



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

**LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS TURISTAS
EXTRANJEROS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LIMA PERÚ-2021**

PRESENTADO POR
LEYDI BELEN NUÑEZ BECERRA

ASESORA
ANA MARÍA ALEMÁN CARMONA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER
EN TURISMO Y HOTELERÍA

LIMA – PERÚ

2021



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA DE LOS TURISTAS
EXTRANJEROS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LIMA, PERÚ-2021**

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

PRESENTADO POR

LEYDI BELEN NUÑEZ BECERRA

ASESOR:

DRA. ANA MARÍA ALEMÁN CARMONA

LIMA, PERÚ

2021

PORTADA	i
INDICE.....	ii
INTRODUCCION	iii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 Descripción de la realidad problemática	4
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.4. Justificación de la investigación.....	7
1.4.1. Importancia de la investigación.....	7
1.4.2. Viabilidad de la investigación	8
1.5. Limitaciones del estudio.....	8
CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	9
2.1.2 Antecedentes Internacionales	11
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1 El turismo y el Covid19	13
2.2.2 La seguridad pública y el Estado.....	16
2.2.3 El turismo y sus estrategias post Covid19.....	18
Definición de términos básicos.....	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	22
CONCLUSIONES.....	27
REFERENCIAS	30

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: “La percepción de seguridad pública de los turistas extranjeros en el Centro Histórico de Lima. Perú - 2021”, tiene como objetivo analizar la percepción de seguridad pública de los turistas extranjeros en el Centro Histórico de Lima para mejorar la imagen del turismo receptivo como destino seguro para viajar.

El capítulo I inicia con la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema general y específico, así como la justificación de la importancia de la seguridad pública en el Centro Histórico de Lima para los turistas extranjeros mediante la validación de antecedentes nacionales e internacionales que aporten conocimientos en el tema.

El capítulo II consta del Marco Teórico comprendido de los antecedentes de la investigación, nacionales e internacionales, la definición de términos básicos y las bases teóricas según diferentes autores.

Finalmente, en el capítulo III, el investigador muestra los resultados de la investigación, las conclusiones y las referencias bibliográficas que sirven como complemento.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Si bien es cierto, los países de América del Sur tienen características en común, es decir “comparten historia, costumbres, gastronomía, población, sus lenguas y su cultura, todas muy ligadas a la colonización europea” (Uriarte, 2019, párr.3).

Todas las características mencionadas, los convierte en países con gran riqueza cultural y, realizando un análisis más profundo, llevándolo a un conjunto universal, a nivel de Latinoamérica comparten algunas características, trayendo consigo beneficios, pero, también problemas, ya que Latinoamérica, es considerada como “la región con mayor índice de criminalidad del planeta” (Sunderland,2016, párr.4).

Todo ello nos lleva a analizar la inseguridad pública, pero antes de ahondar en el tema, específicamente en números, es conveniente, partir de la definición de seguridad pública:

El conjunto de acciones que realiza la autoridad municipal para garantizar la tranquilidad, paz y protección de la integridad física y moral de la población, mediante la vigilancia, prevención de actos delictuosos y orientación ciudadana que proporciona la corporación de policía y los comités de protección civil al conjunto de la comunidad (Instituto Nacional de Administración Pública, 2019, p.6).

Entendido tal concepto, y tomando como base la encuesta sobre tendencias del delito y funcionamiento de los sistemas de justicia penal de la Organización de las Naciones Unidas (2018) “el número de delitos en países como Colombia son de 119,529 robos en el 2017 , 76,416 (2016), Chile de 119,685 robos (2018) y de

117,004 en el 2017 y por último, Perú del cual es sujeto de investigación, 99,553(2018) a comparación de 2017 con 81,818 robos” (párr.1).

Se puede observar el aumento en los últimos años de los países y para realizar un mejor análisis de la realidad, la presente investigación se enfoca en Lima, capital del Perú, tomando como base los estudios de percepción realizados por Lima cómo vamos (2018) en donde se expone:

El principal problema de la ciudad de Lima es la inseguridad ciudadana y viéndolo en porcentajes, en el año 2018 el 81.1% afirmaron que la inseguridad ciudadana es el principal problema de su ciudad y haciendo comparaciones, hubo un significativo incremento con relación al 2017 que tenía el 75.4% de limeños (p.11).

Como se expone, se hace evidente la problemática para los mismos ciudadanos de Lima y, por ende, para los turistas que visitan el Centro Histórico de Lima del cual tiene como foco la investigación.

Sumado a lo mencionado, el contexto de la Pandemia ha evidenciado la suma de otro tipo de seguridad, la bioseguridad, igual de importante asegurar para salvaguardar la vida de los residentes y turistas cuando visitan a un destino o atractivo turístico.

Y que de no hacerlo, como menciona el Gremio de turismo de la Cámara de Comercio de Lima (2019) para una entrevista para los medios de comunicación en el periódico Perú 21 “los hechos delictivos que se vienen produciendo por la inseguridad ciudadana afectan la confianza del turista y la percepción sobre el Perú” (párr.1).

Es decir, proyectan una mala imagen y, por ende, habría un motivo más para evitar

viajar.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la percepción de seguridad pública de los turistas extranjeros en el Centro Histórico de Lima. Perú - 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué estándares de protección demandan los turistas extranjeros que visitan el Centro Histórico de Lima. Perú - 2021?

¿De qué manera la percepción de los turistas extranjeros de la seguridad pública en el Centro Histórico de Lima mejora la imagen como destino seguro para viajar. Perú -2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la percepción de seguridad pública de los turistas extranjeros en el Centro Histórico de Lima.

1.3.2 Objetivos específicos

Definir los estándares de protección que demandan los turista extranjeros que visitan el Centro Histórico de Lima. Perú -2021.

Analizar de que forma la protección del turista mejora la imagen de Centro Histórico de Lima como destino seguro para viajar. Perú -2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

Si bien Lima es considerada como “una ciudad moderna, mantiene vínculos históricos y culturales de los tiempos de la colonia, gracias a su ubicación y riqueza cultural, actualmente exhibida en sus museos, construcciones con estilo virreinal, su arquitectura barroca y renacentista (Ministerio de Cultura, s.f., párr.1).

Mostrando así, la importancia cultural que lleva el lugar y es por todo lo mencionado que los turistas extranjeros y nacionales desean visitarlo. Adicional a ello, el trabajo de investigación posee implicancia económica ya que el turismo es, sin dudas, una de las principales fuentes de ingreso de divisas al país y generadoras de empleo, según el secretario general de la OMT “1 de cada 11 empleos en el mundo se relacionan con el turismo” (Rifai,s.f., párr.4).

De igual forma, encuentra relevancia social porque contribuye en líneas generales a mostrar es estado de seguridad pública en el Centro Histórico de Lima y fortalecer la imagen de Lima como destino turístico seguro y así beneficiarse tanto los residentes del Centro Histórico de Lima, transeúntes indirectos - personas que se desplazan por este lugar para ir a trabajar o desarrollar otras actividades- y como público objetivo, a los turistas extranjeros.

Y, por último, los resultados del estudio ayudan a futuras investigaciones profundizar más en el tema y crear conciencia en cuanto a la seguridad pública que se brinda a los turistas y contribuye a generar un modelo para obtener este factor.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

El presente trabajo de investigación cuenta con los recursos humanos, financieros para la obtención de materiales, información obtenida gracias al uso de la tecnología y la internet.

1.5. Limitaciones del estudio

El poco tiempo con el que se dispone para la Investigación y el contexto desfavorable de la Pandemia -Covid19- limita la búsqueda de información de manera presencial por las restricciones impuestas por el Estado, de igual manera la escasa asesoría de profesionales en el tema de seguridad pública, la información es muy antigua y no permite investigar, analizar adecuadamente el tema de la seguridad que se le brinda a los turistas extranjeros.

CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Segundo (2017) en su tesis que lleva como título: “La seguridad ciudadana y su incidencia en las empresas turísticas del barrio típico de San Blas - Cusco, 2017”. Tiene como objetivo principal determinar la incidencia de la seguridad ciudadana en las mismas, el diseño de investigación fue descriptivo, tuvo una población de 70 empresas turísticas, la técnica que utilizó para la recolección de datos de las empresas turísticas del barrio típico San Blas fue la encuesta través de un cuestionario a 41 empresas turísticas del lugar por muestreo.

La tesis concluyó que el 63.4% de la seguridad ciudadana incide de manera regular sobre las empresas turísticas del barrio típico de San Blas por los cuales se recomendó a la Municipalidad del Cusco que ponga mayor seguridad como serenazgo en las calles pequeñas del barrio típico de San Blas y que haya una mejor iluminación en las calles, ya que hay presencia de comercialización de drogas, robos y que la Dircetur tome como tema principal de agenda la seguridad junto con la policía nacional del lugar y así sea un lugar seguro para los turistas y ayude a que los inversionistas recuperen lo perdido en los últimos años.

Es decir, que no solo la seguridad pública repercute de manera directa con los turistas o ciudadanos sino también con el rubro empresarial y esto también disminuye o ahuyenta la inversión extranjera y por ende menos ingresos para el País y por tal razón un trabajo en conjunto puede ayudar a resolver la problemática y el Estado es el principal actor que tiene que asegurar la solución de lo mostrado.

Gomero (2016) en su tesis: “Políticas públicas y seguridad ciudadana en el distrito de Huacho 2016 - 2017”. Tiene como objetivo determinar de qué manera se relaciona las políticas públicas y la seguridad ciudadana en el distrito de Huacho, el diseño de investigación fue no experimental, transversal, correlacional, su enfoque fue cuantitativo la cual explica la realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva, la población fue de 32,636 personas del distrito de Huacho entre las edades de 18 y 60 años y una muestra de 375 personas.

La presente tesis concluyó en que existe relación significativa entre la política pública y la seguridad ciudadana en el distrito de Huacho, 2016- 2017 por lo que se encontró una tendencia de quienes tienen una apreciación negativa de las políticas públicas perciben que hay muy poca seguridad (el 94% de ellos lo afirmaron), esto está asociado al 77% que indicaron que en los dos últimos años fueron testigo de algún acto delictivo.

De esta manera, se apreció que la inadecuada intervención del Estado realizada a través del gobierno regional, municipal y policial, una carencia de liderazgo y planes preventivos, esto asociado a la alta percepción de inseguridad que tienen los pobladores y se recomienda que fortalezcan las Juntas vecinales con capacitaciones permanentes y trabajo conjunto con las autoridades.

Analizando la presente, los problemas saltan a la vista en términos de seguridad pública y se evidencia que hay una intervención inadecuada por parte del Estado y demás autoridades en donde el liderazgo juega un papel clave para poder dirigir desde planes de prevención, de aplicar leyes y normas para asegurar la seguridad de los ciudadanos, turistas y demás involucrados.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

El presente trabajo de investigación de Silva (2017) titulado: “Desempeño de la policía en México: Resultados de un análisis estadístico de regresión Probit y datos de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre la seguridad Pública, 2016”. Para optar el grado de licenciado en Actuaría, tiene como principal objetivo conocer el resultado de modelar estadísticamente la relación entre la opinión sobre el apoyo de la policía a la ciudadanía (variable dependiente) y variables socioeconómicas, demográficas y la acción policial en la zona de residencia (variables independientes) utilizando datos de la encuesta ENVIPE 2016, elaborada por el INEGI.

En la metodología se utiliza modelos de regresión tipo Probit, la población objetivo son personas que tienen 18 años o más. Su diseño es probabilístico, estratificado, trietápico y por conglomerados, teniendo una cobertura geográfica: nacional urbano, nacional rural y entidad federativa.

Así mismo, el método de recolección se llevó a cabo mediante entrevistas cara a cara por medio de dos instrumentos; el primero es denominado “cuestionario principal” donde se captan los datos sociodemográficos, la percepción de la seguridad pública y la percepción del desempeño de las autoridades de seguridad pública y de justicia. El segundo es el “Modulo de Victimización” en él se registran las características de cada una de las experiencias que el informante haya declarado, así como los aspectos relacionados con la denuncia del delito y el trato recibido por parte de las autoridades.

Las conclusiones de mayor importancia muestran que son notorios los constantes conflictos en materia de seguridad pública que existen en Latinoamérica: “la

desconfianza policial y el poco sentimiento de seguridad de la ciudadanía” (p.73).

En una comparación en materia de seguridad pública realizada entre México y Argentina, los resultados discrepan en factores sociales, económicos y demás, sin embargo, la poca confianza de la ciudadanía en los policías se mantiene latente. Y, cabe destacar que la labor realizada por el INEGI es indispensable para la realización de este tipo de investigaciones, ya que a lo largo de la revisión de literatura un problema recurrente en los trabajos citados es la falta de organismos públicos que se encargan de recopilar información de este tipo.

Todo ello nos da un panorama que México y de la misma forma Perú comparten el problema de la falta de información estadística de calidad, falta de capacitación de los cuerpos policiales, la mala coordinación de las autoridades y en gran parte a la corrupción que existe por parte de éstas últimas.

Según Villalba (2016) en su trabajo de investigación que lleva como título “Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil” en Ecuador, para optar el grado de bachiller en la carrera de Hotelería y Turismo, tiene como objetivo principal diagnosticar la situación actual sobre la seguridad turística en el cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana, en perspectiva de su desarrollo como principal atractivo turístico de la ciudad de Guayaquil. Se utilizó los métodos teóricos inductivo y analítico-sintético, posee un enfoque mixto, debido a la utilización de información numérica, a través de encuestas y de entrevistas.

La población conformada por guías locales, representantes del orden público, visitantes nacionales y extranjeros que visitan el cerro Santa Ana “área de regeneración urbana”, la muestra es del tipo probabilística, aleatorio simple y la

encuesta estuvo dirigida a los turistas que arribaron al cerro Santa Ana en el año 2016, siendo en total 8.000 visitantes, del cual el 56% eran locales y nacionales, seguidos de un 44% de visitantes extranjeros y teniendo como datos que el 52% afirman que los medios de información que utilizan son por recomendaciones de amigos y familiares.

Las conclusiones más resaltante se enfoca que la Dirección de la Policía Metropolitana cuenta con un gran número de efectivos, pero no se encuentran bien establecidos en los diferentes atractivos turísticos que custodian y en muchos de los casos son insuficientes para la seguridad del lugar, añadido que el lugar posee tramos vulnerables en su exclusiva área de regeneración urbana; al estar aledaño a los barrios no regenerados, por lo que la implementación de un circuito de control y vigilancia metropolitana permitirá fortalecer estas partes de recorrido turístico así como su imagen y el resguardo brindado a los visitantes.

Es decir, con todo lo mencionado habría un beneficio mutuo, tanto para las autoridades, el país a nivel económico a nivel de divisas al país, social, mejorando las condiciones del lugar, los problemas de delincuencia, y también para las empresas de turismo y visitantes viendo al mismo un lugar con excelentes estándares de calidad turística.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 El turismo y el Covid19

En el presente acápite se explica el concepto de turismo seguido de mostrar la importancia y evolución del turismo en el país y el mundo.

El turismo definido según la Ley General de Turismo(s.f.) como:

El conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerativa en el lugar visitado (p.8).

Analizando este concepto se puede concluir que si las personas realizan actividades ajenas a las turísticas como es el ejemplo de las comerciales donde los fines son lucrativos no estaría considerado dentro de la actividad de turismo. (Ley general del turismo, s.f.).

Ahora que se tiene claro el concepto, es pertinente citar a la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2014) menciona:

La llegada de turistas internacionales ha mostrado, en los últimos sesenta años, un crecimiento ininterrumpido a pesar de las recesiones económicas, pasando de 25 millones en 1950 a 278 millones en 1980; 528 millones en 1995 y 1.087 millones en 2013 y que para el año 2030 la cantidad de llegadas internacionales bordeará los 1.800 millones (p.9).

La evolución hasta entonces era alentadora, pero se vio interrumpida por la Pandemia, cambiaron las proyecciones dadas hasta el 2030, es decir que, según Canatur (2021) “recién en 5 años (2025) tendríamos la misma cantidad de turistas que el año 2019 que son 4’4 millones de turistas” (p.1).

Podemos ver entonces, que el turismo es una actividad dinámica, evolutiva que pasó de ser un servicio privilegiado a convertirse en servicios al alcance de todo el mundo y, exactamente esta característica converge con la situación actual, la propagación del Covid19 el cual ha permitido: Cambiar el panorama del turismo, pasar de cantidad a calidad y sobre todo replantear la gestión que se ha ido realizando a lo largo de este tiempo, poder reconstruirlo, mejorar el sector y los beneficios sean repartidos justamente entre las personas, medio ambiente y demás actores involucrados (Pololikashvili, 2021, párr.2)

Y por el otro lado, en cuanto a las consecuencias negativas que ha traído entre ellas el desempleo y para aclarar la importancia de ello, la Organización Mundial de Turismo (2019) nos muestra que “el turismo representaba el 10% del PIB mundial y proporcionaba cerca de uno de cada 10 empleos en todo el mundo” (párr.2).

Pero que, por causa de las restricciones del Estado, el cierre de fronteras por salvaguardar la vida de sus habitantes, evita la generación de beneficios a la comunidad a través del ofrecimiento de empleos en el sector.

Es propicio por tal razón, resaltar la importancia de este sector como aquel que produce empleos en todo el mundo y que la OMT reconoció inclusive al año 2019 como el año de "Empleo, habilidades y trabajo, representantes de más de 100 países se reunieron en Nueva Delhi para reconocer y celebrar la capacidad del sector para crear más y mejores empleos, incluyendo a mujeres, jóvenes y minorías” (párr.2).

Resaltando que el turismo brinda la ayuda necesaria para mejorar la calidad de vida de las personas(OMT,2019). Pero que, sin una correcta gestión, ejecución

eficiente de protocolos de bioseguridad, seguridad pública, el turismo podría, tomar otro rumbo al alterar la percepción de seguridad de los turistas, pero para ello antes, se tendría que analizar los estándares de protección que demandan los mismos para ser considerado un lugar seguro para viajar.

2.2.2 La seguridad pública y el Estado

El presente acápite toma en cuenta en primer lugar el concepto de seguridad, que según el Foro de profesionales Latinoamericanos de Seguridad (s.f), lo define como: “la ausencia de peligro, daño o riesgo” (párr.1).

La Institut National de Santé Publiqué la define (s.f) como:

Un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad. Es una fuente indispensable de la vida cotidiana, que permite al individuo y a la comunidad realizar sus aspiraciones (párr.1).

En pocas palabras, hablar de seguridad según el Institut National de Santé publicqué (s.f) “es hablar de una condición, estado en el cual los peligros que atente contra su persona sean visto desde diferentes modos se supervisen, controlen para generar bienestar físico, social, psicológico y que haya un beneficio para la comunidad, sociedad en general” (Párr.1).

Allí reside la importancia de asegurar la seguridad de las personas y ver las formas en el cual se puedan prevenir, controlar, supervisar para beneficio colectivo. Y como complemento de la misma, se toma en cuenta el capítulo I de los derechos fundamentales de la persona, específicamente el artículo 1° de la Constitución del Perú (1993) que nos habla “de la defensa de la persona humana

y el respeto de su dignidad, son el fin supremo de la sociedad y del Estado” (p.1). Da visibilidad a la importancia del ser humano como protagonista y el respeto de su dignidad, tomándolo como fin y no como medio para la sociedad.

De igual forma, en la Declaración de Derechos Humanos (1948) en el artículo N°3 nos habla que “todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona” (p.2).

Es decir, La persona humana no son es el objeto sino el fin, por tanto, debe brindar las herramientas necesarias para salvaguardarlos, cuidarlos y respetarlos; y como derecho le corresponde la seguridad de su persona.

Teniendo presente estas definiciones, conceptualizaremos la seguridad pública que según el Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad (s.f), “implica que los ciudadanos pueden convivir en armonía, cada uno respetando los derechos individuales del otro.” (párr.6), en adición, Alvarado y Davis. (s.f):

La seguridad pública como el mantenimiento de la paz y el orden públicos. Se trata de la “protección que se genera a través de los mecanismos de control penal, y del mantenimiento de la paz pública, mediante acción de prevención y represión de ciertos delitos y faltas administrativas que la vulneran, particularmente a través de los sistemas de procuración e impartición de justicia y de los sistemas de policías preventivas (párr.1).

Y otra definición del cual se toma en cuenta:

La seguridad pública está asociada a la función gubernamental, relacionada con el control de la sociedad dentro del Estado. Desde la visión liberal, la seguridad nacional se entendía como la defensa del Estado, a través de la diplomacia y la acción militar, y la pública como la acción del gobierno para lograr el control de la sociedad, mediante instituciones como la policía, los sistemas penales, penitenciarios y los manicomios (Foucault, 2010, como se citó en Montero, 2012, p.209).

En conclusión, hablar de seguridad pública es hablar de proteger, crear un ambiente en armonía y paz en una sociedad en los cuales el Estado es el principal actor que debe garantizar su correcta protección, ver los riesgos que pueden suceder que vulneren su libertad, integridad, mediante entidades que trabajen en conjunto para lograr el bien común y normativas de prevención, correctivas ante la vulneración de sus derechos.

2.2.3 El turismo y sus estrategias post Covid19

Según la UNWTO (2020): “un mejor intercambio de información entre sectores es clave para entender el impacto de la pandemia e idear respuestas efectivas” (párr.6).

Es decir, que una mejor comunicación e intercambio de información ya sea en disponibilidad de cifras o cualitativamente en descripción de la problemática con sentido de urgencia entre los diferentes sectores permitirá la reactivación con

éxito del turismo cultural con el diseño de planes de mitigación más específicos.

Añadido a ello, poner en marcha alianzas innovadoras es otra estrategia muy importante ya que:

El confinamiento ha demostrado la importancia de las nuevas tecnologías y los medios de comunicación en nuestra vida diaria. Con millones de personas confinadas en sus casas, este es un momento oportuno para desarrollar y promover experiencias culturales para una audiencia cautiva (OMT, 2020, párr.7).

Es un reto que conlleva proporcionar experiencias digitales únicas y que aporte beneficios a los proveedores turísticos y a los profesionales afectados de la mano de empresas tecnológicas y el sector privadas, alianzas a fin de, mejorar el acceso a los programas de capacitaciones para el funcionamiento de un turismo cultural sostenible.

Se recomienda también (OMT, 2020) “formar una fuerza de trabajo en el turismo y la cultura que sea más resiliente” (párr. 9). Enfocados en los puestos de trabajo que conviene mantenerlos y elevar su calificación y demostrando que no solo basta con tener el conocimiento, sino que se necesita la resiliencia de la mano como otras capacidades para el manejo de circunstancias adversas.

Y con respecto al recuperación del turista internacional que de por si es será difícil has que los turistas decidan y tengan la confianza de viajar, “se tendría que gestionar mejor con los sectores y crear alianzas internacionales” (OMT, s.f., párr.9) para así de la mano recuperarse y reactivar este tipo de turismo.

Definición de términos básicos

Turismo

La actividad que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerativa en el lugar visitado (Ley General de Turismo, s.f., p.8).

Turista

Cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia habitual, que se queda por lo menos una noche en el lugar que visita, aunque no tenga que pagar por alojamiento y cuyo principal motivo de viaje es el ocio, u ocupación del tiempo libre, negocios, peregrinaciones, salud, u otra diferente a una actividad remunerada en el lugar de destino (Ley General de Turismo, s.f., 2020, p.8).

Centro Histórico de Lima

“Asentamiento humano vivo -zona monumental- fuertemente condicionado por una estructura física de origen antiquísima, valorado y representativo de la evolución de un pueblo, en las cuales cuyas edificaciones pueden poseer valor monumental o de entorno” (Norma A.140, s.f., párr.1).

Innovación turística

La innovación turística es la introducción de un componente nuevo o perfeccionado que aporte ventajas materiales e inmateriales a los agentes del turismo y a la comunidad local, que mejore el valor de la experiencia turística y las competencias clave del sector turístico y que potencie, por lo tanto, la competitividad turística y/ola sostenibilidad. (UNWTO,2020, p.25).

Seguridad pública

La seguridad pública según Arteaga (2006) es aquella condición de certeza de un determinado lugar que no serán víctimas de actos delictivos, es decir, de tener a salvo los bienes, posesiones, la vida, que los derechos humanos serán respetados y que hay una correcta administración e impartición de justicia, así como la prestación de servicios en las condiciones descritas con el fin de satisfacer el mantenimiento de lapaz de tal lugar (p.110).

CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Antes de empezar el análisis de resultados, es propicio aclarar los conceptos de seguridad pública y seguridad ciudadana que sí bien es cierto “pareciera lo mismo, ya que ambas se preocupan por el bienestar e integridad del ser humano, pero, tienen factores que las diferencian” (Dunant, s.f, p.3).

Primero, la seguridad ciudadana es un término que abarca una mayor extensión y requiere también:

De una cooperación en conjunto con otros países, en nuestro caso a nivel del continente americano, a través de diferentes organizaciones sociales, en donde de no cumplirlo, afectaría la consolidación de la democracia, impedirían la vigencia de los derechos humanos (Dunant, s.f, p.4).

Y dentro del país como el “conjunto de acciones que permiten tener al ser humano una vida tranquila y digna, sin afectar a su persona, patrimonio, con cierta garantía para el desarrollo de las actividades particulares y comunitarias” (Dunant, s.f, p.3). Y que para su aplicación debe haber cierta condición como:

El equilibrio que debe existir entre la aplicación de medidas de seguridad preventivas y el respeto a los derechos y libertades ciudadanas. Si no se logra un equilibrio entre las medidas de seguridad y las libertades de los individuos se corre el riesgo de caer en un pánico social, que agrava la real situación de inseguridad de la sociedad (Dunant, s.f, p.4).

Segundo, toda esta responsabilidad “recae en el gobierno nacional, locales, cuya acción operativa la llevan las diferentes instituciones y órganos de seguridad

apoyadas por las organizaciones no gubernamentales que trabajan con la población” (Dunant, s.f, p.4).

La seguridad pública, sin embargo:

Está orientada a preservar el orden público y la paz ciudadana, en un ambiente que garantice la convivencia de la población, se dirige al hecho delincencial y a sus actores, por lo que los órganos de seguridad actúan en forma preventiva, anticipándose al cometimiento de los actos delictivo y por otra parte también del combate, persecución y sanción del mismo(Dunant, s.f, p.5).

Tercero, es responsabilidad directa también, “del Gobierno, la Policía Nacional en coordinación con el Ministerio Público, el sometimiento de la infracción o acto delictivo para reprimirlo de acuerdo a la Constitución Política, hasta llegar en forma cooperativa a la reinserción social del infractor” (Dunant,s.f, p.5).

Por todo lo antes mencionado y sumado a que, “la defensa del ser humano y el respeto de su dignidad, integridad, son el fin supremo de la sociedad y del Estado” (Constitución Política del Perú,1993, p.1). La seguridad pública debe estar incluida en toda actividad turística que se realice, pero muchas veces no se toma la debida atención a la misma y llevado a un panorama como el de la actual Pandemia, la seguridad cobra relevancia, es decir no basta asegurar la seguridad pública, sino, también la bioseguridad del turista.

Teniendo presente ello, la forma de turismo como lo conocíamos, ya no existe, “evolucionó, pasó de cantidad a calidad y ahora se debe replantear la gestión que

se ha ido realizando a lo largo de este tiempo, poder reconstruirlo, mejorar el sector y los beneficios sean repartidos justamente entre las personas, medio ambiente y demás actores involucrados” (Pololikashvili,2021, párr.2).

Aquí cobra importancia el turismo, ya que según la Organización Mundial de Turismo (2019): “es el principal generador de ingresos al país, es decir, el turismo representaba el 10% del PIB mundial y proporcionaba cerca de uno de cada 10 empleos en todo el mundo” (párr.2). Y las consecuencias negativas que ha traído consigo la Pandemia es el desempleo, muchos prestadores turísticos, profesionales han tenido que reinventarse frente a todo ello.

Hay mucho trabajo por realizar, pero se podrá hacer si “se gestiona mejor con los demás sectores involucrados y si se crea alianzas internacionales innovadoras” (OMT, s.f, párr.9) todo ello permitirá recuperar la confianza del turista extranjero de viajar a un destino seguro y reactivar con fuerza el turismo.

Aquí la tecnología y los medios de comunicación cobran relevancia, “ya que, existe millones de personas confinadas en sus casas, este es un momento oportuno para desarrollar y promover experiencias culturales para una audiencia cautiva (OMT ,2020, párr.7). Y, también de posicionar al Perú como país seguro para viajar.

Y, por último, tener en cuenta la percepción del turista nacional y extranjero frente a todo, ya que según la encuesta de Lima Cómo Vamos (2018) expone que:

El principal problema de la ciudad de Lima es la inseguridad ciudadana y viéndolo en porcentajes, en el año 2018 el 81.1% afirmaron que la inseguridad

ciudadana es el principal problema de su ciudad y haciendo comparaciones, hubo un significativo incremento con relación al 2017 que tenía el 75.4% de limeños (p.11).

Sí los mismos residentes afirman ellos, siendo ellos los principales portavoces del Turismo en Lima y, por ende, del Centro Histórico de Lima del cual se viene investigando, que se esperaría de los turistas extranjeros, bombardeados de información sobre diferentes temas sociales, políticos, económicos del destino al que desean viajar. Para tener claro las cifras de robos, se toma como base la encuesta: Tendencias del delito y funcionamiento de los sistemas de justicia penal de la Organización de las Naciones Unidas (2018) “El Perú tuvo 99,553 robos en el año 2018 a comparación de 2017 con 81,818” (párr.1). Un incremento del 17.81% del 2017 al 2018.

Todo no queda ahí, sino que también las empresas turísticas se ven afectadas y son blancos de muchos robos como lo expone Segundo (2017) que demostró:

“La incidencia de manera regular de la seguridad ciudadana en las mismas (Barrio típico de San Blas en Cusco) con un 63 % de las empresas encuestadas y da como recomendaciones que tomen como agenda principal la seguridad ciudadana, mayor resguardo policial, serenazgo, iluminación para que las empresas puedan recuperar de alguna manera lo perdido por los actos delictivos (p.43).

Este caso no es un caso aislado, demuestra que no solo sucede en la capital,

sino también en diferentes partes del Perú y ahora que se reabre los destinos turísticos, demandaría mayor énfasis en la seguridad pública y bioseguridad, por todo lo explicado y todo ello se dará eficientemente si hay muchas fuerzas unidas, empezando por los mismos residentes del Centro Histórico de Lima, un trabajo en conjunto, haría que ellos sean los primeros en recomendar el lugar, pero aún se debe empezar a trabajar con los turistas nacionales, recuperar su confianza, con acciones, no con palabras para luego proyectar la imagen hacia el exterior y ello se haría cargo PromPerú de la mano del Mincetur, la policía de Turismo y las comunidades receptoras.

CONCLUSIONES

Un factor muy importante que contribuye a la inseguridad pública en el Perú, evidenciado principalmente en la capital, Lima, el mal endémico de la informalidad, específicamente en la actividad turística que según el ex viceministro de Turismo Vidal (2019):

Evidencia consecuencias negativas de la siguiente manera: reduce la calidad de servicio que le son prestados, competencia desleal para con los demás prestadores turísticos formales, en la población local generando empleos de baja calidad, en el Estado, reduciendo la recaudación y haciendo uso de los servicios públicos como la limpieza y seguridad, sin contribuir a su financiamiento (párr.6).

A ello, se suma “la limitación que existe para establecer políticas públicas y mejorar la prestación de los servicios turísticos; debido a que, a raíz de la informalidad, no existe información fidedigna sobre cuántos agentes económicos están presentes en el mercado turístico” (Vidal,2019, párr.7).

Por lo mencionado anteriormente y como forma de profundizar en el tema de políticas públicas, se cita a Gomero (2016) el cual encontró en su investigación, “una tendencia de quienes tienen una apreciación negativa de las políticas públicas perciban que hay muy poca seguridad (el 94% de ellos lo afirmaron), esto está asociado al 77% que indicaron que en los dos últimos años fueron testigo de algún acto delictivo” (p.68).

Analizando la presente, los problemas saltan a la vista en términos de seguridad pública y se evidencia que:

“Hay una Intervención inadecuada por parte del Estado y demás autoridades en donde el liderazgo juega un papel clave para poder dirigir desde planes de

prevención, de aplicar leyes y normas para asegurar la seguridad de los ciudadanos, turistas y demás involucrados” (Gomero,2016, p.69).

Las empresas turísticas del que se mencionó en líneas anteriores, también tienen consecuencias negativas a causa de la inseguridad y para ello Segundo (2017) en su investigación encontró que: “El 63.4% de la seguridad ciudadana incide de manera regular sobre las empresas turísticas del barrio típico de San Blas en el Cusco, por los robos del cual han sido víctimas”. (p.55).

Es notorio la necesidad de consolidarse como un lugar seguro para los turistas y ayude a que los inversionistas recuperen lo perdido en los últimos años.

Lima, no es un caso aislado de la realidad de Cusco, sino, está dentro del conjunto y como Silva (2017) menciona: “son notorios los constantes conflictos en materia de seguridad pública que existen en Latinoamérica: la desconfianza policial y el poco sentimiento de seguridad de la ciudadanía” (p.73).

El número de efectivos policías, también juega un papel importante y

¿a qué se debe? Según Villalba (2016):

La Dirección de la Policía Metropolitana de Lima, cuenta con un gran número de efectivos, pero no se encuentran bien establecidos en los diferentes atractivos turísticos que custodian, añadido a que el lugar posee tramos vulnerables en su exclusiva área de regeneración urbana; al estar aledaño a los barrios no regenerados (p.30).

Recomienda, “la implementación de un circuito de control y vigilancia

metropolitana permitirá fortalecer estas partes de recorrido turístico, así como su imagen y el resguardo brindado a los visitantes” (Villalba,2016, p.101

Por último, la implementación de un circuito de control y vigilancia, ayudaría a consolidar la seguridad pública en el Centro Histórico de Lima y en todo el país, pero ello, no sería posible sin el apoyo de los residentes, aquí en donde se tiene que buscar sinergias entre las empresas públicas, privadas, el Estado, las Municipalidades, Mincetur y la comunidad ya que ellos serían los principales portavoces para atraer un turismo de calidad y promocionar un destino seguro para viajar.

REFERENCIAS

Alvarado & Davies.(2001). Estudios sociológicos. *Cambio político, inseguridad pública y deterioro del estado de derecho en México* (pág. 245). México:El colegio de México A.C.

BBC Mundo. (2016). *Cuáles son los 6 países de América Latina que están entre los 13 con peores índices de criminalidad en el mundo*. BBC Mundo, 1 <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-38171437>

Canales, C. (2021).Turismo,*la cenicienta de las actividades turísticas¿Porqué?*[Webinar].CANATUR:
<https://forms.gle/ZChpjakYFTiXgobd7>

Constitución Política del Perú. (s.f.). [Cons].Art.1.7 de marzo de 1993 (Perú).
<http://www.congreso.gob.pe/Docs/files/constitucion/constitucion-politica-14-03-18.pdf>

Alvarado & Davies.(2001). Estudios sociológicos. *Cambio político, inseguridad pública y deterioro del estado de derecho en México* (pág. 245).México: El colegio de México A.C.

Foro de profesionales latinoamericanos de seguridad pública. (s.f.).
Obtenidode Seguridad pública: <https://www.forodeseguridad.com/>

Fundación Henry Dunant. (s.f.). *Políticas públicas de seguridad ciudadana*.
<https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/ddh>

h-segciudadana-

violenciaurbana/Seguridad_ciudadana_y_seguridad_p%C3%BAblica
. pdf

Gomero, D. (2017). Políticas Públicas y Seguridad Ciudadana en el distrito
de Huacho 2016 -2017. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional

José Faustino Sánchez Carrión,
Lima.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/813>

Instituto de la Contrucción y Gerencia.(11 de julio de 2006). Reglamento

Nacional de
Edificaciones.

<https://www.construccion.org/normas/rne2012/rne2006.htm>

Instituto Nacional de Administración Pública.(15 de febrero de 2019).

<http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/10634>

Ley General de Turismo [LGT]. (s.f.). Ley 29408 de 2009.18 de setiembre
de2009(Perú).[http://apoturperu.org/wp-](http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf)

[content/uploads/2014/11/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf](http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf)

Mincetur.(2019).*Un reto por resolver en el
turismo:*

<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/52467-un-reto-por-resolver-en-el-turismo>

Ministerio de Cultura.(s.f.).Sitios del Patrimonio Mundial del

Perú.

<https://patrimoniomundial.cultura.pe/sitiosdelpatrimoniomundial/centro-historico-de-lima>

Montero, J.(2013). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. *Región y Sociedad*, 25,1.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252013000300007#:~:text=De%20acuerdo%20con%20Michel%20Foucault,la%20implementaci%C3%B3n%20de%20procedimientos%20de

Naciones Unidas. (10 de diciembre de 1948). Declaración de los Derechos Humanos. <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

Organización de los Estados Americanos.
(2018).

<http://www.oas.org/IOS/countriesdetails.aspx?lang=es&country=PER>

Organización Mundial del Turismo.

(2018). <https://www.unwto.org/es/turismo-cultural-covid-19>

Pololikashvili, Z. (s.f.). Organización Mundial del Turismo(OMT). Guiar la recuperación del Turismo: <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>

Rifai. (s.f.). Organización Mundial del Turismo. <https://www.unwto.org/es/la-organizacion-mundial-del-turismo-y-la-organizacion-internacional-del-trabajo-debaten-las>

Segundo, N. (2017). La Seguridad ciudadana y su incidencia en las

empresas turísticas del barrio típico de San Blas. Tesis de licenciatura. Universidad Andina del Cusco, Cusco.

http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1033/3/Nomini_Tesis_bachiller_2017.pdf

Silva, J. (2017). Desempeño de la policía en México: Resultados de un análisis estadístico de regresión probit y datos de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre la Seguridad Pública, 2016. Tesis de licenciatura. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla, México, México. Obtenido <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/actuaria/JoseAlbertoSilvaPalacios.pdf>

Uriarte, J. (2019). *CaracterísticasCo*.

<https://www.caracteristicas.co/america-del-sur/#ixzz6ncXlfr3i>

Villalba, K. (2016). Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil. Tesis de licenciatura. Universidad de Guayaquil, Ecuador, Guayaquil. <https://docplayer.es/95601471-Universidad-de-guayaquil.html>