



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
SECCIÓN DE POSGRADO

**ESTADO ACTUAL DE LA SEGURIDAD DEL TURISMO EN LIMA,  
CALLAO Y PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS  
MULTISECTORIALES PARA LA SEGURIDAD TURÍSTICA**

PRESENTADA POR  
**GILBERT RAÚL SOTO MERINO**

TESIS  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
MARKETING TURÍSTICO Y HOTELERO

LIMA – PERÚ

2006



**Reconocimiento  
CC BY**

El autor permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

**UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y  
PSICOLOGÍA

**SECCIÓN DE POST GRADO:**  
**MAESTRÍA EN MARKETING TURÍSTICO Y HOTELERO**



**“ESTADO ACTUAL DE LA SEGURIDAD DEL TURISMO EN  
LIMA, CALLAO Y PROPUESTA DE LINEAMIENTOS  
ESTRATÉGICOS MULTISECTORIALES PARA LA  
SEGURIDAD TURÍSTICA”**

TESIS

Para optar el Grado Académico de  
**Maestro en Marketing Turístico y Hotelero**

Presentado por

**GILBERT RAÚL SOTO MERINO**

Lima – Perú

2006

**A mi esposa Elicene Cecilia, y a  
mis hijos Ely y Arturo Bruno por  
su paciencia, nobleza y apoyo  
en el desarrollo del presente tema**

# INDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I: BALANCE DE LA LITERATURA.....	13
1. Situación actual de la seguridad turística policial en el contexto internacional y nacional.....	13
1.1. Contexto internacional.....	14
1.2. Contexto nacional.....	19
2. Antecedentes de estudio de la situación del turismo y la seguridad.....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	35
1. Bases teóricas.....	35
1.1. Sobre la seguridad turística.....	35
1.2. Seguridad de la actividad turística policial.....	39
1.3. Rol del estado en el desarrollo del turismo.....	42
1.4. Importancia de la seguridad del turismo en la imagen y riesgo país.....	43
1.5. Los Planes Estratégicos Multisectoriales como instrumentos optimizadores de la seguridad de los turistas.....	49
1.6. El Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.....	49
2. Definición de términos.....	50
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	56
1. Tipificación de la Investigación.....	56
2. Universo.....	56
3. Población y Muestra.....	56
3.1. Población.....	56
3.2. Muestra.....	56
4. Muestreo.....	58
5. Variables consideradas en el estudio.....	58

6.	Unidades de análisis.....	59
7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	59
8.	Procesamiento de datos.....	60

#### CAPÍTULO IV: RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACION DE DATOS

1.	Diagnóstico de la Policía de Turismo.....	61
1.1.	Nivel de seguridad en los principales lugares turísticos de Lima y Callao.....	61
1.2.	Servicios de vigilancia policial que ofrece la Policía de Turismo.....	73
1.2.1.	Recursos al servicio de la seguridad del turismo.....	73
1.2.2.	Índices del Nivel de Vigilancia Actual que proporciona la Policía de Turismo.....	77
1.2.3.	Índice de Protección al Turista (IPPT).....	78
1.2.4.	Nivel competitivo de la Policía de Turismo.....	79
2.	Presentación e interpretación de los resultados de la encuesta de opinión dirigida a los turistas.....	82
3.	Conclusión analítica de los resultados de la encuesta de opinión dirigida a la población de turistas, respecto a la seguridad y expectativas de seguridad.....	91
4.	Presentación e interpretación de los resultados de la encuesta de opinión dirigida al personal de la Policía de Turismo.....	92
5.	Conclusión analítica de los resultados de la encuesta de opinión dirigida al personal de la Policía de Turismo.....	100
6.	Entrevista a autoridades policiales, Gerentes de Seguridad Ciudadana y representantes de organismos relacionados con el turismo.....	101

#### CAPÍTULO V: PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO MULTISECTORIAL DE SEGURIDAD.....

1.	Análisis FODA.....	106
2.	Perspectivas a mediano plazo de la Policía de Turismo.....	112
3.	Objetivos.....	113
4.	Acciones a ejecutar para el logro de los Objetivos Estratégicos Específicos.....	114

5. Mejoras que permitirá la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Multisectorial de los niveles de seguridad de los turistas.....	124
--	-----

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	127
--	-----

1. Conclusiones.....	127
----------------------	-----

2. Recomendaciones.....	128
-------------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA.....	129
-------------------	-----

## ANEXOS

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como **finalidad** realizar un diagnóstico del estado actual de la seguridad del turismo en Lima y Callao y además proponer un Plan Estratégico Multisectorial, de seguridad turística; a partir de un estudio en base a hechos concretos de inseguridad evidente ocurridos en las zonas más riesgosas para el turista, en los que además acciona la Policía de Turismo del Perú, sin la coordinación pertinente con los sectores comprometidos con el turismo especialmente receptivo.

**El Planteamiento de Problema** formulado a partir del cual se inició la presente investigación: ¿Cuál es el “Estado Actual de Seguridad del Turismo en Lima y Callao”?

Queda delimitado el objeto de estudio de la presente investigación sólo a la Seguridad Turística a cargo de la Policía de Turismo y no a la Seguridad Ciudadana que naturalmente tiene muchos actores. Esto debido a que la Constitución Política del Perú del año 1993, en su Art. 166, considera como una **finalidad fundamental** de la Policía Nacional del Perú entre otras “Garantizar, mantener y restablecer el Orden Interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado”; asimismo en el Art. 168 menciona: “Las **leyes y los reglamentos respectivos determinan** la organización, las funciones, las especialidades, la preparación y el empleo; y norman la disciplina de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional. Por esta razón en la Ley 27238: “Ley de la Policía Nacional” del 14DIC99, en su Art. 7º, menciona las funciones de la Policía nacional del Perú, especificando en el numeral 1 “Mantener la seguridad y tranquilidad públicas para permitir el libre ejercicio de los derechos fundamentales de la persona consagrados en la Constitución Política del Perú” y en el Reglamento de la indicada ley, el Decreto Supremo Nº 008-2000-IN del 05OCT00, en su Art. 11º “Estructura Orgánica de la PNP”, considera como Organos de Ejecución a las Direcciones Especializadas, siendo una de éstas la Dirección de Turismo y Ecología, por lo

que tiene carácter sistémico, técnico-normativo, ejecutivo, en asuntos de su competencia; denotándose claramente que existen normas jurídicas vigentes que delimitan y especifican esta función dentro de la Policía Nacional, encargando explícitamente la seguridad turística en nuestro país a la Policía de Turismo.

**El Objetivo General** propuesto fue: Determinar el estado actual de la seguridad del turismo en Lima, Callao, y proponer los Lineamientos Estratégicos Multisectoriales para la Seguridad Turística.

Del objetivo general se derivó los siguientes **objetivos específicos**:

- Determinar el nivel de seguridad del turista en Lima y Callao.
- Cuantificar los niveles de efectividad de la Policía de Turismo en Lima y Callao.
- Identificar los niveles de coordinación con los programas de Serenazgo en Lima y Callao.
- Cuantificar la cantidad de denuncias formuladas por los turistas entre los años 2001 al 2005.
- Determinar las actitudes hacia el turista de los miembros de la Policía de Turismo.
- Proponer Lineamientos Estratégicos Multisectoriales para la Seguridad Turística Policial, cuya implementación permita tomar medidas correctivas para optimizar la seguridad de los turistas en Lima y Callao; situación que podría hacerse extensiva a otros lugares turísticos importantes del país.

**La Justificación** de la presente investigación, está sustentada por cuanto el turismo en nuestro país, constituye un pilar importante de la economía nacional ya que actualmente ocupa el tercer lugar como generador de divisas para el país, tiende a crecer debido entre otras razones a que el Perú es privilegiado por su riqueza en recursos naturales y su alta heterogeneidad geográfica, hidrológica, edáfica, climática, ecológica y biológica, presenta una mega diversidad que la ubica entre los ocho países de mayor diversidad en la tierra. De 114 pisos ecológicos en el mundo, el Perú tiene 84, de 32 climas en el

mundo tenemos 28, también poseemos la mayor cantidad de especies de flora y fauna silvestre: 2° lugar en aves con (1,791) especies, 2° lugar en primates con (34) especies, 3° lugar en mamíferos con (361) especies, 4° lugar en mariposas con (58) especies, 5° lugar en reptiles con (297) especies, 5° lugar en anfibios con (251) especies, 5° lugar en angiospermas (flores) con (20,000) especies; asimismo es considerado uno de los más importantes centros mundiales de recursos genéticos que han dado origen a la agricultura y ganadería; esta megadiversidad configura santuarios naturales, pantanos, lagunas, humedales, atractivos naturales, áreas reservadas, al margen de las manifestaciones culturales, artísticas y gastronómicas que hacen que Perú sea un “destino turístico deseado”, lo que resulta ser una ventaja dentro del conglomerado de países sudamericanos. La potencialidad turística del Perú, está constituida además, por sus recursos, atractivos y milenarias culturas que se desarrollaron en territorio peruano, las que legaron al país un importante recurso patrimonial constituido por un conjunto de monumentos y restos arqueológicos de admiración mundial, varios de los cuales han sido declarados patrimonio cultural de la humanidad, como es el caso del Centro Histórico de Lima. La multiplicidad de recursos y su variedad de escenario constituida por las características geográficas, extensas playas, elevados picos y ríos serpenteantes son muy propicios para la práctica de deportes de aventura, lo que representa una singular oportunidad para convertirse en una de las primeras tres potencias mundiales dentro de este segmento. Todo lo cual hace al país un lugar ideal para la práctica del turismo cultural para visitar monumentos históricos arqueológicos, turismo de aventura para la práctica de deportes como el sky, alpinismo, parapente, canotaje, entre otros y el ecoturismo para realizar caminatas y observar el paisaje, la vegetación, la geografía, lejos de la contaminación y el ruido de las grandes urbes. Este impresionante potencial contrasta dramáticamente con la actividad turística en nuestro país, entre otras razones probablemente por la falta de seguridad policial que es imperativo que nuestra sociedad ofrezca al turista.

Los datos oficiales de la Organización Mundial del Turismo (OMT), muestran que el Perú en el año 2004, sólo alcanzó el 0.16% (1,208,000 turistas) de los 766 millones de llegadas de visitantes extranjeros registrados en todo el

mundo, captando 1,078 millones de dólares que representa el 0.17% de los ingresos por la actividad turística a nivel mundial que ascendió a la suma de 622,000 millones de dólares; monto muy por debajo del recaudado por los países vecinos y más aún si los mismos no poseen los recursos turísticos con que cuenta el Perú; lo que nos indica un porcentaje mínimo de participación del turismo nacional con relación al contexto mundial, sobre todo si se considera que el Perú tiene reconocidas ventajas comparativas en el sector, estimando algunos especialistas que el año 2005 se ha superado el millón y medio de llegadas internacionales. Esto debido a que se ha dinamizado la oferta turística integral (Declaración del Perú como destino turístico de China) y la Policía de Turismo está realizando diversas acciones para la seguridad de los turistas.

Según las cifras de la OMT el Turismo Mundial en el año 2005, aumentó en 42 millones con relación al año 2004 (766 millones), variando positivamente en un 5.6%, correspondiéndole a Sud América un incremento de dos millones de turistas con relación al mismo período. Asimismo se nota que el turismo receptivo en el Perú tiene una tendencia creciente debido a que en el año 2005 con relación al año 2004 (1, 277,000 turistas), se acrecentó en un 16.4%; igualmente los ingresos a nivel mundial ascendieron en 49,000 millones de dólares con relación al año 2004 (633,00 millones de dólares) con un balance positivo del 7.7%. De la misma manera los ingresos en el Perú en el indicado lapso se incrementaron en un 15.1%, en razón de que en el año 2004 se tuvo un ingreso de 1,078 millones de dólares.

Existe actualmente enorme interés y gran apoyo político al Sector Turismo. Para el efecto se han creado organismos de gestión autónoma, dependientes del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, a través del Vice-ministerio de Turismo como la Comisión de Promoción del Perú (PROMPERU), Comisión para la Promoción de Exportaciones (PROMPEX), Proyecto Especial Plan Copesco (COPESCO), financiados por un fondo especial derivado de los ingresos de la actividad turística. Este gran esfuerzo desplegado por las autoridades comprometidas viene dando sus frutos, y se augura todavía una mayor receptividad de Turistas en los próximos años. Así el gobierno se

encuentra empeñado en mejorar las condiciones de infraestructura, brindar mejor y abundante información turística participando en el año 2005 por intermedio de PROMPERU entre otras actividades a nivel mundial en 43 ferias, 23 workshops, 8 famtrips, 10 press tours y 7 festivales gastronómicos; igualmente en el presente año ha participado en la Adventure Travel Expo del (Nueva York, EEUU), Door To Door (Sao Paulo, Brasil), CMT (Stuttgart, Alemania), FITUR (Madrid, España), Vakantiebeurs - Países Bajos (Utrecht, Holanda) y el Festival Gastronómico MADRID FUSIÓN (Madrid, España); notándose que en las mismas no se considera la presentación de nuestra Policía de Turismo a pesar de cumplir una labor muy importante en la seguridad turística, situación que serviría para que los turistas identifiquen a quien recurrir en caso de sufrir hechos delictivos, lográndose con esto entre otros aspectos influir positivamente en la calificación del riesgo-país.

Uno de los factores esenciales que afectan al turismo en nuestro país, que se refleja en la poca afluencia turística, es la inseguridad que existe entre los turistas. El gran problema, se produce cuando muchos de los turistas que nos visitan son agraviados ya sea por robos, otras acciones delictivas, cobros excesivos etc., de que son víctimas, situaciones que atentan contra su integridad física y sus bienes (dinero, tarjetas de crédito, travel check, cámaras fotográficas, filmadoras, pasaportes, mochilas, etc.); esta problemática genera comentarios adversos que va en contra de los esfuerzos que se hacen para que nos visiten los Turistas, ya que los agraviados regresan a sus países y van a comentar sobre la inseguridad que existe en Perú y que ellos han experimentado, lo que sin duda tiene connotaciones negativas para lo que se pretende hacer del Perú un destino turístico seguro, constituyéndose la seguridad en un componente esencial para promover el turismo en el país.

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. En el sentido más amplio, la seguridad comprende desde el medir, hasta la acción delincinencial específica; en nuestro país 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 comprenda a los organismos públicos y privados de la actividad y seguridad turística.

**Las limitaciones más importantes** a considerar en la presente investigación son:

-El no haber incorporado más distritos de Lima y Callao para el estudio, sin embargo esto es explicable debido a que había que investigar prioritariamente en los distritos en los que la Policía de Turismo opera por ser las zonas más frecuentadas por los turistas y por los que son consideradas de riesgo.

-El diseño de investigación descriptivo sólo posibilitará relatar el comportamiento de la variable y no establecerá una relación causa – efecto.

**La metodología** empleada se basa en la descripción de la variable “Estado actual de la seguridad del turismo en Lima y Callao” a través de la recolección de datos relacionados con los hechos delictivos contra el turista visitante, determinar la opinión de los agentes que participan en el turismo a través de encuestas y la formulación de una propuesta de Lineamientos Estratégicos para mejorar la Seguridad Turística Policial en Lima y Callao, que podría constituir un modelo piloto a ejecutar en el resto del país, principalmente en los que se reporta alta actividad turística y hechos delictivos contra el turista.

A manera de **Resumen Ejecutivo**, se puede mencionar 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.

El estudio está compuesto por la Introducción que contiene la finalidad de la investigación, el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación, limitaciones y breve descripción de la metodología empleada. Asimismo consta de 05 capítulos: El Primer Capítulo referido al Balance de la Literatura, contiene la situación actual de la seguridad turística policial en el contexto internacional y nacional, antecedentes de estudio de la situación del turismo y la seguridad. El Segundo Capítulo, Marco Teórico, detalla las bases teóricas y definición de términos. El Tercer Capítulo, Metodología, especifica la tipificación de la investigación, el universo, la población y la muestra, muestreo, variables consideradas en el estudio, unidades de análisis, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento de datos. El Cuarto Capítulo, Resultados, Análisis e Interpretación de Datos, contiene diagnóstico de la Policía de Turismo, presentación e interpretación de resultados de encuestas de opinión a los turistas y policías de turismo; conclusión analítica de las encuestas de opinión realizadas; así como entrevista a expertos y autoridades comprometidas con la seguridad de los turistas. El Quinto Capítulo, Propuesta de Lineamientos Estratégicos del Plan Estratégico Multisectorial de Seguridad, puntualiza el análisis FODA, perspectivas a mediano plazo de la Policía de Turismo, objetivos, acciones para el logro de los objetivos estratégicos específicos y las mejoras al nivel de seguridad de los turistas implementando el Plan Estratégico Multisectorial. El Sexto Capítulo, está referido a las Conclusiones y Recomendaciones producto del trabajo de investigación.

# CAPÍTULO PRIMERO

## BALANCE DE LA LITERATURA

### 1. SITUACIÓN ACTUAL DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA POLICIAL EN EL CONTEXTO INTERNACIONAL Y NACIONAL

Los países receptores de turistas, han tomado diferentes medidas para garantizar seguridad al turista, a propuesta de los operadores turísticos y los miembros del área comercial relacionada con esta actividad, a través de planteamientos que se basan en la necesidad de una mayor prestación de seguridad a los turistas que visitan cada país.

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 qué 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.

En los resultados cuantificados respecto a la frecuencia de ocurrencia de infracciones, percepción de la calidad del servicio de seguridad, recursos disponibles para la seguridad etc., se puede inferir que en la actualidad no existen estos servicios de calidad en la seguridad turística en nuestro país. Por ello es necesario revisar lo que significa y hace la Policía de cada uno de los países receptores de turistas, respecto a la seguridad turística.

## **1.1 Contexto internacional**

### **1.1.1. Policía de Turismo de Colombia<sup>1</sup>**

Mediante la Ley General de Turismo, Ley N° 300 promulgada en el año 1996, fue creada la Policía de Turismo, con dependencia jerárquica de la Dirección de Servicios Especializados de la Policía Nacional, y con dependencia administrativa del Ministerio de Desarrollo Económico.

Su misión es contribuir al desarrollo, vigilancia y control de los sitios turísticos, mediante un servicio efectivo fundamentado en la ley y las políticas que disponga la Dirección General de la Policía Nacional, generando un ambiente de seguridad y tranquilidad a los usuarios de los mismos.

La Policía de Turismo de Colombia realiza labores de vigilancia y control de los atractivos turísticos que merezcan una vigilancia especial, atender labores de información turística, orientar a los turistas y canalizar las quejas que se presenten, apoyar las investigaciones que adelante el Ministerio de Desarrollo Económico.

Como política de capacitación de la Institución los efectivos de la Policía de Turismo, después de egresar de la Escuela de Formación, son permanentemente capacitados a nivel nacional en forma virtual, por la Dirección de Turismo, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en base a las necesidades de formación y conocimientos requeridos para su desempeño y para atender la creciente demanda turística en Colombia. Capacitación que se efectúa para el fortalecimiento de la gestión de la Policía de Turismo, en la seguridad que brindan a los turistas.

---

<sup>1</sup> [www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)

### 1.1.2. Policía de turismo de Guatemala (POLITUR)<sup>2</sup>

La Policía de Turismo de Guatemala, creada en el año 2002 es una dependencia de la Policía Nacional Civil de Guatemala.

Para que los agentes seleccionados para integrar la POLITUR puedan ejercer funciones en este grupo especializado de policías, inicialmente, son sometidos a un proceso de capacitación consistente en asistir al curso básico de policías nacionales, y luego se les especializa para que puedan desempeñar un buen papel en relación a la protección de los turistas nacionales y extranjeros.

La dirección de la Policía de Guatemala con la finalidad de incrementar sus efectivos en la Policía de Turismo, en el mes de junio del 2005, realizó la capacitación de la segunda promoción de agentes de la Policía de Turismo en las instalaciones de la Academia de la Policía Nacional Civil; esta nueva promoción incluyó a 155 agentes y 8 oficiales con la finalidad que desempeñen sus servicios en los centros de mayor visita turística para brindar servicios de seguridad a los visitantes; lo importante es que fueron equipados en forma adecuada, como por ejemplo con motos acuáticas, lanchas tiburonerías, y otros, siendo esta promoción de 120 agentes que fueron designados al aeropuerto La Aurora, los museos de la Zona 13, Panajachel, Petén, Parque Tikal, volcán Pacaya y Antigua Guatemala.

### 1.1.3. Policía de turismo de Honduras<sup>3</sup>

La creación de este cuerpo policiaco especializado, que brinda apoyo y seguridad al turista local, nacional y extranjero es una realidad desde el 25 de marzo del 2002, mediante un Convenio de Cooperación entre las Secretarías de Turismo, Seguridad y varias municipalidades de país, como parte de un esfuerzo del Gobierno de la República en garantizar seguridad y atención al turista. Buscando actualmente fortalecer los programas de capacitación de la Policía Preventiva, con vistas a profesionalizar los cuadros a ser asignados a la Policía de Turismo

---

<sup>2</sup> [www.pnc.gob.gt](http://www.pnc.gob.gt)

La Policía Turística o “Balam” significa en lengua Maya “Jaguar”, ya que en el pasado simbolizó a los caballeros guardianes de los templos de esta cultura que se encargaban de proteger los templos mayas, por ello se les denomina “Caballeros Jaguar”.

Es por ello, que se concibe la creación de unidades de Policía de Turismo, en ciudades en donde se concentra una mayor cantidad de flujo turístico, para brindar seguridad y evitar agresiones al turista nacional o extranjero.

El departamento de Atlántida, ha sido la primera zona turística en dar apertura a este novel y especial escuadrón policial, como parte de un proyecto ya vigente en las ciudades de Tela y La Ceiba; posteriormente se amplió a las Islas de la Bahía, Copán Ruinas, Roatán, San Pedro Sula, Tegucigalpa y otros sitios de Interés turístico. Los Policías se encuentran capacitados para atender en forma inmediata y profesional los múltiples requerimientos que en materia de seguridad deben facilitar a los turistas que visitan la zona.

El éxito de los resultados es en parte al esfuerzo intersectorial implementado como son las coordinaciones y acción conjunta con la Secretaría de Seguridad y Turismo, junto con las Alcaldías Municipales, las Cámaras de Comercio y Turismo de las localidades. Estas instituciones, tienen a su cargo la dotación del equipo necesario para el desarrollo del trabajo policiaco turístico, la logística, alimentación, hospedaje, comunicaciones, relaciones humanas, capacitaciones específicas en turismo y prevención policíaca, dando énfasis especialmente a los temas de cultura e información turística, con vistas a mejorar los índices de seguridad ciudadana y turística en Honduras.

---

<sup>3</sup> [www.letsgehonduras.com/policia.html](http://www.letsgehonduras.com/policia.html)

#### 1.1.4. Policía de turismo de México<sup>4</sup>

En México cada estado tiene su propia policía, en el caso del Distrito Federal de México, se denomina Policía Metropolitana o Policía Preventiva del Distrito Federal, la misma que tiene elementos capacitados en áreas de especialización policial para brindar servicios específicos de seguridad y apoyo a la ciudadanía. Estos elementos se encuentran adscritos a la Dirección General de Agrupamientos y son: Policía Montada, Granaderos, Policía Femenil, Policía Turística, E.R.U.M. y Policía del Transporte.

La Policía Turística o Unidad de Corredores Turísticos, brindan protección al turismo nacional y extranjero, proporcionándoles información y guía. Muchos policías de esta unidad hablan otro idioma aparte del español. El primer corredor turístico "Reforma-Centro Histórico" abarca el Paseo de la Reforma y el área comprendida entre Río Ródano, Río Lerma, Insurgentes, Hamburgo y Lieja, así como la calle de Génova hasta Londres, en la Zona Rosa. Este programa se extenderá hacia otras zonas turísticas, como el Centro Histórico.

#### 1.1.5. Policía de turismo del Ecuador<sup>5</sup>

En Ecuador el 13 de setiembre del año 2005, se realizó el segundo curso de "Capacitación sobre Información y Capacitación Turística", dirigida a treinta alumnos de la Policía Turística, para mejorar su trabajo con los turistas; durante nueve semanas se le impartió conocimientos sobre historia del arte ecuatoriano, etnografía y folklore, geografía turística, arqueología y monumentos, legislación turística, técnica de guías, calidad en el servicio, relaciones humanas, mercadeo turístico y ecoturismo; la ministra de Turismo María Isabel Salvador, al inaugurar el segundo curso de capacitación, afirmó: "La cordialidad y seguridad al servicio de los viajeros, constituirán elementos esenciales para el trabajo que cumple la Policía Turística del Ecuador" y que el objetivo era que al término del curso los participantes puedan atender a turistas nacionales y extranjeros.

---

<sup>4</sup> [www.ssp.df.gob.mx](http://www.ssp.df.gob.mx)

<sup>5</sup> [www.vivecuador.com](http://www.vivecuador.com)

Durante la Semana Santa del 2005, del 20 de marzo con el Domingo de Ramos, al 27 con el denominado Domingo de Pascua o Resurrección, se movilizaron en el Ecuador, más de dos millones de personas; para tal efecto la Policía Nacional, Cruz Roja y Defensa Civil, coordinaron Operativos de Semana Santa, a fin de velar por la seguridad de los turistas y evitar los accidentes de tránsito. La Policía puso a disposición de la ciudadanía 19.385 efectivos, en el denominado “Operativo Vía Crucis”, que empezó el jueves a las 12h00 y finalizó el lunes 28 a las 06h00. En las calles hubieron 1.397 patrulleros, 1.432 motos, 21 ambulancias y dos helicópteros.

#### 1.1.6. Policía de turismo de España<sup>6</sup>

España está dividida políticamente en Comunidades Autónomas y cada una de ellas cuenta con su policía. La Comunidad Autónoma de Cataluña cuya capital es Barcelona tiene tres instituciones de policía: Cuerpo Nacional de Policía, Mossos d’ Esquadra y la Guardia Urbana; asumiendo cada una de ellas en forma rotativa la seguridad de los turistas que visitan Barcelona, en la denominada “Operación Turismo” con la colaboración de los otros cuerpos policíacos. El año 2005 la dirección de los servicios fue asumida por el Cuerpo Nacional de Policía (CNP), el presente año Mossos d’ Esquadra y el siguiente la Guardia Urbana y así sucesivamente.

Como ejemplo de los servicios de seguridad turísticos brindados en el año 2005, tenemos el dispositivo de seguridad realizado en el verano, comprendido entre el 01 junio y 30 setiembre 2005, bajo el mando del Cuerpo Nacional de Policía, que dispuso de 1525 efectivos: de los cuales 825 del CNP, 200 de los Mossos d’ Esquadra y 500 de la Guardia Urbana que a la vez se dedicaron al control del tránsito; para el operativo estival de turismo se dividió el territorio a patrullar en 50 puntos críticos, principalmente en Ciutat Vella, distrito que concentra dos de cada tres delitos contra los turistas, igualmente entre otros Plaza Catalunya, la

---

<sup>6</sup> [www.policia.es](http://www.policia.es)

Rambla, el Barri Gotic, el Born, el Port Vell, Montjuic, la Sagrada Familia, el Paseo de Gracia, el Parque Güell, la Villa Olímpica, las playas, las estaciones de metro del centro, la estación de Sants, el entorno de los principales museos, calles y plazas en las que se celebran festejos populares (Sant Joan y las fiestas mayores de Gracia y Sants).

La prevención es elemento clave de este dispositivo, ya que la mayor parte de los actos delictivos que sufren los turistas son hurtos de carteras y cámaras fotográficas, en los que los ladrones se aprovechan del descuido de las víctimas y si los turistas tuvieran la información necesaria no sería tan fácil que se produjeran, por estas razones la policía con los agentes sociales del sector turismo han acordado diversas medidas entre otras: entrega de trípticos con consejos de seguridad, información a los representantes de hoteles y restaurantes para que asesoren a los turistas, capacitación de recepcionistas para organizar la entrada y salida de vehículos.

## **1.2 Contexto Nacional**

Con relación a la Policía de Turismo del Perú, analizado el contexto internacional se puede realizar el siguiente benchmarking:

En el aspecto funcional, las policías de turismo tienen similares funciones respecto a la seguridad del turista y sus bienes, básicamente efectúan una labor preventiva realizando servicios de facilitación, información y asistencia turística, focalizan los puntos críticos o de mayor incidencia delictiva. Asimismo ejecutan operativos en lugares de gran afluencia y concentración de turistas en determinadas fechas (feriados largos, días festivos, semana santa, vacaciones, etc.), para el efecto se formulan los respectivos Planes de Operaciones en los que se contempla la participaciones de las otras Unidades Policiales, las que cumplen sus funciones específicas; haciendo participar las policías foráneas a la Cruz Roja y Defensa Civil.

En el aspecto educativo, los efectivos de la Policía de Turismo egresan de sus respectivas Escuelas de Formación, siendo posteriormente capacitados para prestar esta labor específica, recibiendo instrucción permanente de sus instituciones y en el caso de las policías extranjeras tienen el apoyo de las Direcciones de Turismo y de los Servicios Nacionales de Aprendizaje (Sectores Turismo y Educación). La DIRTURE tiene como un órgano de instrucción a la Escuela de Turismo y Ecología, encargada de capacitar al personal policial en su área funcional.

En el aspecto logístico y tecnológico, la dotación de estos recursos en nuestro país está a cargo de la Policía Nacional del Perú y en el extranjero de los Ministerios de Desarrollo Económico, de Comercio, Industria y Turismo; de las Alcaldías Municipales y de las Cámaras de Comercio y de Turismo, entre otras organizaciones, siendo efectiva la participación intersectorial.

Por las consideraciones expuestas es de suma trascendencia la implementación de un Plan Estratégico Multisectorial de Seguridad para optimizar la seguridad de los turistas en Lima y Callao, que posteriormente pueda ser irradiada a otros lugares turísticos del país, logrando la participación efectiva de los sectores comprometidos en la actividad turística.

## 2. ANTECEDENTES DE ESTUDIO DE LA SITUACIÓN DEL TURISMO Y LA SEGURIDAD

Lee, F., "La imagen del Perú"<sup>7</sup>.- El año 1993, el Perú afrontaba varias dificultades; Si bien es cierto que su economía comenzaba a reaccionar, la imagen proyectada no era la más adecuada para generar y despertar interés en los turistas e inversionistas extranjeros.

El solo resolver asuntos de pacificación y estabilidad política no tendría efecto significativo sobre la opinión pública mundial si paralela y organizadamente no se asumía una estrategia conducente a mostrar la nueva imagen del Perú a través de la calidad de los servicios turísticos y principalmente la otorgada por personal de turismo de la Policía Nacional. Hay que borrar de la mente de muchos ciudadanos del mundo, la imagen negativa que tienen del Perú mediante las acciones que efectúa la Policía de Turismo. La Policía de Turismo tiene la misión de proyectar la imagen del Perú ante el mundo mediante la calidad de sus servicios que presta.

Chacaltana, J., "El turismo en el Perú: perspectivas de crecimiento y generación de empleo"<sup>8</sup>.- El presente trabajo analiza el desempeño del sector turismo en el Perú en 1990-98, con especial atención en su creciente importancia para la creación de nuevos empleos y la generación de divisas. También presenta las perspectivas para el 2000-2010, sobre la base de tres escenarios futuros. La principal conclusión del trabajo es que con políticas que vayan complementando las iniciativas del sector privado -como por ejemplo la capacitación del personal- el sector turismo podrá constituirse en uno de los sectores de mayor contribución a la creación de empleos en el Perú.

Igualmente analiza la situación actual y las perspectivas de crecimiento y generación de empleo de la actividad turística en el Perú. Se ha mostrado que este sector es una actividad con enorme potencial de desarrollo, no solo por que se cuenta con importantes recursos aun no explotados totalmente, sino también por que a nivel mundial se esta viviendo un verdadero "boom" del turismo que el país debe aprovechar.

Por otro lado, otra restricción importante en el desarrollo de este sector es el elevado grado de desarticulación existente entre los diferentes componentes de la oferta turística. Dado que el grado de satisfacción del

---

<sup>7</sup> LEE, F, La imagen del Perú, Business Point, Lima-Perú, 1998: 45

<sup>8</sup> CHACALTANA, J, El turismo en el Perú: perspectivas de crecimiento y generación de empleo, OIT, Lima-Perú, 1999

turista depende del conjunto de componentes, incluidos aquellos proporcionados por los bienes públicos, esta externalidad podría tener efectos nocivos sobre el desarrollo a largo plazo del turismo en el país.

A nivel internacional el Perú ha recuperado su participación en el mercado mundial. No obstante, América Latina ha venido creciendo a tasas aún mayores que el Perú. Tomando en cuenta estas consideraciones, se propusieron alternativas de desarrollo y generación de empleo del sector en la próxima década. En el mejor de los casos, hacia el año 2010 se podría alcanzar la cifra de 2 millones y medio de turistas lo cual implicaría la generación de aproximadamente 1.3 millones de nuevos empleos en el sector, con un crecimiento anual del 13% durante los próximos 10 años. Sin embargo vale la pena recordar que no solo importa el nivel de empleo, sino también su calidad. Para ello es necesario generar la información para que los jóvenes vean esta actividad como una alternativa genuina para su desarrollo profesional y los incentivos adecuados para que las empresas del sector inviertan en la formación de su personal.

Belaúnde, E., "Turismo en Picada, Costos de la Mala Imagen"<sup>9</sup>.-, Se manifiesta que los costos de la mala Imagen del Perú en el exterior son muy altos ya que han repercutido negativamente en el Turismo que es la actividad que mayor divisas genera, pues los peores enemigos del turismo son la inestabilidad y la inseguridad y reconoce que hubiesen crecido las llegadas internacionales si la imagen internacional del país no se hubiera deteriorado tanto; la globalización informativa hace que las malas noticias sobre el Perú lleguen inmediatamente a nuestros potenciales visitantes; y considera que para cambiar nuestra imagen debemos primero transformar nuestra realidad y acercarnos a los patrones de convivencia democrática que son la norma internacional.

---

<sup>9</sup> BELAÚNDE, E, Turismo en Picada, Costos de la Mala Imagen, Etecé, lugar, 2000: 32

Roca S. y colaboradores, “Destino de Inversiones 2000 – 2002 ambiente, sectores, regiones, financiamiento y estrategias”<sup>10</sup>.- El autor señala que en el actual contexto de globalización de los mercados, internacionalización del capital y desarrollo de los medios de comunicación, el adecuado manejo de la imagen de marca del país se convierte en un medio eficaz de posicionamiento de los bienes y servicios nacionales en el competitivo mercado mundial. La obra contiene las diferentes variables que intervienen en la determinación del riesgo país, principal herramienta utilizada por los inversionistas para establecer que tan atractivo o riesgoso es un país como destino para proyectos de inversión y el turismo internacional. Señala que la imagen país, desde el punto de vista del ente receptor, es la representación mental que tiene un individuo o comunidad acerca de una determinada nación.

El autor efectúa un análisis extenso sobre aspectos importantes del turismo en el país, establece las tendencias mundiales, los aspectos normativos del sector, la dinámica de la demanda turística, la demanda turística internacional, el perfil de los turistas que visitan el Perú, la demanda turística nacional y la dinámica de la oferta turística como los principales circuitos turísticos que existen en el Perú especialmente en Lima Metropolitana; información que servirá para establecer el comportamiento del turista en nuestro país.

En el Manual “Perú como producto turístico internacional”<sup>11</sup>.- Se efectúa un diagnóstico de la demanda turística hacia el Perú, y de la oferta turística peruana así como de las tendencias internacionales, información necesaria e importante para diseñar eficientemente los Planes Estratégicos de Seguridad de la Policía de Turismo.

En el Manual se detalla las llegadas internacionales al país ¿Cómo son los turistas que visitan el Perú?; el perfil de los turistas según motivo de viaje

---

<sup>10</sup> ROCA S. Y COLABORADORES, Destino de Inversiones 2000 – 2002 ambiente, sectores, regiones, financiamiento y estrategias, ESAN, Lima-Perú, 2003

<sup>11</sup> PROMPERU, Manual Perú como Producto Turístico Internacional, Lima-Perú, 2003

¿Dónde van los turistas y qué hacen? Con relación al diagnóstico de la oferta turística peruana, detalla el producto peruano, que le vendemos al turista y como facilitamos la llegada al Perú, aeropuertos, conexiones nacionales, alojamientos, restaurantes, servicios de información al turista, guías turísticos, etc.; lo cual da una idea general de la demanda y la oferta turística en nuestro país.

Respecto a la seguridad de los turistas el Manual establece que ésta es un componente esencial de la oferta turística y que en un sentido más amplio, no sólo comprende acciones de prevención y represión de la delincuencia, sino la realización de acciones para que los servicios turísticos brindados a los turistas estén de acuerdo con lo que se ofrece.

Establece además que la Policía de Turismo mantiene una estrecha relación de colaboración y apoyo mutuo con el Servicio de Protección al Turista (SPT) organismo creado por PROMPERU e INDECOPI en 1994; siendo la Policía de Turismo la que atiende el mayor porcentaje de reclamos y denuncias por robo y hurtos en establecimientos de hospedaje y equipajes en líneas aéreas y empresas de transporte terrestre.

“Manual de importancia e impacto del turismo en el Perú”<sup>12</sup>.- Presenta una evaluación general de las ventajas y fortalezas del turismo, demuestra su importante impacto y aporte a la economía del país y explica porque es necesario y urgente comprender que el Turismo constituye una de las piedras angulares del desarrollo peruano, creando beneficios hacia las economías familiares de los peruanos, además de actuar como importante elemento de fortalecimiento de una identidad nacional sólida y atractiva.

El Manual ofrece información valiosa para comprender como el Turismo aporta al Producto Bruto Interno (PBI) del país, mediante el ofrecimiento al turista de alojamiento, agencias de viaje, restaurantes, souvenir, entre otros. Como incide en el ingreso de divisas y la balanza de pagos, como aporte a

---

<sup>12</sup> Manual del Turismo, PROMPERU, Lima-Perú 2003

los ingresos fiscales por el Impuesto General a las Ventas (IGV) y el Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) que gravan el consumo de bienes y servicios al turista y los impuestos directos, como el Impuesto a la Renta o el Impuesto Extraordinario de Solidaridad, que gravan las utilidades generadas por las empresas que satisfacen la demanda turística y las remuneraciones que éstas pagan a sus empleados.

Establece además el efecto del turismo sobre el empleo, dado que la demanda se dirige a actividades de uso intenso de mano de obra, principalmente en el sector servicios. Por otro lado el manual puntualiza como el turismo favorece a la descentralización del país, debido a que gran parte de los recursos y atractivos turísticos se encuentran distribuidos en todo lo ancho y largo del territorio peruano.

“Inversiones en el Sector Turismo”<sup>13</sup>.- Esta publicación detalla la importancia del turismo, actividad que creció significativamente durante la última década. En el 2003 se convirtió en la segunda actividad generadora de divisas más importante del país, superada tan solo por la minería y ubicada por encima de importantes sectores como la pesca.

Menciona las ventajas comparativas del Perú, para la inversión en los siguientes sectores: 1. La minería, con yacimientos de clase mundial. 2. La agricultura, que permite exportaciones en periodos de contra estación. 3. El Sector Pesquero y la acuicultura, que ofrecen una gran diversidad de recursos de aprovechamiento sostenible. 4. El Sector Forestal, que ofrece maderas de primera calidad y a precios competitivos a nivel internacional. 5. La producción textil y las confecciones, que se han especializado en tejidos de punto de gran calidad. 6. El turismo, con multiplicidad de atractivos arqueológicos, culturales y naturales, además de una creciente infraestructura hotelera y de servicios.

---

<sup>13</sup> Guía de Inversiones en el Sector Turismo, PROINVERSION, Lima-Perú 2005

El Sector Turismo asocia negocios relacionados, como los hoteles, restaurantes y otros tipos de servicios, lo cual contribuye a generar un impacto positivo sobre el resto de actividades económicas. Sin embargo, el potencial del sector aún es grande y por ello se requiere un análisis adecuado de sus características, de manera que sea posible diseñar políticas que permitan aprovechar al máximo las ventajas comparativas de los recursos del país.

La llegada de turistas ha presentado desde 1990 una tendencia creciente, debido sobre todo a la mayor tranquilidad económica y social y al fomento del gobierno a la actividad turística. Este incremento en el número de turistas ha originado un aumento del ingreso de divisas provenientes del Sector Turismo. Entre los lugares más visitados del país tenemos a la ciudad de Lima, dado que sirve como punto de enlace con otras ciudades y es el principal lugar para las llegadas y salidas internacionales. Quienes salen de vacaciones se inclinan por la visita a la ciudad del Cusco, principalmente a la ciudadela de Machu Picchu; otros destinos interesantes son Puno, Arequipa, Ica y Tacna.

Detalla entre otros aspectos relacionados con el turismo el gasto total *per cápita* de los turistas extranjeros, su gasto diario promedio, países emisores, principales circuitos turísticos (Callejón de Huaylas, Chinchaparacas--Ica-Nazca, Huancayo-Jauja-Tarma-Valle Chanchamayo, Arequipa-Colca-Puno-Cusco, Trujillo-Chiclayo-Cajamarca, Cusco-Manu y Nororiental Amazónico, establecimientos de hospedaje (1894), restaurantes (más de 40,000), agencias de viaje (2250).

Sostiene además que la actividad económica peruana mantiene una persistente tendencia al rápido crecimiento en los últimos años, destacando entre las más dinámicas de la región. El crecimiento para el 2003 fue de 4,1% y los resultados al 2004 indicaron que el PBI creció un 4,2%. El Perú lidera el grupo de los países de más baja inflación en Latinoamérica y, además, su tipo de cambio que fluctúa con libertad según las fuerzas del

mercado son también particularmente estables y se ha mantenido así especialmente en los últimos años.

Indica las principales instituciones del Sector Público: el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) que tiene como función dirigir la política general del sector y los mecanismos de facilitación turística. Comisión de Promoción del Perú (PROMPERU) promueve el producto turístico tanto a nivel nacional como internacional. Instituto Nacional de Cultura (INC) encargada de preservar y administrar el patrimonio cultural. En el sector privado: Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional. (AETAI), Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (AHORA) agrupa y representa los intereses de los hoteles y restaurantes.

En la Guía de Inversiones en el Sector Turismo, no se menciona a la Policía de Turismo, lo que denota la falta de apoyo y reconocimiento del gobierno y de los sectores conexos a la industria turística a la institución policial, que a pesar de todo realiza denodados esfuerzos para brindar seguridad a los turistas, contribuyendo de esta manera al desarrollo socio económico del país.

Asimismo tienen connotación para la presente investigación, las publicaciones de dos agrupaciones nacionales e internacionales, considerando en el contexto internacional al BARÓMETRO OMT DEL TURISMO MUNDIAL, publicación regular de la inteligencia de mercado y del departamento de la promoción del Departamento de Estudios de Mercado y Técnicas de Promoción de la OMT (UNWTO sus siglas en inglés); se prepara como servicio dirigido a los Miembros de la Organización, compuesta por 145 países (entre los que se encuentra el Perú), siete territorios y más de 300 Miembros Afiliados que representan a administraciones locales, asociaciones turísticas y empresas privadas. Se publica en inglés, francés y español, siendo su objetivo ampliar el contenido e ir mejorando gradualmente la cobertura de UNWTO.

El barómetro del turismo del mundo, es un nuevo servicio de la OMT con el fin de efectuar el seguimiento de la evolución a corto plazo del turismo para ofrecer al sector turístico información adecuada y puntual. Se publica tres veces al año (enero, junio y octubre). La primera edición fue publicada en junio del 2003 y la última es el Volumen 4, N° 2, Junio de 2006 que contiene cifras del 2005 en los siguientes aspectos: ingresos por turismo internacional que asciende a un total de 682,000 millones de dólares (EE. UU., ocupa el primer lugar con ingresos que ascienden a 81, 700 millones de dólares), principales destinos turísticos ubicándose Francia en primer lugar con 76 millones de turistas, resultados preliminares para los cuatro primeros meses de 2006 apuntan a unos 236 millones de llegadas de turistas internacionales en el mundo, es decir, 10 millones más que en el mismo período de 2005, lo que refleja el crecimiento sostenido de la demanda turística mundial iniciado en 2004.

Determina que el ritmo de crecimiento del turismo se ha moderado ligeramente, tal como se preveía en el número de enero del Barómetro OMT del Turismo Mundial, 2006 ha empezado bien, con un crecimiento del 4,5% en el número de llegadas de turistas internacionales a escala mundial durante el primer cuatrimestre. Mes por mes, el crecimiento estimado en enero y febrero es del 4% con respecto a los mismos meses del año anterior. En marzo, hubo un receso del 1%, debido a que en 2005 la Semana Santa fue en marzo y este año en abril, pero la fuerte demanda durante el período de Semana Santa de 2006 llevó en ese último mes a un aumento del 11%. Con relación a América del Sur, menciona que se ha incrementado el turismo en un 8%; habiendo diversos destinos, como Paraguay (+23%), Perú (+16% en marzo), Colombia (+15%) y Argentina (+12% en el primer trimestre) finalizado los primeros meses de 2006 con incrementos muy importantes.

Asimismo nos muestra a pesar del agitado entorno en que vivimos actualmente, las llegadas turísticas en los destinos de todo el mundo

aumentaron unos 120 millones entre 2001 (688 millones) y 2005 (808 millones), notándose que durante el año 2005 Sudamérica acumuló un 11,6% más que en el 2004, creciendo el Perú en un 13,1%.

En el ámbito nacional, el Decano de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad San Martín de Porres, Dr. Johan Leuridan Huys, al ver la necesidad de contar con un sistema informático, tanto cuantitativo como cualitativo que se adapte a los requerimientos no sólo de los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería, sino también a los profesionales en materia, así como a los potenciales inversionistas nacionales y extranjeros en dicho sector; decidió poner en marcha el proyecto Badatur Perú<sup>14</sup>; el cual se viene implementando con un equipo de profesionales y alumnos de la facultad. Como antecedentes debemos manifestar, que en el Perú y probablemente en muchos países con gran potencial y desarrollo turístico, no se cuenta con un sistema como el expuesto.

Sus objetivos son brindar información clara y precisa, en los campos económico, estadístico, financiero, que no solo estén relacionados con el turismo, sino a la economía del país. Así como en convertirse en una fuente de consulta obligatoria, para los educandos y todo aquel que esté interesado en involucrarse en el campo turístico y su información está agrupada en cuatro opciones: Banco de Datos Económicos, Banco de Datos Geográfico, Banco de Datos Turísticos (Inventario Turístico) y Publicaciones.

En la Escuela Superior de Policía (ESUPOL-PNP) y en el Instituto de Altos Estudios Policiales (INAEP-PNP), considerados como Centros de Perfeccionamiento y de Investigación respectivamente del Sistema Educativo Policial; se han realizado tesis sobre el tema materia de la presente investigación, mencionando las siguientes:

---

<sup>14</sup> Publicación de la Facultad Turismo y Hotelería USMP, Lima-Perú 2005.

Sandoval, J., "El turismo y el proyecto técnico de creación y funcionamiento de una Comisaría Especial de Turismo en ciudades de mayor afluencia turística"<sup>15</sup>.- Detalla que la Dirección de Turismo y Ecología (DIRTURE-PNP), cumple un papel preponderante en la seguridad de los turistas, adoptando las acciones preventivas necesarias para evitar que se presenten hechos delictuosos contra la vida y el patrimonio de los turistas, facilitarles la comunicación idiomática, entre otros aspectos; lo que debidamente ejecutado propenderá a elevar la imagen turística del Perú en el extranjero.

Concluye que el incremento cuantitativo de hechos delictuosos por una delincuencia organizada y la subsecuente inseguridad ciudadana dan lugar a la percepción de un país inseguro, violento y con problemas pendientes de resolver; retrayendo el deseo de desplazamiento de los turistas nacionales, así como la decisión de los turistas extranjeros de elegir como destino el Perú.

Cáceres, C., "Modernización de la Policía de Turismo"<sup>16</sup>.- Sostiene que el aspecto presupuestal y fuentes de financiamiento para el adecuado y eficaz funcionamiento de la Modernización de la Policía de Turismo, por tratarse de un proyecto multi-institucional, deberán provenir en mayor o menor grado, de las entidades participantes del turismo en el país, no descartándose la posibilidad de captar cooperación técnica y/o financiera de algún gobierno extranjero o entidad internacional. Recomienda para modernizar la DIRTURE PNP, las siguientes acciones:

\*Tener personal especializado en turismo en las partes de mayor afluencia turística.

\*Contar con un personal de operadores trilingües especializados en el área turística.

\*Contar con una línea telefónica abierta las 24 horas, con tres teléfonos con salto automático local y nacional sin cargos y que esté al frente de un oficial Licenciado en idiomas y técnico en turismo.

---

<sup>15</sup> Tesis Escuela Superior de Policía (ESUPOL), Lima-Perú 2000

<sup>16</sup> Tesis Instituto Altos Estudios Policiales (INAEP), Lima-Perú 2001

Candiotti, A., "Modernización organizacional de la DIRPOLTUR- PNP, para optimizar la prevención y el control de los delitos ecológicos y la seguridad de los turistas"<sup>17</sup>.- El Estudio esta orientado a modernizar la estructura orgánica de la Policía de Turismo, a partir de la determinación de problemas que enfrenta esta unidad para atender con eficiencia y eficacia la demanda de Servicios policiales que requiere la Seguridad de los Turistas que visitan el país.

El Trabajo concluye presentando propuestas para modernizar y repotenciar la Policía de Turismo, como la creación de la Unidad de Investigación y Desarrollo, la modernización de su estructura orgánica, capacitar al personal, entre otros.

Quintana, Y., "Calidad del servicio turístico policial en Lima Metropolitana y su relación con la imagen institucional de la Dirección de Policía de Turismo durante el año 2002"<sup>18</sup>.- La autora del estudio realiza un diagnóstico del servicio turístico policial, determinando que éste carece de orden administrativo-operativo, que se trasluce en el incremento de hechos delictuosos de las que son víctimas los turistas lo que crea un clima de inseguridad e insatisfacción. Problema provocado por las limitaciones que tiene el personal policial de turismo para brindar un servicio óptimo a los visitantes, hecho que afecta la imagen institucional.

El estudio establece además que existe una estrecha relación entre la calidad del servicio que se presta a los turistas que visitan el país y la imagen institucional, por lo que se recomienda la implementación de estrategias administrativas, se modernice el sistema de información y comunicaciones mediante la incorporación de equipos en tecnología moderna, se capacite al personal y que una Comisión Multisectorial diseñe un plan de Imagen Institucional de la Policía Nacional que incluya estrategias para brindar un servicio de excelencia al turista.

---

<sup>17</sup> Tesis INAEP-PNP, Lima-Perú 2001

<sup>18</sup> Tesis ESUPOL-PNP, Lima Perú 2003

Asimismo en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, se tiene la tesis de Negrete, J., “Seguridad Turística”<sup>19</sup>, en la que puntualiza que la seguridad es un componente fundamental del producto turístico y en consecuencia de la actividad turística.

Conceptualiza a la seguridad turística, como 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.

Considera que la organización de la seguridad en turismo requiere coordinación con: Otros organismos y departamentos gubernamentales nacionales interesados en el sector. Las colectividades de los destinos turísticos. Los representantes de los prestadores de servicios turísticos y los medios de comunicación. Sugiriendo crear un consejo intersectorial con representantes del gobierno y de la industria, dado que el sector privado puede, y debe, realizar muchas actividades.

Igualmente señala que un Plan Nacional de Seguridad de Turismo es resultado lógico de la evolución de la política nacional elaborada en esta materia, y deberá abordar entre otras las siguientes áreas: Definición de riesgo turístico potencial según tipos de viaje, localizaciones y sectores turísticos 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. Información para la actividad turística internacional sobre cuestiones de seguridad. Estudio de los aspectos de la seguridad en la concesión de licencias para alojamientos, restaurantes, empresas de taxis y guías de turismo. Promoción, acopio y difusión de estadísticas de investigación fiables sobre delitos contra los viajeros.

---

<sup>19</sup> Tesis Maestría Marketing Turístico Hotelero USMP, Lima-Perú 2002.

La ejecución de un plan de seguridad puede consolidarse con el establecimiento de una base de datos de programas piloto, prácticas útiles y datos fiables sobre delitos cometidos contra los turistas. Contar con casos precisos, neutrales y fiables es un requisito básico para que las autoridades turísticas respondan mejor a los problemas de seguridad. La creación de bases de datos y centros nacionales de intercambio de información sobre cuestiones de seguridad en turismo sería de gran ayuda para los que se inician en turismo, contribuiría a perfeccionar la política nacional y facilitaría la elaboración de estadísticas precisas sobre los riesgos de delito contra los visitantes

Concuerda con la OMT, que los Planes de Seguridad Turística contengan el estudio del entorno Humano e Institucional exterior al sector del Turismo, estudiar también el sector Turismo en si y los sectores comerciales conexos; estudiar al viajero individual (riesgo personal) y por último tener en cuenta los riesgos físicos o ambientales (naturales, climatológicos y epidemiológicos).

Afirma para que un destino turístico pueda ofrecer un producto de calidad, es condición imprescindible que se adopten ciertos principios fundamentales de seguridad, sino los flujos turísticos se abstraen. Y a este fin deben concurrir todos los esfuerzos de los responsables del turismo en todos los niveles, tanto de los organismos públicos como privados; debido a que el movimiento migratorio mundial continúa incrementándose considerablemente, saturando muchas veces y en otras sobrepasando la capacidad instalada de los destinos convencionales, obligando a los planificadores a señalar y abrir nuevos destinos en regiones sensibles a la calidad del servicio y la seguridad a fin de que compitan con los destinos tradicionales.

Por ello con el fin de brindar una imagen positiva del producto Turístico es necesario efectuar planes de seguridad y protección Turística.; por consiguiente la Seguridad Turística es una situación que permite que los visitantes puedan consumir el producto turístico en el lugar del destino sin

ninguna dificultad y que al retornar a su lugar de origen lleve una imagen positiva del producto consumido y a la vez promueva en forma directa el producto ofrecido por la satisfacción que tiene el turista de los servicios prestados en el destino elegido, de acuerdo a la concepción moderna de la difusión del turismo conocida como “boca a boca” (face to face).

## CAPÍTULO SEGUNDO

### MARCO TEÓRICO

#### 1. BASES TEÓRICAS

##### 1.1. Sobre la seguridad turística

La institución “Fundación Turismo Para Todos”, define la seguridad turística<sup>20</sup>, *“como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras y que las principales necesidades del visitante conscientes e inconscientes en la elección de un destino turístico son la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad”*; asimismo, detalla la importancia que tiene la seguridad en el turismo y la falta de información sistemática de la misma; entonces, propone instrumentar un sistema de comunicación integral, denominada Sistema Virtual Informativo Nacional de Seguridad Turística, orientado a temas relacionados a la seguridad turística, cuyo objetivo primordial debe ser la capacitación de las fuerzas de seguridad turística a fin que el mismo les permita mejorar la calidad de servicios relacionados a la actividad turística, en base a las siguientes acciones:

\*Informar a las fuerzas de seguridad sobre las variables de valoración sobre seguridad turística a partir de las necesidades actuales de la demanda.

\*Dar a conocer a los prestadores de servicios de la actividad turística y a la comunidad las distintas variables relacionadas a la seguridad turística, estableciendo las pautas de valoración de la demanda a partir de la seguridad.

\*Informar a los organismos oficiales y a los prestadores de servicios de la actividad turística las distintas problemáticas sobre seguridad que se presentan en un destino.

---

<sup>20</sup> FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS, Definición de Seguridad Turística, Conferencia, Nueva York, 23 de agosto 2002

\*Articular una nueva relación entre las Fuerzas de Seguridad y el visitante (turista y/o excursionista) / prestador de servicios / comunidad residente en un destino turístico.

\*Capacitar a las fuerzas de seguridad turística para incorporarse a la actividad como informador y promotor turístico.

\*Integrar al prestador de servicios para la prevención del delito.

\*Definir pautas de calidad en seguridad turística a partir de las necesidades actuales del mercado turístico.

La Organización Mundial del Turismo<sup>21</sup>, define a la seguridad turística, como: *“la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”*. Debido a la importancia que tiene la seguridad en el turismo y la falta de información sistemática de las distintas variables relacionadas a la misma, hacen necesaria la capacitación de las fuerzas de seguridad turística a fin de mejorar la calidad de servicios relacionados a la actividad turística.

La OMT contempla la seguridad en cuatro frentes:

Primero: Entorno Humano e Institucional exterior al sector del turismo, comprendiendo los siguientes aspectos:

- Delincuencia común (robos, atracos, agresiones, estafas etc.)
- Violencia indiscriminada (Violación y acoso)
- Terrorismo (Ataques contra Instituciones, intereses vitales del Estado y/o personas)
- Guerras, conflictos sociales y disturbios políticos y religiosos.
- Carencia de protección pública e Institucional y de los servicios correspondientes.

Segundo: El Sector del Turismo y los sectores conexos, comprendiendo los siguientes aspectos:

---

<sup>21</sup> Organización Mundial del Turismo: Seguridad Turística

- Fallos en sistemas de seguridad en establecimientos turísticos (incendios, errores de construcción, falta de protección sísmica)
- Incumplimiento de normas sanitarias y falta de respeto a la sensibilidad del medio ambiente.
- Ausencia de protección contra actos ilícitos y delincuencia en las instalaciones turísticas.
- Fraude en trato comercial.
- Huelgas de personal.

Tercero: El Viajero Individual (riesgos personales)

- Excesos y prácticas peligrosas de los turistas en actividades deportivas y recreativas.
- Exceso en consumo de comidas y bebidas típicas del lugar.
- Afecciones anteriores de los turistas que pueden agravarse en el viaje.
- Comportamiento impropio de los visitantes con respecto a usos y costumbres de la población local.
- Actividades delictivas (burrier)
- Visita a zonas peligrosas.
- Pérdida o descuido de efectos personales, documentos, dinero etc.

Cuarto: Riesgo físico o ambientales (naturales, climatológicos y epidemiológicos) que comprende:

- Falta de información de las características naturales del destino y sus efectos en especial de flora y fauna.
- No se toman precauciones médicas previas (vacunas, profilaxis).
- No observan las precauciones necesarias en sus hábitos fisiológicos.
- Están expuestos a situaciones de emergencia (catástrofes naturales, epidemias) derivados del entorno físico.

Peter E. Tarlow, Presidente de Tourism and More T&M, menciona que la comunidad internacional reconoce que, aquellas partes de la industria turística que enfatizan la seguridad sobrevivirán, aquellos lugares que proporcionan buena seguridad combinada con un buen servicio a clientes florecerán, mientras que aquellas partes de la industria turística que se

aferren al viejo modo de pensar se irán perdiendo; recomendando: tratar los asuntos de seguridad en la manera más profesional posible, desarrollar coaliciones de seguridad con todos los componentes de la comunidad. Asegurando que la Policía de Turismo de cada país esté plenamente capacitada en el área de turismo. Por otro lado urge elaborar un plan integral de seguridad que tenga en cuenta su labor en todas las áreas como la de mantener extrema seguridad en líneas aéreas y aeropuertos<sup>22</sup>.

Concluye mencionando que todo el personal de la policía debe estar consciente de lo que significa seguridad para el turista y que la mayoría de los policías no han sido capacitados en esa área para lograr un servicio de calidad.

Abraham Maslow en su teoría de la jerarquía de necesidades planteó que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de 5 necesidades en el siguiente orden: necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima, de autorrealización. Siendo la necesidad de seguridad la más significativa en cuanto se refiere a la seguridad integral del turista.

Jaime Montesinos Carvajal en su obra "Turismo en el Perú y Seguridad Turística", entre otros aspectos puntualiza que no obstante el desarrollo del sector turismo, no alcanza una tasa de crecimiento más alta, encontrándose el Perú entre los países que constituyen un ejemplo clásico de como un país dotado de todos los elementos necesarios para ser un auténtico paraíso turístico, no pudo alcanzar esa condición debido a la inseguridad ciudadana que sufrió durante algunos años.

Detalla que promover masivamente un país descuidando su seguridad interna e ignorando esta necesidad, podría caer dentro del campo de la irresponsabilidad y esto traería consecuencias negativas al turismo receptivo.

---

<sup>22</sup> Conferencia sobre Terrorismo Internacional y Antecedentes Internacionales del 15SET2001

El Perú en la década de los 80 se encontraba sumido en una crisis de violencia generalizada a consecuencias de las acciones terroristas, ocasionando que los índices de riesgo-país fueran elevados lo que impedía el desarrollo socio-económico del país, la abstención de inversiones y la poca afluencia de turistas, debido a la inseguridad existente; situación revertida en la actualidad por lo que vemos que el turismo receptivo se ha incrementado significativamente con un desarrollo sustentable y sostenido.

## 1.2. Seguridad de la actividad turística policial

Es un servicio brindado por la PNP a través de la Dirección de Policía de Turismo y Ecología, para otorgar seguridad, tranquilidad y protección a los turistas nacionales y extranjeros en el territorio nacional, para atender sus solicitudes de información y orientación turística y para recibir y procesar sus quejas y denuncias respecto de los servicios de la actividad turística y ante la actividad delictiva<sup>23</sup>. La seguridad turística brindada por la DIRTURE, como una función específica se encuentran enmarcadas en la Constitución Política del Perú de 1993(Arts. 166 y 168), en la Ley 27238: “Ley de la Policía Nacional” del 14DIC99 y su Reglamento Decreto Supremo N° 008-2000-IN del 05OCT00; documentos en los que se menciona entre otros aspectos la finalidad fundamental de la PNP, sus funciones, estructura orgánica; delimitándose como función específica de protección y seguridad al turista y sus bienes a la Policía de Turismo.

La Policía de Turismo como órgano ejecutivo especializado de la Policía Nacional del Perú, tiene carácter sistémico, técnico-normativo, en asuntos de su competencia; que tiene como misión principal garantizar la seguridad de los turistas que visitan al país; sin embargo sus recursos humanos, materiales, económicos y tecnológicos son insuficientes. Asimismo la falta de una política orientada a potenciar a la Policía de Turismo la cual fue creada y misionada para prevenir, investigar y denunciar los delitos y faltas que se cometan en agravio de los turistas, es decir para brindar seguridad a

---

<sup>23</sup> Manual de Organización y Funciones de la DIRTURE, Lima-Perú 2006

los turistas, refleja que a pesar de los esfuerzos la acción de la Policía de Turismo no es eficaz por la falta de apoyo integral.

La Policía de Turismo es creada en el año de 1974 y como Dirección el 19 de junio del 2000, como un órgano de carácter sistémico, técnico-normativo y ejecutivo encargado de ejercer las atribuciones y facultades de la Policía Nacional del Perú en su campo especializado.

Como instrumentos técnico normativos tiene los Manuales de Procedimientos Operativos (MAPRO) y de Organización y Funciones (MOF) DIRTURE-PNP 2006; el MAPRO establece las normas y procedimientos operativos para el cumplimiento de sus funciones; el MOF contiene la misión, funciones, estructura orgánica entre otros aspectos.

La DIRTURE, tiene como misión planear, organizar, dirigir, ejecutar, coordinar, controlar y supervisar las actividades policiales a nivel nacional relacionadas con el turismo y la ecología, así como las de investigar y denunciar los Delitos y Faltas que se cometan en agravio de los turistas y del medio ambiente. Previene accidentes en la práctica de deportes de aventura, ayudando en el rescate y evacuación de los accidentados en dichos lugares, garantiza la seguridad y protección de los turistas y sus bienes, así como el patrimonio histórico-cultural, natural, turístico e ecológico nacional.

Tiene como funciones generales:

- Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las funciones y actividades que desarrollen las Unidades y Sectores de la DIRTURE a nivel nacional.
- Adoptar las medidas operativas, administrativas y de instrucción especializada en su condición de Organo Rector en los aspectos Técnico-Normativo-Ejecutivos y de Apoyo Logístico de la Dirección Nacional de Policía de Turismo y Ecología a nivel nacional.

- Controlar que se brinde seguridad y garantice el efectivo cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas vigentes, relativas al orden, seguridad, y buen uso del Patrimonio histórico-cultural, monumental, natural, turístico y ecológico nacional.
- Garantizar y velar por la Seguridad Personal y el patrimonio de los turistas, así como de la Planta Turística existente, manteniendo y restableciendo el Orden Público y el Orden Interno.
- Prestar ayuda y protección a las personas nacionales y extranjeras, proporcionando información turística adecuada y oportuna.
- Salvar, rescatar y auxiliar a las personas en peligro, protegerá la vida y garantizará el libre ejercicio de los derechos de las personas.
- Orientar a los turistas respecto a la correcta utilización de los servicios y bienes turísticos, velando por el cumplimiento de las disposiciones relativas a la protección y conservación del Patrimonio Cultural, monumental, histórico, natural y turístico nacional.
- Prestar apoyo y cooperar con los Organismos de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio, Turismo e Integración, gobiernos locales, autoridades políticas y entidades del Sector Turismo, en el cumplimiento de sus fines de acuerdo a ley.
- Prevenir e Investigar los delitos que se cometen en contra de los turistas y su denuncia ante las autoridades competentes.
- Participar en los Sistemas de Defensa Nacional y Defensa Civil en su jurisdicción, de acuerdo a ley.
- Proteger Areas geográficas de Conservación donde se ubican: Santuarios Históricos, Parques, Reservas Naturales, el Patrimonio

Histórico-monumental, recursos naturales, turístico, ecológico nacional y otros que la superioridad disponga.

- Centralizar la información estadística a nivel nacional, referente a hechos que atenten en contra de los turistas y los recursos turísticos, para una correcta toma de decisiones.
- Ejercer la Función Técnico-Normativa a nivel nacional, en cumplimiento a su misión.
- Participar en el desarrollo Socio-Económico del Sector Turismo.

La DIRTURE-PNP, para cumplir sus funciones tiene tres (03) Comisarías Especiales de Turismo (CET), denominadas CET LIMA NORTE, CET LIMA SUR y la Comisaría Especial de Turismo-Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (CET-AIJCH). Las Comisarías Especiales de Turismo, tienen por misión, planear, organizar, dirigir, controlar y supervisar las operaciones policiales de prevención e investigación de la comisión de infracciones administrativas, faltas y delitos como resultado de las actividades del turismo en su jurisdicción, brindando apoyo, orientación, seguridad y protección a los turistas y sus bienes, así como al Patrimonio Histórico y Turístico.

### 1.3. Rol del estado en el desarrollo del turismo

El Estado cumple un rol muy importante para el desarrollo y promoción del turismo, conforme se aprecia en la Introducción del presente trabajo. Joseph Valley, plantea la orientación eficaz del estado a una función de facilitar y fortalecer la acción ciudadana; en base a: (1) dictar un marco normativo claro y predecible que dé reglas claras a los inversionistas y seguridad a los turistas respecto de la tutela de sus derechos; (2) crear los mecanismos para que ese marco legal se cumpla; (3) asegurar que ciertos bienes necesarios para el desarrollo del turismo, que no van a ser

suministrados fácilmente por el sector privado al ser afectados por lo que denominamos "externalidades", se produzcan, tales como infraestructura básica, "seguridad", información, entre otros; (4) existencia de las denominadas economías de redes; (5) velar por la preservación o tutela de ciertas convicciones y valores culturales vinculados a la actividad turística (y (6) brindar seguridad para la integridad física de los turistas y seguridad para sus pertenencias.

Asimismo sostiene que al igual que en el caso de la información, el eficiente funcionamiento del mercado turístico requiere diversos bienes, donde no existen los incentivos de mercado eficaces para que los productores privados asuman plenamente esa función. Ello ocurre, por ejemplo, con la conservación de ciertos atractivos turísticos (reservas naturales, paisajes, restos arqueológicos, folklore, etc.), la construcción de infraestructura básica (carreteras, puentes, etc.) y la seguridad, entre otros y cuyo suministro implica claramente una responsabilidad estatal. La falta de suministro de estos bienes, refleja mayores costos para los operadores, en limitaciones de acceso a ciertos servicios o atracciones o en que los turistas no disfrutan de su viaje con seguridad al nivel óptimo de satisfacción.

Plantea para solucionar la escasa provisión de bienes públicos diferentes opciones no excluyentes entre sí, con intervención eficiente del Estado a través de la Policía Nacional en la Seguridad de los Turistas y ante una necesidad no satisfecha adecuadamente, puedan las agencias de seguridad privada brindar seguridad personalizada a los turistas que visitan el país.

#### 1.4. Importancia de la seguridad del turismo en la imagen y riesgo país<sup>24</sup>

En el actual contexto de globalización de los mercados, internalización del capital y desarrollo de los medios de comunicación, el adecuado manejo de la imagen de "marca del país" se convierte en un medio eficaz de

---

<sup>24</sup> Valley Joseph, "La imagen de marca de los países", Madrid, Mc Graw Hill 1992, Pág.55-70

posicionamiento de los bienes y servicios nacionales en el competitivo mercado mundial. La imagen de un país desde el punto de vista del ente receptor, es la representación mental que tiene un individuo o comunidad acerca de una determinada nación. Esta imagen o imagen de marca país (IMP) se forma de la misma manera como se genera la marca de cualquier producto, es decir, como el resultado de una serie de impresiones que el consumidor recibe y procesa acerca de un determinado producto o servicio. Una IMP favorable o buena se constituye en un capital inmaterial o un bien intangible que revaloriza todos los productos del país, de modo que se convierte en si mismo en una referencia de garantía, calidad, seguridad y confianza, e identifica y diferencia a los bienes y servicios propios de los del resto de países

Así, se pueden mencionar tres elementos fundamentales que influyen en la determinación de la IMP y sobre los cuales los países pueden actuar; (a) el comportamiento de los ciudadanos, (b) la percepción del lugar de origen de los productos y (c) el riesgo país.

El comportamiento de los ciudadanos influye en la formación de la IMP. tanto en lo que se refiere al trato que se brinda al turista extranjero dentro del país como a la manera de actuar de los ciudadanos que emigran al exterior, ya sea por trabajo, estudio o por turismo. Sin embargo quizás uno de los aspectos decisivos sea el comportamiento que deben guardar los empresarios y negociadores del país en el exterior, en donde es necesario mostrar cualidades como el respeto a la palabra empeñada y a los contratos, los buenos modales, la puntualidad, la seriedad, la capacidad de trabajo, la cultura, etc.

Otro elemento que favorece a la buena imagen del país<sup>25</sup> es la calidad de los bienes y servicios producidos, la cual crea una buena reputación para la empresa y para la nación en general. Así un producto o servicio estandarizado, de calidad, producido y abastecido justo a tiempo, con

---

<sup>25</sup> Arellano Rolando. "Riesgos de Inversión" América Económica Edic. 1995. Pág. 19-24

apoyo y servicio postventa adecuado, crea una imagen favorable del país de origen del producto, lo que a la larga revaloriza los productos que llevan la etiqueta "made in.....". Esta revalorización del producto se traduce en mejores precios, por eso es común observar que dos bienes idénticos, elaborados en países distintos, reciben de un mismo consumidor grados de aceptación diferentes. En los últimos años, la imagen del Perú a nivel mundial ha mejorado notoriamente conforme se ha avanzado en la estabilidad económica, política y social, y se ha difundido internacionalmente los atractivos que posee no sólo en lo que se refiere a los recursos turísticos, sino también a sus potencialidades en el campo de los negocios. Sin embargo, en la medida que la IMP es, en esencia, un concepto subjetivo y fuertemente supeditado a ideas y prejuicios previamente establecidos, éstos tienden a cambiar lentamente y rehacerla toma un tiempo prudencial.

La imagen de marca país<sup>26</sup> viene siendo revitalizada sobre la base de dos ejes centrales: el turismo, con sus diversos variantes del turismo cultural, histórico y ecológico y la inversión directa extranjera a través del proceso de privatización y diversas formas de inversión compartida (joint venture). En el aspecto turístico, se ha trabajado a nivel publicitario, internacionalmente promoviendo los atractivos que ofrece el país e internamente se ha reforzado la identificación de la población con su propio legado histórico, revalorizando la gran variedad y riqueza cultural que poseen las diversas regiones del país. Adicionalmente, la mayor inversión privada en infraestructura turística y la progresiva recuperación de patrimonio histórico de Lima y otras ciudades del interior, mejoran la oferta turística del Perú.

Estas significativas mejoras en el sector le han valido al Perú la designación de "mejor país turístico", en la novena edición de los premios The Observer Travel Awards; por ser el destino turístico más atractivo y de mayor proyección, obteniendo el 95% de los 20 mil votos emitidos, votación más alta en la historia de estos premios.

---

<sup>26</sup> Roca S. y Colaboradores. "Imagen País y Riesgo País". Edic. ESAN. 2001.

Según BADATUR, en general, los resultados obtenidos en ambos campos son sumamente alentadores, ya que el flujo turístico ha ascendido de cerca de 272 mil turistas en 1993 a 1, 296,010 en el año 2005, mientras que el stock de inversión directa extranjera creció de 3,384 millones de dólares a 17,247 en el mismo lapso.

Asimismo es importante señalar que los sucesos de violencia política y social, que se transmiten diariamente a nivel mundial tienen un gran impacto sobre el flujo turístico, reflejándose en la disminución del número de arribos al país, observamos el bloqueo y toma de carreteras, así como de la línea férrea a Machu Picchu nuestro producto turístico emblemático, retención indebida de turistas y atentados contra su seguridad e integridad físicas como el cometido contra una ciudadana inglesa entre otros confirman que la falta de seguridad influye en la imagen riesgo país.

De acuerdo con la clasificación de riesgo país de Moodys Investors Services, el Perú se encuentra en la categoría "B2", con lo cual se sitúa, junto a Argentina, Brasil, Uruguay y Venezuela; en el grupo de países calificados por debajo de la categoría de inversión en la que se encuentra México. Es decir, sus bonos y títulos en divisas (moneda extranjera) son considerados inversión especulativa, debido a que no pueda cumplir fidedignamente con los compromisos de pagos, tanto con el principal y los intereses. Además incluye una estimación de la pérdida que se obtendría en caso de ocurrir una moratoria de pagos.

Desde una perspectiva de competitividad<sup>27</sup> el Perú en el año 2005, está clasificado en el puesto 68 dentro de las perspectivas económicas del mundo (117 países), según el informe del Foro Económico Mundial de los países latinoamericanos Chile es el mejor colocado en el puesto 23, seguido de Uruguay en el lugar 54, México en el 55, El Salvador en el 56, Colombia en el 57, Brasil en el 65. Argentina ocupa el puesto 72, Venezuela 89, Bolivia el 101, Ecuador el 103 y Paraguay el 113.

---

<sup>27</sup> Informe Global de Competitividad 2005-2006 de Foro Económico Mundial

Comparando con el ranking del año 2004, se concluye que los únicos países de la región que han mejorado su posición relativa son Colombia que estaba colocado en el puesto 64 y Argentina en el 74; asimismo Uruguay se mantiene estable en el 54, en cambio, el Perú (67) y los otros países mencionados han descendido en esta calificación mundial de competitividad: Chile (22), México (48), El Salvador (53), Brasil (57), Venezuela (85), Ecuador (90), Bolivia (98) y Paraguay (100).

La Organización Mundial del Turismo (OMT), máximo ente de promoción y desarrollo del turismo a escala mundial<sup>28</sup> prevé que dentro de veinte años el número de llegadas internacionales se elevará a 1,561 millones. Ello supone una tasa de crecimiento promedio anual ligeramente superior al 4% para ese periodo y el gasto de los turistas internacionales en el ámbito mundial se incrementaría a una tasa aproximada de 6.5%. Para el 2010, cuando habría alrededor de 1,000 millones de llegadas internacionales, el incremento en términos absolutos ascendería a 40 millones por año y en el 2015 habría aumentado a 50 millones en las llegadas internacionales, siempre al ritmo estimado de 4%. La OMT proyecta además, que el interés por viajes seguiría creciendo y abarcará grupos cada vez más amplios de la población mundial, por lo que no duda en calificar al turismo como “una industria que, en realidad, está todavía en ciernes”.

Esto plantea un reto especial, dado que se trata de la suma total de arribos al país, los que obedecen a muy diversos motivos. Supone una inversión y esfuerzo de promoción internos y sin embargo, son resultados factibles, tomando en cuenta que la actividad turística se encuentra en proceso de expansión a nivel mundial y que el Perú, que cuenta con diversos recursos turísticos, posee aún un enorme potencial de crecimiento. Una mejora sustancial de los servicios turísticos y las diversas facilidades que se le puede ofrecer a los visitantes, especialmente en el tema general de la conectividad, harían posible alcanzar la ambiciosa meta propuesta.

---

<sup>28</sup> OMT. Turismo: Panorama 2020. First Edition 2000 Madrid España

Igualmente es de suma importancia mencionar la información de BADATUR PERU, que considera datos de relevancia para el turismo y desarrollo del país de 1988 al 2005; así como proyecciones del turismo esperado de los años 2005 al 2009; para tal efecto utiliza datos y cifras estadísticas de PROMPERU, DIGEMIN, BCR, MINCETUR, INEI, PROINVERSION y otras fuentes.

Consigna que el año 2005, Estados Unidos ocupa el primer lugar como mercado emisor de turistas al Perú con 305,882 visitantes, cifra que representa el 23,9% de arribos internacionales. Le siguen, Chile con 217,927 (16,8%), Bolivia con 95,177 (7,3%), Ecuador con 84,974 (6,6%), Argentina con 72,700 (5,6%), Reino Unido con 65,494 (5%), España con 62,460 (4,8%), Francia con 58,596 (4,5%), Brasil con 50,598 (3,9%) y Alemania con 48,940 (3,8%).

Señala como principal motivo de viaje al Perú por vacaciones, recreación u ocio (61%), el segundo motivo de visita a nuestro país fue por negocios (19%); de otro lado, se puede decir que los viajes para visitar a familiares o amigos tuvieron una participación de 10%. Esta tendencia puede observarse también entre los turistas nacionales, dado que el 40% realiza su viaje por vacaciones, recreación u ocio, un 46% para visitar a familiares y amigos, un 5% por negocios y un 10% por motivos de salud, religiosos y otros.

Detalla que la ciudad de Lima, viene a ser el destino más visitado en el Perú (92%) porque es el principal punto de ingreso y salida del país. La mayoría de los viajes de negocios y de convenciones tienen como único destino a la ciudad capital. Si bien los vacacionistas también visitan la ciudad de Lima, la mayoría de ellos tiene como principal destino las ciudades de Cusco (52%) y Machu Picchu (47%), para luego visitar otros destinos: Puno (35%), Arequipa (28%), Ica (19%) y Tacna (12%), Ancash (8%), La Libertad (7%) y Madre de Dios (5%). El vacacionista nacional visita en mayor proporción la ciudad de Ica (10%), siguiendo Arequipa y Huaraz, cada una con 7%.

### 1.5. Los Planes Estratégicos Multisectoriales como instrumentos optimizadores de la seguridad de los turistas

De acuerdo a Haroldd Koonts y Heinz Weihrich, El Plan Estratégico permite determinar la dirección que deben seguir los organismos comprometidos para lograr sus objetivos de corto y mediano plazo. En el presente caso están relacionados a los lineamientos estratégicos o caminos a seguir para mejorar los niveles de seguridad de los turistas que visitan los principales lugares turísticos de Lima Metropolitana.

El análisis estratégico, está conformado por la formulación de la visión, la misión, el diagnóstico y la determinación de los objetivos estratégicos. El análisis de la situación de los organismos encargados de prestar seguridad a los turistas que visitan el país, respecto al entorno en que se sitúan y el análisis de sus características internas. El diagnóstico debe comprender una mirada a la situación actual y a la evolución que han tenido en los últimos años.

Esto nos permitirá determinar la situación encontrada, acciones emprendidas, resultados esperados, resultados obtenidos; pudiéndose elaborar una Matriz de Diagnóstico que considere: el análisis del entorno general y específico. El entorno general incluirá el análisis de los factores: económico, geográfico, demográfico, político, legal, social, cultural, tecnológico y cualquier otro factor considerado pertinente.

### 1.6. El Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social<sup>29</sup>

El Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) es un organismo permanente y con identidad propia que forma parte de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL. Naciones Unidas). Creado en 1962, su misión es apoyar a los

---

<sup>29</sup>[www.eclac.cl/ilpes](http://www.eclac.cl/ilpes)

gobiernos de la región en el campo de la gestión pública, mediante actividades de investigación, asesoría y, en particular capacitación. Además, el Instituto actúa desde fines del 2002 como órgano central de capacitación de la CEPAL contribuye a la difusión de sus trabajos, esencialmente aquellos de carácter institucional. El perfil sustantivo del ILPES se centra en la gestión pública y se le reconocen tres prioridades. La primera es contribuir a la construcción de visiones estratégicas para fortalecer la institucionalidad de la planificación como instrumento de gobierno, basadas en experiencias de concertación de políticas de desarrollo y en esquemas de cooperación público-privada, y que pueden desembocar o no en planes formales de desarrollo. La segunda prioridad es la programación y evaluación de las actividades del sector público, incluyendo las reglas macro-fiscales, programación plurianual, gestión y bancos de proyectos de inversión pública y cooperación internacional; y seguimiento y evaluación de la gestión pública. La tercera prioridad son los procesos de descentralización (fiscal) y el planeamiento y gestión del desarrollo local y regional (competitividad territorial).

ILPES, está conformado por 40 países miembros, en su totalidad los de América Central, el Caribe, América del Sur y España, ha impartido distintos cursos de los que ya han egresado más de 15.000 participantes. Asimismo, se han desarrollado actividades de cooperación técnica cubriendo prácticamente a todos los países de la Región, plasmado en la publicación de más de 60 libros, muchos de ellos con decenas de ediciones, y cerca de un millar de artículos y documentos de trabajo de amplia divulgación.

## 2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

### 2.1 Generales

Accesibilidad del precio: Elemento del marketing captador de clientes, cuando el precio naturalmente es acorde con el producto o servicio prestado.

Acciones estratégicas: Denominadas estrategias, son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos. Son el cómo lograr y hacer realidad cada objetivo y cada proyecto estratégico. Permiten concretar y ejecutar

Análisis FODA: Es una técnica que permite analizar los cambios del entorno y del medio externo en términos de Amenazas y Oportunidades, así como del medio interno en términos de Fortalezas y Debilidades.

Diagnóstico de los organismos de seguridad turística: Es el análisis de la situación de los organismos encargados de prestar seguridad a los turistas que visiten el país, respecto al entorno en que se sitúan y el análisis de sus características internas. El diagnóstico debe comprender una mirada a la situación actual y a la evolución que han tenido en los últimos años.

Lineamientos estratégicos: Son las tareas que deben realizar cada unidad o área para concretar las estrategias en un plan operativo que permita su monitoría, seguimiento y evaluación. Se les conoce también como Planes de Acción.

Misión: Equivale a creencias explícitamente la razón de la existencia de la organización debe reflejar lo que es, haciendo alusión directa a la función general y específica que cumple como instancia de gestión pública.

Objetivos estratégicos generales: Los objetivos son los propósitos o fines esenciales que una entidad pretende alcanzar para lograr la misión que se ha propuesto en el marco de su estrategia. En las organizaciones encargadas de la seguridad de los turistas (Policía de Turismo y Serenazgo)

un Objetivo Estratégico General constituye un propósito en términos generales que se asocia principalmente a un Programa de acciones para mejorar los niveles de Seguridad de los Turistas que visitan al país.

Objetivos estratégicos específicos: Son los propósitos en términos específicos en que se divide un objetivo general, se asocia principalmente a actividades funcionales y comprende un conjunto de acciones permanentes y temporales. Son identificados y medidos a partir de los objetivos estratégicos de la Organización (Policía de Turismo y Serenazgo). Cada organización al conocer sus objetivos estratégicos específicos deberá integrarlos de manera coherente con los objetivos estratégicos de los demás organismos encargados de la seguridad de los turistas (Policía de Turismo, Serenazgo, FOPTUR, PromPerú entre otros).

Oferta turística: Conjunto de bienes, servicios e infraestructura turística que permiten la recepción y atención del flujo de visitantes.

Perfil del turista extranjero: Es un estudio de mercado que nos permite conocer quiénes son los turistas que nos visitan y cuáles son las características del viaje realizado en el Perú.

Plan estratégico: Es el instrumento que permite determinar la dirección que debe seguir un organismo, empresa o entidad para conseguir sus objetivos de mediano y largo plazo dentro del marco de la eficiencia del gasto.

Prestadores de servicios turísticos: Son aquellas personas naturales o jurídicas cuyo objeto es brindar algún servicio turístico.

Recursos turísticos: Aquellos bienes o circunstancias que contienen un potencial que puede ser desarrollado para despertar interés por parte de los turistas.

Riesgo país: Es la percepción que tienen los inversionistas, visitantes y otros agentes económicos sobre la ocurrencia de situaciones o eventos que alteran el normal desenvolvimiento de la economía, la política, el derecho a la propiedad y la seguridad a las inversiones y de las personas tanto nacionales como extranjeras.

Servicios turísticos: Son aquellos servicios que satisfacen las necesidades de los turistas.

Turismo: Incluye las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de negocios y por otros motivos.

Turismo interno: Es el realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el país.

Turismo receptivo: Corriente turística internacional que ingresa al país en calidad de visitante por diferentes motivos, turismo, estudios, comercio, etc.; no incluye a los viajeros nacionales que se movilizan dentro del territorio nacional.

Turista: Persona que recorre un país o visita un lugar por interés científico, histórico, artístico, ecológico o de simple placer, viaja para instruirse, ponerse en contacto con la naturaleza, descansar. Es un visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado.

Visión: Es una representación de lo que debe ser en el futuro el país en el marco de la temática que le compete a las organizaciones. Por lo general la visión incluye tanto los cambios que deseamos lograr en el seno de la población objetivo de la organización, como la imagen objetivo de la propia institución. En el caso de la Policía de Turismo es determinar que es lo que quiere alcanzar con relación al trabajo que realiza.

## 2.2 Específicos

Actividades turísticas: Son aquellas derivadas de las interrelaciones entre los turistas, los prestadores de servicios turísticos y el Estado.

Buena atención de servicio: Es el buen trato entre los representantes de la institución y los clientes externos de la misma. Es el trato cortés, educado, amable que el personal de turismo brinda a los turistas.

Calidad del servicio: Es el alto grado de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos y mínimo riesgo de atención para el usuario, así como impacto directo en su bienestar y alto grado de satisfacción de su parte.

Calidad del servicio turístico policial: Es el mejoramiento continuo y permanente de la administración de recursos humanos, los procesos operativos y administrativos para obtener servicios eficientes con el fin de lograr la satisfacción de las necesidades de los turistas y agentes (agencias de viaje, hoteles, restaurantes), que se logra con la asignación profesional policial de establecer un rubro de actividad esencial y permanente a cargo de la DIRTURE -PNP, para garantizar, mantener y restablecer la seguridad de la actividad turística, atendiendo dichas necesidades con oportunidad, eficacia, eficiencia, seguridad y continuidad.

Estado actual de la seguridad en el turismo: Número de denuncias formuladas por los turistas por hurto, agresiones, rendimiento efectivo de los miembros de la policía en materia de seguridad, actitud de los miembros de la policía respecto a la seguridad que deben brindar a los turistas, niveles de coordinación intersectorial para brindar seguridad al turismo.

Prestadores de servicios turísticos: Son aquellas personas naturales o jurídicas cuyo objeto es brindar algún servicio turístico.

Seguridad turística: Componente esencial de la oferta turística, comprende acciones de prevención y represión de la delincuencia así como realización de acciones para que los servicios turísticos brindados a los turistas estén de acuerdo con lo que se ofrece.

Servicios turísticos: Son aquellos servicios que satisfacen las necesidades de los turistas.

# CAPÍTULO TERCERO

## METODOLOGÍA

### 1. TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Por la naturaleza inicial y preliminar del estudio planteado, el diseño de la presente investigación es de tipo descriptiva-exploratoria.

### 2. Universo

El universo de estudio en el presente trabajo de investigación, está constituido por el número de turistas que visitan Lima y Callao y los integrantes de la Policía Nacional adscritos a la Dirección de Turismo y Ecología y los integrantes de Serenazgo dedicados a la seguridad en Lima y Callao.

### 3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.1. Población

Compuesta por 216 efectivos policiales pertenecientes a la Dirección de Turismo y Ecología y los 920 Turistas visitantes que acuden diariamente a los principales lugares turísticos de Lima y Callao.

#### 3.2. Muestra

- Cálculo del tamaño muestral de integrantes de la Policía Nacional adscritos a la Policía de Turismo.

$$N = \frac{Z^2 (P) (Q)}{E^2} \quad \text{Donde:}$$

- N = Tamaño de la muestra inicial.
- Z = Límites de confianza o margen de certeza.
- P = Probabilidad de aciertos.
- Q = Probabilidad de fracaso.
- E = Margen de error.

Desarrollando la fórmula tenemos:

M.I

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.6)(0.4)}{2(0.05)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.24)}{0.0025}$$

$$n = 368.7936$$

$$n = 369$$

M. F

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

$$n = \frac{369}{1 + \frac{369-1}{216}}$$

$$n = \frac{369}{1 + \frac{368}{216}}$$

$$n = \frac{369}{2.7037}$$

$$n = 136$$

n = Valor de la muestra inicial.

n = Muestra ajustada.

N = Población.

- Cálculo del tamaño muestral de turistas que visitan Lima Metropolitana.

$$N = 920 \text{ turistas}$$

$$n = \frac{369}{1 + \frac{369 - 1}{920}}$$

$$n = \frac{369}{1 + \frac{368}{920}}$$

$$n = \frac{369}{1.40}$$

$$n = 264$$

n = Valor de la muestra inicial.

n = Muestra ajustada.

N = Población.

La muestra está constituida por 136 miembros de la Policía Nacional y por 264 turistas que visitan Lima y Callao.

#### 4. MUESTREO

Probabilístico

#### 5. VARIABLES CONSIDERADAS EN EL ESTUDIO

Variable1:

Estado actual de la seguridad turística en Lima y Callao.

Indicadores:

- Niveles de seguridad del turista.
- Niveles de productividad de la Policía de Turismo en Lima y Callao.

- Niveles de coordinación con Serenazgo
- Número de denuncias
- Actitud de los Miembros de la Policía de Turismo

Variable2:

Estrategias de seguridad de la Policía de Turismo.

## 6. UNIDADES DE ANÁLISIS

-Libros de denuncias policiales de las comisarías de los distritos turísticos de Lima y Callao.

-Información estadística de las operaciones realizadas en el marco del plan estratégico de seguridad del turismo de la Policía Nacional del Perú.

-Cuestionario con las respuestas de los miembros de la Policía Nacional respecto a sus actitudes frente a la seguridad del turista.

-Cuestionario con las respuestas de los turistas con relación a la seguridad que reciben

-Cuestionario de la Entrevista al Jefe de la Policía de Turismo y Directores Municipales de Seguridad Ciudadana

-Documentación existente sobre las coordinaciones con los Municipios que reciben a turistas (Serenazgo)

## 7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se utilizó las técnicas de observación documental, la encuesta y la entrevista; como instrumentos el cuestionario y la guía de observación documental.

## 8. PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el análisis estadístico de los datos se construyó una tabla de distribución de frecuencias del que derivó las frecuencias relativas y absolutas. Igualmente se calculó los porcentajes. Los datos obtenidos fueron analizados comparativamente en sus niveles cualitativo y cuantitativo, para establecer la confirmación o desaprobación de los supuestos de la investigación.

## CAPÍTULO CUARTO

### RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

#### 1. DIAGNÓSTICO DE LA POLICÍA DE TURISMO

##### 1.1. Nivel de seguridad en los principales lugares turísticos de Lima y Callao

#### CUADRO N° 1

#### TIPO Y FRECUENCIA DE DENUNCIAS DE LOS TURISTAS EN LIMA Y CALLAO EN EL QUINQUENIO 2001- 2005

<b>TIPO / AÑO</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>TOTAL</b>
Delitos	434	398	417	478	590	2317
Faltas	105	86	38	30	28	287
Pérdida de documentos y/o especies	62	247	346	386	807	1848
<b>Total</b>	<b>601</b>	<b>731</b>	<b>801</b>	<b>894</b>	<b>1425</b>	<b>4452</b>

Fuente: Oficina de Estado Mayor-DIRTURE

Elaboración: Propia

Conforme se aprecia en el Cuadro N° 1, respecto a las denuncias efectuadas por los turistas entre los años 2001 al 2005, se puede determinar que el número de denuncias en el año 2005 (1425) prácticamente se ha duplicado, en relación al 2001 (601). También se aprecia el tipo de denuncia más frecuente fue por delitos con 2317 denuncias, seguido de denuncias por pérdida de documentos y/o especies con 1848 denuncias.

## CUADRO N° 2

### TIPO Y FRECUENCIA DE DENUNCIAS POR MESES DE LOS TURISTAS DE LIMA Y CALLAO EN EL AÑO 2005

<b>AÑO 2005</b>													
<b>TIPO/MES</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	<b>TO TAL</b>
Delitos	46	44	40	43	42	43	65	61	52	42	48	64	590
Faltas	5	2	1	2	1	1	2	1	1	2	4	6	28
Pérdida de documentos y/o especies	44	51	61	65	69	58	75	72	65	51	68	128	807
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>97</b>	<b>102</b>	<b>110</b>	<b>112</b>	<b>102</b>	<b>142</b>	<b>134</b>	<b>118</b>	<b>95</b>	<b>120</b>	<b>198</b>	<b>1425</b>

Fuente: Oficina de Estado Mayor-DIRTURE  
Elaboración: Propia

En el Cuadro N° 2 relacionado al tipo de las denuncias por meses, efectuadas por los turistas, podemos determinar que durante el año 2005, se registraron 1425 denuncias; comprendiendo 590 delitos, 28 faltas y 807 casos de pérdida de documentos y/o especies. Determinándose que el mayor número de denuncias, se presentaron en los meses de julio y diciembre, probablemente debido a la coincidencia con las fiestas patrias y navideñas, meses en que se incrementa el turismo interno; así como el flujo turístico receptivo, originando una gran intensidad comercial, denotando un incremento considerable en relación al año 2004 en el que se registraron 894 denuncias: de los cuales 478 delitos, 30 faltas y 386 pérdidas de documentos y/o especies.

Los datos estadísticos revelan la ocurrencia de un gran número de actos ilícitos en agravio de los visitantes a los principales lugares turísticos en Lima y Callao, los mismos que al no ser resueltos convenientemente causan desconfianza, malestar en los turistas denunciadores y por ende deterioro de la imagen de la Policía de Turismo y del país.

### CUADRO N° 3

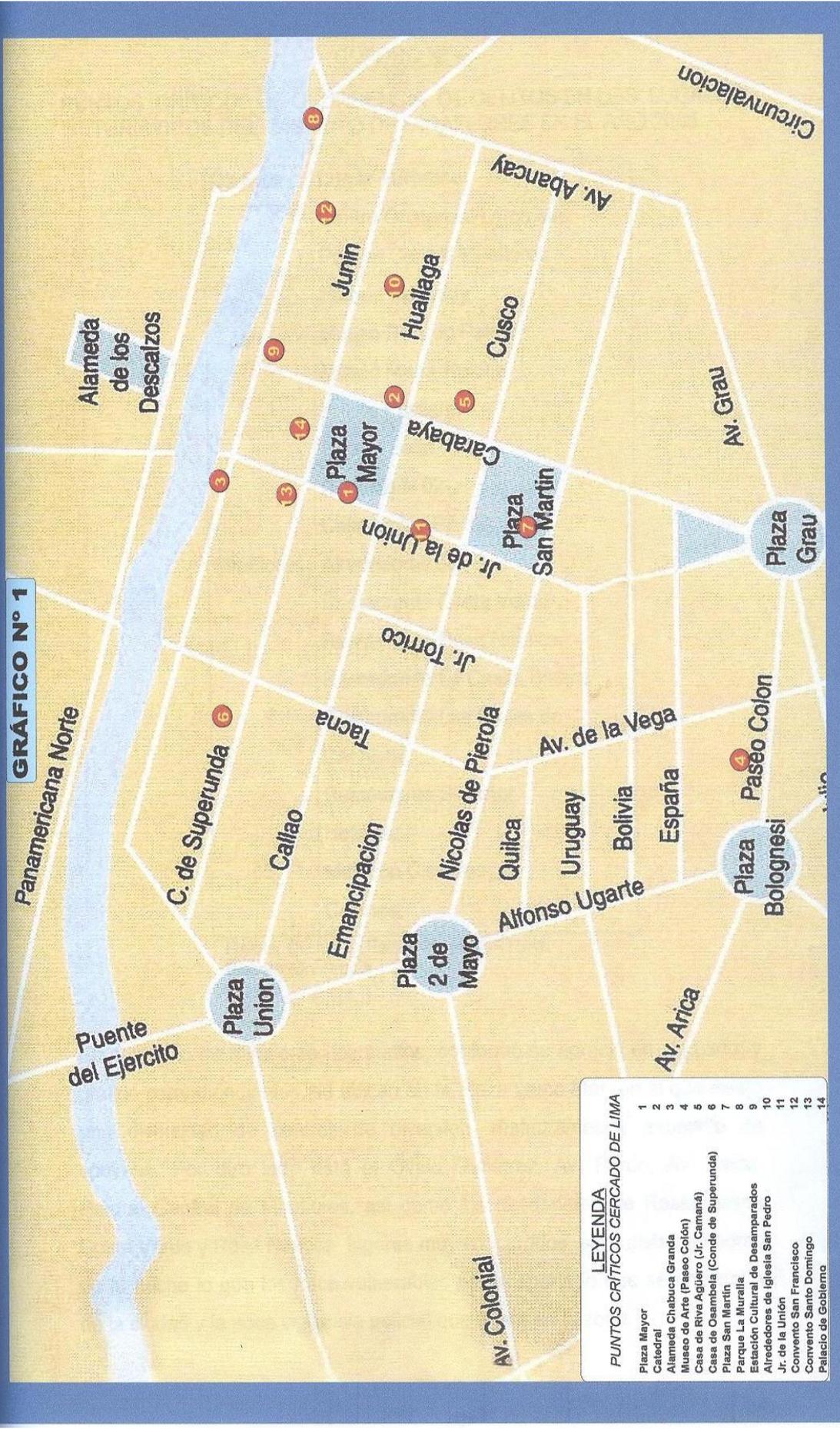
#### PUNTOS CRÍTICOS DE OCURRENCIA DE DELITOS EN LOS LUGARES TURÍSTICOS DEL CERCADO DE LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO 2005

<b>Distrito</b>	<b>Lugar Turístico</b>
Cercado	Plaza Mayor y la Catedral Alameda Chabuca Granda Museo de Arte (Paseo Colón) Casa de Riva Agüero (Jr. Camaná) Casa de Osambela (Conde de Superunda) Plaza San Martín Parque La Muralla Estación Cultural de Desamparados Alrededores de la Iglesia San Pedro Jr. de la Unión Alrededores del Convento San Francisco Alrededores del Convento Santo Domingo Alrededores del Palacio de Gobierno

Fuente: Oficina de Estado Mayor-DIRTURE

Elaboración: Propia

El Cercado de Lima es considerado lugar turístico muy visitado por los turistas por sus monumentos históricos y sede del Gobierno Central, Religioso, entidades financieras, comerciales y otros; situación que es aprovechada por los delincuentes para atentar contra los turistas. En el cuadro y gráfico respectivo, se observa que en el centro histórico denominado “Damero de Pizarro” se puede identificar como puntos críticos: la Plaza Mayor en la que se encuentran el Palacio de Gobierno, la Catedral de Lima, la Municipalidad y el Jirón de la Unión. Otros sitios y monumentos históricos son la Alameda de Chabuca Granda, la Casa de Riva Agüero (Jr. Camaná) Casa de Osambela (Jr. Conde de Superunda) Plaza San Martín, Iglesia San Pedro, el Convento de San Francisco y de Santo Domingo, la “Estación Cultural de Desamparados”, Parque “La Muralla”.



#### CUADRO N° 4

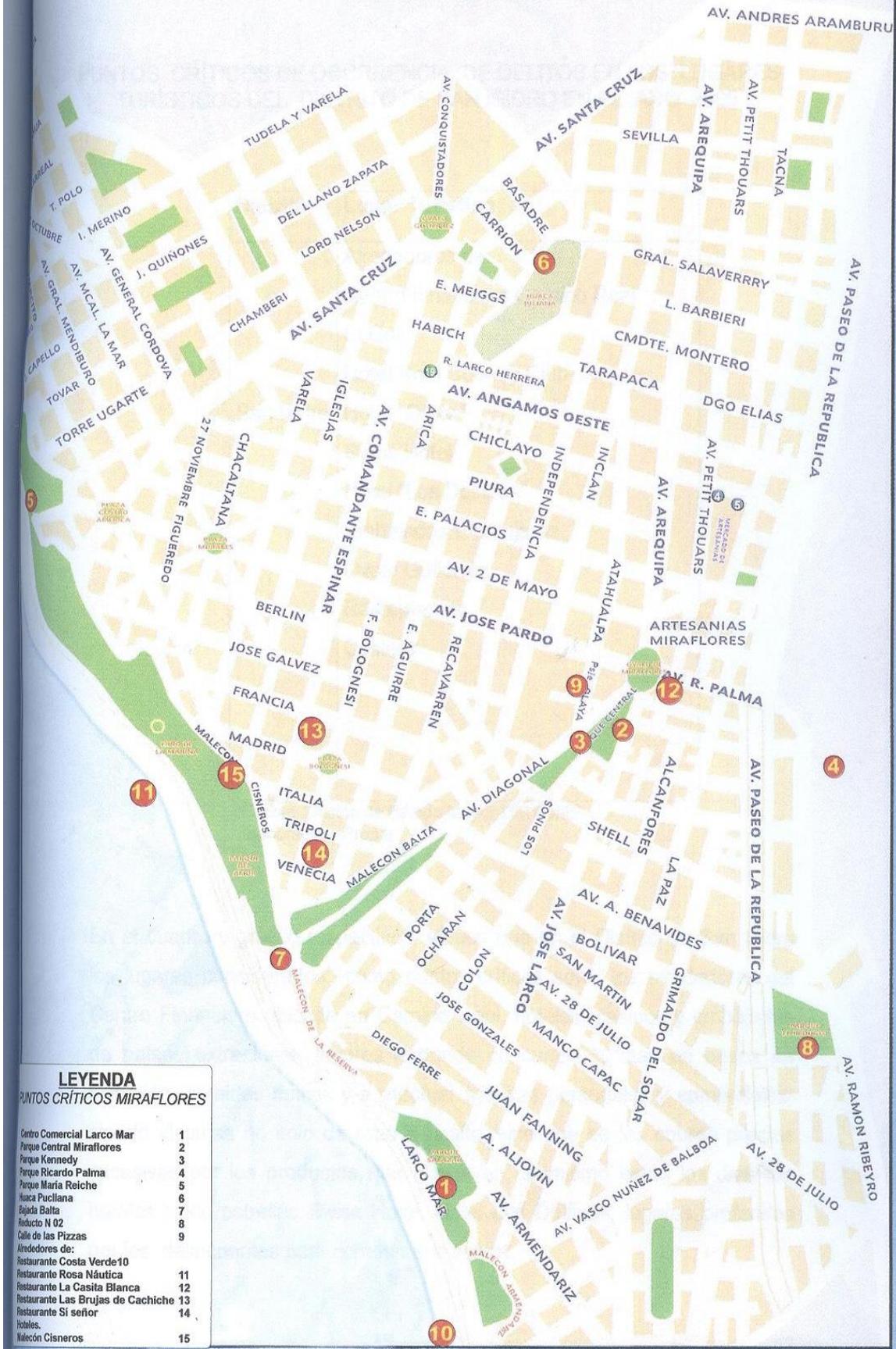
### PUNTOS CRÍTICOS DE OCURRENCIA DE DELITOS EN LOS LUGARES TURÍSTICOS DEL DISTRITO DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2005

<b>Distrito</b>	<b>Lugar Turístico</b>
Miraflores	Centro Comercial Larco Mar
	Parque Central Miraflores
	Parque Kennedy
	Museo Ricardo Palma
	Museo María Reiche
	Huaca Pucllana
	Bajada Balta
	Reducto N 02
	Calle de las Pizzas
	Alrededores de:
	Restaurante Costa Verde
	Restaurante Rosa Náutica.
	Restaurante La Casita Blanca
	Restaurante Las Brujas de Cachiche
	Restaurante Sí señor
	Hoteles.
Malecón Cisneros	
Casinos	

Fuente: Oficina de Estado Mayor-DIRTURE  
Elaboración: Propia

En el distrito de Miraflores los puntos, conforme se aprecia en el cuadro y gráfico correspondientes, se ubican en la Plaza Larco Mar, en el que existe una diversidad de centros de diversión, restaurantes y expendio de souvenir. Por otro lado está el Óvalo Gutiérrez, Av. Pardo, Av. Larco, Parque Central de Miraflores, así como los alrededores de Restaurantes Costa Verde y Rosa Náutica lugares muy concurridos por turistas en horas de la noche lo que los hace vulnerables por lo apartado que se encuentra de la ciudad y la poca vigilancia policial que existe en la zona.

## GRÁFICO N° 2



## CUADRO N° 5

### PUNTOS CRÍTICOS DE OCURRENCIA DE DELITOS EN LOS LUGARES TURÍSTICOS DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO EN EL AÑO 2005

<b>Distrito</b>	<b>Lugar Turístico</b>
San Isidro	Alrededores de: Centro Financiero Camino Real El Golf Hotel Real Country Club Hotel "Olivar" Swiss Hotel Hotel "Los Delfines" Embajadas Extranjeras Óvalo Gutiérrez Restaurantes Casinos

Fuente: Oficina de Estado Mayor-DIRTURE  
Elaboración: Propia

En el cuadro y gráfico respectivos, vemos que en el Distrito de San Isidro los lugares considerados como puntos críticos son: los alrededores del Centro Financiero ubicado en Camino Real, hoteles, casinos y embajadas de países extranjeros, lugares a donde concurren turistas en busca de diversión, comidas típicas y a efectuar trámites personales y comerciales; siendo víctimas no sólo de robo o asalto, sino que se les cobran precios excesivos por los productos que adquieren; asimismo están los diversos hoteles cinco estrellas Swiss Hotel, Hotel Los Delfines, lugares preferidos por los delincuentes para cometer sus delitos.

**GRÁFICO N° 3**



## CUADRO N° 6

### PUNTOS CRÍTICOS DE OCURRENCIA DE DELITOS EN LOS LUGARES TURÍSTICOS DEL DISTRITO DE BARRANCO EN EL AÑO 2005

<b>Distrito</b>	<b>Lugares turísticos</b>
Barranco	Bajada de los Baños Puente de Los Suspiros Alrededores de: Plaza Barranco Museo de Osma Discotecas Peñas Turísticas

Fuente: Oficina de Estado Mayor-DIRTURE

Elaboración: Propia

En el cuadro y gráficos correspondientes, se observa 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 Los 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.



## CUADRO N° 7

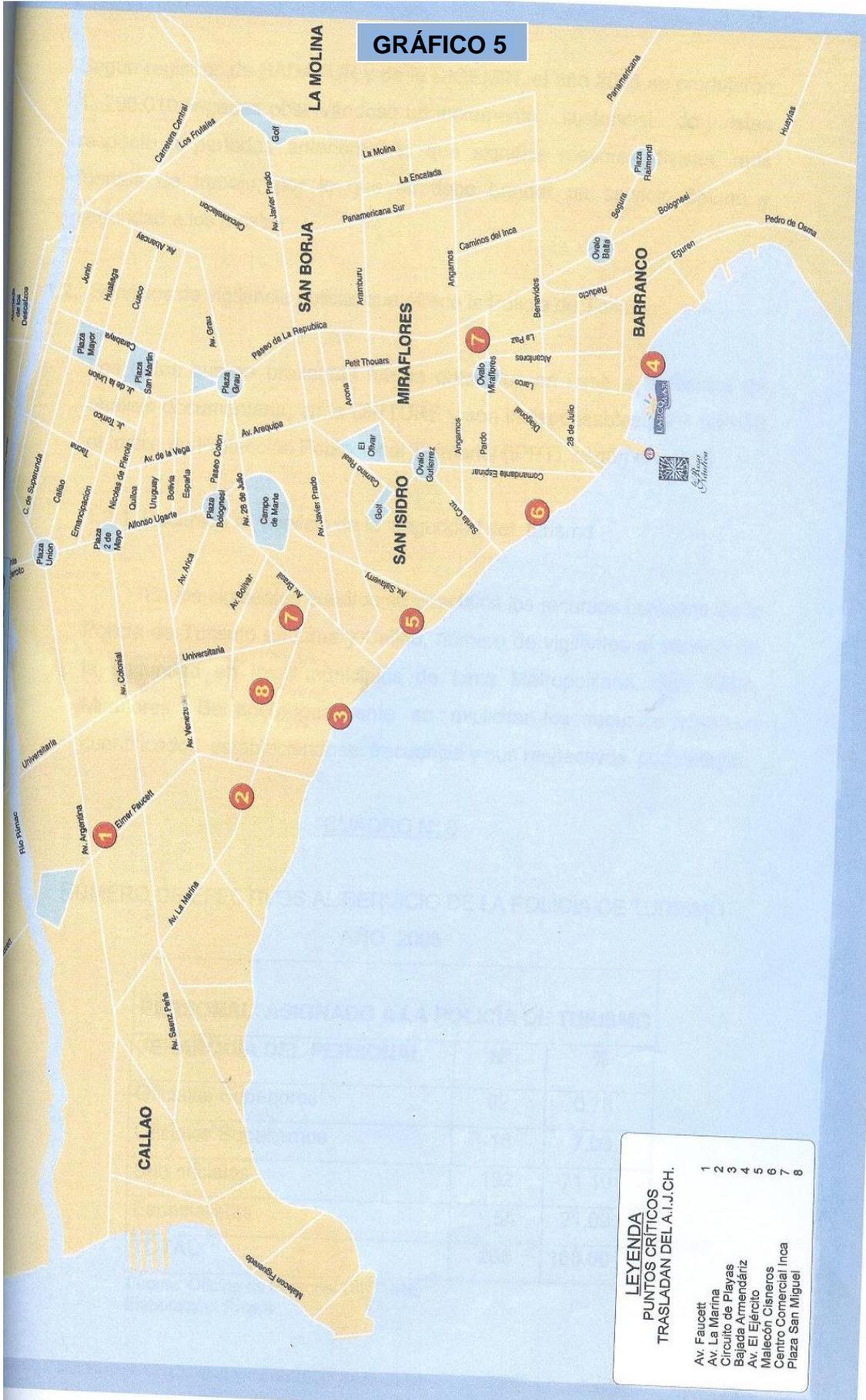
### PUNTOS CRÍTICOS DE OCURRENCIA DE DELITOS EN LA RUTA DE TRASLADO DEL AEROPUERTO A LOS LUGARES DE HOSPEDAJE EN EL AÑO 2005

<b>Distritos</b>	<b>Ubicación</b>
Callao, San Miguel, San Isidro, Miraflores y Barranco	Ruta del Aeropuerto a los principales Hoteles y Resorts de los distritos de Miraflores y San Isidro. Av. Faucett Av. La Marina Circuito de Playas Bajada Armendáriz Av. El Ejército Malecón Cisneros Centro Comercial Inca Plaza San Miguel

Fuente: Oficina de Estado Mayor-DIRTURE  
Elaboración: Propia

Conforme se aprecia en el cuadro y gráfico respectivos, en la ruta del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez hacia los principales hoteles y Resorts ubicados en Miraflores, San Isidro, Oarrantia, Lima y otros distritos existen diferentes puntos críticos, en los cuales los vehículos particulares, automóviles y ómnibus turísticos son asaltados mediante la modalidad de rotura de lunas aprovechando los semáforos y la congestión vehicular que existe en la Av. Faucett, Av. La Marina y Jr. Cueva. Asimismo, en algunas oportunidades los turistas son seguidos en motos y asaltados en el circuito de playas, otros puntos a considerar son: Centro Comercial "San Miguel", Centro Comercial "El Inca", Av. del Ejército y el Malecón Cisneros.

**GRÁFICO 5**



Según registros de BADATUR y de la DIGEMIN, el año 2005 se produjeron 1, 296,010 llegadas observándose un incremento sustancial de turistas respecto a períodos anteriores, lo que significa mayores divisas, más fuentes de trabajo; por lo que se debe brindar un servicio óptimo y seguridad a los turistas.

## 1.2. Servicios de vigilancia policial que ofrece la Policía de Turismo

Los datos que se presentan fueron obtenidos en base a la técnica de análisis documentaria, en la DIRTURE y son indispensables para calcular el Índice de Protección Poblacional Territorial (IPPT), según el ILPES.

### 1.2.1. Recursos al servicio de la seguridad del turismo

En los siguientes cuadros se cuantifica los recursos humanos de la Policía de Turismo en Lima y Callao, número de vigilantes al servicio de la seguridad en los municipios de Lima Metropolitana, San Isidro, Miraflores y Barranco; igualmente se explicitan los recursos logísticos cuantificados estableciéndose frecuencia y sus respectivos porcentajes.

#### CUADRO N° 8

#### NÚMERO DE EFECTIVOS AL SERVICIO DE LA POLICÍA DE TURISMO AÑO 2005

<b>PERSONAL ASIGNADO A LA POLICÍA DE TURISMO</b>		
<b>JERARQUÍA DEL PERSONAL</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Oficiales Superiores	02	0.78
Oficiales Subalternos	18	7.03
Sub oficiales	182	71.10
Especialistas	54	21.09
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Oficina de Personal-DIRTURE  
Elaboración: Propia

Los recursos humanos asignados a la Dirección de la Policía de Turismo y Ecología PNP son 256, miembros de los cuales: 02 son oficiales superiores, 182 suboficiales, 18 oficiales subalternos, y 54 especialistas entre los que se encuentran choferes, mecánicos y personal administrativo.

Esta cifra definitivamente es muy limitada considerando el número de actos delictuosos que afectan a los turistas, la labor preventiva de la Policía de Turismo está limitada, igualmente las acciones en el momento de ocurrencia del delito es mínima, prueba de ello se observa un elevado número de denuncias de delitos.

### CUADRO N° 9

#### NÚMERO DE VIGILANTES AL SERVICIO DE LOS PROGRAMAS DE SERENAZGO QUE APOYAN LA SEGURIDAD DEL TURISTA 2005

<b>RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES DE LOS MUNICIPIOS DE LIMA Y CALLAO</b>		
<b>MUNICIPIO DISTRITAL</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Lima Metropolitana	600	45.29
Miraflores	245	18.49
San Isidro	410	30.94
Barranco	70	05.29
<b>TOTAL</b>	<b>1325</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Dirección de municipios referidos  
Elaboración: Propia

En el presente cuadro se observa que el municipio de Lima Metropolitana cuenta con el mayor número de vigilantes al servicio del programa municipal de seguridad ciudadana Serenazgo, logrando alcanzar el 45.29 %

del total y contrariamente el distrito de Barranco cuenta con el menor número de vigilantes con 70 vigilantes lo que representa el 05.29 % del total de vigilantes, estos datos fueron obtenidos mediante Técnica de Investigación Documental como resultado de las entrevistas sostenidas con las Gerencias de Seguridad de la Municipalidades de Lima, Miraflores, San Isidro y Barranco, cabe añadir que la actividad que realizan los vigilantes en el programa de Serenazgo es apoyar acciones de seguridad general, por tanto la actividad al servicio de seguridad del turista es importante pero limitada más aún si la actividad no es coordinada intersectorialmente especialmente con la Policía Nacional del Perú a través de la DIRTURE-PNP.

CUADRO N° 10

NÚMERO Y TIPO DE RECURSO LOGÍSTICO DISPONIBLE PARA  
LA POLICÍA DE TURISMO. AÑO 2005

<b>RECURSOS ASIGNADOS A LA POLICÍA DE TURISMO</b>		
<b>TIPO DE RECURSO</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Transporte</b>		
Unidades motorizadas	13	20.00
<b>Comunicaciones</b>		
Radio	22	33.85
Teléfono fijo	05	07.69
Teléfono móvil	13	20.00
Computadora con Internet	12	18.46
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Dirección de Logística de la Policía Nacional  
Elaboración: Propia

En el presente cuadro se observa que la cantidad de recursos logísticos asignados a la Policía de Turismo; comprende 22 radios lo que representa el 33.85%, 13 vehículos motorizados y 13 teléfonos móviles lo que representan el 20% c/u.

Igualmente el número de recursos materiales asignados se aprecia que son insuficientes, esta situación contribuye a la acción limitada y disminuida de los integrantes de la Policía de Turismo, esta escasez logística, deja en cierta ventaja a los delincuentes que actúan con alguna libertad.

CUADRO N° 11

NÚMERO Y TIPO DE RECURSO LOGÍSTICO DE LOS MUNICIPIOS  
DISPONIBLES A LA SEGURIDAD DE LOS TURÍSTAS. AÑO 2005

<b>PRINCIPALES RECURSOS DISPONIBLES POR MUNICIPIOS</b>										
<b>PRINCIPAL TIPO DE RECURSOS</b>	<b>MUNICIPIOS</b>									
	<b>Lima</b>		<b>Miraflores</b>		<b>San Isidro</b>		<b>Barranco</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Unidades motorizadas	50	4.51	54	4.87	43	3.89	10	0.90	157	14.17
Unidades no motorizadas	20	1.81	00	00	80	7.22	00	00	100	09.03
Artefactos de comunicación	24	2.17	250	22.56	450	40.61	70	6.32	794	71.66
Cámaras de video	04	0.36	15	1.35	38	3.43	00	00	57	5.14
<b>TOTALES</b>	<b>98</b>	<b>8.85</b>	<b>319</b>	<b>28.78</b>	<b>611</b>	<b>55.15</b>	<b>80</b>	<b>7.22</b>	<b>1108</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Gerencia de Serenazgo de Municipios en referencia.  
Elaboración: Propia

En el presente cuadro se observa que: en unidades motorizadas es el municipio de Miraflores la que dispone del mayor número de unidades con 54 camionetas y motocicletas lo que representa el 4.87%, respecto a unidades no motorizadas se observa que es el municipio de San Isidro el que dispone de 80 bicicletas lo que representa 7.22%, respecto a los artefactos de comunicación se observa que el municipio de San Isidro dispone de 450 radios y/o teléfonos (40.61%), respecto a las cámaras de video igualmente el municipio de San Isidro es el que dispone de 38 unidades el que representa el 3.43%.

### 1.2.2. Índices del Nivel de Vigilancia Actual que proporciona la Policía de Turismo

El nivel de vigilancia actual toma en consideración las relaciones de equivalencia tecnológica en la que resulta indiferente utilizar cualquiera de los tipos de vigilancia, en una proporción constante para evitar la misma cantidad de delitos y accidentes.

<b><u>Tipos de vigilancia</u></b>		<b><u>IIV *</u></b>
Patrullaje a pie	=	0.2
Patrullaje en camioneta	=	0.8
Puesto fijo a pie	=	0.1
Puesto fijo en camioneta	=	0.2
Supervisión y control	=	1.0

\* Índices Internacionales de Vigilancia (IIV) establecidos por ILPES.

Para determinar el Nivel de Vigilancia Actual (NVA) que proporciona la Policía de Turismo, se multiplica la cantidad de servicios de vigilancia policial por los niveles de vigilancia actual.

<b>Tipos de vigilancia</b>		<b><u>IIV *</u></b>	
Patrullaje a pie	=	52	x 0.2 = 10.4
Patrullaje en camioneta	=	05	x 0.8 = 4.0

Puesto fijo a pie	=	26	x 0.10 =	2.6
Supervisión y control	=	05	x 1.00 =	<u>5.0</u>
<b>Total NVA</b>	=			22.0

\* Índices Internacionales de Vigilancia (IIV) establecidos por ILPES.

### 1.2.3. Índice de Protección al Turista (IPPT)

Para calcular el Índice de Protección que se brinda al turista se toma en cuenta el flujo promedio de turistas que concurren a diario a los diferentes lugares turísticos de Lima y Callao proporcionado por la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) el cual asciende a 920 (promedio) y usamos la siguiente igualdad:

$$\text{IPPT} = \frac{\text{NVA}}{\text{Población}} \times 10$$

$$\text{IPPT} = \frac{22}{920} \times 10 = 0.2391$$

Este porcentaje (0.2391), indica que el nivel de protección al turista (IPPT) que se brinda con los diferentes tipos de vigilancia que realiza la Policía de Turismo en los principales lugares turísticos de Lima y Callao es bajo, si se tiene en consideración los porcentajes que establece ILPES:

IPP 1 = Óptimo  
 IPP 0.5 = Medio  
 IPP 0.2 = Bajo

## 1.2.4. Nivel competitivo de la Policía de Turismo

### 1.2.4.1. Nivel de operatividad

La DIRTURE-PNP, en Lima y Callao ha desarrollado en el año 2005 diversos servicios y operativos orientados a identificar, ubicar y detener a delincuentes cuya modalidad es el asalto y robo a turistas que visitan lugares turísticos de los diferentes distritos de Lima Metropolitana, habiéndose intervenido 4,095 personas en los Planes de Operaciones denominados: “Contra el Patrimonio” (904), “Servicios Especiales” (1060), “Turista” (447), “Aeropuerto” (610), “Sacrílego” (431), “Seguridad Ciudadana” (329), “Bricheros” (52), “Retén” (176) y “Navidad y Año Nuevo” (86); lo que indica que el nivel operativo de la Policía de Turismo es bueno.

#### CUADRO N° 12

#### OPERATIVOS E INTERVENCIONES DE LA POLICIA DE TURISMO 2001-2005

<b>Tipo y nombre del operativo</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>TOTAL</b>
Contra el Patrimonio	211	163	121	491	904	1890
Servicios Especiales	245	840	1368	813	1060	4326
P/O Turista	59	290	372	375	447	1543
P/O Aeropuerto		314	366	366	610	1656
P/O Sacrílego				366	431	797
P/O Seg. Ciudadana					329	329
P/O Bricheros		4	10	11	52	77
P/O Retén					176	176
P/O Navidad-Año Nvo					86	86
<b>Totales</b>	<b>515</b>	<b>1611</b>	<b>2237</b>	<b>2422</b>	<b>4095</b>	<b>10880</b>

Fuente: Oficina de Estado Mayor-DIRTURE  
Elaboración: Propia

En el presente cuadro se observa que en el año 2005 ocurrió el mayor número de intervenciones de la Policía de Turismo, reportándose 4095 intervenciones, notándose un incremento de 1673 nuevos casos, a su vez el año 2004 reporta un incremento de 185 nuevos casos respecto al año 2003. Significa que a medida que transcurren los años se incrementa la delincuencia por tanto la inseguridad del turista en nuestro país, probablemente porque la pobreza en nuestro país se agudiza, el incremento de la población no es igual al incremento de efectivos policiales, recursos insuficientes de la Policía de Turismo y otros factores conexos.

**CUADRO Nº 13**

**TIPO Y NOMBRE DE LOS OPERATIVOS REALIZADOS POR LA  
POLICÍA DE TURISMO POR MESES EN EL AÑO 2005**

TIPO Y NOMBRE DE OPERATIVO	AÑO 2005												TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
Patrimonio	55	56	68	73	81	71	89	84	78	61	78	110	904
Servicios Especiales	11	28	65	55	56	48	160	102	85	72	168	210	1060
P/O Turista	30	28	32	36	34	38	45	39	28	34	39	64	447
P/O Aeropuerto	28	25	34	37	38	41	45	46	42	40	80	154	610
P/O Sacrílego	26	29	23	35	28	34	42	40	36	37	46	55	431
P/O Seg. Ciudadana	2	1		2	11	15	38	35	30	31	68	96	329
P/O Bricheros	1			2	1	1	5	2	2	3	11	24	52
P/O Retén										34	64	78	176
Navidad y Año nuevo												86	86
<b>Totales</b>	<b>153</b>	<b>167</b>	<b>222</b>	<b>240</b>	<b>249</b>	<b>248</b>	<b>424</b>	<b>348</b>	<b>301</b>	<b>312</b>	<b>554</b>	<b>877</b>	<b>4095</b>

Fuente: Oficina de Estado Mayor-DIRTURE  
Elaboración: Propia

Se observa que el tipo de operativo más frecuente fue el de “servicios especiales” con 1060 intervenciones , y de estos el mes de diciembre constituye el mes con más intervenciones, probablemente porque los turistas en casos de emergencia acuden a policías de turismo que a su vez intervienen y reportan como servicios especiales, además es posible que el mes de diciembre constituye un mes con el mayor número de intervenciones , por ser un mes de fiestas navideñas , lo que implica un mayor movimiento comercial y de flujo de turistas en nuestro país, lo que configura una desproporción entre los requerimientos de seguridad y efectivos policiales.

#### 1.2.4.2. Nivel de productividad

#### CUADRO N° 14

#### PRODUCTIVIDAD DE LA POLICÍA DE TURISMO DEL PERÚ EN EL PERIODO 2001- 2005

<b>PRODUCTIVIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Número de detenciones	701
Número de documentos producidos	1531
Valor de monto de especies recuperadas	S/.138.418

Fuente: Oficina de Estado Mayor-DIRTURE  
Elaboración: Propia

Respecto a la productividad de La Policía de Turismo del Perú, se observa que el número de detenciones en el periodo 2001 a 2005 ascendió a 701, el número de documentos producidos fue de 1531 entre los que se encuentran atestados policiales , partes policiales, oficios e informes, igualmente se registró el valor del monto de especies recuperadas que asciende a 138.418 soles.

## 2. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A LOS TURISTAS.

Habiéndose realizado la encuesta de opinión a la población de turistas en los principales lugares turísticos de Lima y Callao, mediante la formulación de preguntas de tipo cerrada con cinco alternativas, la misma permite determinar el nivel porcentual de las expectativas que tienen los turistas respecto a las necesidades y satisfacciones de los servicios requeridos por parte de la Policía de Turismo de conformidad a los cuadros y gráficos que a continuación se presentan:

### 2.1. Grado de satisfacción del servicio que brinda la Policía de Turismo

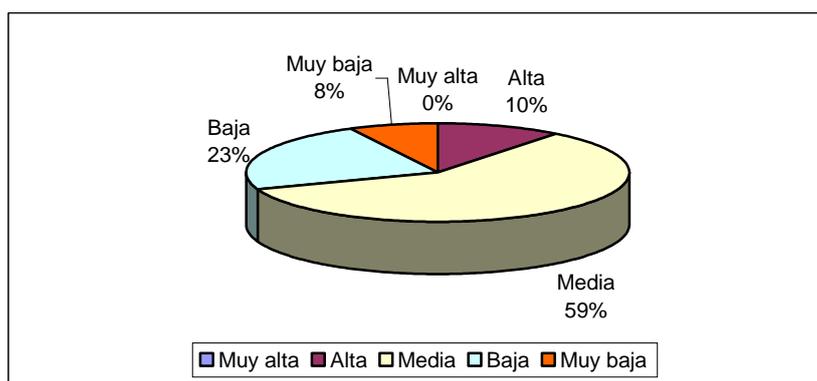
#### CUADRO Nº 15

#### GRADO DE SATISFACCION DE LOS TURISTAS POR EL SERVICIO QUE BRINDA LA POLICIA DE TURISMO

Alternativas	Total Parcial	Porcentaje
Alta	26	10 %
Media	156	59 %
Baja	61	23 %
Muy baja	21	08 %
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100 %</b>

Fuente y elaboración propias

#### GRÁFICO Nº 6



En el presente cuadro y gráfico respectivo se observa que el 59% de los turistas encuestados opina que su satisfacción es media, el 23% baja; un 10% alta satisfacción, el 8% muy baja. Observando el Gráfico N° 1, se puede notar que las alternativas con mayor porcentaje (82%), se encuentran entre la media y baja satisfacción; por lo que se deben diseñar estrategias que permitan superar estos niveles.

## 2.2. Nivel de eficiencia de la Policía de Turismo para la solución de denuncias

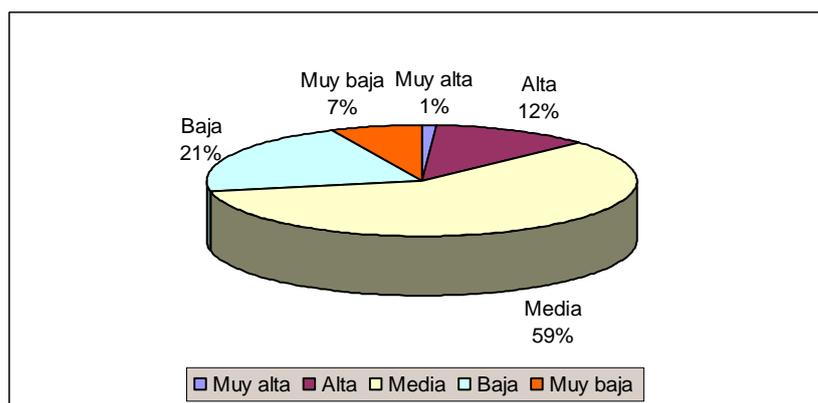
### CUADRO N° 16

#### PERCEPCIÓN DEL NIVEL DE EFICIENCIA DE LA POLICIA DE TURISMO

Alternativas	N°	%
Muy alta	03	01 %
Alta	32	12 %
Media	156	59 %
Baja	55	21 %
Muy baja	18	07 %
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100 %</b>

Fuente y elaboración propias

### GRÁFICO N° 7



En el cuadro y gráfico respectivo se aprecia que el 59% de los encuestados estiman que el personal de la Policía de Turismo es medianamente eficiente en la solución de denuncias, el 21% que es baja, mientras que un 12% afirma que la eficiencia es alta, un 7% califica de muy baja la eficiencia.

### 2.3. Nivel de oportunidad en la prestación de servicios por parte de la Policía de Turismo

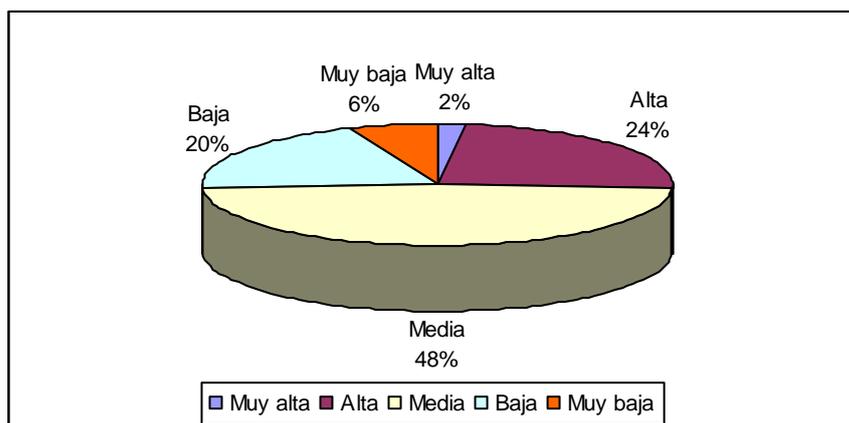
CUADRO N° 17

#### OPORTUNIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA POLICIA DE TURISMO

<b>Alternativas</b>	<b>Total Parcial</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy alta	05	02 %
Alta	63	24 %
Media	127	48 %
Baja	53	20 %
Muy baja	16	06 %
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100 %</b>

Fuente y elaboración propias

GRÁFICO N° 8



En el cuadro y gráfico correspondientes, se aprecia que el 48% de turistas refieren que los servicios son medianamente oportunos, el 24% como altamente oportunos, un 20% estima que la oportunidad de los servicios policiales son bajos, el 6% muy bajo y un 2% que estos fueron en un nivel muy alto de oportunidad. Si observamos la parte gráfica, podemos corroborar estos datos.

#### 2.4. Nivel de competitividad de la Policía de Turismo

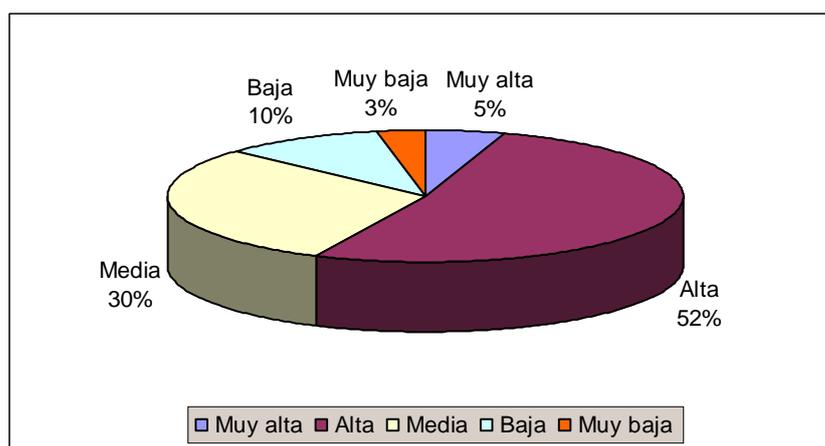
CUADRO N° 18

PERCEPCIÓN DEL NIVEL PROFESIONAL DE LA POLICIA DE  
TURISMO

<b>Alternativas</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alta	13	05 %
Alta	137	52 %
Media	79	30 %
Baja	26	10 %
Muy baja	08	3 %
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100 %</b>

Fuente y elaboración propias

GRÁFICO N° 9



En cuanto al nivel de competitividad profesional en atender al turista, en el cuadro y gráfico se observa que el 52% califica como nivel alto, un 30% de mediano; mientras que el 10% piensa que es bajo el profesionalismo de la Policía de Turismo, un 5% de muy alto y el 3% de turistas que califican como muy bajo el profesionalismo de la labor de la Policía de Turismo.

## 2.5. Amabilidad de la Policía de Turismo

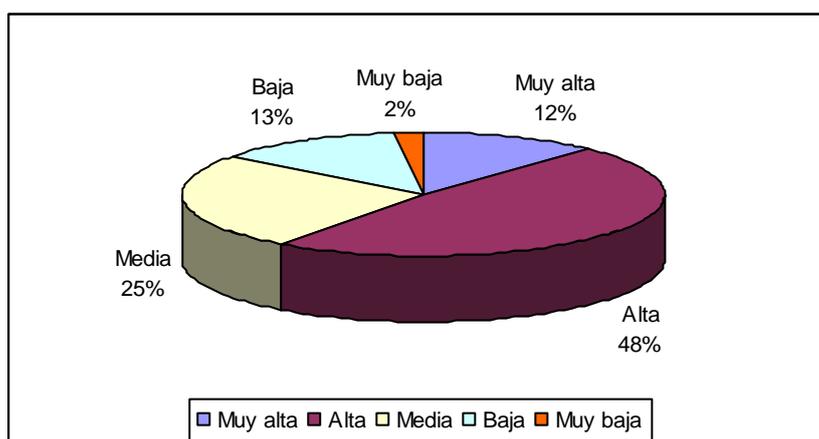
### CUADRO N° 19

#### PERCEPCIÓN DEL NIVEL DE AMABILIDAD DE LA POLICIA DE TURISMO

<b>Alternativas</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alta	32	12 %
Alta	127	48 %
Media	66	25 %
Baja	34	13 %
Muy baja	05	02 %
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100 %</b>

Fuente y elaboración propias

### GRÁFICO N° 10



En el cuadro y grafico respectivo se determina que el 48% opta por la alternativa alta amabilidad, un 25% piensa que los policías son medianamente amables, el 12% estima que la amabilidad de la Policía de Turismo es muy alta, 13% que afirma que los efectivos policiales son amables en un nivel bajo y un 2% en un nivel muy bajo.

## 2.6. Dominio de idiomas del personal de la Policía de Turismo

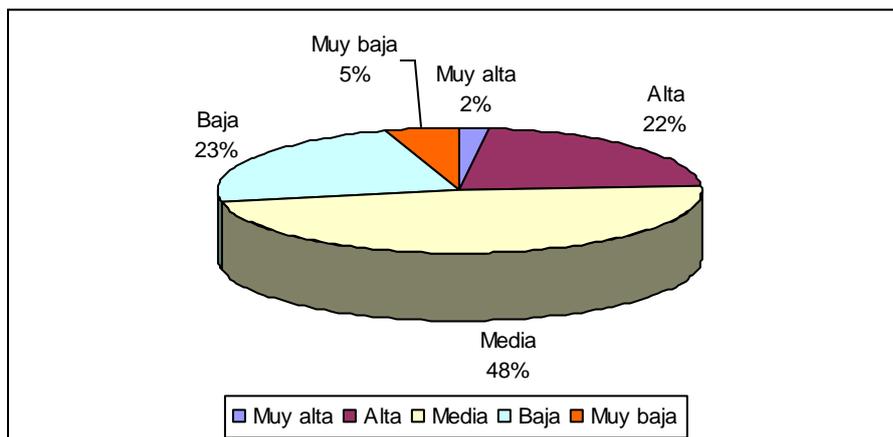
CUADRO N° 20

NIVEL DE DOMINIO DE IDIOMAS DEL PERSONAL DE LA  
POLICIA DE TURISMO

Alternativas	Total Parcial	Porcentaje
Muy alta	05	02 %
Alta	58	22 %
Media	127	48 %
Baja	61	23 %
Muy baja	13	05 %
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100 %</b>

Fuente y elaboración propias

GRÁFICO N° 11



En el presente cuadro y gráfico respectivo, se aprecia que un 48% de los encuestados refiere que el grado de dominio de idiomas que tiene el personal es mediana, un 22% que es alto, el 23% que es bajo, un 5% que es muy bajo y un 2% que es muy alto.

2.7. Nivel de percepción de la oportunidad de servicios de la Policía de Turismo

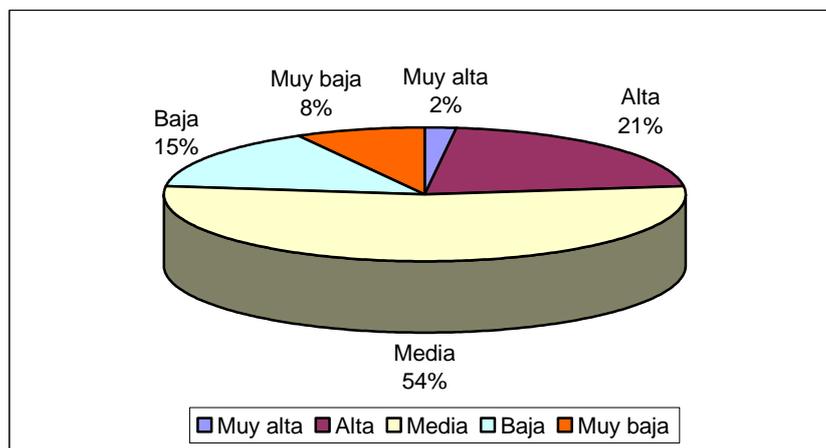
CUADRO N° 21

PERCEPCIÓN DEL NIVEL DE OPORTUNIDAD DE SERVICIO DE LA POLICÍA DE TURISMO

Alternativas	Total Parcial	Porcentaje
Muy alta	05	02 %
Alta	55	21 %
Media	143	54 %
Baja	40	15 %
Muy baja	21	08 %
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100 %</b>

Fuente y elaboración propias

GRÁFICO N° 12



Según se aprecia en el cuadro y gráfico respectivo, que el 54% refieren que los integrantes de la Policía de Turismo intervienen en forma medianamente oportuna, un 21% califica de alta, el 15% de baja, un 8% de muy baja oportunidad y el 2% de muy alta.

## 2.8. Recuperación de bienes por la Policía de Turismo

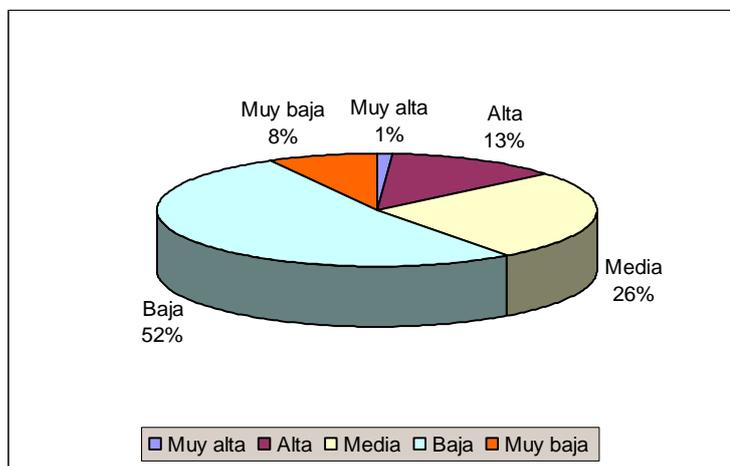
### CUADRO N° 22

#### RECUPERACION DE BIENES POR LA POLICIA DE TURISMO

<b>Alternativas</b>	<b>Total Parcial</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy alta	03	01 %
Alta	34	13 %
Media	69	26 %
Baja	137	52 %
Muy baja	21	08 %
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100 %</b>

Fuente y elaboración propias

### GRÁFICO N° 13



En el presente cuadro y gráfico se aprecia que los turistas entrevistados refirieron en un 52% que el nivel de recuperación de bienes por parte de la Policía de Turismo era baja, el 26% estima que es media, el 13% que es alta, un 8% que es muy baja y sólo el 1% establece que la Policía de Turismo recupera bienes robados en un nivel muy alto.

## 2.9. Nivel de Seguridad que sienten los Turistas en el país.

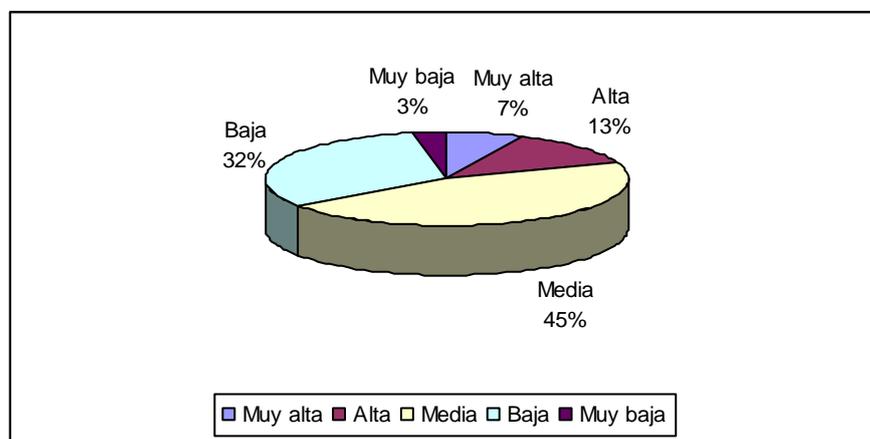
**CUADRO N° 23**

**PERCEPCION DEL NIVEL DE SEGURIDAD QUE SIENTEN LOS  
TURISTAS EN LIMA Y CALLAO**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alta	18	07 %
Alta	33	12 %
Media	121	46 %
Baja	84	32 %
Muy baja	08	03 %
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100 %</b>

Fuente y elaboración propias

**GRÁFICO N° 14**



En el cuadro y gráfico respectivo, se aprecia que el 46% de los turistas indican sentir seguridad media, un 32% tienen una percepción baja, 12% de alta, 7% de muy alta y un 3% que menciona sentir niveles muy bajos de seguridad cuando visita nuestro país. Probable consecuencia de la falta de integración de recursos y una acción coordinada interinstitucionalmente.

### 3. CONCLUSIÓN ANALÍTICA DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DE TURISTAS, RESPECTO A LA SEGURIDAD Y EXPECTATIVAS DE SEGURIDAD.

Las encuestas a los turistas nos permiten identificar las deficiencias que perciben sobre los servicios que reciben de la Policía de Turismo en su seguridad personal y pertenencias, resumida de la siguiente manera:

La población de turistas encuestados indica sentir un mediano grado de satisfacción (59%) por el servicio que brinda la Policía de Turismo.

Estiman como medio (59%) el nivel de eficiencia que tiene la Policía de Turismo en la solución de las denuncias.

Califican los servicios de la Policía de Turismo en un nivel medio de oportunidad (48%).

Determinan el nivel profesional de la Policía de Turismo como alto (52%).

Respecto a la amabilidad que consideran como de alto nivel (48%)

El dominio de idiomas del personal policial, es considerado medio (48%).

Respecto a los recursos logísticos y oportunidad de los servicios, es calificado de nivel medio (54%).

En relación a la recuperación de bienes por parte de la Policía de Turismo, es considerada como baja (52%).

A la pregunta sobre los niveles de seguridad que los encuestados sentían en el país, alcanza un nivel medio (46%).

Respecto a que aspectos la Policía y Serenazgo deben mejorar, señalan mayoritariamente a una acción más coordinada a fin de que sea más oportuna su intervención.

#### 4. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA POLICÍA DE TURISMO

En la encuesta dirigida al personal de la Policía de Turismo relacionada con la asignación de recursos humanos, logísticos, tecnológicos; así como del grado de coordinación y colaboración que existe con los organismos públicos y privados comprometidos con la seguridad de los turistas en los principales lugares turísticos de Lima y Callao, se les formuló la pregunta tipo cerrada con cinco alternativas, obteniéndose los siguientes resultados:

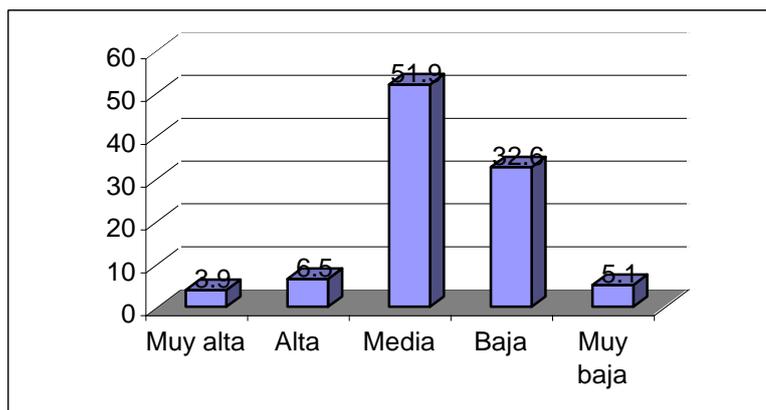
##### 4.1. Opinión del personal asignado a los servicios de vigilancia policial en lugares turísticos

**CUADRO N° 24**  
**OPINIÓN SOBRE LA ASIGNACIÓN DEL PERSONAL A LA VIGILANCIA POLICIAL EN PRINCIPALES LUGARES TURÍSTICOS DE LIMA METROPOLITANA**

<b>Alternativas</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alta	05	3.9 %
Alta	09	6.5 %
Media	71	51.9 %
Baja	44	32.6 %
Muy baja	07	5.1 %
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

Fuente y elaboración propias

GRÁFICO N° 15



En el presente cuadro y gráfico respectivo, se observa que 3.9% del personal policial asignado a la seguridad del turismo estima como muy alta, 6.5% como alta, 51.9% como media, 32.6% como baja y 5.1% como muy baja la asignación de personal para los servicios de seguridad de los turistas.

#### 4.2. Infraestructura e instalaciones de la Policía de Turismo

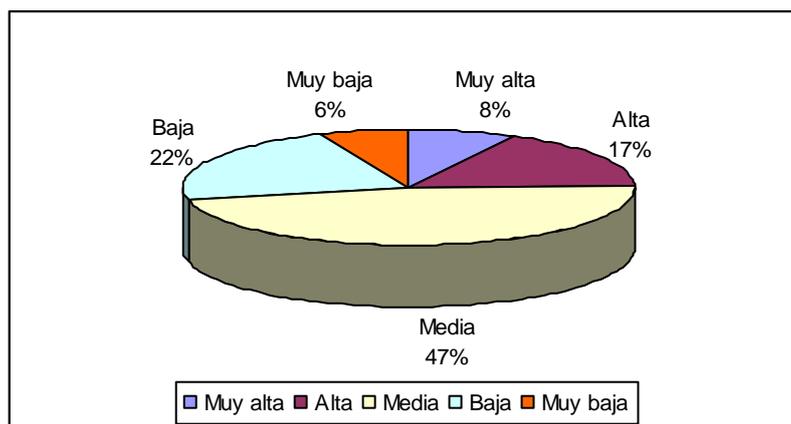
CUADRO N° 25

OPINIÓN DEL PERSONAL POLICIAL SOBRE LA  
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES DE LA POLICÍA  
DE TURISMO

Alternativas	N°	%
Muy alta	11	8 %
Alta	23	17 %
Media	64	47 %
Baja	30	22 %
Muy baja	08	6 %
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

Fuente y elaboración propias

GRÁFICO N° 16



En el presente cuadro y gráfico respectivo, se aprecia que el 8% de los encuestados refieren tener la percepción de que es muy alta la infraestructura de la Unidad, el 17% refiere que es alta, 47% refiere que es media, 22% refiere que es baja y el 6% refiere que la infraestructura e instalaciones disponible es muy baja.

4.3. Percepción del grado de oportunidad y nivel de eficiencia del servicio de los miembros de la Policía de Turismo del Perú.

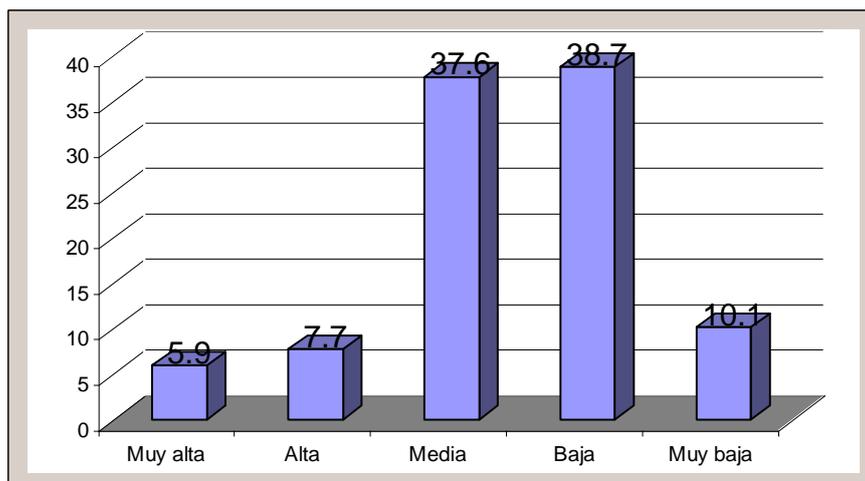
CUADRO N° 26

PERCEPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD Y NIVEL DE EFICIENCIA DEL SERVICIO DE LOS MIEMBROS DE LA POLICÍA DE TURISMO

ALTERNATIVAS	N°	%
Muy alta	08	5.9 %
Alta	10	7.7 %
Media	51	37.6 %
Baja	53	38.7 %
Muy baja	14	10.1 %
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

Fuente y elaboración propias

GRÁFICO N° 17



En el presente cuadro y gráfico, respecto a la percepción sobre el grado de oportunidad y el nivel de eficiencia de los miembros de la policía en el servicio al turista, los turistas beneficiarios refieren que el 5.9% de los encuestados califica como muy alta, el 7.7% de alta, 37.6% de media, 38.7% de baja y el 10.1% que piensa que los servicios que prestan son muy bajos.

#### 4.4. Los sistemas de vigilancia y la exigencia de los servicios de seguridad a los turistas.

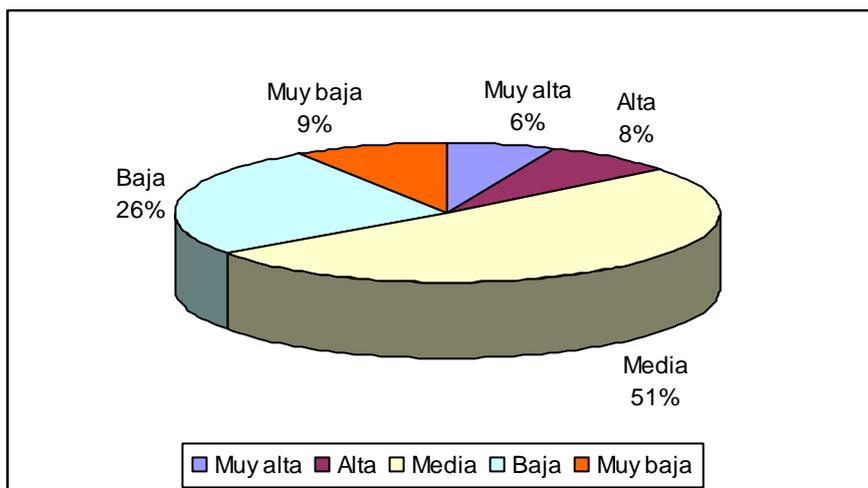
CUADRO N° 27

#### SISTEMAS DE VIGILANCIA Y LA EXIGENCIA DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD A TURISTAS

Alternativas	Total Parcial	Porcentaje
Muy alta	08	6 %
Alta	11	8 %
Media	69	51 %
Baja	35	26 %
Muy baja	13	9 %
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

Fuente y elaboración propias

GRÁFICO N° 18



En el presente cuadro y gráfico, se aprecia que el 6% de policías encuestados estiman como muy alta la contribución de los sistemas de vigilancia a la eficiencia de los servicios de seguridad a los turistas, un 8% como alta, un 51% como media, un 26% como baja y un 9% como muy baja.

#### 4.5. Grado de coordinación de la Policía de Turismo y los servicios de Serenazgo

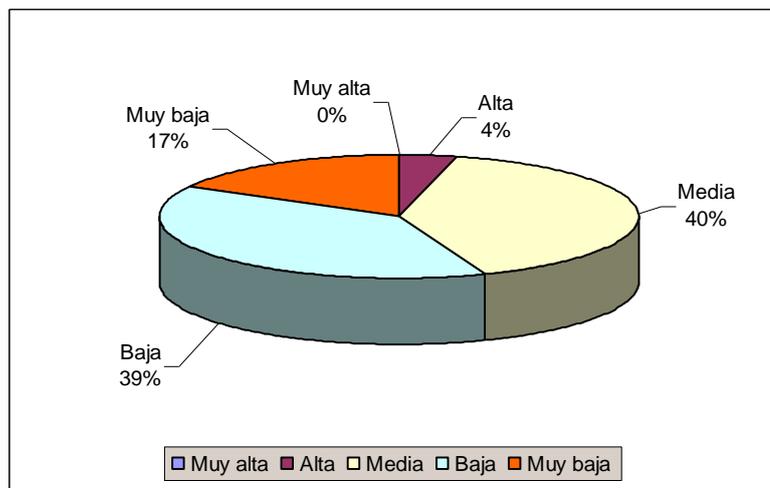
CUADRO N° 28

#### GRADO DE COORDINACION DE LA POLICIA DE TURISMO Y LOS SERVICIOS DE SERENAZGO

ALTERNATIVAS	N°	%
Muy alta	00	0.0 %
Alta	05	3.8 %
Media	55	40.2 %
Baja	53	38.9 %
Muy baja	23	16.8 %
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

Fuente y elaboración propias

GRÁFICO N° 19



Como se observa en el presente cuadro y gráfico, un 3.8% de los encuestados refiere que el grado de coordinación entre la PNP y los servicios de serenazgo son altos, el 40.2% como mediano, un 38.9% como bajo y 16.8% como muy bajo.

4.6. Grado de coordinación de la Policía de Turismo y Organismos Públicos y Privados.

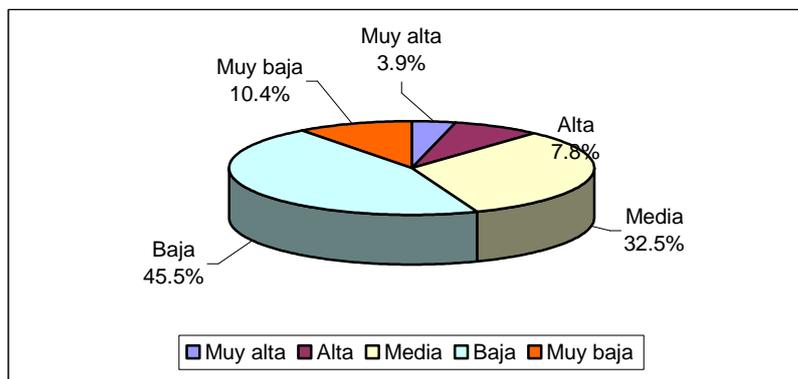
CUADRO N° 29

GRADO DE COORDINACION ENTRE LA POLICIA DE TURISMO Y ORGANISMOS PUBLICOS Y PRIVADOS

ALTERNATIVAS	N°	%
Muy alta	05	3.9 %
Alta	11	7.8 %
Media	44	32.5 %
Baja	62	45.5 %
Muy baja	14	10.4 %
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

Fuente y elaboración propias

GRÁFICO N° 20



La coordinación entre la Policía de Turismo y Organismos como CANATUR, PROMPERU, AHORA y otros de la actividad turística, es 3.9% muy alta, 7.8% alta, 32.5% media, 45.5% baja y 10.4% muy baja

4.7. Planes Conjuntos Policía de Turismo y Servicio de Serenazgo para optimizar la seguridad de los turistas

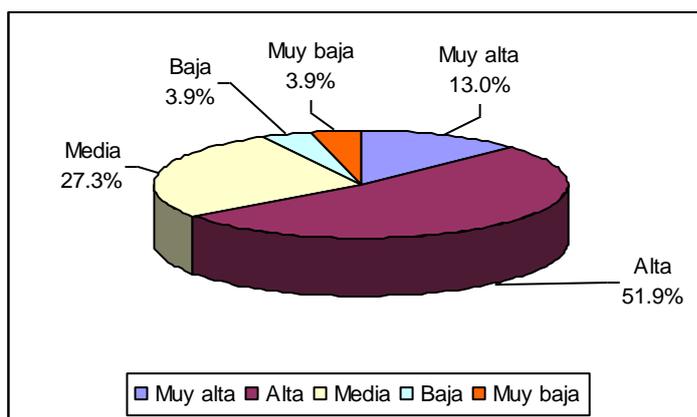
CUADRO N° 30

PLANES CONJUNTOS DE LA POLICIA DE TURISMO Y SERENAZGO PARA OPTIMIZAR LA SEGURIDAD DE LOS TURISTAS

ALTERNATIVAS	N°	%
Muy alta	18	13.0%
Alta	71	51.9 %
Media	37	27.3 %
Baja	05	3.9 %
Muy baja	05	3.9 %
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

Fuente y elaboración propias

GRÁFICO N° 21



De la observación del presente cuadro y gráfico, se desprende, que con planes conjuntos de seguridad entre la Policía de Turismo y el Serenazgo se lograrían: un 13% de niveles muy altos de seguridad, 51.9% de altos, 27.3% de medios y dos grupos con 3.9% cada uno opinan que se lograría niveles bajo y muy bajo.

4.8. Conveniencia de turnos de servicios policiales.

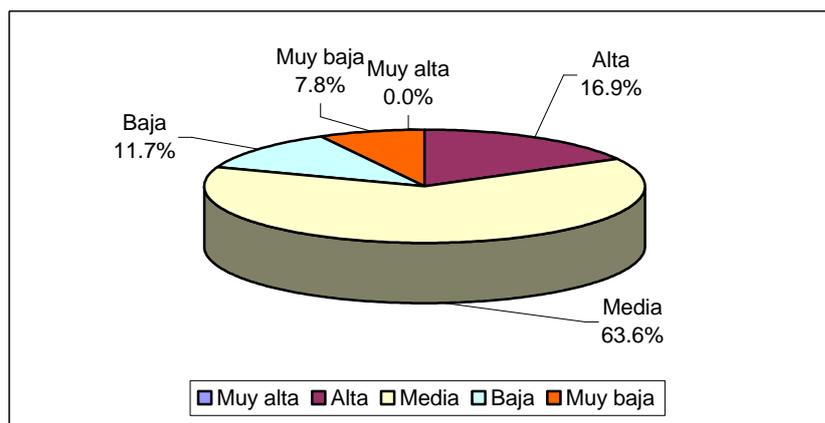
CUADRO N° 31

CONVENIENCIA DE TURNOS DE SERVICIOS POLICIALES

ALTERNATIVAS	N°	%
Muy alta	0	0 %
Alta	23	16.9 %
Media	86	63.6 %
Baja	16	11.7 %
Muy baja	11	7.8 %
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

Fuente y elaboración propias

GRÁFICO N° 22



En el presente cuadro y gráfico, se aprecia que 16.9% estima que los turnos de servicios son adecuados en un nivel alto, 63.6% medianamente adecuados, un 11.7% un nivel bajo y un 7.8% piensa que son muy bajos.

#### 5. CONCLUSIÓN ANALÍTICA DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA POLICÍA DE TURISMO

La encuesta de opinión al personal de la Policía de Turismo nos permite identificar las necesidades con relación a los recursos humanos, logísticos y tecnológicos; así como el grado de coordinación y colaboración entre la Policía de Turismo y organismos comprometidos con la seguridad de los turistas llegando a la siguiente conclusión analítica en cada ítem:

El personal encuestado estima que los efectivos asignados para la vigilancia en los principales lugares turísticos de Lima y Callao se realiza solo en nivel medio (51%).

Respecto a la infraestructura e instalaciones de la Policía de Turismo, es medianamente conveniente (47%).

En relación a la eficiencia, sólo alcanza un nivel bajo de oportunidad en la prestación de servicios (38%).

Los encuestados estiman que el nivel de exigencia del sistema de vigilancia que utiliza la Policía de Turismo es medio (51%).

Respecto al grado de coordinación entre la Policía de Turismo y el Serenazgo de las Municipalidades, opinan que es medio (40%).

En relación al grado de coordinación entre la Policía de Turismo y Organismos Públicos y Privados comprometido con la Seguridad de los Turistas, esta es baja (45%).

Respecto al grado de optimización de la seguridad de los turistas con la aplicación de planes conjuntos, opinan que se daría en un alto nivel (51%).

En relación a la conveniencia de los turnos de servicios, el personal encuestado estima que estos son medianamente convenientes (63%).

Respecto a la pregunta sobre qué aspectos debe mejorar la Policía de Turismo para un servicio eficiente y eficaz mayoritariamente refieren que debe merecer mayor apoyo logístico, más efectivos, más incentivos y sobre todo una acción intersectorial.

## 6. ENTREVISTA A AUTORIDADES POLICIALES, GERENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA Y REPRESENTANTES DE ORGANISMOS RELACIONADOS CON EL TURISMO.

Con la finalidad de recoger opiniones y sugerencias de la problemática del turismo, se entrevistó a personalidades involucradas con el tema: Jefe de la Policía de Turismo, los Gerentes de Seguridad de las Municipalidades de Lima, Miraflores, San Isidro, Barranco, con el siguiente resultado:

### 6.1. Crnl. PNP. Luis CROSBY CROSBY, Director de la Policía de Turismo.

El Jefe Policial refiere que los delitos y faltas en agravio de los turistas se vienen incrementando en los principales lugares turísticos de Lima y

especialmente en el Aeropuerto y la ruta hacia hoteles, suites, ubicados en los distritos de Miraflores, San Isidro y Barranco. Constituyendo los restaurantes, centros comerciales, y lugares de recreación los preferidos por los delincuentes para cometer ilícitos penales contra los turistas.

Resulta urgente implementar servicios de vigilancia en el Aeropuerto Internacional, en la ruta hacia hoteles y suites, y en los principales lugares turísticos de Lima Metropolitana orientados a mejorar los niveles de seguridad a los turistas, sin embargo la escasez de personal, medios logísticos y tecnológicos no permite incrementar estos servicios, situación aprovechada por la delincuencia para cometer sus actividades ilícitas.

Es necesario por otro lado, refiere el Jefe Policial, implementar Comisarías Especiales de Turistas (CET) en los principales lugares turísticos de los Distritos de Miraflores, San Isidro, Barranco y otros en los que existe gran afluencia de turistas, como el que existe en el Centro de Lima, el cual permite atender a la población de turistas que visitan el denominado “Dameró de Pizarro”.

Que esta completamente de acuerdo con la implementación de un Plan Estratégico de Seguridad Multisectorial con la participación de la Policía de Turismo, los servicios de Serenazgo de los Municipios de Lima, Miraflores, San Isidro, Barranco, así como de representantes de organismos públicos y privados comprometidos con la atención y seguridad de los turistas como la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), PROMPERU, la Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (AHORA) y otros, lo cual permitirá optimizar la seguridad de los turistas.

6.2. Sr. Jaime AZULA RIVERA Gerente de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Miraflores.

El Gerente de Seguridad entrevistado refiere que las estadísticas que se elaboran en su Unidad demuestran el incremento de los delitos contra turistas en los lugares turísticos, hoteles, restaurantes salas de

juego, centros comerciales y restaurantes ubicados en la Playa como “La Rosa Náutica” y “Costa Verde” por lo que se ha incrementado los servicios de vigilancia que realiza el servicio de Serenazgo de su Municipio.

Estima que un gran problema para brindar una eficiente seguridad a los turistas lo constituye la falta de comunicación y coordinación con los efectivos de la Policía de Turismo, situación que muchas veces provoca duplicidad de tareas y contratiempos al ejecutar las acciones de vigilancia.

Respecto a la idea de implementar un Plan Estratégico de Seguridad Multisectorial con la participación de la Policía de Turismo, el Servicio de Serenazgo y los organismos públicos y privados comprometidos con la atención y seguridad de los turistas permitiría mejorar la seguridad de los turistas en el distrito de Miraflores, plan que permitirá sumar esfuerzos, a través de coordinaciones para ejecutar los planes conjuntos en áreas críticas.

Asimismo refiere que las autoridades Municipales evaluarían la posibilidad de proporcionar un local para establecer la Comisaría Especial de Turismo en un área estratégica del distrito, así como instalar cámaras de video vigilancia en los principales lugares turísticos del distrito, lo cual permitirá una mejor vigilancia y prevenir los delitos y faltas que se cometen en agravio de los turistas.

6.3. Sr. Oscar HUAJARDO RONDON, Sub-Gerente de Serenazgo y Control de Tránsito del Distrito de San Isidro.

El entrevistado refiere que el Municipio ha realizado los mayores esfuerzos para mantener la seguridad en el distrito para lo cual cuenta con personal capacitado, recursos logísticos y tecnológicos, todo lo cual le da una capacidad de respuesta cada vez más rápida a las demandas de la población.

Cuenta con una moderna flota de vehículos denominados “luciérnagas” que laboran las 24 horas del día, equipados con radio, sirena, circulina y cámara de filmación y que próximamente serán equipados con dispositivos de posicionamiento global satelital (GPS) lo que permitirá conocer con exactitud la ubicación y desplazamiento para una respuesta más rápida.

En relación a la implementación de un Plan Estratégico de Seguridad Multisectorial con la participación de la Policía Nacional, Serenazgo y Organismos Públicos y Privados comprometidos con la seguridad de los turistas que visitan los principales lugares turísticos que existan en el distrito de San Isidro, estima que es un proyecto interesante, puesto que esto permitirá mejorar la seguridad en la zona, sobre todo si se tiene en consideración que en el Distrito de San Isidro se encuentra más de 28 Embajadas y Residencias Diplomáticas, el Centro Financiero de Camino Real y hoteles de categoría, lugares altamente concurridos por turistas nacionales y extranjeros.

Sugiere al respecto se lleve a cabo reuniones de coordinación, para el diseño de este Plan Estratégico de Seguridad Multisectorial, y poder establecer la participación de cada uno de los organismos comprometidos.

#### 6.4 Sr. José FERNANDEZ FERNANDEZ Director Municipal de Seguridad Ciudadana de Lima

El responsable de la Seguridad en el llamado “Dameró de Pizarro”, refiere que los niveles delincuenciales que existe en Lima cuadrada es impresionante, a diario se producen asaltos, robos, faltas, etc., muchos de ellos cometidos por delincuentes comunes y los llamados “pirañitas”, esto aunado al ejercicio de la prostitución callejera, alcoholismo, drogadicción, han convertido las calles y plazas de Lima-Cercado en lugares casi intransitables.

Manifiesta el entrevistado que si bien es cierto que en el Centro de Lima no existen hoteles de categoría a excepción del Hotel Sheraton, tampoco

centros comerciales y restaurantes, sin embargo existen diversos lugares turísticos Histórico-Culturales los cuales son visitados con mucha frecuencia por turistas nacionales y extranjeros, y en los cuales no existe suficiente seguridad, lo que hace vulnerable a los turistas que lo visitan.

Respecto al Proyecto de implementar un Plan Estratégico de Seguridad Multisectorial con la participación de la Policía de Turismo, Serenazgo y otros organismos, cree que es muy necesario, y hacerlo factible, el Municipio apoyaría decididamente el Plan con recursos humanos y económicos, además refiere que la Comuna Limeña tiene planeado ceder un inmueble cercano a los lugares turísticos para ser utilizado por la Policía de Turismo.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA: LINEAMIENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO MULTISECTORIAL DE SEGURIDAD.**

Del análisis efectuado en el capítulo IV, se ha podido determinar dos aspectos importantes respecto a la seguridad de los turistas que visitan al país. En primer lugar se estableció los niveles de seguridad existentes en estos lugares turísticos (Lima y Callao), teniendo en consideración los siguientes elementos: ocurrencia de delitos, puntos críticos existentes en las áreas turísticas, oferta de servicios policiales que brinda la Policía de Turismo, nivel de competitividad de la Unidad especializada, y la interpretación de la opinión de los turistas encuestados.

En segundo lugar el estudio permitió establecer diferentes aspectos relacionados con la Policía de Turismo como: Estructura Orgánica, recursos humanos y logísticos con que cuenta para cumplir la misión, la población que atiende, el grado de cooperación entre organismos comprometidos con la seguridad de los turistas, el ambiente externo en el que se desenvuelve la Policía de Turismo así como la interpretación de las opiniones del personal policial que labora en la Policía de Turismo respecto a la problemática que enfrenta para desarrollar su labor.

#### **1. ANÁLISIS FODA**

La información permitirá desarrollar el análisis FODA para determinar los factores favorables o adversos que enfrenta la Policía de Turismo. El análisis FODA es una forma práctica de identificar la problemática así como de evaluar las condiciones favorables y adversas de los organismos encargados de brindar seguridad a los turistas; asimismo permite identificar y evaluar los factores favorables o adversos del entorno y del ambiente interno de los organismos. Después de lograr la identificación de las debilidades y fortalezas de cada sector junto con las oportunidades y

amenazas del entorno, del análisis combinado de ambas se expresa en una matriz, de la cual se pueden determinar los objetivos estratégicos de los organismos encargados de la seguridad de los turistas.

#### MATRIZ FODA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	POTENCIALIDADES	RIESGOS
DEBILIDADES	DESAFIOS	LIMITACIONES

#### 1.1. Fortalezas

Capacidades humanas y materiales de la organización para adaptarse y aprovechar al máximo las ventajas del entorno social y, enfrentar con mejores posibilidades de éxito las posibles amenazas. Las fortalezas en la DIRTURE PNP son las siguientes:

El personal policial de la DIRTURE-PNP, cumple con sus servicios y ejecuta los operativos policiales con Unidad de criterio, asimismo cuenta con personal profesional calificado y con experiencia en el área turística.

Conocimientos alcanzados por el Personal Policial de la DIRTURE-PNP, a través de los cursos inherentes a su función (Capacitación presencial y no presencial) y cursos llevados a cabo en las diferentes Universidades y entidades del rubro.

La DIRTURE-PNP, cuenta con equipos de Cómputos y el personal esta capacitado convenientemente para manipular dichos equipos.

La recepción de denuncias por parte de turistas extranjeros se realiza durante las 24 horas todos los días de la semana por personal que se encuentran de servicio.

El personal tiene conocimiento y dominio de idiomas extranjeros que permite una comunicación inmediata con los turistas extranjeros.

Apoyo a Unidades Especializadas de la PNP y a Organismos públicos, con personal con conocimientos de idioma durante las investigaciones.

Función Constitucional, titular de la Seguridad Publica Interna

El personal policial posee elevada moral, lo que permite el cumplimiento de la misión, con eficiencia y eficacia, no obstante las limitaciones de personal y logística.

Proceso de Concientización, mentalidad de cambio en el personal que labora en la DIRTURE, para una eficiente atención al turista.

Imagen positiva del trabajo que realiza el personal que labora en la Policía de Turismo, objetivizada en la encuesta de opinión de la Universidad de Lima (2001), calificando entre las Unidades PNP de mayor prestigio a tránsito, turismo y salvataje.

Bajo nivel de rotación interna del personal (cambios, destacados, etc.) y presencia del personal femenino en labores de seguridad turística.

Existencia de centros policiales de servicio al turista (CPST) y módulos fijos de servicio al turista (MFST) optimizan la capacidad operativa de la Policía de Turismo. Las Comisarías PNP de Lima, Callao, Miraflores,

Barranco y San Isidro, apoyan la función policial de seguridad a los turistas.

## 1.2. Debilidades

Son limitaciones o carencias de habilidades, conocimientos, información y tecnología de una organización y que impiden aprovechar las oportunidades del entorno social y no le permiten defenderse de las amenazas. La DIRTURE presenta las siguientes debilidades:

Déficit de personal para una cobertura efectiva de servicios de Protección y seguridad del turista nacional y/o extranjero. Cambios de colocación del personal capacitado y especializado en el área de Turismo.

La DIRTURE-PNP, cuenta en casi un 90% con equipos de cómputos muy antiguos, restringiendo el óptimo rendimiento por parte del personal capacitado.

Falta de Publicidad y/o Propaganda, sobre la misión, operativos y funciones de la DIRTURE-PNP.

La falta de actualización en algunos conocimientos profesionales e institucionales del personal recientemente asignado.

Limitaciones en la infraestructura de local asignado, situación agravada por la insuficiente e inadecuada afectación y/o mantenimiento de medios logísticos (Vehículos, equipos tecnológicos y de seguridad, indumentaria del personal, etc.) que no favorece el desarrollo de funciones encomendadas.

El desarrollo funcional en el área de Inteligencia es mínima por la cantidad de personal asignado y falta de recursos presupuestales.

### 1.3 Oportunidades

Son situaciones o factores socio económicos, políticos o culturales que están fuera de nuestro control, cuya particularidad es que son factibles de ser aprovechadas si se cumplen determinadas condiciones en el ámbito de las organizaciones encargadas de la seguridad de los turistas. Las oportunidades de la DIRTURE, son:

Se proporcione el beneficio Económico por Calificación y Servicio en Primer Nivel por “ALTA ESPECIALIZACIÓN” al personal de la DIRTURE PNP.

Desarrollo Socio Económico del País a través del incremento de turistas.

Posibilidad de entablar convenios con empresas privadas del sector turismo, para que el personal policial realice servicios individualizados en su área funcional en sus horas de franco y vacaciones, similar a las “Águilas Negras”.

Posibilidad de transferir y compartir conocimientos del servicio profesional al turismo entre otros países con España, México, Colombia, Guatemala, Honduras, Ecuador.

Apoyo tecnológico, mediante el otorgamiento de material y equipos por parte de las Organizaciones no Gubernamentales, para el cumplimiento de la función.

Aprovechar el potencial de los servicios de Serenazgo de las Municipalidades en las que se encuentran los principales lugares turísticos, para efectuar operativos de seguridad mixtos.

Organizar eventos de capacitación profesional gratuitos o a través del otorgamiento de becas, en base a convenios que permitan consolidar un adecuado perfil profesional y coadyuvar a consolidar una sólida cultura organizacional en el Instituto.

Concientización mediante charlas a los Centros Educativos con la finalidad de crear conciencia turística.

Política de Modernización del Estado para mejorar los recursos de la PNP.

Desarrollar planes multisectoriales de seguridad orientados a mejorar los niveles de seguridad de los turistas.

Campaña estatal de promoción del país como fuente turística.

#### 1.4 Amenazas

Factores externos fuera de nuestro control y que podrían perjudicar y/o limitar el desarrollo de la organización y/o organizaciones. En el presente estudio las amenazas, son hechos del entorno que representan riesgos para los organismos que brindan seguridad a los turistas. Las amenazas que se presentan en la DIRTURE, son:

Reducción del turismo extranjero como consecuencia del incremento del accionar delictivo.

El incremento del fenómeno delictual puede llegar a atentar contra la integridad física y bienes materiales de los turistas por falta de presencia policial de turismo en los principales lugares turísticos de Lima y Callao, con el consecuente deterioro de la imagen del país y de la institución.

Que las Municipalidades tomen a su cargo las funciones que realizan la Policía de Turismo y/o creación de organismos paralelos en seguridad turística.

Presupuesto deficitario para la PNP, que no permite el equipamiento adecuado para la DIRTURE-PNP.

Inadecuada legislación nacional con penas benignas para los delincuentes que atentan en contra de los turistas y sus bienes.

Deficiente coordinación de la Policía de Turismo con organismos públicos y privados encargados de prestar seguridad a los turistas.

Bajas remuneraciones, orientan al Personal Policial a realizar trabajos extraordinarios en sus días de franco.

La actuación independiente de los organismos públicos y privados en materia de la seguridad de los turistas, permita el libre accionar de la delincuencia en perjuicio de los turistas.

## 2. PERSPECTIVAS A MEDIANO PLAZO DE LA POLICÍA DE TURISMO

### 2.1. Visión

Que la Policía de Turismo se constituya en una organización líder de excelencia, capaz de lograr la plena integración y participación de los diferentes organismos del gobierno, municipio e instituciones privadas comprometidas con la actividad turística y garantizar la seguridad de los turistas en el país.

### 2.2. Misión

Lograr la integración y articulación de los diferentes organismos públicos e instituciones privadas comprometidas con la actividad

turística para desarrollar un trabajo integral orientado a alcanzar óptimos niveles de seguridad en los principales lugares turísticos de Lima y Callao.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. Objetivos Estratégicos Generales

Reducir el índice de delitos y faltas en los principales lugares turísticos de Lima Metropolitana.

Lograr el trabajo integral y sostenido de la Policía de Turismo, los servicios de Serenazgo, Cámara Nacional de Turismo, Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines; y otros organismos para brindar un buen servicio y seguridad a los turistas.

Lograr la plena integración de los sistemas de comunicación de los organismos comprometidos con la seguridad de los turistas.

#### 3.2. Objetivos Estratégicos Específicos

Para el 1er Objetivo Estratégico General

Erradicar la delincuencia común en las zonas turísticas de Lima y Callao.

Erradicar la presencia de drogadictos, alcohólicos, mendigos y prostitución Callejera en las zonas turísticas.

Evitar el desorden y accidentes automovilísticos en rutas utilizadas por los turistas.

Identificar y capturar elementos del mal vivir en las inmediaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Para el 2do Objetivo Estratégico General

Desarrollar Programas Preventivos de Seguridad para turistas

Establecer estrategias para optimizar la atención y seguridad de los turistas

Fomentar el trabajo integrado de los entes comprometidos con la actividad turística.

Para el 3er Objetivo Estratégico General

Implementar un sistema que permita la integración de los diferentes equipos: telefónicos, celular, radios, internet y georeferencial (GPS), de los organismos públicos y privados comprometidos con la seguridad de los turistas.

Propiciar la comunicación abierta y fluida entre la Policía de Turismo, Serenazgo, y organismos comprometidos con la actividad turística.

#### 4. ACCIONES A EJECUTAR PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS.

4.1. Desarrollar un Plan Mixto de Seguridad entre la Policía de Turismo y el servicio de Serenazgo de los municipios de Lima, Miraflores, San Isidro y Barranco.

4.1.1. Cantidad de servicios de vigilancia prestadas por la Policía de Turismo y el Serenazgo en los principales lugares turísticos en Lima y Callao.

### POLICÍA DE TURISMO

<b>Tipo de Servicio</b>	<b>Cantidad</b>
Patrullaje a pie	20
Patrullaje en camioneta	01
Puesto fijo a pie	04
Supervisión y control	02
<b>Total</b>	<b>27</b>

La cantidad de servicios de vigilancia que incrementa la Policía de Turismo esta en relación a los reducidos recursos humanos, logísticos y tecnológicos que tiene esta Unidad especializada.

### SERVICIO DE SERENAZGO DE LIMA

<b>Tipo de Servicio</b>	<b>Cantidad</b>
Patrullaje a pie	22
Patrullaje en camioneta	03
Puesto fijo en camioneta	02
Supervisión y control	02
<b>Total</b>	<b>29</b>

### SERVICIO DE SERENAZGO DE SAN ISIDRO

<b>Tipo de Servicio</b>	<b>Cantidad</b>
Patrullaje a pie	20
Patrullaje en camioneta	03
Puesto fijo a pie	--
Puesto fijo en camioneta	01
Supervisión y control	02
<b>Total</b>	<b>26</b>

### SERVICIO DE SERENAZGO DE MIRAFLORES

Tipo de Servicio	Cantidad
Patrullaje a pie	22
Patrullaje en camioneta	02
Puesto fijo en camioneta	01
Supervisión y control	02
<b>Total</b>	<b>27</b>

### SERVICIO DE SERENAZGO DE BARRANCO

Tipo de Servicio	Cantidad
Patrullaje a pie	18
Patrullaje en camioneta	01
Puesto fijo a pie	02
Puesto fijo en camioneta	--
Supervisión y control	01
<b>Total</b>	<b>22</b>

4.1.2. Cantidad de servicios incrementados por la Policía de Turismo y el Serenazgo en los principales lugares turísticos en Lima y Callao

### TOTAL DE SERVICIOS INCREMENTADOS

Tipos de Servicio	Policía Turismo	Servicio de Serenazgo				Total
		Lima	San Isidro	Miraflores	Barranco	
Patrullaje a pie	20	22	20	22	18	102
Patrullaje camioneta	01	03	03	02	01	10
Puesto fijo a pie	04	--	--	--	02	06
Puesto fijo camioneta	--	02	01	01	--	04
Supervisión y Control	02	02	02	02	01	09
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>131</b>

Para estimar los servicios incrementados de vigilancia en los lugares turísticos de Lima y Callao se efectuó una entrevista con el Jefe de la Policía de Turismo y los Gerentes de Seguridad de los Municipios de Lima, San Isidro, Miraflores y Barranco; asimismo la distribución de los efectivos y unidades se realizó tomando en cuenta los puntos críticos de los lugares turísticos de cada distrito.

4.1.3. Índices de Protección Poblacional (IPP) que proporciona los servicios de vigilancia actual de la Policía de Turismo y los servicios de Vigilancia que se incrementan

<b>Tipo de Vigilancia</b>	<b>Servicios policiales actuales de la Policía de Turismo</b>	<b>Incremento de servicios de vigilancia mixtos</b>	<b>Total</b>
Patrullaje a pie	52	102	154
Patrullaje en camioneta	05	10	15
Puesto fijo a pie	26	06	32
Puesto fijo en camioneta	--	04	04
Supervisión y control	05	09	14
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>131</b>	<b>219</b>

<b>Tipo de Vigilancia</b>	<b>Total Servicios</b>	<b>IIV</b>	<b>Total</b>
Patrullaje a pie	154	0.2	30.8
Patrullaje en camioneta	15	0.8	12.0
Puesto fijo a pie	32	0.1	3.2
Puesto fijo en camioneta	04	0.2	0.8
Supervisión y control	14	1.0	14.0

$$\text{IPPT} = \frac{\text{NVP}}{\text{Población}} \times 10$$

$$\text{IPPT} = \frac{60.8}{920} \times 10 = \frac{608}{920}$$

$$\text{IPPT} = 0.66$$

El incremento de servicios de vigilancia de la Policía de Turismo y los Serenazgos de Lima, San Isidro, Miraflores y Barranco permitirá un índice de protección poblacional (IPP) de 0.66 en los principales lugares turísticos de Lima Metropolitana, con lo cual se logra los índices que el Instituto Latinoamericano de Planificación Social y Económica considera como MEDIO (0.5).

#### 4.1.4. Funciones a cumplir en la implementación del Plan Mixto de Seguridad en los lugares turísticos

Los recursos humanos; logísticos y tecnológicos que los municipios destinarán para el Plan Mixto de Seguridad son parte de los utilizados en los servicios de vigilancia que actualmente vienen funcionando, estos serán integrados y orientados a la vigilancia específica de los principales lugares turísticos en los diferentes distritos comprendidos en el Plan, teniendo un sector específico en cada lugar turístico tal como se puede observar en los planos distritales, de manera tal que se eviten duplicidad de esfuerzos como los que se vienen produciendo actualmente, en los que la Policía de Turismo y los Servicios de Serenazgo vigilan un mismo punto turístico dejando desprotegido otros puntos, situación que hace vulnerable a los turistas que visitan estos lugares.

La integración de los sistemas de comunicación que utilizan la Policía de Turismo y los servicios de Serenazgo de los distritos comprometidos en el Plan, será de vital importancia para efectuar las coordinaciones correspondientes en la ejecución del Plan.

La supervisión de los servicios de vigilancia permitirá el fiel cumplimiento de las acciones y procedimientos prescritos en el Plan Mixto de Seguridad en los principales lugares turísticos de Lima y Callao.

El Jefe de la Policía de Turismo asumirá el liderazgo en el Planeamiento, Ejecución y la evaluación del Plan Estratégico de Seguridad Mixto, debiendo convocar a los representantes de los Servicios de Serenazgo de los municipios comprometidos a reuniones de trabajo relacionados con el diseño de estrategias; asignación de recursos y otras actividades que requiera el plan.

#### 4.2. Programas preventivos de seguridad con la participación de los organismos comprometidos.

Para la ejecución de planes y programas preventivos de seguridad, es necesario que la Policía de Turismo, el Servicio de Serenazgo de los Municipios de Lima, San Isidro, Miraflores y Barranco. La Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), la Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (AHORA), así como la Comisión de Promoción del Perú (PROMPERU) ejecuten acciones individuales al interior de sus organizaciones y poder repotenciarlas de acuerdo a las tendencias y demandas de la actividad turística; por otro lado efectuar las coordinaciones y trabajos necesarios para desarrollar programas y planes conjuntos que permitan brindar mejor servicio y seguridad al turista.

##### 4.2.1. Actividades individuales

## A. Policía de Turismo

Actualizar su estructura orgánica, acorde con los principios de la administración moderna, los avances tecnológicos y el desarrollo del turismo a nivel mundial

Crear la Unidad de Investigación y Desarrollo en la Policía de Turismo encargada de desarrollar estudios y proyectos mediante la cooperación técnica internacional y hacer posible la implementación de procedimientos y métodos utilizados por organismos policiales y privados extranjeros, los cuales han permitido lograr altos niveles de seguridad para los turistas.

Repotenciar la Unidad de Telemática con equipos de tecnología moderna que permita interconectar a la Policía de Turismo con los servicios de Serenazgo y los organismos comprometidos con la actividad turística.

Implementar un sistema para la recolección de información y almacenamiento en una base de datos, que permita el intercambio de información de la Policía de Turismo con otros organismos a través de la página web, para lograr una eficiente toma de decisiones y un óptimo desempeño de las funciones.

Suscribir convenios con universidades e instituciones de prestigio para la capacitación del personal de la Policía de Turismo en idiomas y la actividad turística.

Realizar Mesas de Trabajo con los Gerentes de Seguridad de los Municipios de Lima, San Isidro, Miraflores, Barranco y Organismos comprometidos con la actividad turística para diseñar los planes multisectoriales con la finalidad de mejorar los niveles de seguridad de los turistas.

Diseñar nuevos procedimientos para la vigilancia en lugares de mayor incidencia de delitos, utilizando el “Plan Cuadrante” para el Patrullaje en los puntos críticos.

B. Servicios de Serenazgo de las Municipalidades de Lima, San Isidro, Miraflores y Barranco.

Desarrollar seminarios de capacitación para mejorar los niveles de seguridad de los turistas, con la participación de la Policía de Turismo y organismos comprometidos con la actividad turística respecto a la operatoria policial, identificación de puntos críticos y el desarrollo de planes mixtos.

Implementar casetas de seguridad en los lugares de mayor concurrencia de turistas en su distrito.

Instalar cámaras de video-vigilancia en los puntos críticos de los principales lugares turísticos de su distrito.

Llevar a cabo coordinaciones y trabajos conjuntos para adecuar sus sistemas de comunicaciones: teléfono fijo, celulares, radios, internet, cámaras de vigilancia, etc., con los de la Policía de Turismo.

Seleccionar y capacitar al personal de serenos en idiomas para atender la demanda de los turistas en relación a su seguridad.

Estructurar dípticos, trípticos, etc con información respecto a las medidas que debe observar los turistas cuando visitan cada distrito.

C. Cámara Nacional de Turismo (CANATUR)

Efectuar los estudios correspondientes para proponer al Congreso de la República se consideren como “delitos agravados” aquellos

cometidos contra turistas extranjeros, por cuanto éstos atentan contra la economía y la imagen del país a nivel mundial.

Adoptar políticas de carácter preventivo, mediante el diseño de folletos con información turística en diferentes idiomas, sobre las medidas que debe adoptar el turista para evitar ser víctima de robo o asalto, debiendo incluir teléfonos de consulados acreditados en el Perú, Policía Nacional, Aerolíneas, Dirección de Migraciones, Clínicas y Hoteles.

Publicar carteles visibles de las tarifas de taxis en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

#### D. Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (AHORA)

Desarrollar programas de capacitación para propietarios y personal de hoteles, restaurantes y agencias de viaje, respecto al trato y atención al turista.

Proporcionar información al turista de las medidas que debe adoptar y quejas que pueda presentar por hechos que atenten contra su seguridad y su economía.

Diseñar mini programas visuales de circuito cerrado respecto a la “Autoprotección de turistas” para ser demostrados en hall de Hoteles, restaurantes y Agencias de Viajes.

Desarrollar programas orientados a la educación de la ciudadanía para cooperar con la policía en la Seguridad de los turistas.

Motivar y sensibilizar al empresariado nacional para que apoye con recursos logísticos y tecnológicos el esfuerzo de la Policía de Turismo en brindar seguridad a los turistas que visitan los principales lugares turísticos en Lima y Callao.

#### 4.2.2. Programas preventivos conjuntos

Formulación de un Plan General Turístico que incluya la seguridad de los turistas desde su ingreso, desplazamiento, estadía y retorno a sus países de origen, determinando puntos críticos en los lugares turísticos de Lima y Callao, medios de transporte, tipo de turismo y el tiempo de permanencia así como las responsabilidades de cada organismo comprometido.

Implementar un servicio de seguridad en el Aeropuerto y que cubra las principales rutas que conducen a los turistas a sus hoteles o residencias.

Implementar operativos mixtos con la participación de efectivos de la Policía de Turismo y el Servicio de Serenazgo de cada distrito comprometido y cubrir los puntos críticos de la zona de acuerdo al cuadrante asignado.

El Jefe de la Policía de Turismo dirigirá las operaciones consideradas en el Plan de Seguridad Mixto, actuando como enlaces los Directores de Seguridad de las Municipalidades comprometidas y los Jefes de Grupo de la Policía de Turismo.

Designar personal para que efectúe labores de inteligencia en los puntos críticos y pueda alimentar con información a los grupos operativos respecto a la presencia de delincuentes en el área de operaciones.

Implementar servicios de vigilancia mixta a pie, para cubrir las rutas que los turistas utilizan para visitar los principales lugares turísticos en Lima Metropolitana.

La Cámara Nacional de Turismo (CANATUR). La Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (AHORA) apoyaran

a la Policía de Turismo y al Serenazgo reportando hechos o delitos que se cometen contra turistas en los locales de sus afiliados.

El éxito del Plan Mixto de Seguridad para turistas que visitan los principales lugares de Lima y Callao depende de la oportuna y fluida coordinación entre los organismos comprometidos, para lo cual es indispensable integrar los diferentes sistemas de comunicación de la Policía de Turismo, los servicios de serenazgo y los organismos públicos y privados comprometidos en el Plan.

- 4.3. Integración de los sistemas de comunicación de la Policía de Turismo, servicios de Serenazgo y organismos públicos y privados comprometidos con la actividad turística.

Para la integración de los sistemas de comunicación será necesario efectuar trabajos conjuntos con la participación de personal técnico calificado de la Policía de Turismo, Servicio de Serenazgo, de la Cámara Nacional de Turismo y la Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines; a fin de lograr que el sistema telefónico, base, los celulares, las radios personales y de los vehículos, así como el sistema extranet, funcionen de forma integral y se pueda lograr una fluida y oportuna comunicación necesaria para las coordinaciones que demandan la ejecución del Plan Estratégico Multisectorial de Seguridad.

## 5. MEJORAS QUE PERMITIRA LA IMPLEMENTACION DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD MULTISECTORIAL DE LOS NIVELES DE SEGURIDAD DE LOS TURISTAS.

- 5.1. 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 (PROMPERU), con lo que se evitaría la duplicidad de esfuerzos y tareas así como el uso óptimo de los recursos humanos, logísticos y tecnológicos.

- 5.2. 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.
- 5.3. 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, PROMPERU, 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.
- 5.4. El Plan Estratégico de Seguridad Multisectorial permitirá además desarrollar Programas Preventivos para evitar la comisión de delitos en agravio de los Turistas, con el concurso de la Policía de Turismo, los Servicios de Serenazgo y los organismos comprometidos en la actividad turística referidos 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.

## CAPÍTULO SEXTO

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. CONCLUSIONES

- A. La inexistencia de un Plan Estratégico Multisectorial de Seguridad Turística, permite concluir: que el estado actual de la seguridad del turismo en Lima y Callao es deficitaria.
- B. El número de denuncias de delitos a turistas en el quinquenio 2001 a 2005 en Lima y Callao se ha incrementado en más del 100%, determinándose como los principales lugares de ocurrencia de delitos contra los turistas los distritos del Cercado de Lima, Miraflores, San Isidro, Barranco, Callao y San Miguel.
- C. Existe una inadecuada coordinación entre la Policía de Turismo, Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), la Asociación Hotelera, Restaurantes, Agencias de Viaje (AHORA) y Serenazgo de los municipios.
- D. Los recursos humanos al servicio de la seguridad de los turistas contabilizados individualmente por cada institución como la policial, Serenazgo, e instituciones privadas son muy escasos.
- E. El grado de satisfacción y percepción de los turistas respecto a la seguridad que brinda la Policía de Turismo es considerada regular.
- F. Los sistemas de vigilancia y de comunicaciones son deficientes para el cumplimiento de la función de seguridad..
- G. La oportunidad y nivel de eficiencia en la intervención de los policías es baja (Deficiente). El actual Índice de Protección Poblacional Territorial

(IPPT) es bajo (0.2391), por lo que de ejecutarse el Plan Multisectorial de Seguridad propuesto puede ser estimado sobre el nivel medio (0.66).

H. Los protagonistas tanto efectivos policiales, personalidades y turistas refieren que es necesario e indispensable implementar un Plan Estratégico Interinstitucional para potencializar los servicios de seguridad al turista.

## 2. RECOMENDACIONES

A la Dirección de Policía de Turismo del Perú, a los Alcaldes de Lima Metropolitana, a los Directivos de las Instituciones como Cámara Nacional de Turismo, Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines:

Implementar la Propuesta de los Lineamientos Estratégicos para garantizar una interacción interinstitucional y optimizar los operativos y acciones a favor de la Seguridad Turística Policial, en Lima y Callao, para reducir el índice delincencial en agravio de los turistas; con la participación conjunta de los Municipios a través de su Programa de Seguridad "Serenazgo" y de las entidades del sector público y privado comprometidas con la actividad turística del país.

Implementar eventos académicos de capacitación y entrenamiento para los agentes operadores de la seguridad del turismo de las instituciones comprometidas con el turismo receptivo y posibilitar una acción coordinada y eficiente de seguridad turística en Lima Metropolitana.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACERENZA, Miguel; Reflexiones sobre la planificación del Turismo en Latinoamérica, Mar del Plata Argentina. Universidad Nacional de Mar del Plata. 1997.
- AGUILAR HINOJOSA, P. "Turismo y Desarrollo".- Centro de Estudios Andinos. 2da. Edic. Cusco 1997.
- APOYO S.A. "Situación y Perspectiva del turismo". Nro.45, Lima 1998.
- BRENT RITCHIE. Plan Nacional de Desarrollo del Turismo en el Perú". ESAN. Lima 1981.
- BULL ADRIAN. "La Economía del Sector Turismo". Ed. Alianza. Madrid 1997.
- CANATUR. "Retos y Estrategias del Turismo en el Perú". IPAE. Lima 1997.
- CHACALTANA LOLI, P. El Turismo como Generador de Empleo". OIT Lima 1999.
- CORTAZAR PEÑA, J. Imagen del Perú en el mundo". Edit. Aries Lima 1993.
- DIRTURE-PNP "Manual de Organización y Funciones 2006".
- DIRTURE-PNP "Manual de Procedimientos 2006".
- DIRTURE-PNP "Plan Anual de Trabajo 2006".
- DOMÍNGUEZ FAURA, J. "Ecoturismo: Que es y como debe ser Aplicado". Ed. Punto Equilibrio. Lima Jun 1999.
- FOPTUR. "Estudio económico financiero del sector turismo" Lima 1999.
- GARCÍA SAAVEDRA, J. "Turismo en el Perú, la industria del tercer Milenio". Ed. Mercado Lima 1997.
- HAMMER, M. Y IHAMPY J. "Reingeniería: Camino del cambio"Ed. Norma 1993- Colombia.
- HAROLD KOONTZ Y HEINZ WEIHRICH. "Administración una perspectiva global" 11ª Edición 1998.
- HERNÁNDEZ ROBERTO. "Metodología de la Investigación". Ed. Mc Graw Hill 3ra. Edición – 2003.
- IILPES. "Guía para la Identificación preparación de Proyectos de Seguridad Ciudadana". Ed. 1998.
- JICA. "Plan de Desarrollo Turístico Nacional en el Perú". Tokio – Japón 1997.

LOECHIN VON, J. "Perspectiva del Turismo". Lima Set. 1997 N° 2154.

MITAC MAXIMO. "Inferencia Estadística" Ed. Atenas 3ra Edición 1998.

MEDIO DE CAMBIO. "Defensa del Turista". Lima Nov. 1998. Vol. 15.

MOYA RUFINO. "Estadística Descriptiva" Ed, UMSM. 1997.

MONITOR COMPANY. "Las Ventajas Competitivas del Perú en turismo". Lima 1997.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO. "Barómetro del Turismo en el Mundo". Enero 2006.

OMT "Seguridad Turística". Edit. Barcelona. España, 1998.

PROMPERU. "Memoria: El Sector Turístico Peruano frente a las tendencias del mercado Internacional". Lima 2000.

SERNA, HUMBERTO. "Gerencia Estratégica". Panamericana Editorial Ltda.-3R Editores. Octava Edición 2003.Segunda reimpresión Colombia Marzo 2005.

VALLEY, JOSEPH. "La imagen de marca de los países".Madrid.Mc Graw Hill.1992

VALLEY, JOSEPH. "La clave del mercado turístico". Ed. Deusto 1998

WEBB, RICHARD. "Perú en Números 2004". Cuanto. Lima Feb.2005.

[www.badaturperu.com.pe](http://www.badaturperu.com.pe)

[www.bcr.gob.pe](http://www.bcr.gob.pe)

[www.digemin.gob.pe](http://www.digemin.gob.pe)

[www.eclac.cl/ilpes](http://www.eclac.cl/ilpes)

[www.inc.gob.pe](http://www.inc.gob.pe)

[www.inei.gob.pe](http://www.inei.gob.pe)

[www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)

[www.mincetur.gob.pe](http://www.mincetur.gob.pe)

[www.pnp.gob.pe](http://www.pnp.gob.pe)

[www.proinversion.gob.pe](http://www.proinversion.gob.pe)

[www.promperu.gob.pe](http://www.promperu.gob.pe)

[www.prompex.gob.pe](http://www.prompex.gob.pe)

[www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)

[www.world\\_tourism.org](http://www.world_tourism.org)

YÉPEZ DÁVALOS, Enrique. "Catorce lecciones fundamentales". Seguridad Ciudadana Ed. IDC 2004.

## **ANEXOS**

## ANEXO 01: ENCUESTA A TURISTAS

La presente encuesta es ANONIMA; su uso será estrictamente de carácter académico y está orientada a conocer los niveles de eficacia 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 permitirá mejorar los procedimientos y recursos policiales para optimizar los niveles de seguridad en los principales lugares turísticos de Lima Metropolitana.

### INSTRUCCIONES:

Para las respuestas de la escala del 5 al 1, coloque en el paréntesis un número que en su concepto represente el calificativo adecuado, considerando a 5 como “muy alto o muy bueno” y al 1 como “muy bajo o muy malo” o parámetros intermedios.

- 
- 
1. ¿A su criterio cómo fueron atendidas sus necesidades de seguridad por la Policía de Turismo?
    - ( ) Muy alta
    - ( ) Alta
    - ( ) Media
    - ( ) Baja
    - ( ) Muy baja
  
  2. ¿Cómo considera Ud. que sus denuncias y problemas han sido resueltos por la Policía de Turismo?
    - ( ) Muy alta
    - ( ) Alta
    - ( ) Media
    - ( ) Baja
    - ( ) Muy baja

3. ¿En qué medida el servicio de la Policía de Turismo es oportuno?
- Muy alta
  - Alta
  - Media
  - Baja
  - Muy baja
4. ¿Cómo calificaría Ud. la profesionalidad de la Policía de Turismo en la prestación de servicios de seguridad a los turistas?
- Muy alta
  - Alta
  - Media
  - Baja
  - Muy baja
5. ¿Considera Ud. que la amabilidad del Policía de Turismo al atender sus necesidades, es?
- Muy alta
  - Alta
  - Media
  - Baja
  - Muy baja
6. ¿Cuál es el nivel de dominio de idiomas del personal de la Policía de Turismo?
- Muy alta
  - Alta
  - Media
  - Baja
  - Muy baja

7. ¿En qué medida los recursos logísticos que posee la Policía de Turismo permiten prestarle un servicio oportuno?

- ( ) Muy alta
- ( ) Alta
- ( ) Media
- ( ) Baja
- ( ) Muy baja

8. ¿En qué medida conoce Ud. que la Policía de Turismo ha recuperado bienes robados a los turistas?

- ( ) Muy alta
- ( ) Alta
- ( ) Media
- ( ) Baja
- ( ) Muy baja

9. ¿Cuál es el grado de seguridad que siente Ud. cuando visita el Perú?

- ( ) Muy alta
- ( ) Alta
- ( ) Media
- ( ) Baja
- ( ) Muy baja

10. ¿En qué aspectos cree Ud. que la Policía de Turismo, el Serenazgo y otros organismos comprometidos con la seguridad de los turistas, debe mejorar para brindar un servicio eficiente y eficaz en los principales lugares turísticos de Lima-Metropolitana?

.....

.....

.....

.....

.....

**Muchas gracias por su colaboración**

## ANEXO 02: ENCUESTA AL PERSONAL DE LA POLICIA DE TURISMO

La presente encuesta es ANONIMA; su uso será estrictamente de carácter académico y está orientada a conocer cuáles son los requerimientos de personal, logísticos y tecnológicos de la Policía de Turismo: así como determinar la eficiencia en la coordinación y acción conjunta con el Servicio de Serenazgo para prestar seguridad a los turistas en los principales lugares de Lima Metropolitana, lo que permitirá implementar un Plan Estratégico Multisectorial de Seguridad para los turistas.

### INSTRUCCIONES:

Para las respuestas de la escala del 5 al 1, coloque en el paréntesis un número que en su concepto represente el calificativo adecuado, considerando a 5 como “muy alto o muy bueno” y al 1 como “muy bajo o muy malo” ó parámetros intermedios.

---

---

1. ¿Cómo considera Ud. la asignación del número de personal para los servicios de vigilancia policial en los principales lugares turísticos de Lima Metropolitana?  
 Muy alta  
 Alta  
 Media  
 Baja  
 Muy baja
2. ¿Cómo considera Ud. la infraestructura e instalaciones de la DIRTURE?  
 Muy alta  
 Alta  
 Media  
 Baja  
 Muy baja

3. ¿En qué medida los recursos logísticos: vehículos, equipos, enseres, etc. contribuyen a prestar un servicio oportuno y eficiente a los turistas?

- ) Muy alta
- ) Alta
- ) Media
- ) Baja
- ) Muy baja

4. ¿A su criterio el servicio prestado por la Policía de turismo en Lima Metropolitana, es?

- ) Muy alta
- ) Alta
- ) Media
- ) Baja
- ) Muy baja

5. ¿Cómo cree Ud. que es la coordinación entre el personal de la Policía de Turismo y los servicios de Serenazgo para brindar seguridad a los turistas en Lima Metropolitana?

- ) Muy alta
- ) Alta
- ) Media
- ) Baja
- ) Muy baja

6. ¿La coordinación entre la Policía de Turismo y organismos públicos y privados (PROMPERU, CANATUR) comprometidos con la seguridad de los turistas, es?

- ) Muy alta
- ) Alta
- ) Media
- ) Baja
- ) Muy baja

7. ¿En qué medida cree Ud. que mejoraría la Seguridad de los Turistas con la ejecución de planes conjuntos entre la Policía de Turismo y el Servicio de Serenazo?

( ) Muy alta

( ) Alta

( ) Media

( ) Baja

( ) Muy baja

8. ¿En qué medida considera Ud. que los turnos de servicios policiales son los adecuados?

( ) Muy alta

( ) Alta

( ) Media

( ) Baja

( ) Muy baja

9. ¿Qué aspectos cree Ud. se deben mejorar para que la Policía de Turismo brinde un servicio de seguridad eficiente y eficaz a los turistas que visitan los principales lugares turísticos de Lima-Metropolitana?

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

Muchas gracias por su colaboración

### ANEXO 03: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA AL JEFE DE LA POLICIA DE TURISMO Y DIRECTORES MUNICIPALES DE SEGURIDAD CIUDADANA

1. ¿Cuál es la incidencia delictiva y en qué lugares se cometen mayores hechos delictuosos en contra de los turistas?
2. ¿Cuál es el aporte de su representada, en relación a la seguridad a los turistas, durante su permanencia en Lima Metropolitana?
3. ¿Considera Ud. que se deben adoptar medidas conjuntas con la participación de la Policía de Turismo y servicios de Seguridad Ciudadana de las Municipalidades, para brindar seguridad a los turistas?
4. ¿Cree Ud. que el implementar un Plan Estratégico Alternativo de Seguridad para el turismo, con participación de los organismos públicos y privados, elevará los niveles de seguridad en los turistas?

## ANEXO 04: FORMATO DEL PLAN ESTRATEGICO MULTISECTORIAL DE SEGURIDAD TURISTICA.

Se debe realizar un análisis de la situación de los organismos encargados de prestar seguridad a los turistas que visiten el país, en base a una Matriz de Diagnóstico que refleje: situación encontrada, acciones emprendidas, resultados esperados y resultados obtenidos.

### A. ANALISIS FODA

Técnica que permite analizar los cambios del entorno y del medio externo en términos de Amenazas y Oportunidades, así como del medio interno en términos de Fortalezas y Debilidades.

### B. PERSPECTIVAS A MEDIANO PLAZO DE LA POLICIA DE TURISMO

#### 1. Visión

Determinar qué es lo quiere alcanzar la Policía de Turismo con relación al trabajo que realiza.

#### 2. Misión

Lograr la integración y articulación de los diferentes organismos públicos e instituciones privadas comprometidas con la actividad turística, haciendo alusión directa a la función general y específica que cumplen como instancias de gestión pública.

### C. OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATEGICAS.

#### 1. Objetivos Estratégicos Generales

Los objetivos estratégicos generales son por definición objetivos de mediano y largo plazo que contribuirán al logro de la Visión de la Organización. Por lo tanto estos objetivos deben responder a qué

deseamos cambiar de la realidad interna y externa en la cual actuamos, y deben ser expresados en términos cualitativos y ser susceptibles de medición a través de indicadores de impacto y resultados objetivamente verificables.

## 2. Objetivos Estratégicos Específicos

Los objetivos estratégicos específicos son objetivos a alcanzar en el mediano plazo que contribuirán al logro del Objetivo Estratégico General de los demás organismos comprometidos y deben ser expresados en términos cualitativos y ser susceptibles de medición a través de indicadores de resultado y productos objetivamente verificables.

## 3. Acciones a ejecutar para el logro de los objetivos estratégicos específicos.

Desarrollar un Plan Estratégico de Seguridad entre la Policía de Turismo y el servicio de Serenazgo de los municipios de Lima, Miraflores, San Isidro y Barranco; asumiendo el Jefe de la Policía de Turismo el liderazgo en su Planeamiento, Ejecución y Evaluación.

Programas Preventivos de Seguridad con la participación de los organismos comprometidos, así como sus acciones individuales.

Integración de los Sistemas de Comunicación de la Policía de Turismo, servicios de Serenazgo y organismos públicos y privados comprometidos con la actividad turística, necesaria para la ejecución del Plan estratégico Multisectorial de Seguridad.