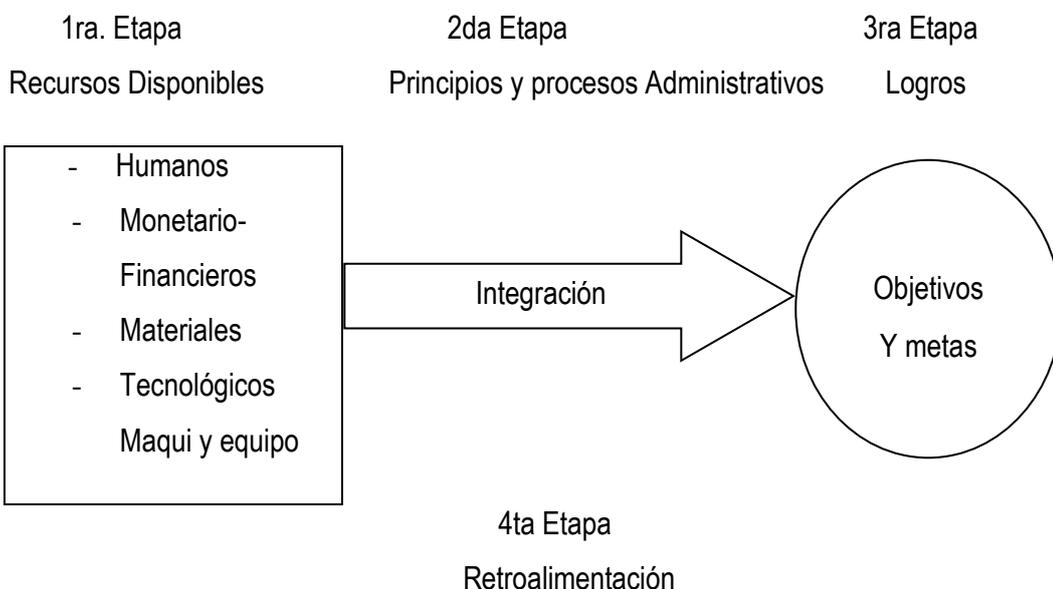
Barranco de Noche es un distrito que por su naturaleza atrae al visitante local y al turista extranjero. Su sugestiva disposición, arquitectura, ubicación geográfica y carácter atrae aquel que desea pasar un momento agradable, ya sea de día o de noche. Ese atractivo ha tenido como consecuencia el desarrollo de una importante industria hotelera, gastronómica y de diversión nocturna. Cafés, bares, locales de música en vivo abundan, siempre bajo el principio de que dichos locales se conduzcan de acuerdo a un reglamento que regule su actividad. La Noche en Blanco es un evento que se ha realizado en Barranco y que propicia intervenciones artísticas, por una noche, en las calles y edificaciones del distrito. (pág.222)

Sancho A, (1998) teniendo en cuenta las características del producto turístico, la complejidad que reviste toda acción humana y la importancia que para las empresas de servicios tienen las personas que forman su mercado que hay que entender en un sentido

muy amplio, se establece así un complejo sistema interactivo de participación entre todos los agentes vinculados, con un único propósito: orientar toda su actuación a la satisfacción del cliente. (Pág. 370).

Sancho A, (1998) Para el logro de la calidad turística, todos los componentes que conforman la experiencia turística deben ser tenidos en cuenta, ya que el consumidor no limita su compra a la habitación en un hotel o a la comida de un restaurante, sino que entra en contacto con una combinación de servicios, productos y entorno. Por lo tanto, debe recurrirse a una aproximación que comprenda las atracciones, la infraestructura, los equipamientos, los servicios logísticos, el entorno y, por supuesto, los recursos humanos involucrados en la experiencia turística. (Pág. 372)

González M. (2013), Definición de Procesos Administrativos. - Es la mezcla de recursos disponibles (RR. HH, RR. FF, Materia Prima, RR.TT.), que tiene sus propios principios y procesos (Planeación, Organización, Dirección, Integración y Control), por medio de los cuales se alcanza el grado de eficacia y eficiencia de todos”, los recursos disponibles, que posee la empresa para lograr sus objetivos y metas. (pág.25)



Estos principios y procesos en el proceso administrativo son; planeamiento, organización, dirección integración y control.

Fuente: Elaborado por el Ing. Marcial González

Portal Informativo de Turismo de la Cámara Nacional de Turismo (2016), en entrevista con el presidente de Canatur, **Fredy Gamarra**, señaló el Balance 2016 y perspectiva 2017 siendo su prioridad un mayor presupuesto para el sector, por ello la actividad turística cerrará el año con cifras positivas de crecimiento (6% aproximadamente), pese a que el turismo no fue considerado como política de Estado por el gobierno anterior. En tanto, la actual administración ha generado gran expectativa al plantearse como meta duplicar la llegada de turistas al país. Cumplidos los primeros seis meses de gestión, el titular de Canatur fijó la posición del empresariado nacional y propuso al Ejecutivo acciones inmediatas que permitan alcanzar dichos objetivos. (Párr. 1)

Para Mincetur el Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR, es un instrumento inspirado en la noción de un producto turístico de calidad, debe combinar atractivos, servicios, y facilidades de manera tal que motive la decisión de viaje de los turistas al lugar donde se ofrece dicho producto, y que esa decisión se repita.

El CALTUR es un componente transversal del Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR, que recoge sus conceptos y valores y que constituye la principal herramienta para mejorar la posición del Perú como destino turístico a nivel internacional, reconocido por la calidad total de su oferta turística. CALTUR interviene en cuatro planos:

-Calidad de los recursos humanos

- Oferta educativa en turismo, hotelería y gastronomía coincidente con la demanda del mercado.
- Reconocimiento de la competencia laboral de los recursos humanos del sector. - Calidad de las empresas turísticas y afines
- Desarrollo, difusión y aplicación de buenas prácticas de gestión del servicio, gestión ambiental y responsabilidad social.
- Desarrollo, normalización, difusión y aplicación de estándares de procesos y actividades del servicio.

- Calidad de los sitios turísticos

- Aprovechamiento sostenible de los sitios turísticos asociados al patrimonio natural y cultural de la Nación, así como promover el desarrollo de la comunidad anfitriona.
- Disposición de servicios y facilidades turísticas mínimas en los principales sitios turísticos del país.

-Calidad de los destinos turísticos

- Gestión urbana y rural eficiente en materia de tratamiento de residuos sólidos, tratamiento de aguas residuales y ordenamiento territorial.
- Seguridad turística y gestión de riesgos con base en zonas y rutas seguras y participación de la población local. (Párr. 1)

En Mincetur la Ex Ministra de Turismo Magali Silva Velarde – Álvarez manifiesta que “el turismo se ha convertido en un sector que contribuye al desarrollo de los países y es un factor preponderante en la lucha contra la pobreza porque es altamente generador de empleo. En el Perú venimos creciendo sostenidamente y se proyecta que al término del 2016, se habrá logrado un crecimiento acumulado de 43,3% respecto al 2011, lo que significa un crecimiento promedio anual de 7,5%, en los últimos cinco años”. (párr. 1)

Libro de Oro de la Marca Perú (..), la ex Viceministra de Turismo Claudia Cornejo Mohme señaló que en el esfuerzo por competir en el mercado internacional como destino turístico, la Marca País ha jugado un papel fundamental, consolidándose como una herramienta para colocar en vitrina nuestros atractivos turísticos ante la mirada del mundo. (pág. 87)

Bravo J, (2010) manifiesta que el turismo como actividad globalizada permitió el continuo crecimiento de la industria del turismo ha contribuido enormemente a poner en contacto a personas de diferentes culturas y por sobretodo afianzar la sensación de que es posible desplazarse a cualquier parte del planeta. Esta disolución de las fronteras opera por

tratarse de un servicio que se define por ciertos estándares prefijados y que son ofertados a los usuarios (duración del viaje, calidad de los transportes hacia y desde el destino, hoteles, confort, calidad de los servicios en los destinos a visitar).

Es una actividad de las que más ha ayudado, por ejemplo, a la difusión del uso idioma en inglés; y grandes trasnacionales asociadas a los viajes en los rubros han tenido un rol de liderazgo tanto en las décadas de expansión masiva del turismo como al día de hoy, en que predomina más un turismo segmentado por intereses. (Pág. 53)

En la Ley Nro. 28529 de la Ley de Guía Oficial e Turismo menciona que:

Artículo 3º.- Órgano Competente Las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo o las que hagan sus veces en los Gobiernos Regionales y la Municipalidad Metropolitana de Lima, son los órganos competentes para la aplicación del presente Reglamento.

Artículo 6º.- Funciones del Órgano Competente Corresponde al órgano competente las siguientes funciones:

- a) Inscribir en el Registro a los Guías Oficiales de Turismo y a los Licenciados en Turismo que cumplan con los requisitos exigidos en la Ley.
- b) Expedir el Carné que identifica al Guía Oficial de Turismo.
- c) Llevar y mantener actualizado el Registro.
- d) Remitir al MINCETUR, en el plazo máximo de tres (3) días útiles de realizada la inscripción en el Registro, los datos consignados en el mismo de acuerdo al artículo 9º del presente Reglamento.
- e) Promover acciones que coadyuven a la capacitación permanente de los Guías Oficiales de Turismo y Licenciados en Turismo, en coordinación con las asociaciones y entidades públicas o privadas vinculadas a la actividad;
- f) Coordinar preferentemente con la Federación Nacional de Guías de Turismo del Perú - FENAGUITURP y con el Colegio de Licenciados en Turismo -

COLITUR, las asociaciones representativas de su jurisdicción y entidades públicas o privadas las acciones que sean necesarias para la mejor aplicación y cumplimiento del presente Reglamento;

g) Supervisar la prestación del servicio y el desarrollo de la actividad del Guía Oficial de Turismo y del Licenciado en Turismo, de acuerdo a las disposiciones contenidas en la Ley y en el presente Reglamento;

h) Otras funciones y/o atribuciones que les sean asignadas de acuerdo a las disposiciones sobre la materia.

LLontop C. (2015), “El trabajo de las empresas de servicios turísticos se enfoca en ser un sistema integrado que permita brindar a los turistas nacionales y extranjeros un producto o servicio de calidad en un determinado lugar, reafirmando el papel del turismo en la salvaguarda y promoción de bienes culturales involucrando a las comunidades locales en la protección y la gestión del Patrimonio de la región visitada, así como también, aplicar las buenas prácticas en las actividades será beneficioso tanto para su gestión interna como para el desarrollo del destino”. (pág. 22)

Las buenas prácticas del turismo no solo aseguran la calidad del servicio turístico mejoran el posicionamiento del destino, la protección y conservación del Patrimonio y aseguran la continuidad de la agencia de viajes en el mercado, si no también, aseguran la interdependencia del destino, su Patrimonio y su sostenibilidad en el tiempo”. (pág. 23)

(...) En la Seguridad de Servicios Turísticos se contempla básicamente la prevención de servicios por incumplimiento o estafas en agravio de los turistas nacionales y extranjeros en la modalidad del Delito contra el Patrimonio (Hurto, Robo, Estafa y otros), los miembros policiales de la DIRTUR PNP, solo pueden intervenir en los establecimientos prestadoras de servicios como restaurantes, agencias, hoteles y otros, con apoyo al INDECOPI, MINCETUR y MUNICIPALIDAD (Serenazgo), como fuerza auxiliar y a solicitud de ellos, originado a una queja o denuncia del turista, se interviene oportuna e inmediatamente al requerimiento solicitado, de esta

manera hacer prevalecer las leyes y normas establecidas por los organismos competentes, evitando de esta forma el abuso al extranjero en nuestro país.

2.3. Definición de términos.

- **Turismo.** - Es la actividad recreativa que una persona realiza en una ciudad o país.
- **Turista.** - Persona que se encuentra fuera de su lugar de origen más de 24 horas pernoctando en un lugar diferente al de su residencia usual y permaneciendo por un periodo no mayor a seis meses según el Reglamento de la nueva Ley de Migraciones del Perú.
- **Atractivo Turístico.** - Es una zona de interés que el turista realiza particularmente por su valor histórico, cultural, biodiversidad y aventura.
- **Seguridad Turística.** -Es el estado de confianza que el turista debe percibir al visitar un destino turístico, no siendo expuesto a riesgos, buscando un desplazamiento pacífico durante su estadía en el país.
- **Dirección de Turismo.** -Es un órgano de la Policía Nacional del Perú (PNP), encargada de dirigir, supervisar, fiscalizar y ejecutar actividades, así como operaciones especializadas de orientación, protección, investigación y denuncia en delitos y faltas en agravio a turistas extranjeros y sus bienes, así como la seguridad de los bienes patrimoniales, histórico-culturales y turísticos del país.
- **Corredor Turístico Preferencial.** -Vía de interconexión o ruta de viaje que une en forma natural dos o más centros turísticos dotados de infraestructura y otras facilidades que permitan su uso y desarrollo.
- **Gestión Integrada.** -Planificación conjunta con entidades públicas y privadas con el fin de resolver problemas y concretar proyectos de una manera eficiente
- **Estrategia.** -Es una táctica o un plan que se realiza en base a acciones organizadas orientada a alcanzar uno o varios propósitos.

- **Calidad.** -Es un instrumento necesario en el mercado turístico que requiere ser comparada con diferentes recursos, la cual permite ofrecer al cliente un valor agregado de un bien o servicio mejorado.
- **Conciencia Turística.** -Es la Identidad Nacional que tiene cada individuo con relación a la cultura, costumbres y tradiciones de su lugar de origen.

2.4. Variables de estudio.

2.4.1 Variable Independiente: Según Pino (2010), es aquella que el experimentador modifica a voluntad para averiguar si sus modificaciones provocan o no cambios en las otras variables. Recuerde que la variable dependiente es la que toma valores diferentes en función de las modificaciones que sufre la variable independiente (pág. 34)

2.4.1.1. Seguridad Turística

La Seguridad Turística es la custodia que se realiza a la persona o turista que requiera el servicio de orientación y seguridad en un determinado lugar con el objetivo de salvaguardar su integridad psíquica y física.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. **Ámbito de estudio.**

El distrito de Barranco se ubica en la Provincia de Lima, Departamento de Lima, limitando con los distritos al norte con Miraflores, este con Santiago de Surco, sur con Chorrillos y oeste con el Océano Pacífico, con espacio geográfico de poca extensión, es considerada la zona bohemia de Lima propia de su infraestructura, calles e historia de grandes historiadores y artistas.

- Superficie Territorial 3.33 km²
- Altitud 5 msnm
- Población de 29,984 habitantes, año 2015 (Fuente: INEI)

La Comisaría de Turismo Lima Sur ubicado en la Avenida San Martín S/N – Barranco – Segundo Nivel de la Comisaría de Barranco es la sub unidad de la Dirección de Turismo PNP, que nos permitirá acceder a la información estadística en los hechos delictivos en agravio de turistas nacionales y extranjeros y de esa manera evaluar el nivel de Seguridad Turística en este distrito.

3.2 **Tipo de Investigación**

Este estudio presenta el tipo de investigación SUSTANTIVA DESCRIPTIVA dirigido al estudio de los fenómenos tal y como se presentan en la realidad.

Según Sánchez y Reyes, este tipo de investigación, la SUSTANTIVA es aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos y está orientada a describir, explicar, predecir o retro decir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica.

3.3 Nivel de Investigación

Con respecto a esta investigación presenta un nivel descriptivo cuando se conoce muy poco o nada de un tema, la tarea del investigador es describirlo. De esto se deduce que el primer nivel del conocimiento es el descriptivo.

Según Hernández, el nivel DESCRIPTIVO busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (pág. 44)

Es CUANTITATIVA, porque los datos están representados a través de un estudio numérico, es decir, a través de métodos estadísticos que han analizado la información obtenida a través de encuestas y cuestionarios realizados a la población en un determinado contexto.

3.4 Método de la Investigación

3.4.1 Científico: Porque se trabajó sistemáticamente a través del método científico, lo cual nos condujo a la solución del problema planteado

3.4.2 Analítico: Analizó el proceso, detallo los hechos, evidencio los testimonios, critico los planteamientos, planteo opiniones y propuestas frente a la seguridad turística.

3.5 Diseño de Investigación

La investigación reúne las condiciones necesarias para considerar descriptiva simple teniendo una sola variable de caracterización no experimental transversal ya que sus datos tomarán en un momento determinado, así como retrospectiva ya que lo datos serán tomados en un tiempo pasado.

3.6 Población, Muestra, Muestreo.

Población:

Tamayo (1998) la define como "... la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación".

La población estará conformada por 500 turistas.

Muestra:

Tamayo (1997), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN	
Total de la población (N) (Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	500
Nivel de confianza o seguridad (1-α)	95%
Precisión (d)	3%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir) (Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	5%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	144

3.7 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.

3.7.1 Técnicas

En el presente trabajo de investigación, la técnica utilizada será la ENCUESTA ya que se requieren opiniones, conocimientos, actitudes y sugerencias de las autoridades policiales de turismo.

Rojas S., señala al referirse a las técnicas e instrumentos para recopilar información como la de campo que el volumen y el tipo de información- cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema.

3.7.2 Instrumentos

El instrumento que se utilizará en la investigación será el CUESTIONARIO debido a la accesibilidad en la obtención de respuestas que se necesita para continuar con la elaboración del proyecto.

Según Gómez, refiere que básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. Las preguntas cerradas contienen categorías fijas de respuesta que han sido delimitadas, las respuestas incluyen dos posibilidades (dicotómicas) o incluir varias alternativas. Este tipo de preguntas permite facilitar previamente la codificación (valores numéricos) de las respuestas de los sujetos y las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, se utiliza cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas. Estas preguntas no permiten pre codificar las respuestas, la codificación se efectúa después que se tienen las respuestas.

Agrega además que las preguntas del cuestionario y encuesta deben contemplar ciertos requerimientos:

- Tienen que ser claras y comprensibles para quien responde;
- Debe iniciar con preguntas fáciles de contestar;
- No deben incomodar; deben referirse preferentemente a un solo aspecto;
- No deben inducir las respuestas; no hacer preguntas innecesarias;
- No pueden hacer referencia a instituciones o ideas respaldadas socialmente ni en evidencia comprobada;
- El lenguaje debe ser apropiado para las características de quien responde;
- De preferencia elaborar un cuestionario de instrucciones para el llenado;
- Elaborar una carátula de presentación donde explique los propósitos del cuestionario; garantizar la confiabilidad y agradecer al que responde.

Gómez adicionalmente señala las distintas formas en que puede administrarse o aplicarse un cuestionario: auto administrado o respondido por los entrevistados; por entrevista

personal (el entrevistador anota las respuestas); por entrevista telefónica; por correo postal o electrónico.

Validación y confiabilidad del instrumento

Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como el hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir.

Tejada (1995) expresa la validez como: "... el grado de precisión con que el test utilizado mide realmente lo que está destinado a medir" Recomienda constatar la validez del instrumento desde 3 aspectos: contenido, criterio y constructo.

La validación se realizará mediante el método de juicio de expertos, quienes calificarán el instrumento al 100%, para ello se realizará la prueba de concordancia binomial.

Hernández y Otros (1.998) indican que "la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados"

Para la confiabilidad se hará una prueba piloto al 10% de la muestra, utilizando la prueba de alfa de Cronbach.

Juicio de expertos.

Validador	Puntaje
CRL PNP ® Jorge NEGRETE SALAS	90
DR. Marcial GONZALES CACHO	96
DRA. Carmen L. SALINAS MESTANZA	83
MG. Isaac VARGAS BOCANEGRA	90
MG. Claudia LLONTOP DIEZ	100
TOTAL	92

3.8 Procedimiento de Recolección de Datos.

El presente trabajo de investigación es proyectado a una población de estudio de 144 turistas y residentes del distrito de Barranco, de los cuales se les evaluará mediante el instrumento "cuestionario", siendo de tipo académico y de carácter ANÓNIMO, explicando al ciudadano colaborador el procedimiento de cómo debe responder las preguntas formuladas, divididas en cinco interrogantes por cada dimensión planteada a base de la variable independiente "Seguridad Turística" colocando el número en el casillero por cada pregunta que considere la correcta, teniendo como tiempo de 5 a 10 minutos resolver el cuestionario, asimismo se realizó encuestas a la Policía de turismo con 10 preguntas, indicando a los efectivos la forma de cómo responder las interrogantes y por último las entrevistas a los Directores y/o Gerentes de entidades Públicas o Privadas, quienes manifestaron la responsabilidad directa que tienen en su campo funcional.

Para realizar la recopilación de datos como la base estadística de incidencias delictivas, área de personal y medios logísticos, se solicitó a la Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú, por conducto regular el permiso correspondiente para el acceso a dicha información siendo esto aprobado por el Comando Institucional, Cabe indicar que dicho trabajo de investigación tuvo una duración de un año y cinco meses a fin de desarrollar a mejor ilustración la recolección de datos.

FICHA TÉCNICA

- NOMBRE** : Análisis de la Seguridad Turística en el distrito de Barranco 2018.
- AUTOR** : Priscilla Y. GALARZA PUELLES
- LUGAR** : Distrito de Barranco, Lima, Perú
- OBJETIVO** : Determinar el nivel de Seguridad Turística en el Distrito de Barranco 2018
- ADMINISTRACION:** Individual
- TIEMPO DE DURACIÓN:** Una hora aproximadamente
- CONTENIDO:** El siguiente instrumento contara de 15 ítems, distribuido en tres dimensiones de la variable independiente y cinco indicadores por cada dimensión.
- CALIFICACIÓN:** El índice correspondiente para este instrumento es como sigue:
- MUY ALTA (5)
 - ALTA (4)
 - MEDIA (3)
 - BAJA (2)
 - MUY BAJA (1)

3.9 Técnicas de Procedimiento y Análisis de Datos.

Para el procesamiento de datos se utilizará un procesador Intel Corel 7. Asimismo, se utilizará el paquete estadístico SPSS 22. Para el análisis descriptivo se utilizará frecuencias absolutas en porcentajes mediante cuadros y gráficos de sectores.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados.

El procedimiento de datos del presente estudio se obtiene por medio del programa estadístico SPSS 22, a fin de obtener un análisis de datos que se ha presentado en lugares turísticos del distrito de Barranco.

En el instrumento de cuestionario se estableció tres dimensiones obteniendo gráficos personalizados generales, y por cada indicador de una pregunta formulada, un porcentaje que permitirá el análisis global.

La técnica desarrollada de encuestas se realizará de un análisis de tipo descriptivo, por lo que se obtendrá por cada ítem formulado, un resultado analítico con su respectiva tabla de frecuencia.

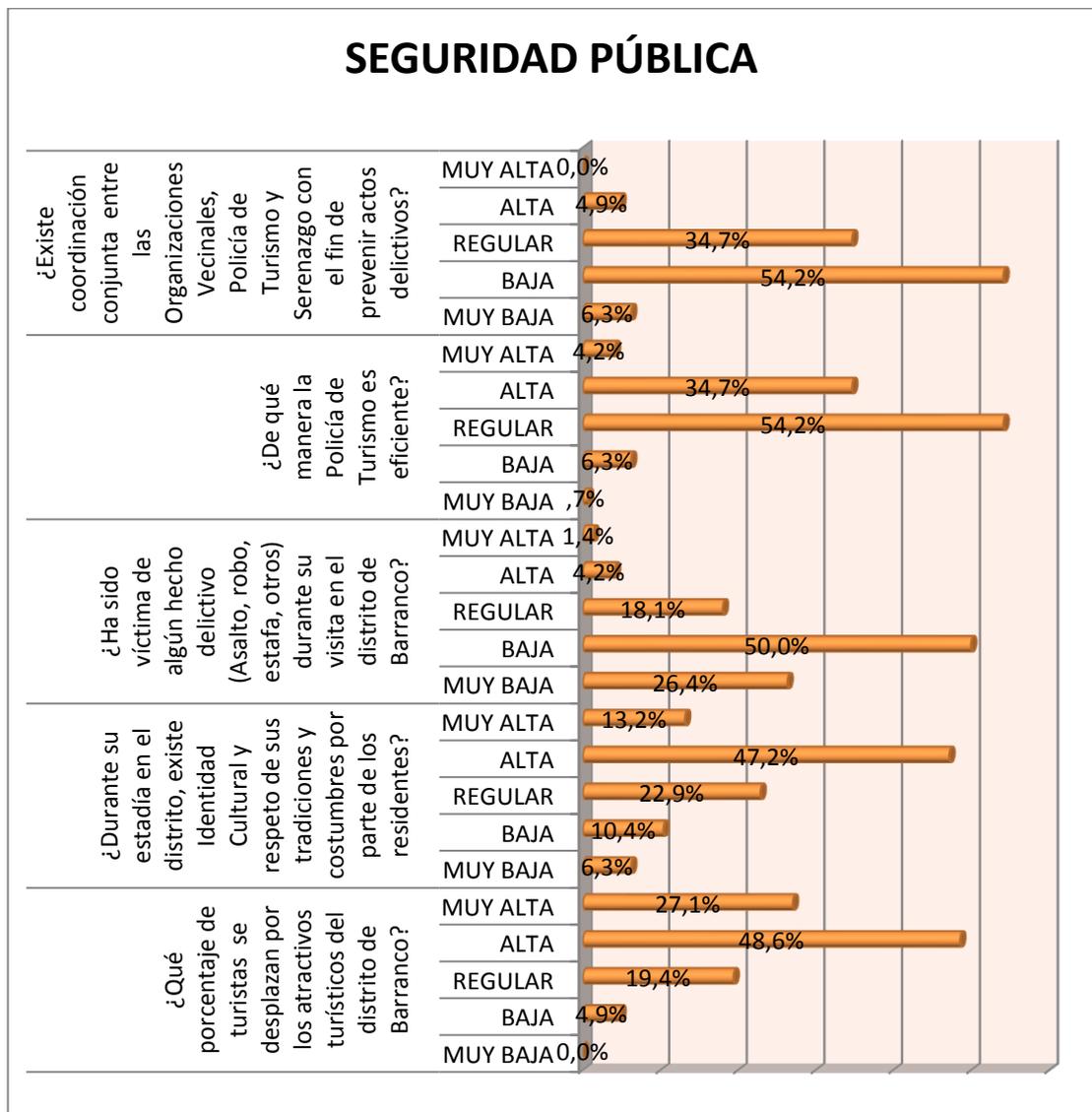
Y por cuanto a las entrevistas, fueron formuladas a funcionarios que dirigen y comandan un sector del ámbito turístico, optando por incluir propuestas de solución en favor de la seguridad turística.

Asimismo, se obtuvo cuadros consolidados por medio de la Dirección de Turismo de las incidencias delictivas en agravio de turistas, realizando un análisis de dicho resultado estadístico.

4.1.1 Cuestionario a pobladores y turistas

Se efectuaron ciento cuarenta y cuatro (144) cuestionarios a pobladores y turistas que brindaron a su criterio las respuestas que consideraron las correctas. Este cuestionario se presentó en lugares turísticos de Barranco, para ello presentaremos tres gráficos por cada dimensión.

DIMENSIÓN 1:



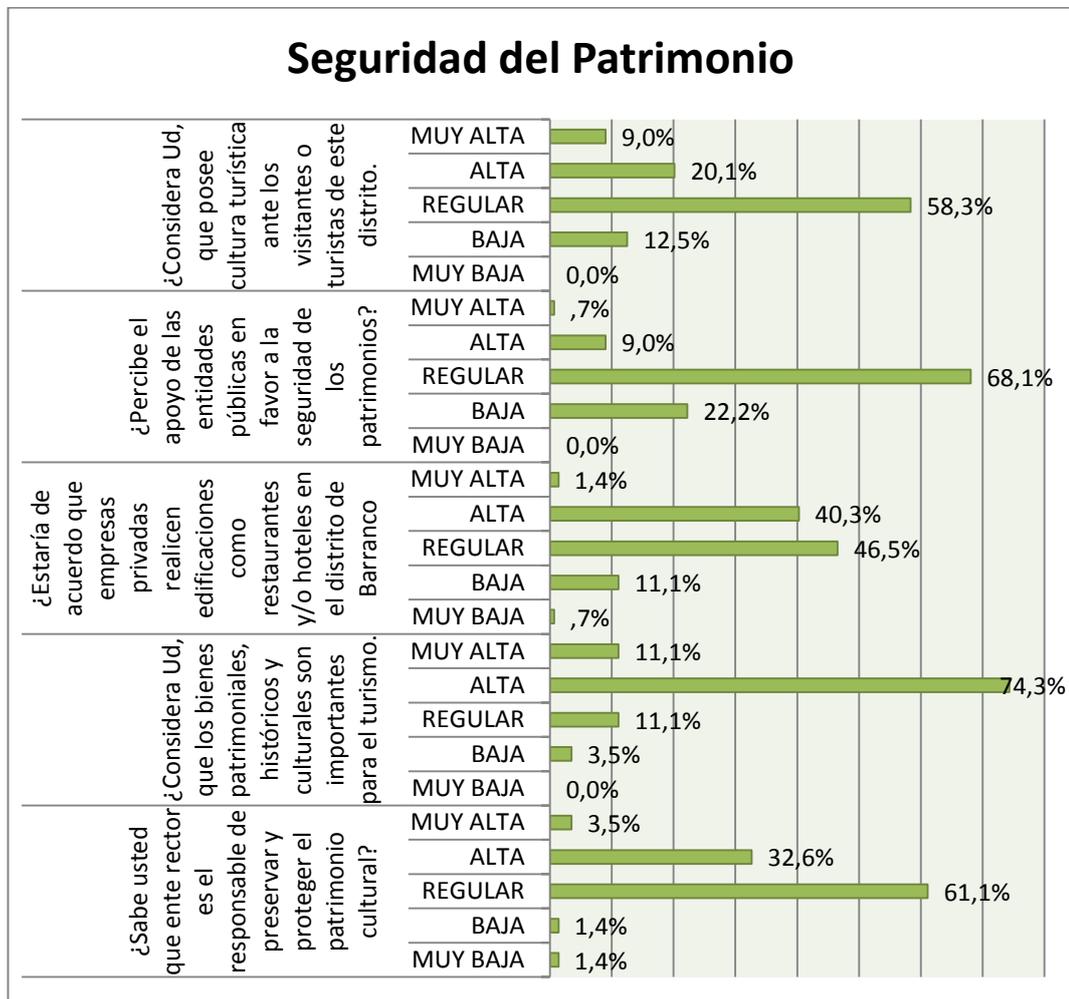
Fuente: Elaboración propia SPSS 22

Análisis:

Esta dimensión se compone por cinco indicadores las cuales en el primer indicador menciona ¿Qué porcentaje de turistas se desplazan por los atractivos turísticos del distrito de Barranco?, siendo calificado en un 48.6% de porcentaje considerado como una escala valorativa **ALTA** debido a la concurrencia de visitas turísticas en este distrito por ser considerado un lugar de afluencia turística y un 4.9% con valor bajo indicaron que no existe desplazamiento de turismo, siendo un valor minoritario y no relevante en este componente, en el segundo indicador manifiesta que, ¿Durante su estadía en el distrito,

existe Identidad Cultural y respeto de sus tradiciones y costumbres por parte de los residentes? siendo determinado con un porcentaje de 47.2% , considerado como **ALTA** debido a la identidad por preservar en la actualidad una conservación de su patrimonio en las Casonas Barranquinas y un 6.3% de índice muy bajo lo que demostraría la mínima expresión en una falta de identidad cultural, en el tercer indicador se menciona ¿Ha sido víctima de algún hecho delictivo (Asalto, robo, estafa, otros) durante su visita en el distrito de Barranco? Calificado con un porcentaje de 50.0% con escala **BAJA**, presentándose una relativa incidencia delictiva en dicho distrito, cuarto indicador ¿De qué manera la Policía de Turismo es eficiente? Es de escala **MEDIA**, por presentar un porcentaje de 54.2% colocando en un índice de incertidumbre sobre la presencia policial de turismo y un 7% de escala muy baja, considera la eficiencia de la Policía de Turismo, y por último en el quinto indicador ¿Existe coordinación conjunta entre las Organizaciones Vecinales, Policía de Turismo y Serenazgo con el fin de prevenir actos delictivos?, obteniendo como resultado un porcentaje de 54.2% de índice **BAJO**, lo cual demuestra que las relaciones entre instituciones de ambas fuerzas de seguridad, no están enmarcados en una organización planificada en prevenir hechos delictivos en agravio de turistas, siendo individualizados cada institución en lo que respecta a sus funciones propias y un 4.9 % que la población considera en cantidad minoritaria que existencia de relaciones entre las organizaciones vecinales, serenazgo y la Policía de Turismo.

DIMENSIÓN 2:



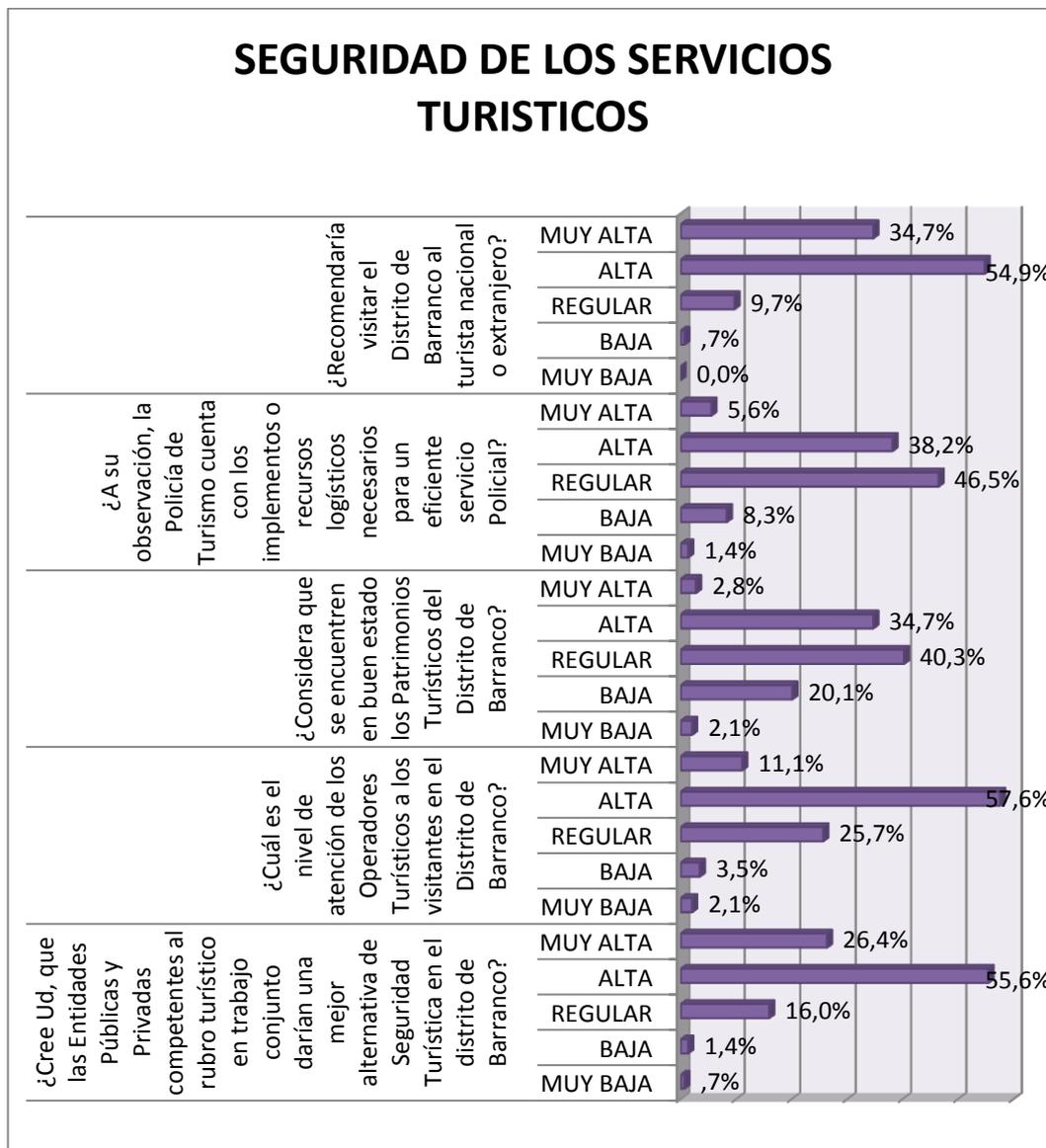
Fuente: Elaboración propia SPSS 22

Análisis:

La presente dimensión está conformado por cinco indicadores las cuales en el primer indicador menciona que, ¿Sabe usted que ente rector es el responsable de preservar y proteger el patrimonio cultural?, siendo calificado por la población en un 61.1%, considerado como una escala valorativa **MEDIA**, debido a que el personal policial desconoce a que entidad recurrir en el caso de faltas o delitos en el patrimonio cultural y un 32.6% manifiestan que tienen conocimiento de la función del Ministerio de Cultura, en el segundo indicador manifiesta que, ¿Considera Ud., que los bienes patrimoniales, históricos y culturales son importantes para el turismo? siendo determinado con un porcentaje de 74.3%, considerado como **ALTA**, observando el cierto grado de conciencia

turística que el ciudadano nacional o extranjero conserva en la preservación y cuidado del patrimonio, en el tercer indicador se menciona que, ¿Estaría de acuerdo que empresas privadas realicen edificaciones como restaurantes y/o hoteles en el distrito de Barranco? Calificado con un porcentaje de 46.5% con escala **MEDIA**, determinando que las actividades que realiza en las edificaciones en Barranco sería un factor de desarrollo por las inversiones que generaría en el distrito y por otro lado la posible restructuración de las arquitecturas coloniales, cuarto indicador ¿Percibe el apoyo de las entidades públicas en favor a la seguridad de los patrimonios? Es de escala **MEDIA**, por presentar un porcentaje de 68.1%, y un 22.2% de índice baja, demostrando que las entidades sobre todo públicas deben tomar responsabilidades y desarrollar tareas en beneficio del sector turístico, y por último en el quinto indicador ¿Considera Ud, que posee cultura turística ante los visitantes o turistas de este distrito?, obteniendo como resultado un porcentaje de 58.3% de índice **MEDIA**, lo cual demuestra que la ciudadanía debería fortalecer su identidad, el buen trato al turista así como proteger el patrimonio para un camino de desarrollo sostenible en el país.

DIMENSIÓN 3:



Fuente: Elaboración propia SPSS 22

Análisis:

Esta dimensión se compone por cinco indicadores los cuales en el primer indicador menciona que: ¿Cree Ud, que las Entidades Públicas y Privadas competentes al rubro turístico en trabajo conjunto darían una mejor alternativa a la Seguridad Turística del distrito de Barranco? siendo calificado por la población en un 55.6% considerado como una escala valorativa **ALTA** debiendo dichas entidades organizar alternativas de solución

en beneficio de la seguridad integral y sus bienes del turista, y en un 7% con valor muy bajo indicaron que no existe coordinaciones entre entidades, en el segundo indicador manifiesta que, ¿Cuál es el nivel de atención de los Operadores Turísticos a los visitantes en el Distrito de Barranco?, siendo determinado con un porcentaje de 57.6% , considerado como **ALTA** debido a la adecuada preparación que desempeñan dentro de sus funciones y un 2.1% de índice muy bajo lo que demostraría la mínima expresión del profesionalismo de los operadores turísticos, en el tercer indicador se menciona:¿Considera que se encuentren en buen estado los Patrimonios Turísticos del Distrito de Barranco?, calificado con un porcentaje de 43.3% con escala **MEDIA**, debido a una relativa conservación del Patrimonio, contando este distrito con museos y arquitectura de estilo colonial, cuarto indicador:¿A su observación, la Policía de Turismo cuenta con los implementos o recursos logísticos necesarios para un eficiente servicio Policial? Es de escala **MEDIA**, por presentar un porcentaje de 46.5% lo cual determinaría la necesidad de implementar e incrementar dichos recursos logísticos con la única finalidad de que el efectivo policial cumpla eficientemente su servicio, y por último en el quinto indicador: ¿Recomendaría visitar el Distrito de Barranco al turista nacional o extranjero?, obteniendo como resultado un porcentaje de 54.9% de índice **ALTA** y un 34.7% muy alta, lo cual demuestra que el distrito de Barranco es un lugar seguro y atractivo para el turista nacional y extranjero ya que preserva

4.1.2 Encuesta dirigida a la Policía de turismo.

Se realizaron quince (15) encuestas para los efectivos de la Policía de Turismo de la Comisaria de Turismo Lima Sur, sub unidad especializada que abarca la jurisdicción del distrito de Barranco. A continuación, presentaremos las tablas de frecuencia y grafico por cada ítem de la encuesta.

Tabla de frecuencia1:

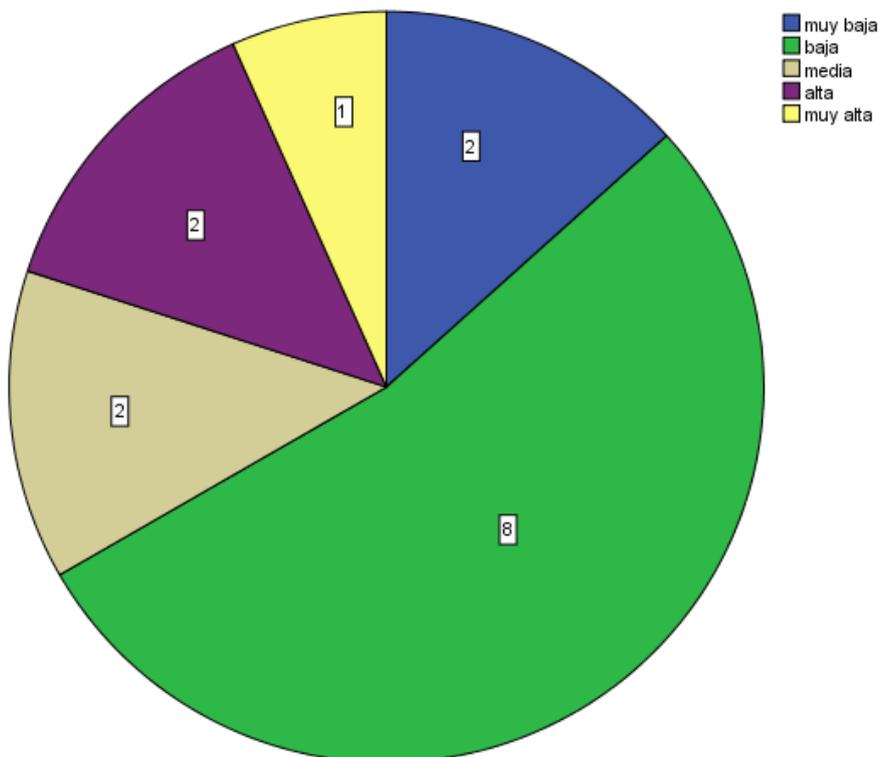
¿Existe suficiente personal policial para cubrir los principales atractivos turísticos del Distrito de Barranco?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy baja	2	13,3	13,3	13,3
baja	8	53,3	53,3	66,7
media	2	13,3	13,3	80,0
alta	2	13,3	13,3	93,3
muy alta	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS

Gráfico Circular 1: Recursos Humanos

¿Existe suficiente personal policial para cubrir los principales atractivos turísticos del Distrito de Barranco?



Fuente: Elaboración propia SPSS

Análisis:

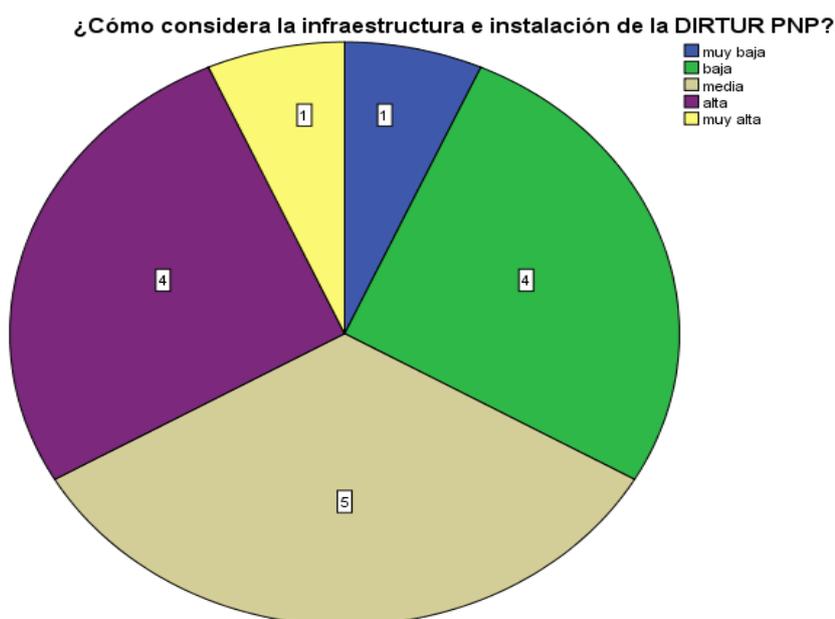
De los quince (15) efectivos que fueron encuestados, ocho(08) de ellos con un 53.3% mencionan que existe un déficit de personal policial para cubrir puestos de servicio en el distrito de Barranco siendo de valor BAJA, por otro lado vemos una mínima expresión de 6.7% eso quiere decir que un (01) solo efectivo indico que es MUY ALTA la presencia policial, y un 13.3% indican que es MEDIA estando en una situación de duda, quedando demostrado en un alto porcentaje de 53.3%, el déficit de recursos humanos, la carencia y necesidad que tiene la Policía de Turismo en cubrir los principales atractivos turístico de este distrito.

Tabla de frecuencia 2:

¿Cómo considera la infraestructura e instalación de la DIRTUR PNP?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy baja	1	6,7	6,7	6,7
	baja	4	26,7	26,7	33,3
	media	5	33,3	33,3	66,7
	alta	4	26,7	26,7	93,3
	muy alta	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS

Gráfico Circular 2: Infraestructura en la DIRTUR PNP



Fuente: Elaboración propia SPSS

Análisis: El 33.3 % del personal policial encuestado califican como media el nivel de infraestructura de la DIRTUR PNP, mientras que el 26.7% han pensado como baja y muy alta en ambos valores siendo una actitud de duda e inseguridad y el 6.7% de escala valorativa muy alta y muy baja, que una sola persona determinaría en minoría un deficiente estado de conservación, quedando demostrado en un alto porcentaje de 33.3%, con una frecuencia de cinco personas, que la Dirección de turismo de la PNP es regular en sus condiciones de infraestructura.

Tabla de frecuencia 3:

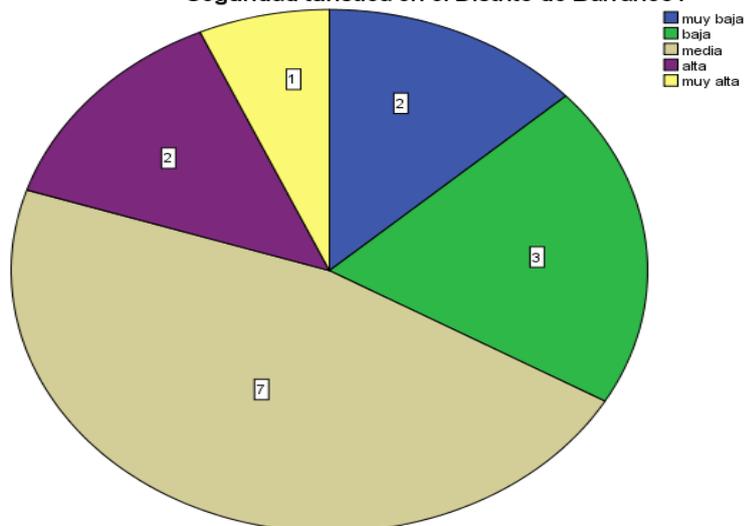
¿De alguna manera los turnos del servicio policial ha mejorado el nivel de Seguridad turística en el Distrito de Barranco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy baja	2	13,3	13,3	13,3
	Baja	3	20,0	20,0	33,3
	Media	7	46,7	46,7	80,0
	Alta	2	13,3	13,3	93,3
	muy alta	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS

Gráfico Circular 3: Horarios

¿De alguna manera los turnos del servicio policial ha mejorado el nivel de Seguridad turística en el Distrito de Barranco?



Fuente: Elaboración propia SPSS

Análisis: De los quince (15) efectivos que fueron encuestados, siete (07) de ellos con un 46.7% mencionan que los horarios de servicio no determina un óptimo nivel de seguridad, siendo de valor MEDIA, por otro lado vemos una mínima expresión de 6.7% eso quiere decir que un (01) solo efectivo indico que es MUY ALTA los turnos que mejoraría la Seguridad, y un 13.3% indican que es MUY BAJA, estando en un índice menor con respecto a los turnos de servicio, quedando demostrado en un alto porcentaje de 46.7%, que los horarios del servicio policial se encuentra en un dilema en mejorar el nivel de Seguridad Turística.

Tabla de frecuencia 4:

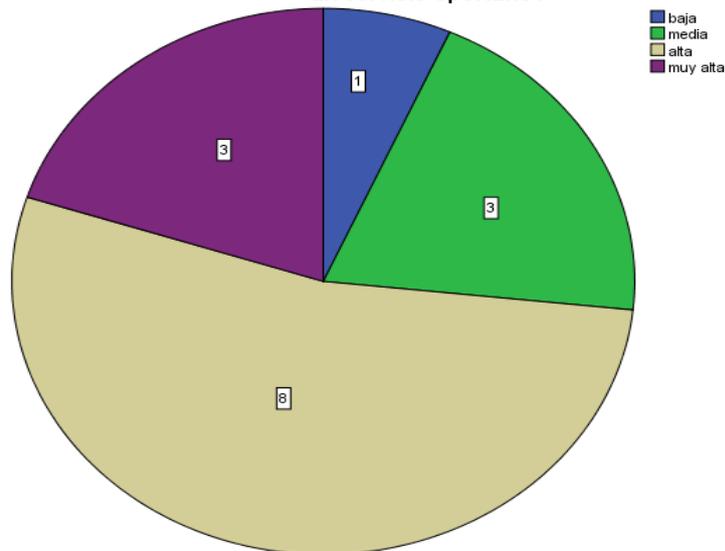
¿De qué manera los recursos logísticos (equipos, vehículos, etc.) contribuyen a un servicio oportuno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	baja	1	6,7	6,7	6,7
	media	3	20,0	20,0	26,7
	alta	8	53,3	53,3	80,0
	muy alta	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS

Gráfico Circular 4: Logística

¿De qué manera los recursos logísticos (equipos, vehículos, etc.) contribuyen a un servicio oportuno?



Fuente: Elaboración propia SPSS

Análisis: El 53.3 % del personal policial encuestado califican como ALTA de que la logística contribuirán a un servicio oportuno, mientras que el 20.0% han pensado como baja y muy alta en ambos valores siendo una actitud de duda e inseguridad y el 6.7% una escala valorativa baja, siendo que una sola persona determinaría que no consideraría la importancia de los recursos logísticos, quedando demostrado en un alto porcentaje de 53.3%, con una frecuencia de ocho personas, demostrando que los recursos logísticos concretaran a una intervención oportuna.

Tabla de frecuencia 5:

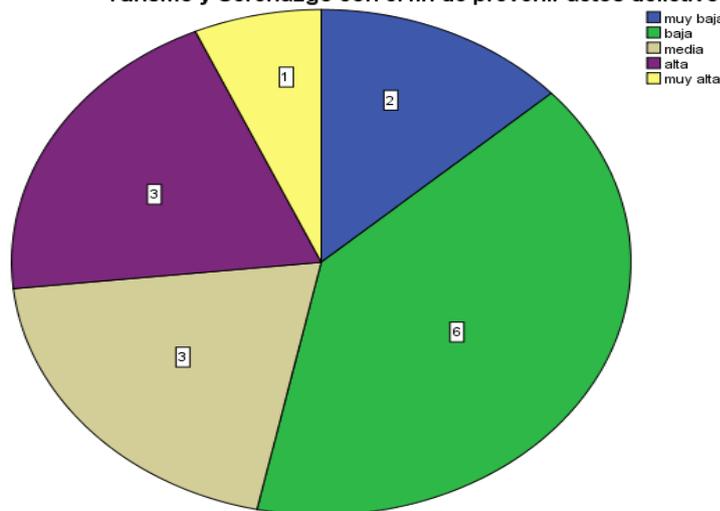
¿Existe coordinación conjunta entre las Organizaciones Vecinales, Policía de Turismo y Serenazgo con el fin de prevenir actos delictivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy baja	2	13,3	13,3	13,3
	Baja	6	40,0	40,0	53,3
	Media	3	20,0	20,0	73,3
	Alta	3	20,0	20,0	93,3
	muy alta	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS

Gráfico Circular 5: Coordinación

¿Existe coordinación conjunta entre las Organizaciones Vecinales, Policía de Turismo y Serenazgo con el fin de prevenir actos delictivos?



Fuente: Elaboración propia SPSS

Análisis: De los quince (15) efectivos que fueron encuestados, seis (06) de ellos con un 40.0% mencionan que no existe coordinación conjunta entre las entidades, siendo de valor BAJA, por otro lado vemos una mínima expresión de 6.7% eso quiere decir que un (01) solo efectivo indico que es MUY ALTA la relación conjunta de entidades, un 20.0% indican que es media y alta, encontrándose en un índice intermedio de relaciones sociales y por último un 13.3% de valor muy baja por lo que determinaría en proximidad la imperiosa necesidad de mejorar la coordinación conjunta con las Organizaciones vecinales, policía de turismo y serenazgo.

Tabla de frecuencia 6:

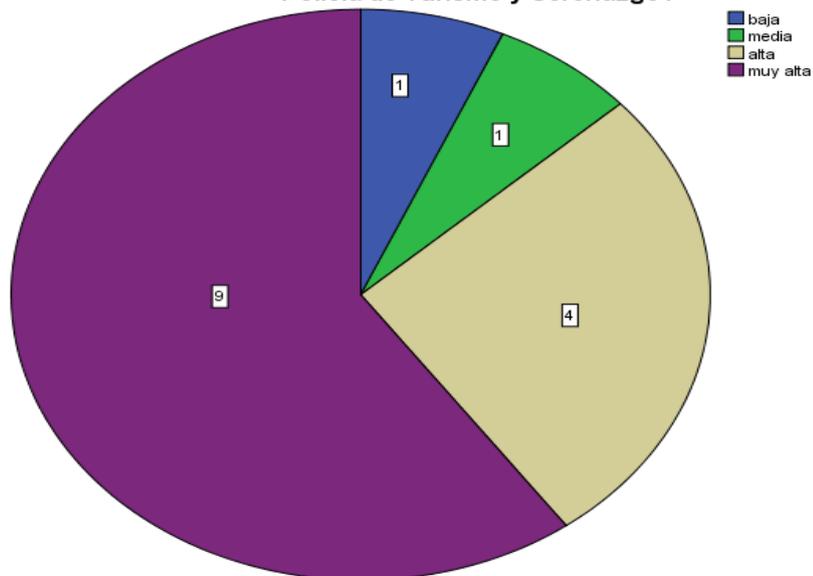
¿Se erradicaría los delitos en agravio de turistas a la ejecución de planes entre la Policía de Turismo y Serenazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	baja	1	6,7	6,7	6,7
	media	1	6,7	6,7	13,3
	alta	4	26,7	26,7	40,0
	muy alta	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS

Gráfico Circular 6: Plan estratégico

¿Se erradicaría los delitos en agravio de turistas a la ejecución de planes entre la Policía de Turismo y Serenazgo?



Fuente: Elaboración propia SPSS

Análisis: El 60.0% del personal policial encuestado califican como MUY ALTA, observando el interés en ejecutar planes estratégicos, mientras que el 26.7% han meditado como Alta, valor significativo de importancia en este proyecto y el 6.7% una escala baja y muy baja, lo cual determina que es minoritaria y no relevante, quedando demostrado en un alto porcentaje de 60.0%, con una frecuencia de nueve personas, la necesidad de planificar estrategias entre el serenazgo y la policía de turismo a fin de erradicar los delitos en agravio de turistas.

Tabla de frecuencia 7:

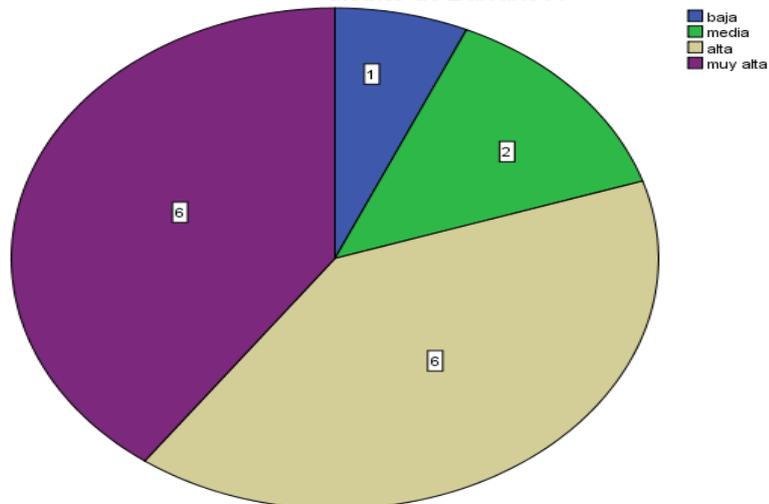
¿Cree Ud, que las Entidades Públicas y Privadas competentes al rubro turístico en trabajo conjunto darían una mejor alternativa a la Seguridad Turística del distrito de Barranco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	6,7	6,7	6,7
	Media	2	13,3	13,3	20,0
	Alta	6	40,0	40,0	60,0
	muy alta	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS

Gráfico Circular 7: Entidades

¿Cree Ud, que las Entidades Públicas y Privadas competentes al rubro turístico en trabajo conjunto darían una mejor alternativa a la Seguridad Turística del distrito de Barranco?



Fuente: Elaboración propia SPSS

Análisis: De los quince (15) efectivos que fueron encuestados, seis (06) de ellos con un 40.0% mencionan que las entidades públicas y privadas a través de un trabajo conjunto favorecerían la seguridad, siendo calificado como MUY ALTA y ALTA, porcentaje trascendental, por otro lado vemos el 13.3% eso quiere decir que dos (02) efectivos indicaron que es MEDIA dicha relación institucional, y una mínima expresión de 6.7% manifiestan que es baja, encontrándose en un índice de escasa relevancia en la propuesta. Por esta razón significativa, es necesario que efectúen ambas entidades un trabajo conjunto a favor de la seguridad turística.

Tabla de frecuencia 8:

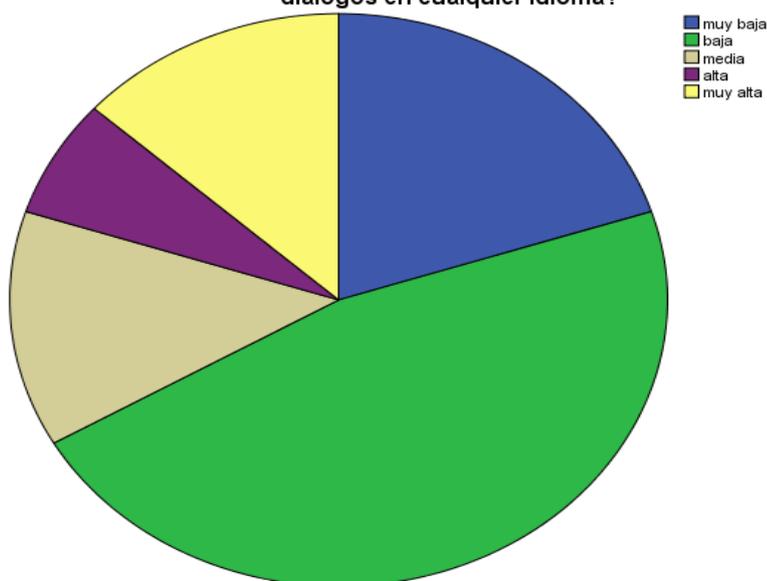
¿Puede hablar con fluidez, otorgar información, absolver preguntas y desarrollar diálogos en cualquier idioma?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy baja	3	20,0	20,0	20,0
Baja	7	46,7	46,7	66,7
media	2	13,3	13,3	80,0
Alta	1	6,7	6,7	86,7
muy alta	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS

Gráfico Circular 8: Idioma

¿Puede hablar con fluidez, otorgar información, absolver preguntas y desarrollar diálogos en cualquier idioma?



Fuente: Elaboración propia SPSS

Análisis: El 46.7% del personal policial encuestado sobre la factibilidad en otorgar información y absolver preguntas en cualquier lengua extranjera, fue determinado como BAJO, en razón de tener una frecuencia de siete personas que no hablan idiomas, mientras que el 20.0% han meditado como muy baja, careciendo de este instrumento necesario para su propia función, y el 13.3% y 6.7% de escala muy alta y alta respectivamente lo cual demuestra el mínimo porcentaje del personal de turismo que domina algún idioma, quedando demostrado en 46.7%, la gravedad que carece la Comisaria de turismo Lima Sur de no contar con efectivos que dominen idiomas extranjeros.

Tabla de frecuencia 9:

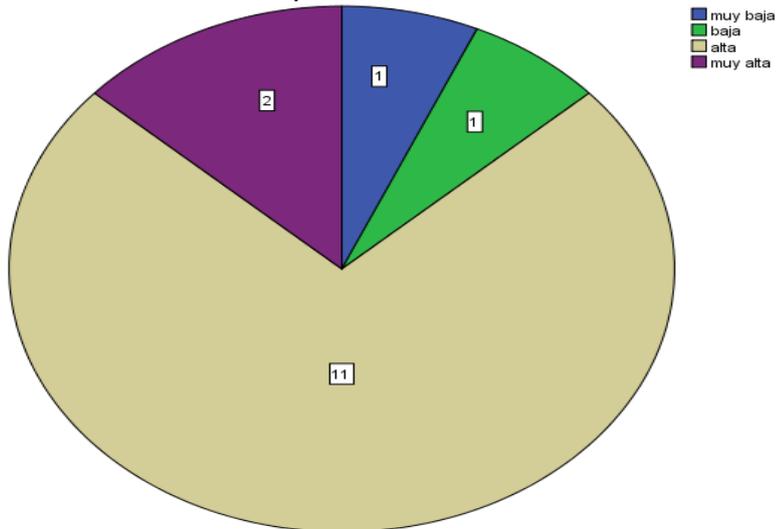
¿Ha recurrido a algún equipo tecnológico, traductor o interprete en idioma inglés para desarrollar su función?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy baja	1	6,7	6,7	6,7
	Baja	1	6,7	6,7	13,3
	Alta	11	73,3	73,3	86,7
	muy alta	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS

Gráfico Circular 9: Tecnología y traductores

¿Ha recurrido a algún equipo tecnológico, traductor o interprete en idioma inglés para desarrollar su función?



Fuente: Elaboración propia SPSS

Análisis: De los quince (15) efectivos que fueron encuestados, once (11) de ellos con un 73.3% mencionan que utilizaron de un equipo tecnológico para la interpretación de algún idioma extranjero, calificado como una escala ALTA de utilidad, y un 13.3% como MUY ALTA, siendo necesario el uso de este aplicativo, así como una mínima expresión del 6.7% considerado como baja y muy baja respectivamente el innecesario medio tecnológico. Por lo tanto, debido a diversas razones y solucionar una problemática en el momento personal de la policía de turismo recurrieron a un porcentaje de 73.3% de la tecnología o traductores.

Tabla de frecuencia 10:

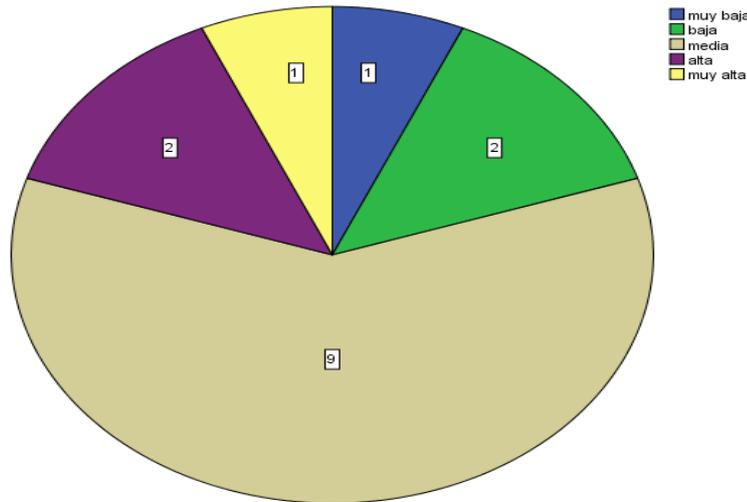
¿La capacitación recibida por la DIRTUR PNP le ha permitido una comunicación adecuada en el dominio del idioma?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy baja	1	6,7	6,7	6,7
	Baja	2	13,3	13,3	20,0
	media	9	60,0	60,0	80,0
	Alta	2	13,3	13,3	93,3
	muy alta	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS

Gráfico Circular 10: Capacitación

¿La capacitación recibida por la DIRTUR PNP le ha permitido una comunicación adecuada en el dominio del idioma?



Fuente: Elaboración propia SPSS

Análisis: El 60.0% del personal policial encuestado sobre la capacitación que reciben de la DIRTUR PNP, fue determinado como MEDIA, en razón de tener una frecuencia de nueve personas que han recibido la capacitación sea en cursos institucionales o por charlas recibidas de instituciones, mientras que el 13.3% han meditado como baja y alta, establecido en una frecuencia de 2 personas para ambas escalas, siendo indicadores de dudas, y el 6.7% de valor muy alta y muy baja respectivamente lo cual demuestra en frecuencia que una sola persona recibió la capacitación y la otra persona no, quedando demostrado en 60.0%, que la Dirección de Turismo capacita a su personal relativamente cada año .

Entrevista al Alcalde de Barranco (2017)

1.- ¿Dentro de su gestión existe algún proyecto de inversión en favor de la Seguridad Turística en su distrito?

Relacionado a la Seguridad Turística contamos con personal de serenazgo bilingüe que lo encontramos en zonas turísticas, así como la oficina de Atención turística proyectando implementar la “Alameda de los Barranquinos” lugar donde se expondrá la historia y vida de personajes famosos y reconocidos, quienes aportaron cultura y han sido vecinos de este distrito, dichas exhibiciones se harán en español e inglés enfocado a turistas.

2.- ¿Cómo evaluaría la Seguridad Turística en el distrito de Barranco?

Según la Agenda 21, en el año 2017 nos hemos posicionado en el primer distrito desarrollado en el sector turístico y el segundo distrito de cultura declarado por la UNESCO, evaluación destacable de reconocido medio de comunicación y como alcalde de este distrito seguimos fortaleciendo la seguridad turística y del patrimonio en beneficio de la ciudadanía y turistas.

3.- ¿Existe coordinación conjunta con las entidades públicas y privadas concerniente a la Seguridad Turística?

Lamentablemente no hay coordinación con ambas entidades sin embargo gestionamos para tener comunicación directa con el Ministerio del Interior para resolver a bien algunas problemáticas que tiene el distrito.

4.- ¿A su punto de vista cuales son las debilidades y amenazas en el distrito?

Debilidades: Falta de presencia de la Policía turística en los principales atractivos, así como la ausencia de personal de tránsito para el aceleramiento del tráfico en las principales avenidas los fines de semana, debido a la concurrencia en mayoría “jóvenes” que ocasiona la diversión en discotecas y peñas que tiene el distrito ,el mantenimiento e inversión del ornato sea por el desgaste y deterioro, también la ausencia de hoteles de categoría, teniendo en la actualidad solo un hotel de tres estrellas en la cual, el Ministerio de Cultura no permite la inversión de estas empresas por ser considerado el segmento barranquino en un 70% “Zona Urbana Monumental” y el 30% ser declarado Patrimonio Cultural (Casonas Barranquinas).

Amenazas: Primordialmente la delincuencia, la drogadicción entre otros hechos que generen una imagen negativa a este distrito que posee de atracción turística, los desastres naturales también es un factor que afectaría los atractivos turísticos de la zona.

5.- ¿Cuáles serían sus fortalezas y oportunidades en el distrito?

Fortalezas: Básicamente el potencial primordial son nuestros atractivos y museos que tiene el Distrito de Barranco.

Oportunidades: Mejorar la coordinación conjunta con las autoridades de la policía de turismo, así como la comunicación directa con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) para fortalecer el valor histórico y cultural del distrito, proponer soluciones al Ministerio de Cultura para disminuir el porcentaje de la zona monumental, creando oportunidades para invitar a empresas hoteleras y/o agencias de viajes inviertan en este distrito, como opción de desarrollo turístico.

6.- Dentro de su jurisdicción territorial abarca el “Corredor Turístico Preferencial”, ¿qué resultados generó este proyecto?

En la actualidad no hay comunicación permanente sobre este proyecto en marcha, pero si tenemos conocimiento, que espero se concrete con mejores resultados sobre todo en este distrito que es parte de esta red de protección al turista.

7. Sería participe de un proyecto de implementación estratégico de Seguridad Multisectorial.

Porsupuesto, cuento con un equipo organizado que estaría presto a aportar proyectos en favor de la Seguridad Turística.



ALCALDE DE BARRANCO: SR.FELIPE ANTONIO MEZARINA TONG

Entrevista al Presidente de la Red de Protección al turista (2017)

1.- ¿Durante su gestión que proyectos viene ejecutando para la mejora del desarrollo de la Seguridad turística?

Seguir fortaleciendo el Corredor Turístico Preferencial e incrementar dos corredores en los departamentos de Iquitos y Puno.

2.- ¿Según el Art. 35° de la Ley General de Turismo, existe permanente comunicación con las autoridades competentes del sector turístico?

Tenemos coordinación con la Dirección de Turismo de la PNP, a través del Ministerio del Interior sobre la renovación en el Convenio Interinstitucional de las Unidades Móviles (patrulleros) y equipos donados por el Mincetur.

3.- ¿Qué perspectivas tiene Ud, para el año 2021, con el plan “Red de Protección al turista”

La visión que tiene la Red de Protección al Turista para el año 2021 es reducir los delitos en agravio de turistas a través de un sistema de comunicaciones digitales y la aplicación “Tourism Police Perú” mediante un nuevo centro de control y monitoreo de la Policía de Turismo en cada región del país.

4.- ¿Durante los últimos años, existe una estadística favorable sobre la reducción de hechos delictuosos a través del aplicativo “Tourism Police”

La estadística exacta la maneja la Dirección de Turismo de la PNP, obteniendo la información ante una reunión que los resultados del año 2016 al 2017 fueron en disminución, observando reacción positiva de este plan en marcha. Cabe indicar que considero que este aplicativo gratuito “Tourism Police Perú” debe ser difundido a la ciudadanía, especialmente “turistas” para el uso correcto y la instrucción de este aplicativo al presentarse una emergencia y obtenga más respuestas y soluciones atendidas por la Policía de Turismo.

**PRESIDENTE DE LA RED DE PROTECCION AL
TURISTA (2016)
SR. JOSÉ JAIME MONTERO.**



Entrevista al Coronel PNP Luis Enrique ZAMUDIO ARGANDOÑA.
Director de turismo de la PNP (2018)

1.-¿Qué problemática ha encontrado en la Dirección de Turismo PNP?

Primeramente, la falta de personal en cubrir los puestos de servicio, luego de una capacitación a los efectivos sobre la historia en el Perú y el idioma que debe contar el Policía de Turismo siendo este el perfil y factor importante en la DIRTUR, así como la modernización de las unidades móviles para mejorar la calidad en el servicio y la Infraestructura en las Comisarias de Turismo.

2.-Que estrategias tiene en proyecto para mejorar un sistema de calidad en la DIRTUR PNP.

Hay algunos efectivos que por factor económico o motivos personales no pueden realizar la capacitación en Lima, viendo la posibilidad de implementar en este año, cursos de capacitación de turismo en provincia, también se está coordinando con otras unidades para que los efectivos que laboran en investigaciones de turismo realicen cursos de investigación criminal a nivel nacional.

La implementación del Corredor Turístico en Puno y Iquitos, así como potenciar la acción de Inteligencia sobre todo en el Corredor Turístico en Lima, con la finalidad de erradicar la modalidad de Bujiazos así como en otros sectores de hechos delictivos.

Efectuar un plan conjunto con las Unidades de apoyo (DIVEME, Comisarias de la jurisdicción, y otros) realizando rondas inopinadas, así como brindar presencia policial como medida preventiva en los lugares de mayor incidencia delictiva y ver de esta manera una opción de mejorar la Seguridad Turística.

3.- A su punto de vista ¿qué factor determinaría porque la ciudadanía en un porcentaje regular desconocería la existencia de la DIRTUR PNP?

Básicamente los medios de comunicación y redes sociales es un pilar fundamental para dar a conocer a la ciudadanía y sobre todo al turista que la Policía de Turismo está al servicio de la sociedad y brinda la orientación, seguridad e información al turista.

4.- ¿Sería necesario incrementar más personal a la Dirección de turismo para la eficacia como unidad especializada?

Claro que sí, es importante el incremento de personal debido a la ausencia de efectivos PNP en algunas zonas turísticas, así como la capacitación continua de contar con los conocimientos básicos en turismo.

5.- ¿Tienen apoyo de entidades públicas y privadas para el desarrollo de la DIRTUR PNP, cabe decir en becas, recursos logísticos entre otros?

Durante mi gestión no se cuenta con el apoyo de las Entidades Públicas y Privadas, sin embargo, actualmente si trabajamos en forma coordinada con MINCETUR, CANATUR y otros gremios, con el único propósito de mejorar la Seguridad en beneficio del turista nacional y extranjero Cabe indicar que MINCETUR firmó un convenio en el año 2014, implementando el Corredor Turístico Preferencial en Lima y otras ciudades del país, así como también equipos e incremento de Unidades Móviles (camionetas y motos).

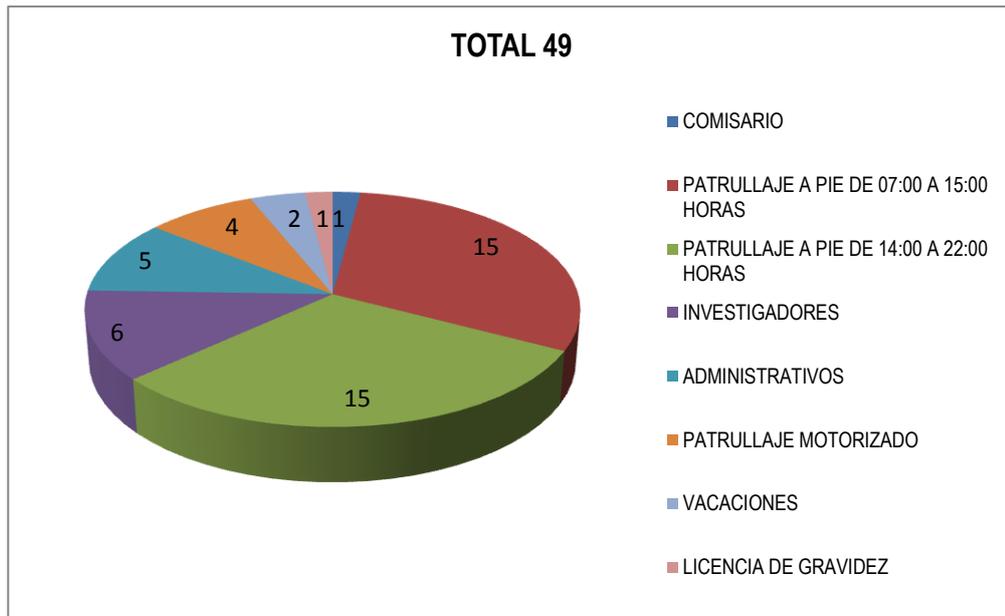


COORDINACIONES DE TRABAJO CON EL GERENTE GENERAL DE CANATUR (DR. LUIS VILLA PRADO) Y EL REPRESENTANTE DE LA POLICIA DE TURISMO (CMDTE PNP TUESTA CHAVEZ WILLIAM) SOBRE TEMAS DE SEGURIDAD TURISTICA

BASE ESTADISTICA DE LA DIRECCION DE TURISMO PNP/COMISARIA DE TURISMO

LIMA SUR

I. CANTIDAD DE EFECTIVOS PNP QUE LABORA EN LA COMISARIA DE TURISMO LIMA SUR



FUENTE: Dirección de turismo/Comisaría de Turismo Lima Sur

Análisis:

En el presente gráfico y mejor ilustración muestra la cantidad total de efectivos (49), que cuenta la Comisaría de Turismo Lima Sur segmentado en diversos puntos, propias a su función específica o situación real, teniendo (01) comisario, (15) efectivos de Patrullaje a pie, por horarios de ocho horas diarias es decir de 07:00 a 15:00 y los otros (15) efectivos de servicio de 14:00 a 22:00 horas cubriendo los principales lugares turísticos de Lima, (06) efectivos que son investigadores en delitos y faltas en agravio de turistas, (05) efectivos de la sección administrativa, (04) efectivos que cubren servicio en Patrullaje Motorizado, habiendo un descuento relativamente de (03) efectivos por vacaciones o licencia de gravidéz, observando que la Comisaría de Turismo Lima Sur, tiene la necesidad de incrementar su personal policial a fin de contar con mayor presencia policial de turismo en prevención de ilícitos penales.

II. PUESTOS DE SERVICIO QUE CUBRE LA COMISARIA DE TURISMO LIMA SUR EN HORARIOS DE FACCIÓN DE 07:00 A 15:00 Y DE 14:00 A 22:00 HORAS EN ZONAS TURISTICAS DE LIMA.

PUESTOS DE SERVICIO	DISTRITO	CANTIDAD DE EFECTIVOS
PARQUE 7 DE JUNIO/PARQUE KENNEDY	(Miraflores)	03
PARQUE SALAZAR	(Miraflores)	02
AV. LARCO. CDRA 1- 13	(Miraflores)	02
FERIA ARTESANAL	(Miraflores)	02
PARQUE MUNICIPAL DE BARRANCO	(Barranco)	02
BAJADA DE BAÑOS	(Barranco)	02
MUSEO DE SITIO PACHACAMAC	(Pachacamac)	02
07	-	15

FUENTE: Dirección de turismo/Comisaria de Turismo Lima Sur

Análisis: Tal como muestra el cuadro de distribución del personal de patrullaje a pie que brinda servicios en zonas de mayor afluencia turística, observamos que en el distrito de Barranco, el Policía de Turismo solo cubre (02) puestos de servicio por horario, contando dicho distrito con más cantidad de atractivos turísticos así como museos y plazas.

III VEHÍCULOS ASIGNADOS A LA COMISARIA DE TURISMO LIMA SUR

Nº	NUMERO INTERNO	TIPO	MARCA	AÑO	COLOR	UNIDAD	SUB UNIDAD	ESTADO DEL VEHICULO
1	PL-21079	CAMIONETA	SSANG YONG	2016	GRIS	DIRTUR	COMTUR-LS	OPERATIVO
2	PL-20756	CAMIONETA	SSANG YONG	2016	GRIS	DIRTUR	COMTUR-LS	OPERATIVO

FUENTE: Dirección de turismo/Comisaria de Turismo Lima Sur

Análisis: En el cuadro de la revista de vehículos, la Comisaría de Turismo Lima Sur, actualmente cuenta con (02) camionetas operativas, afectadas exclusivamente a la zona de su jurisdicción prestando el apoyo inmediato a ciudadanos extranjeros y nacionales en caso de emergencia o por llamada de la central de radio DIRTUR PNP o la Central de 105 de la PNP.

**IV.- CUADRO ESTADISTICO DE HECHOS POLICIALES DENUNCIADOS POR
TURISTAS EN LA COMISARIA DE TURISMO LIMA SUR**

AÑO	DELITOS						
	CONTRA EL PATRIMONIO					DIVERSOS DELITOS	TOTAL
	HURTO	ROBO	ESTAFAS	APROPIAC. ILICITA	OTROS DELITOS CONTRA ELPATRIMONIO		
2016	5	1	0	0	0	0	6
2017	3	0	0	0	0	0	3
2018 (ENE-ABR)	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	8	1	0	0	0	0	9

FUENTE: Dirección de Turismo de la PNP/Oficina de Planeamiento.

Análisis:

Este presente cuadro muestra las comparaciones que se presentaron desde el año 2016 hasta el presente año contabilizados hasta Abril, demostrando según las estadísticas recepcionadas de las tres comisarias de turismo en Lima Metropolitana de manera mensual, un resumen general que se obtuvo en el año 2016 con un total 1395 delitos prescritos, en el año 2017 un total de 1221, muestra considerable de una disminución de denuncias y teniendo hasta el mes de Abril del 2018, un total de 490 denuncias registradas en el Cuaderno de denuncias directas, obteniendo resultados positivos en la reducción de delitos.

4.2 Discusión.

En la presente investigación refiere, que la Seguridad turística en el distrito de Barranco, presenta limitaciones con relación a la falta de personal de turismo y serenazgos bilingües así como la carencia de medios logísticos, sin embargo hay un destacable porcentaje de gran afluencia turística en ese distrito que permite mejorar la acción operativa con el fin de prevenir delitos. En la dimensión de seguridad pública se determina los siguientes resultados, a través de un análisis estadístico, la cual establecen que en el desplazamiento de los turistas por los principales los atractivos turísticos del distrito de Barranco, es calificado en un 48.6% de porcentaje considerado como una escala valorativa alta debido a la concurrencia de visitas turísticas en este distrito por ser considerado un lugar de afluencia turística y un 4.9% con valor bajo indicaron que no existe desplazamiento de turismo, siendo un valor minoritario y no relevante en este componente, en el segundo indicador manifiesta que, ¿Durante su estadía en el distrito, existe Identidad Cultural y respeto de sus tradiciones y costumbres por parte de los residentes? siendo determinado con un porcentaje de 47.2% , considerado como alta debido a la identidad por preservar en la actualidad una conservación de su patrimonio en las Casonas Barranquinas y un 6.3% de índice muy bajo lo que demostraría la mínima expresión en una falta de identidad cultural, en el tercer indicador se menciona ¿Ha sido víctima de algún hecho delictivo (Asalto, robo, estafa, otros) durante su visita en el distrito de Barranco? Calificado con un porcentaje de 50.0% con escala baja, presentándose una relativa incidencia delictiva en dicho distrito, cuarto indicador ¿De qué manera la Policía de Turismo es eficiente? Es de escala media, por presentar un porcentaje de 54.2% colocando en un índice de incertidumbre sobre la presencia policial de turismo y un 7% de escala muy baja, considera la eficiencia de la Policía de Turismo, y por último en el quinto indicador ¿Existe coordinación conjunta entre las Organizaciones Vecinales, Policía de Turismo y Serenazgo con el fin de prevenir actos delictivos?, obteniendo como resultado un porcentaje de 54.2% de índice bajo, lo cual demuestra que las relaciones entre instituciones de ambas fuerzas de seguridad, no están enmarcados en una organización planificada en

prevenir hechos delictivos en agravio de turistas, siendo individualizados cada institución en lo que respecta a sus funciones propias y un 4.9 % que la población considera en cantidad minoritaria las relaciones entre las organizaciones vecinales, serenazgo y la Policía de Turismo. Estos resultados coinciden con el Magister Jorge Negrete, estableciendo claramente los organismos encargados de la responsabilidad de la seguridad del visitante y los procedimientos que permitan solucionar cualquier problema que se le pueda presentar al visitante durante su estadía en el lugar de destino hasta su retorno a su país de origen, esto incluye las facilidades que deberá gozar por parte de los organismos del Estado desde su llegada, estadía y su retorno.

En el estudio a través de la evaluación a los pobladores y turistas sobre la seguridad de patrimonio menciona que, ¿Sabe usted que ente rector es el responsable de preservar y proteger el patrimonio cultural?, siendo calificado por la población en un 61.1%, considerado como una escala valorativa media, debido a que el personal policial desconoce a que entidad recurrir en el caso de faltas o delitos en el patrimonio cultural y un 32.6% manifiestan que tienen conocimiento de la función del Ministerio de Cultura, en el segundo indicador manifiesta que, ¿Considera Ud., que los bienes patrimoniales, históricos y culturales son importantes para el turismo? siendo determinado con un porcentaje de 74.3%, considerado como alta, observando el cierto grado de conciencia turística que el ciudadano nacional o extranjero conserva en la preservación y cuidado del patrimonio, en el tercer indicador se menciona que, ¿Estaría de acuerdo que empresas privadas realicen edificaciones como restaurantes y/o hoteles en el distrito de Barranco? Calificado con un porcentaje de 46.5% con escala media, determinando que las actividades que realiza en las edificaciones en Barranco sería un factor de desarrollo por las inversiones que generaría en el distrito y por otro lado la posible restructuración de las arquitecturas coloniales, cuarto indicador ¿Percibe el apoyo de las entidades públicas en favor a la seguridad de los patrimonios? Es de escala media, por presentar un porcentaje de 68.1%, y un 22.2% de índice baja, demostrando que las entidades sobre todo públicas deben

tomar responsabilidades y desarrollar tareas en beneficio del sector turístico, y por último en el quinto indicador ¿Considera Ud, que posee cultura turística ante los visitantes o turistas de este distrito?, obteniendo como resultado un porcentaje de 58.3% de índice media, lo cual demuestra que la ciudadanía debería fortalecer su identidad, el buen trato al turista así como proteger el patrimonio para un camino de desarrollo sostenible en el país. Estos resultados coinciden con el Mg. Gilbert Soto, quien plantea que la Seguridad Turística es un elemento importante para desarrollar las políticas del Estado y promocionar más lo que es el turismo receptivo a través de su atractivo, patrimonio cultural entre otros.

Y respecto a la Seguridad de los servicios turísticos se compone por cinco indicadores las cuales en el primer indicador menciona que: ¿Cree Ud, que las Entidades Públicas y Privadas competentes al rubro turístico en trabajo conjunto darían una mejor alternativa a la Seguridad Turística del distrito de Barranco? siendo calificado por la población en un 55.6% considerado como una escala valorativa alta debiendo dichas entidades organizar alternativas de solución en beneficio de la seguridad integral y sus bienes del turista, y en un 7% con valor muy bajo indicaron que no existe coordinaciones entre entidades, en el segundo indicador manifiesta que, ¿Cuál es el nivel de atención de los Operadores Turísticos a los visitantes en el Distrito de Barranco?, siendo determinado con un porcentaje de 57.6% , considerado como alta debido a la adecuada preparación que desempeñan dentro de sus funciones y un 2.1% de índice muy bajo lo que demostraría la mínima expresión del profesionalismo de los operadores turísticos, en el tercer indicador se menciona:¿Considera que se encuentren en buen estado los Patrimonios Turísticos del Distrito de Barranco?, calificado con un porcentaje de 43.3% con escala media, debido a una relativa conservación del Patrimonio, contando este distrito con museos y arquitectura de estilo colonial, cuarto indicador:¿A su observación, la Policía de Turismo cuenta con los implementos o recursos logísticos necesarios para un eficiente servicio Policial? Es de escala media, por presentar un porcentaje de 46.5% lo cual determinaría la necesidad de implementar e incrementar dichos recursos logísticos con la única finalidad de que

el efectivo policial cumpla eficientemente su servicio, y por último en el quinto indicador: ¿Recomendaría visitar el Distrito de Barranco al turista nacional o extranjero?, obteniendo como resultado un porcentaje de 54.9% de índice alta y un 34.7% muy alta, lo cual demuestra que el distrito de Barranco es un lugar seguro y atractivo para el turista nacional y extranjero ya que preserva. Estos resultados coinciden con Pizano E. & Pinto J, los mismos que refieren que el objetivo de un Plan Estratégico de Seguridad Turística es incrementar para los usuarios de servicios turísticos, mediante el establecimiento de estrategias, a partir de las cuales la Policía de Turismo, en coordinación con el Ministerio de Desarrollo Económico y las Entidades territoriales, implemente proyectos y actividades que promuevan medidas de control y prevención dirigidas a los prestadores de servicios turísticos, vigilancia y protección de los atractivos turísticos e información y orientación al turista, así como acciones para su fortaleciendo institucional.

CONCLUSIONES

1. Se concluye según los resultados que el nivel de seguridad turística en el distrito de Barranco tiene una incidencia de seis (06) hechos delictivos a los turistas para el año 2016 según datos de la Dirección de Turismo (DIRTUR PNP), asimismo en lo que fue el año 2017 los índices bajaron en un 50%, lo cual reflejaría que persiste la inseguridad que vive el turista en el distrito pero es necesario acotar que en comparación al 2018 no se presentaron hechos delictivos entre los meses Enero a Mayo, estos datos se debe según la entrevista sostenida al Coronel Luis Zamudio Argandoña Director de la DIRTUR PNP, quien busca efectuar un plan conjunto con las Unidades de apoyo (DIVEME, Comisarias de la jurisdicción, y otros) realizando rondas inopinadas, así como brindar presencia policial como medida preventiva en los lugares de mayor incidencia delictiva y ver de esta manera una opción de mejorar la Seguridad Turística, asimismo en las bases teóricas del autor de la Seguridad Turística “Jorge Negrete” menciona que existió una Fiscalía Provincial de Turismo y las Fiscalías Provinciales Penales y Mixtas, los mismos que realizaron investigaciones en el más breve plazo y formularon las denuncias respectivas, cuando éstas hubieren sido interpuestas por el turista o por quien lo represente, dándole prioridad a sus resoluciones por tratarse de personas que se encuentran de tránsito en la zona donde fueron víctimas de algún hecho delictivo.
2. Respecto a la seguridad pública del distrito se afirma que presenta limitaciones en cuanto a logística afectados al personal asignado de acuerdo a sus funciones, la carencia de efectivos en zonas de mayor afluencia turística, la falta de capacitación en idiomas, siendo necesario que los efectivos de la Policía de turismo y Serenazgo, quienes tienen trato directo con el turista extranjero, tengan una comunicación fluida, oportuna para resolver cualquier necesidad que se presente, este análisis se evidencian con los resultados obtenidos del personal policial ya que el 60.0% del personal policial encuestado sobre la capacitación que reciben de la DIRTUR PNP, fue determinado como MEDIA, en razón de tener una frecuencia de nueve personas que han recibido la capacitación sea en cursos institucionales o por charlas recibidas de instituciones, mientras que el 13.3% han meditado como

baja, establecido en una frecuencia de 2 personas para ambas escalas, siendo indicadores de dudas, y el 6.7% de valor muy alta y muy baja respectivamente lo cual demuestra en frecuencia que una sola persona recibió la capacitación y la otra persona no, quedando demostrado en 60.0%, la Dirección de Turismo capacita a su personal relativamente cada año siendo muy bajo para la demanda de turista que llegan al distrito. Cabe mencionar que Barranco, es parte de la seguridad del Corredor Turístico Preferencial y que en la entrevista sostenida con el ex Presidente de la Red de Protección al turista, Sr. José Jaime Montero refiere que en la reunión con el directorio de la DIRTUR PNP, los resultados estadísticos determinaron que en el año 2016 al 2017 fueron en disminución, observando una reacción positiva de este plan en marcha, esto se debería a la reducción de los delitos en agravio de turistas a través de un sistema de comunicaciones digitales y la aplicación "Tourism Police Perú" mediante un nuevo centro de control y monitoreo de la Policía de Turismo.

3. Por otro lado, el distrito de Barranco es posicionado de una fortuna cultural y turística, propio de su valor patrimonial, en el cual se destacan las 256 casonas barranquinas reconocidas como patrimonio cultural arquitectónico y 379 bienes y servicios, por ello es considerado de gran oferta cultural, siendo menester que la seguridad de este distrito se encuentre protegido por el ente rector que es el "Ministerio de Cultura", ante posibles perjuicios de robos de lienzos a (iglesias o museos) e incluso huaqueos por bandas delincuenciales, en el caso que un objeto de valor histórico se encuentre en estado de abandono o pérdida, el ciudadano debería dar a conocer a las autoridades competentes (Policía Fiscal-Patrimonio Cultural) a fin de determinar la característica de un lienzo original o imitación y este sea puesto a disposición al Ministerio de Cultura, sin embargo si un turista o ciudadano pretende salir al extranjero o de la ciudad con un objeto de bien histórico y este no se encuentre registrado por el ente rector mediante un sello o holograma que contenga la descripción de dicho bien, la entidad correspondiente (aeropuerto o aduana) puede solicitar a la autoridad policial la incautación del referido bien y se proceda a las investigaciones de acuerdo a leyes establecidas en

el país. Y en cuanto, al huaqueo dicha acción está prohibida, estableciendo el Código Penal con pena privativa de libertad a la persona que depreda el patrimonio, obteniendo como resultado de esta evaluación, la relación conjunta entre el Ministerio de Cultura y la Dirección de turismo, así como rondas continuas en zonas vulnerables a este hecho a fin de prevenir actos delincuenciales en el distrito de Barranco categorizado como un lugar de gran potencial cultural, por ello en la entrevista con el Alcalde de Barranco manifiesta que según la Agenda 21, revista de comunicación que observa el diagnóstico cultural de Barranco se ha posicionado en el primer distrito desarrollado en el sector turístico y el segundo distrito de cultura declarado por la UNESCO y como Alcalde de ese distrito seguirá con el fortalecimiento de la Seguridad en el Patrimonio en beneficio de la ciudadanía y turistas.

4. Con respecto a la seguridad de los servicios turísticos en el distrito de Barranco, se determina que existe amplia gama cultural, siendo la principal motivación sus inmuebles históricos y monumentos seguidos de una oferta culinaria de restaurantes, así como sus principales atractivos turísticos entre otros, teniendo un impacto positivo de afluencia turística que tiene este distrito, quedando demostrado que los operadores de justicia y profesionales de turismo (Licenciados, Guías y traductores) brinden al turista nacional y extranjero un servicio de calidad, a través de nuevas tendencias sobre avances tecnológicos de información y de esta manera mejorar una competitividad en la industria turística, evaluando un estudio en cuanto a una toma de estrategias para continuar con la excelencia de un bien o servicio ofrecido.

RECOMENDACIONES

1. Se reactive la Fiscalía Provincial de Turismo el cual tenga su sala de Investigación enfocado únicamente a delitos suscitados en agravio a turistas con el fin de obtener en coordinación conjunta con la Comisaria de turismo Lima Sur - Sección de Investigaciones, la ubicación, captura y detención a presuntos autores que son partícipes de un acto delictivo en perjuicio a ciudadanos extranjeros, siendo resuelto por la Fiscalía de turno las diligencias efectuadas al turista en un plazo de veinticuatro (24) horas debido a que el ciudadano extranjero al tener programada sus visitas turísticas en diversas ciudades, pueda realizarlas sin contratiempos y sobre todo disfrutar de sus actividades recreativas, comunicando a través de su embajada un procedimiento legítimo y el resultado de una investigación favorable ante una experiencia desagradable suscitado en el país.
2. Renovar los convenios institucionales entre el Ministerio del Interior y el MINCETUR con relación a la seguridad turística a través de la Red de Protección al turista, programa que obtuvo resultados favorables en los últimos años, proponiendo que el recorrido de las unidades móviles de la DIRTUR PNP, se extienda en gran parte al distrito de Barranco, ya que desde la creación de este programa no se observan patrullaje motorizado de turismo en puestos tácticos, por ende no hay monitoreo hasta esta limitación distrital, por ello se recomienda el incremento de recursos humanos y logística para cubrir sectores estratégicos, con el fin de prevenir delitos en agravio de turistas nacionales y extranjeros, así mismo intensificar el patrullaje motorizado en el sector de la costa verde, lugar donde se concentran establecimientos tales como restaurantes y discotecas en el distrito de Barranco y que en ocasiones los turistas se dirigen a conocer este lugar, a su vez de fortalecer un procedimiento de gestión de calidad turística entre la Municipalidad de Barranco y la Comisaria de Turismo Lima Sur optando por realizar planes de propuestas en prevención de actos delincuenciales.

3. Establecer convenios con empresas privadas para el apoyo logístico de un control y supervisión de los bienes que posee un recinto arquitectónico, marcados en un inventario establecido por las entidades correspondientes, se realice la remodelación de las casonas barranquinas o redefinir la zona monumental con el fin de que las inversiones privadas apuesten por realizar edificaciones de restaurantes o construir hoteles de categoría en estas arquitecturas sin causar daños, ni pierda su valor histórico la cual posee en la actualidad, de mucha importancia y declarado por la UNESCO Patrimonio Cultural de la Nación permitiendo que la industria turística en este distrito se involucre en una oferta de servicios siendo estos productos de calidad y diseñados para satisfacer la demanda de diversos visitantes, abriendo las posibilidades de que no sea solamente un distrito de gran valor cultural, monumental, sino también con el paso de los años en que grandes empresas del sector, enfoquen su mirada en un comercio turístico fomentando la generación de empleos, la conservación del Patrimonio Cultural con participación del sector público y privado y por ende sea de mayor atracción y confianza para el turista llevando una experiencia placentera en este distrito.

4. Crear el incremento de casetas de información en zonas de mayor afluencia turística, buscando un impacto e imagen de bienvenida al ciudadano visitante, asimismo, establecer con asociaciones de propietarios programas de capacitación de seguridad ciudadana desarrolladas en convenio con la Policía Turística y el gobierno local, así como coordinaciones conjuntas entre la DIRTUR PNP y la Municipalidad de Barranco a fin de realizar seguridad y guiados gratuitos en los principales atractivos turísticos, tales como museos entre otros, de esta manera se cuente con mayor presencia policial, previniendo delitos en agravio de los turistas, por otra parte, la Comisaria de Turismo Lima Sur, representante del Ministerio Público y otras autoridades competentes realicen operativos conjuntos en el Distrito de Barranco para fiscalizar aquellos establecimientos turísticos que no son aptos al público y que en ocasiones suelen ser víctimas de estafas o cobros indebidos así como también de aquellos prestadores de servicios (seudos

guías oficiales de turismo) que incumplan la normativa vigente, ejerciendo dicha actividad diariamente en zonas de mayor afluencia turística, transgrediendo las disposiciones establecidas en la Ley del Guía de Turismo, Ley N^a 28529 y por ultimo proponer al Ministerio del Interior se incorpore dentro del proceso de admisión las Carreras Profesionales de Turismo, Hotelería y Gastronomía, Licenciados en traducción, Guías Oficiales de turismo quienes de manera voluntaria desearían asimilarse en la Policía Nacional del Perú, teniendo esta institución un mejor personal con una preparación adecuada, para un eficiente servicio al turista (contando con la principal herramienta “el idioma extranjero” y las técnicas del guiado adaptado a una formación determinada por el comando institucional, de tal forma mejorar la capacidad operativa y resaltando la imagen de la Dirección de Turismo de la PNP.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta Burga Felipe Santiago, (2016) "Atractivos de Lima", Lima (Perú)

Código Penal (2006), Jurista Editores, Lima (Perú)

Decreto Supremo N°22-91-ICTI-TUR de 24SET91

Decreto Supremo 007-96-PCM

Hernández Sampieri, Roberto (2014) "Metodología de la Investigación" Sexta Edición,
McGRAW-Hill/Interamericana Editores

INDECOPI, Código de protección y defensa del consumidor

Ley General de Turismo Nro. 29408, Art. 35 Red de Protección al turista.

Ley para el desarrollo de la actividad turística - Ley 26961

Libro de Oro de la Marca Perú, Grupo Stakeholders SAC, Edición II

Llontop Diez, Claudia Edith (2015), Post Grado, "Aplicación de los procesos de gestión en
relación al patrimonio cultural y el área de atención al cliente de las agencias de
viajes de turismo Lima 2014", Universidad San Martín de Porres.

González Cacho, Marcial (2012), Administración de Operaciones, Lima, Perú, Editor Ing.
Marcial González

González Cacho, Marcial (2013), Procesos Administrativos, Lima, Perú, Editor Ing. Marcial
González

Ministerio de Cultura (2011) Tercera Edición, "Manual del defensor del Patrimonio Cultural"

Negrete Salas, Jorge Teodoro. (2002), Post Grado, "Seguridad Turística", Universidad San Martín De Porres

Pino, Raúl. (2010). Metodología de la Investigación. Lima: Editorial San Marco.

Pizano E. & Pinto J., (2010) "Seguridad Turística: Reto competitivo de Colombia"
Ministerio de Desarrollo Económico – Policía Nacional

Ramos Bohórquez Miguel, (2008) "Constitución Política del Perú" del 18ENE93

Reglamento de la Ley del Guía de Turismo Nro. 28529

Rodrigo Fernández, Javier E. (sf), "Barranco Eterno. 1874-1994", Editor (Lima.1994)

Sancho Amparo (1998), "Introducción al Turismo" Organización Mundial de Turismo,
Madrid (España).

Soto Merino, Gilbert Raúl, (2006), "Estado actual de la Seguridad del Turismo en Lima,
Callao y propuesta de lineamientos estratégicos Multisectoriales para la Seguridad
Turística" Universidad San Martín de Porres.

Tamayo San Román Augusto Enrique, (2014) "Barranco Historia, Cultura y sentimiento de
un distrito". Editor Augusto Tamayo.

UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la
Cultura)

Villar Roberto, (2013), Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana.

FUENTES ELECTRÓNICAS

Bravo Cuervo, Jorge (2010) "Seguridad Turística - Municipio, Turismo y Seguridad",
Universidad Nacional de Quilmes & OEA Organización de Estados Americanos,
Recuperado de:

http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Bravo Cuervo, Jorge (2010) "Turismo y prevención recreativa: Modelo por armar".
Recuperado de:

http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Bonini, José. (2010) "La Seguridad Pública y Social". Criterios y Conceptos.
Recuperado de:

http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Dirección de Turismo PNP,

Recuperado de:

https://www.pnp.gob.pe/direcciones_policiales/dirtur_17/nosotros.html

Frigo Edgardo (2005), "La Seguridad en la Industria del Turismo"

Recuperado de:

http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4213_seguridad-turistica.htm

Ganzo J. & Martínez Y. (2010) "Seguridad Turística - Municipio, Turismo y Seguridad",
Universidad Nacional de Quilmes & OEA Organización de Estados Americanos,

Recuperado de:

http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Grünwald, Luis Alberto. "La seguridad turística es una nueva especialidad de la
Seguridad, necesaria en muchos de nuestros países".

Recuperado de: http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm

MINCETUR - PENTUR, Plan Estratégico de Turismo 2025.

Recuperado de:

http://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf

Ministerio del Ambiente, Legislación Ambiental

Recuperado de:

http://legislacionambientalspda.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=717&Itemid=3681

Ministerio Cultura, Patrimonio Cultural,

Recuperado de:

<http://www.cultura.gob.pe/es/patrimonio/historicoinmueble/conceptosydefiniciones>

Plan Nacional de Calidad Turística CALTUR,

Recuperado de:

<http://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/plan-nacional-de-calidad-turistica/>

Portal de Turismo (2016) CANATUR “Mincetur capacita a serenos y taxistas de Lima en Cultura, Calidad y Seguridad Turística”.

Recuperado de:

<http://www.portaldeturismo.pe/index.php/local/item/5780-mincetur-capacita-a-serenos-y-taxistas-de-lima-en-cultura-calidad-y-seguridad-turistica>

Portal de Turismo (2016) CANATUR “Balance 2016 y perspectiva 2017”

Recuperado de:

<http://www.portaldeturismo.pe/index.php/canatur/item/5667-canatur-turismo-requiere-mayor-presupuesto-para-alcanzar-la-meta-al-2021>

Revista de Turismo de México “Entorno Turístico”

Recuperado:

<http://www.entornoturistico.com/que-es-la-cultura-turistica-y-diez-principios-basicos/>

Víctor Ramírez Montero (2010) “Seguridad Turística - Municipio, Turismo y Seguridad”,

Universidad Nacional de Quilmes & OEA Organización de Estados Americanos,

Recuperado de:

http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

ANEXOS

DISTRITO DE BARRANCO



DANIADÉ BARRANCO



PUTITIS



OBELISCO DE SAN MARTÍN



PASEO SAENZ PEÑA



PILETA CENTRAL DE LA PLAZA

COMISARIA DE TURISMO LIMA SUR (2DO NIVEL)



COMISARIA DE BARRANCO - AVENIDA SAN MARTIN S/N



FORMACION DEL PERSONAL EN LA COMISARIA DE TURISMO

CAMARAS DE VIDEOVIGILANCIA MUNICIPALIDAD DE BARRANCO



ENTIDAD PÚBLICA: MUNICIPALIDAD DE BARRANCO



El puesto de auxilio rápido ubicado en la Bajada de Baños- Barranco.

PUESTO DE SERVICIO EN EL PUENTE DE LOS SUSPIROS



PUESTO DE SERVICIO EN EL PARQUE MUNICIPAL DE BARRANCO



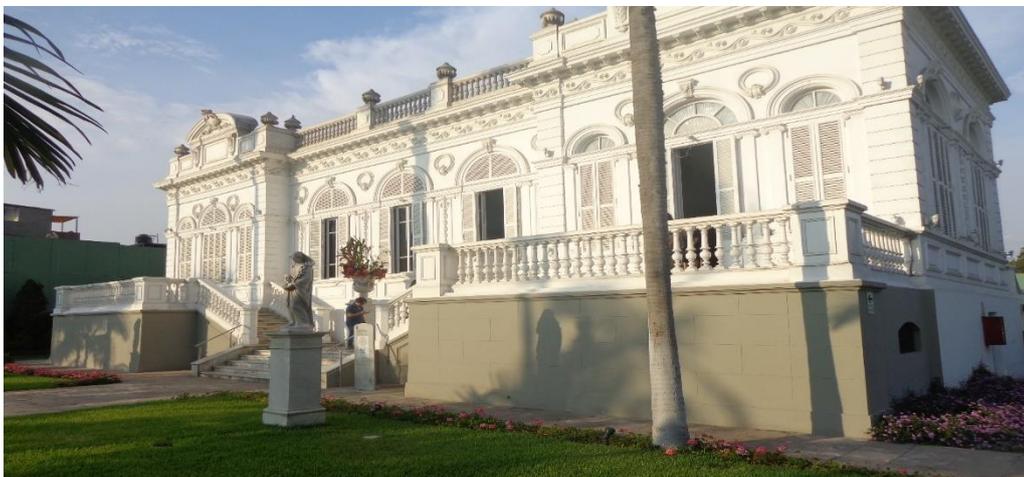
ESTACION "MUSEO DE LA ELECTRICIDAD"



MUSEO PEDRO DE OSMA



ZONA EXTERNA DEL MUSEO



ZONA INTERNA DEL MUSEO

PINTURAS, ESCULTURAS DEL MUSEO PEDRO DE OSMA



CASONAS BARRANQUINAS



Modernas Casonas Barranquinas



Casa Souza



Hotel "B"

IGLESIAS BARRANQUINAS



“SANTISIMA CRUZ”



SANTA ROSA DE BARRANCO



LA ERMITA

MUSEO DE ARTE CONTEMPORÁNEO



ZONAS RECREATIVAS EN BARRANCO
ESTADIO MUNICIPAL “LUIS GALVEZ CHIPOCO



MALECON DE BARRANCO

CUESTIONARIO A POBLADORES O TURISTAS

La presente encuesta es ANÓNIMA, es de tipo académico y orientado a conocer los estándares de eficiencia de los servicios que brinda la Policía de Turismo, así como los requerimientos de seguridad que tienen los turistas que visitan el país lo que contribuirá en el desarrollo de la Seguridad en los principales atractivos turísticos del distrito de Barranco.

- I. **INSTRUCCIONES.** -Para las respuestas coloque el número en el Casillero por cada pregunta que usted considere la correcta.

MUY ALTA	5	BAJA	2
ALTA	4	MUY BAJA	1
MEDIA	3		

II. **DATOS DEMOGRÁFICOS**

1. **Sexo**

Femenino Masculino

2. **Edad;**

15-17 18-25 26-35 36-45

45-60 60 a +

III. **¿DE QUE LUGAR DEL PAÍS VIENE USTED? (Especificar)**

IV. **GRADO DE INSTRUCCIÓN**

Universitario Técnico Profesional Otros

SEGURIDAD SOCIAL	MUY ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA	MUY BAJA
¿Qué porcentaje de turistas se desplazan por los atractivos turísticos del distrito de Barranco?					
¿Durante su estadía en el distrito, existe Identidad Cultural y respeto de sus tradiciones y costumbres por parte de los residentes?					
¿Ha sido víctima de algún hecho delictivo (Asalto, robo, estafa, otros) durante su visita en el distrito de Barranco?					
¿De qué manera la Policía de Turismo es eficiente?					
¿Existe coordinación conjunta entre las Organizaciones Vecinales, Policía de Turismo y Serenazgo con el fin de prevenir actos delictivos?					
SEGURIDAD DEL PATRIMONIO	MUY ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA	MUY BAJA
¿Sabe usted que ente rector es el responsable de preservar y proteger el patrimonio cultural?					
¿Considera Ud, que los bienes patrimoniales, históricos y culturales son importantes para el turismo.					
¿Estaría de acuerdo que empresas privadas realicen edificaciones como restaurantes y/o hoteles en el distrito de Barranco					

¿Percibe el apoyo de las entidades públicas en favor a la seguridad de los patrimonios?					
¿Considera Ud, que posee cultura turística ante los visitantes o turistas de este distrito.					
SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS	MUY ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA	MUY BAJA
¿Cree Ud, que las Entidades Públicas y Privadas competentes al rubro turístico en trabajo conjunto darían una mejor alternativa a la Seguridad Turística del distrito de Barranco?					
¿Cuál es el nivel de atención de los Operadores Turísticos a los visitantes en el Distrito de Barranco?					
¿Considera que se encuentren en buen estado los Patrimonios Turísticos del Distrito de Barranco?					
¿A su observación, la Policía de Turismo cuenta con los implementos o recursos logísticos necesarios para un eficiente servicio Policial?					
¿Recomendaría visitar el Distrito de Barranco al turista nacional o extranjero?					

¡MUCHAS GRACIAS!

QUESTIONNAIRE TO PEOPLE OR TOURISTS

This survey is ANONYMOUS, it is academic and oriented to know the efficiency standards of the services provided by the Tourism Police, as well as the security requirements that tourists who visit the country have, which will contribute to the development of the Security in the main tourist attractions of the district of Barranco.

I. **INSTRUCTIONS.** -For the answers place the number in the box for each question that you consider the correct one.

VERY HIGH	5	LOW	2
HIGH	4	VERY LOW	1
MEDIUM	3		

II. DEMOGRAPHIC DATA

1. **Sex**

Female

Male

2. **Age;**

15-17

18-25

6-35

36-4

45-60

60 a +

III. WHERE DOES THE COUNTRY COME FROM? (Specify)

IV. DEGREE OF INSTRUCTION

Academic

Technical

Profesional

Others

SOCIAL SECURITY	VERY HIGH	HIGH	MEDIUM	LOW	VERY LOW
What percentage of tourists moves through the tourist attractions of the district of Barranco?					
During your stay in the district, does Cultural Identity exist and respect for their traditions and customs on the part of the residents?					
Have you been the victim of any criminal act (assault, robbery, fraud, others) during your visit to the district of Barranco?					
How is the Tourism Police efficient?					
Is there joint coordination between the Neighborhood Organizations, Tourism Police and Serenazgo in order to prevent criminal acts?					
SECURITY OF THE HERITAGE	VERY HIGH	HIGH	MEDIUM	LOW	VERY LOW
Are you aware that the governing body is responsible for preserving and protecting cultural heritage?					
Do you consider that patrimonial, historical and cultural assets are important for tourism?					

Would you agree that private companies carry out buildings such as restaurants and / or hotels in the district of Barranco					
Do you perceive the support of public entities in favor of asset security?					
Do you consider that you have tourist culture before visitors or tourists about this district?					
SECURITY OF TOURIST SERVICES	VERY HIGH	HIGH	MEDIUM	LOW	VERY LOW
Do you believe that the Public and Private Entities competent to the tourist sector in joint work would give a better alternative to the Tourism Security of the district of Barranco?					
What is the level of attention of Tour Operators to visitors in the District of Barranco?					
Do you consider the Tourism Patrimonies of the Barranco District to be in good condition?					
To your observation, the Tourism Police has the necessary tools or logistical resources for an efficient Police service?					
Would you recommend visiting the Barranco District to national or foreign tourists?					

THANK YOU VERY MUCH!

CUESTIONARIO A POBLADORES

15-17 AÑOS



POBLACION DE 26-35 AÑOS



ENCUESTAS A POLICIAS DE TURISMO

La presente encuesta es **ANÓNIMA**, es de tipo académico y orientado a conocer los estándares de eficiencia de los servicios que brinda la Policía de Turismo para que en base a su experiencia, nos dé a conocer como ha percibido el nivel de seguridad, capacitación y capacidad que contribuirá en el desarrollo de la Seguridad en los principales atractivos turísticos del distrito de Barranco.

- I. **INSTRUCCIONES.** A continuación, se presenta una encuesta con 10 preguntas con el propósito de leer los ítems y poner el número que usted considere.

MUY ALTA	5	BAJA	2
ALTA	4	MUY BAJA	1
MEDIA	3		

II. DATOS DEMOGRÁFICOS

3. **Sexo**

Femenino

Masculino

4. **Edad;**

15-17

18-25

26-35

36-45

45-60

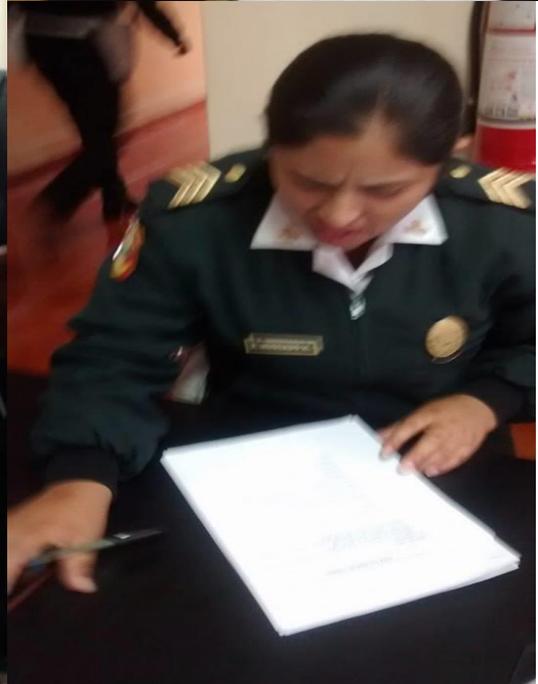
60 a +

SEGURIDAD SOCIAL	MUY ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA	MUY BAJA
¿Existe suficiente personal policial para cubrir los principales atractivos turísticos del Distrito de Barranco?					
¿De alguna manera los turnos del servicio policial ha mejorado el nivel de Seguridad turística en el Distrito de Barranco?					
¿Cómo considera la infraestructura e instalación de la DIRTUR PNP?					
¿De qué manera los recursos logísticos (equipos, vehículos, etc.) contribuyen a un servicio oportuno?					
¿Existe coordinación conjunta entre las Organizaciones Vecinales, Policía de Turismo y Serenazgo con el fin de prevenir actos delictivos?					
¿Se erradicaría los delitos en agravio de turistas a la ejecución de planes estratégicos entre la Policía de Turismo y Serenazgo?					
¿Cree Ud, que las Entidades Públicas y Privadas competentes al rubro turístico en trabajo conjunto darían una mejor alternativa a la Seguridad Turística del distrito de Barranco?					

¿Pude hablar con fluidez, otorgar información, absolver preguntas y desarrollar diálogos en cualquier idioma?					
¿Ha recurrido a algún equipo tecnológico, traductor o interprete en idioma inglés para desarrollar su función?					
¿La capacitación recibida por la DIRTUR PNP le ha permitido una comunicación adecuada en el dominio del idioma?					

¡MUCHAS GRACIAS!

ENCUESTAS A POLICIAS DE TURISMO



ANEXO: 03

PROGRAMA SPSS 22

Desarrollo en el programa de las encuestas a la Policía de Turismo

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	RR.HH	Númerico	8	0	¿Existe suficiencia...	{1, muy baj... Ninguna	8		Derecha	Ordinal	Entrada
2	Tornos	Númerico	8	0	¿De alguna manera...	{1, muy baj... Ninguna	8		Derecha	Ordinal	Entrada
3	Infraestructura	Númerico	8	0	¿Cómo considera...	{1, muy baj... Ninguna	8		Derecha	Ordinal	Entrada
4	Logística	Númerico	8	0	¿De qué manera...	{1, muy baj... Ninguna	8		Derecha	Ordinal	Entrada
5	Coordinación	Númerico	8	0	¿Existe coordinación...	{1, muy baj... Ninguna	8		Derecha	Ordinal	Entrada
6	Planes	Númerico	8	0	¿Se erradicaría...	{1, muy baj... Ninguna	8		Derecha	Ordinal	Entrada
7	Entidades	Númerico	8	0	¿Cree Ud. que l...	{1, muy baj... Ninguna	8		Derecha	Ordinal	Entrada
8	Idioma	Númerico	8	0	¿Puede hablar...	{1, muy baj... Ninguna	8		Derecha	Ordinal	Entrada
9	Tecnología	Númerico	8	0	¿Ha recurrido a...	{1, muy baj... Ninguna	8		Derecha	Ordinal	Entrada
10	Capacitación	Númerico	8	0	¿La capacitación...	{1, muy baj... Ninguna	8		Derecha	Ordinal	Entrada
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de Variables

	RR.HH	Tornos	Infraestruct...	Logística	Coordinación	Planes	Entidades	Idioma	Tecnología	Capacitación	var	var	var	var	var	var
1	2	3	1	4	4	5	5	3	4	3						
2	1	3	2	4	3	5	3	3	4	3						
3	2	1	2	3	3	5	5	3	4	3						
4	3	2	2	4	3	5	5	3	4	4						
5	2	3	2	2	5	5	5	3	4	3						
6	2	2	3	3	4	2	4	3	4	5						
7	4	1	3	4	4	5	4	3	4	3						
8	2	3	3	3	2	5	2	3	4	3						
9	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3						
10	4	3	3	5	2	4	4	3	4	4						
11	2	4	4	5	2	4	5	5	4	3						
12	5	4	4	4	2	5	4	4	5	3						
13	2	5	4	4	2	4	5	2	5	2						
14	2	2	4	5	1	3	3	2	2	2						
15	1	3	5	4	1	5	4	1	1	1						
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																

Vista de datos

Desarrollo del Cuestionario a pobladores y turistas en el programa SPSS 22

Visible: 15 de 15 variables

	Desplazamiento	Identidad	Delitos	Policia	Vecinos	Capacitación	Denuncias	Tecnologia	Idiomas	Videovigilancia	Autoridades	Operadores	Patrimonio	Logistica	Calidad
1	5	3	2	5	3	5	3	1	4	4	5	3	4	4	5
2	3	3	1	2	2	5	5	1	4	3	5	3	3	2	5
3	3	3	1	4	4	4	4	1	3	5	5	5	5	5	4
4	4	3	1	3	1	2	3	1	3	5	5	3	2	2	5
5	4	3	1	4	3	4	2	1	4	4	3	4	3	4	5
6	4	3	3	4	1	4	4	1	3	5	5	4	3	3	5
7	3	3	2	3	2	4	4	1	4	4	5	3	4	4	4
8	3	3	1	4	3	3	3	1	3	4	4	4	3	3	4
9	3	3	3	3	2	5	4	1	2	3	3	3	2	4	3
10	4	2	2	4	1	4	4	1	3	3	5	4	4	3	3
11	4	2	2	5	3	4	3	1	2	4	4	3	3	4	3
12	3	2	3	4	2	5	4	1	3	4	5	4	2	4	3
13	4	2	2	4	3	3	4	1	2	2	4	3	4	3	4
14	4	2	2	5	2	4	5	1	2	2	5	4	2	4	4
15	4	2	1	4	3	3	5	1	3	5	4	4	2	3	2
16	5	2	1	5	3	4	4	1	2	4	3	3	2	4	5
17	3	2	1	3	3	4	4	1	3	5	4	4	2	3	5
18	4	1	1	2	3	4	4	1	3	5	4	4	3	3	5
19	5	1	2	3	3	4	4	1	3	5	4	3	3	4	5
20	4	1	2	3	4	4	3	1	3	5	5	4	3	3	5
21	3	4	2	4	4	4	3	1	2	4	3	4	3	3	5
22	5	4	2	4	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	5

Vista de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Desplazamiento	Número	8	0	¿Qué porcentaje...	{1, MUY BA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Identidad	Número	8	0	¿Durante su es...	{1, MUY BA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Delitos	Número	8	0	¿Ha sido vícti...	{1, MUY BA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Policia	Número	8	0	¿De qué mane...	{1, MUY BA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Vecinos	Número	8	0	¿Existe coordin...	{1, MUY BA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Capacitación	Número	8	0	¿Considera Ud...	{1, MUY BA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Denuncias	Número	8	0	¿Cómo calificar...	{1, MUY BA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Tecnologia	Número	8	0	¿Tiene conoci...	{1, MUY BA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Idiomas	Número	8	0	¿Cómo calificar...	{1, MUY BA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Videovigilanc...	Número	8	0	¿De alguna ma...	{1, MUY BA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Autoridades	Número	8	0	¿Cree Ud. que l...	{1, MUY BA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Operadores	Número	8	0	¿Cuál es el niv...	{1, MUY BA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Patrimonio	Número	8	0	¿Considera que...	{1, MUY BA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Logistica	Número	8	0	¿A su observac...	{1, MUY BA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Calidad	Número	8	0	¿Recomendaría...	{1, MUY BA...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de Variables

**(01) VALIDACIÓN DE JUEZ EXPERTO CRL ® PNP JORGE NEGRETE SALAS
ESPECIALISTA EN TURISMO**



**OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION
DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del informante: <i>JORGE NEGRETE SALAS</i>	Cargo o Institución donde labora: <i>Presidente</i>	Nombre del Instrumento de Evaluación: <i>Encuestas</i>	Autor del Instrumento <i>Galvez Puelles Priscilla</i>
Titulo de la investigación: "ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE BARRANCO 2016"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			82		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades Observables.																				87	
3. VALIDAD	Está adecuado A conceptos Sobre calidad Turística																				87	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.																				83	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.																					86
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos Profesionales																					85
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos sobre calidad de servicio																					87
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y las Dimensiones.																					86
9. DOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación.																					84

OPINION DE APLICACIÓN:
es necesario la coordinación en entidades del sector turismo de la localidad.

PROMEDIO DE VALORACION:

85

Lugar y Fecha <i>28.09.16</i>	DNI N°	Firma del experto informante	Teléfono
	<i>43064586</i>	<i>M.G. Jorge Negrete Salas</i>	<i>964 271507</i>

PROMEDIO VALOR:

(02) VALIDACIÓN DE JUEZ EXPERTO: DR. MARCIAL GONZALES CAHO



OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION
DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del informante:	Cargo o Institución donde labora:	Nombre del Instrumento de Evaluación:	Autor del Instrumento
Marcial Gonzales Cacho	Docente UAP	Encuestas	Miscilla Galanza Pedes

Título de la investigación: "ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE BARRANCO 2018"

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		05	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades Observables.																				90
3. ACTUALIDAD	Está adecuado A conceptos Sobre calidad Turística																				96
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.																				100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.																				95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos Profesionales																				100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos sobre calidad de servicio																				94
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y las Dimensiones.																				98
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación.																				100

OPINION DE APLICACIÓN:

UNA BUENA INVESTIGACIÓN DEPENDE DE LA CALIDAD DE LOS DATOS QUE SE USE EN SU TRABAJO.

PROMEDIO DE VALORACION:

96%

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto informante	Teléfono
18.06.18	08446222	M. Gonzales Cacho	999 024 841

PROMEDIO VALOR:

(03) VALIDACION DE JUEZ EXPERTO: DRA. CARMEN L. SALINAS MESTANZA



OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION
DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del informante:	Cargo o Institución donde labora:	Nombre del Instrumento de Evaluación:	Autor del Instrumento
Carmen L. Salinas Mestanza	UAP docente	Encuestas	Galarza Puelles Piscalla

Título de la investigación: "ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE BARRANCO 2018"

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		05	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	85			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades Observables.																		90		
3. ACTUALIDAD	Está adecuado A conceptos Sobre calidad Turística																		90		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.																			95	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.																			95	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos Profesionales																			95	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos sobre calidad de servicio																			95	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y las Dimensiones.																				100
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación.																				100

OPINION DE APLICACIÓN:

PROMEDIO DE VALORACION:

83.3

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto informante	Teléfono
JM: 18/06/18.	06137995		993 28 24 26.

PROMEDIO VALOR:

(05) VALIDACIÓN DE JUEZ EXPERTO: MG. CLAUDIA LLONTOPE DIEZ



OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION
DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del informante:	Cargo o Institución donde labora:	Nombre del Instrumento de Evaluación:	Autor del Instrumento
<i>Claudia Llontope Diez</i>	<i>UAP - docente</i>	<i>Encuestas</i>	<i>Priscilla Galarza Puello</i>

Título de la investigación: "ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE BARRANCO 2018"

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		05	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades Observables.																				100%
3. ACTUALIDAD	Está adecuado A conceptos Sobre calidad Turística																				100%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.																				100%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.																				100%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos Profesionales																				100%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos sobre calidad de servicio																				100%
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y las Dimensiones.																				100%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación.																				100%

OPINION DE APLICACIÓN:

La tesis está bien formulada, siendo gran aporte para el distrito de Barranco

PROMEDIO DE VALORACION:

100%

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto informante	Teléfono
<i>18 Jun 2016 - LIMA</i>	<i>09541532</i>	<i>[Firma]</i>	<i>945226193</i>

PROMEDIO VALOR:

ANEXO: 05

RED DE PROTECCIÓN AL TURISTA

Encargada de coordinar y proponer medidas de defensa y protección a los turistas y sus bienes, presidida por el MINCETUR.

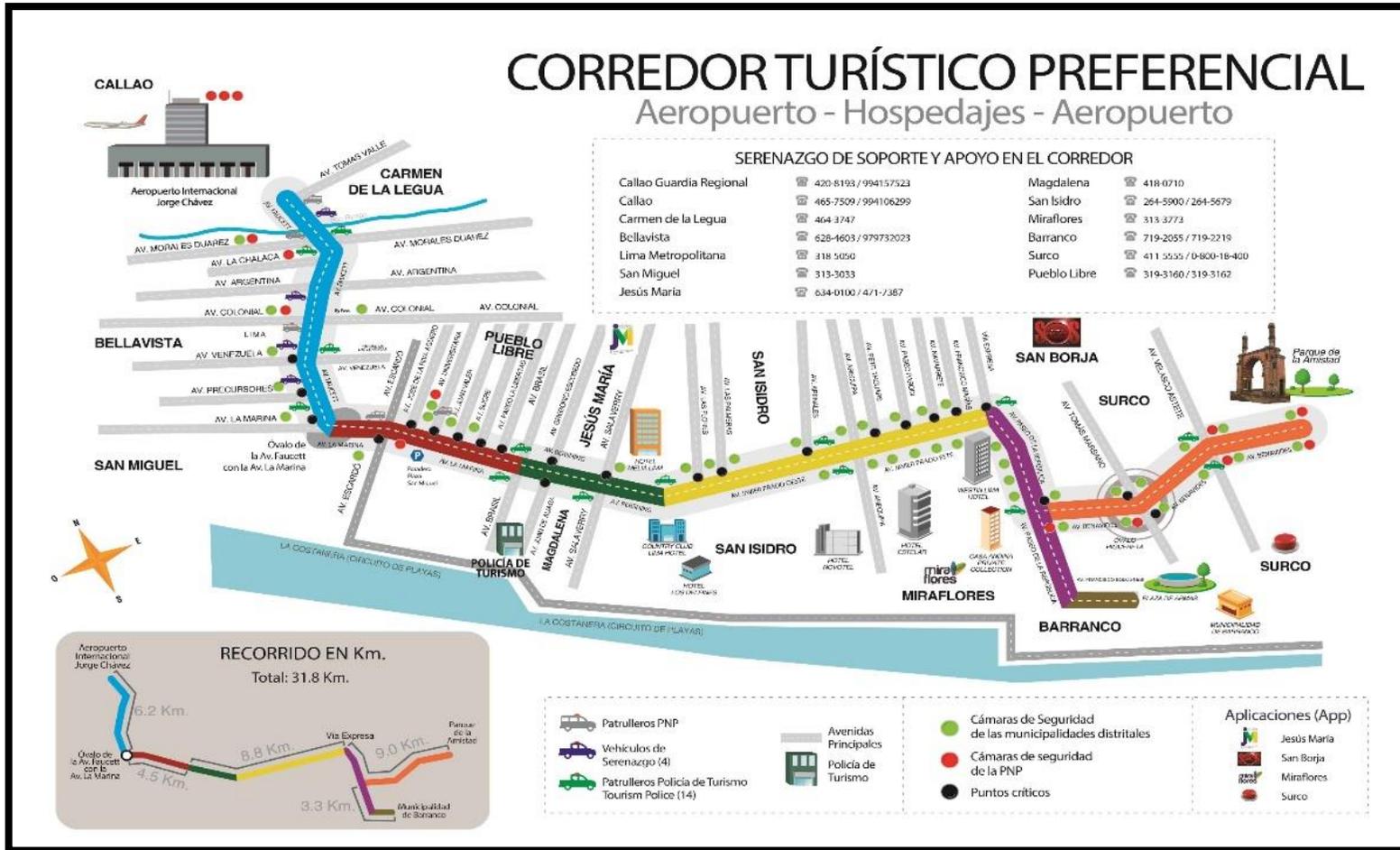


Efectivos de la Policía de Turismo PNP, difundiendo el programa **CORREDOR TURISTICO PREFERENCIAL “Aeropuertos – Hospedajes – Aeropuertos”**



CORREDOR TURÍSTICO PREFERENCIAL

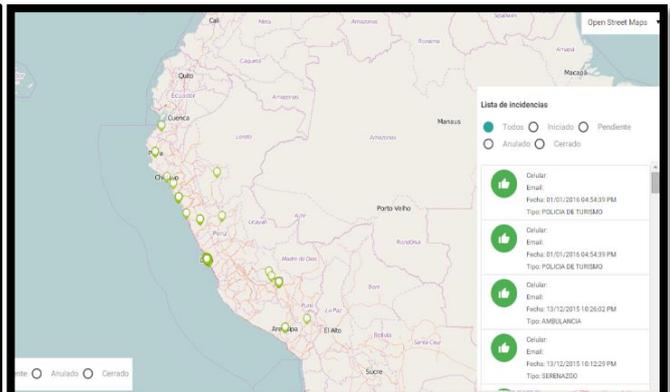
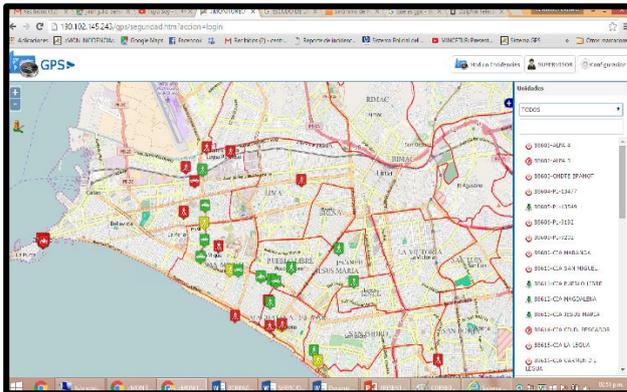
Vía de interconexión o ruta de viaje que une en forma natural dos o más centros turísticos dotados de infraestructura y otras facilidades que permitan su uso y desarrollo.



Personal que labora en la Unidad Central de Operaciones de la DIRTUR PNP, monitoreando el servicio del Corredor Turístico Preferencial – LIMA



Sistema de Monitoreo con GPS a las Unidades Móviles del Corredor Turístico Preferencial – Lima.



Patrulleros de la Policía de Turismo



Título	Problema	Objetivos	Operacionalización de Variables				Metodología
			Variable	Dimensio- nes	Indicadores	Escala	
Análisis de la Seguridad Turística en el Distrito de Barranco 2018	Problema General	Objetivo General	Seguridad Turística	Seguridad Pública.	Policía de Turismo	Ordinal	Tipo de estudio La investigación será de tipo Descriptivo/Cuantitativa Diseño de la Investigación. La población de estudio será de 144 residentes y turistas del distrito de Barranco, de los cuales se les evaluará mediante cuestionarios. Asimismo, se realizó encuestas a la Policía de turismo y entrevistas a los Directores de las
	¿Cuál es el nivel de Seguridad Turística en el Distrito de Barranco 2018?	Determinar el nivel de Seguridad Turística en el Distrito de Barranco 2018.			Red de Protección al Turista.		
	Problema Específico	Objetivo Específico			Gestión Municipal		
	a) ¿De qué manera la Seguridad pública se relaciona con la Seguridad Turística en el Distrito de Barranco 2018?	a) Evaluar la seguridad pública en el Distrito de Barranco 2018			Juntas Vecinales.		
	b) ¿De qué manera la seguridad del patrimonio tiene relación con la Seguridad Turística en el	b) Evaluar la seguridad del Patrimonio en el Distrito de Barranco 2018.			Entidades Turísticas Publicas y Privadas		
		c) Evaluar la Seguridad de los servicios turísticos en el			Cultural		
					Natural		
					Eco-Turismo		
					Seguridad del Patrimonio		

	Distrito de Barranco 2018? c) ¿De qué manera la Seguridad de los servicios turísticos se relacionan con la Seguridad Turística en el Distrito de Barranco 2018?	Distrito de Barranco 2018.			Conciencia Nacional		instituciones Públicas o Privadas	
					Monumental			
					Seguridad de los Servicios Turísticos			Operadores Turísticos
								Atractivos Turísticos
								Eficiencia
Cámaras de Video-Vigilancia								