

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



TESIS

**LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA ELECCIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO
CAJAMARCA EN EL AÑO 2018**

PRESENTADO POR

BACHILLER: AGUILAR VILLANUEVA SOCORRO ELIZABETH

DOCENTE ASESOR:

M.Cs. TERÁN VIGO ALFONSO ANTONIO

CAJAMARCA-PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por haberme dado salud para lograr mis objetivos, a mis padres y hermanos por sus consejos y valores, a las personas que me apoyan y están conmigo en todo momento.

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento al M.Cs. Alfonso Antonio Terán Vigo por su enseñanza y principal colaborador durante todo este proceso.

A la DIRCETUR y a la POLTUR por la disposición para brindar la entrevista para poder culminar este trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I	11
ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Delimitación del problema	13
1.3. Formulación del problema.....	13
1.4. Objetivos	14
1.5. Justificación de la investigación	15
1.6. Limitación de investigación	16
CAPÍTULO II.....	17
LINEAMIENTOS TEÓRICOS METODOLÓGICOS	17
2.1. Hipótesis.....	18
2.2. Operacionalización de las hipótesis.....	19
2.3. Planteamiento metodológico	20
2.3.1. Diseño de la investigación.....	20
2.3.2. Métodos.....	20
2.3.3. Técnicas de recolección de datos.....	21
2.3.4. Instrumentos de recolección de datos.....	21
2.3.5. Técnicas para y análisis de datos	22

2.3.6. Universo, población, muestra	23
CAPÍTULO III	24
MARCO TEÓRICO	24
3.1. Antecedentes de la investigación	25
3.1.1. A nivel internacional	25
3.1.2. A nivel nacional.....	27
3.2. Bases teóricas que sustentan la investigación	29
3.3. Definición de términos básicos.....	44
CAPÍTULO IV.....	47
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	47
4.1. Aspectos generales de la seguridad ciudadana y delimitación del destino turístico de Cajamarca	48
4.2. Datos informativos.....	53
4.3. Variable seguridad ciudadana.....	56
4.4. Variable elección del destino turístico	70
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS:	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sistema turístico económico, modelo de Gun.	32
Figura 2. Sistema turístico geográfico, modelo de Leiper.	33
Figura 3. Triangulo del delito	42
Figura 4. Delimitación de la Zona Monumental.....	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Sexo	53
Gráfico N° 2: Rango de edad.....	54
Gráfico N° 3: Lugar de procedencia	55
Gráfico N° 4: Influencia de la seguridad ciudadana en la elección de un destino turístico	56
Gráfico N° 5: Revisión de índices de inseguridad ciudadana de Cajamarca.....	58
Gráfico N° 6: Consideración de la seguridad ciudadana en Cajamarca.....	60
Gráfico N° 7: Víctimas de la delincuencia en otros destinos turísticos	62
Gráfico N° 8: Víctimas de algún acto delictivo en Cajamarca	64
Gráfico N° 9: Principal motivo de inseguridad en Cajamarca	66
Gráfico N° 10: Consideración de los turistas de los actos delictivos en Cajamarca.....	68
Gráfico N° 11: Consideraciones más importantes al viajar	70
Gráfico N° 12: Conocimiento de alguien que fue víctima de la delincuencia en Cajamarca.	73
Gráfico N° 13: Cajamarca ofrece condiciones de seguridad para viajar.....	74
Gráfico N° 14: El destino turístico Cajamarca es más seguro que otros de su entorno	76
Gráfico N° 15: Influencia seguridad ciudadana en la imagen de un destino	77

RESUMEN

El trabajo de investigación “*seguridad ciudadana en la elección del destino turístico de la ciudad de Cajamarca en el año 2018*” tiene como objetivo analizar la influencia de la seguridad ciudadana en la elección del destino turístico antes mencionado. Se desarrollan los métodos: inductivo, analítico y descriptivo. El primero permitió conocer la percepción que tiene cada turista en relación a la seguridad en la ciudad de Cajamarca. El método analítico se utilizó para estudiar los actos delictivos más frecuentes en esta ciudad y finalmente el método descriptivo ayudó a conocer y detallar las acciones en materia de seguridad por parte de la Policía Nacional del Perú con su Unidad de Turismo, y de desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Cajamarca.

Los instrumentos fueron un cuestionario que fue aplicado a una muestra conformada por ciento veinte turistas y excursionistas; y dos entrevistas a los directivos de las instituciones antes mencionadas. La investigación concluye que la seguridad ciudadana es un factor influyente en la elección del destino turístico de la ciudad de Cajamarca, porque les genera confianza en el desarrollo de sus actividades. A la vez, se ha determinado que los turistas perciben a Cajamarca como una ciudad tranquila y confiable para visitarla.

Palabras Clave: Seguridad Ciudadana, Actos delictivos, Destino Turístico, Turista.

ABSTRACT

The research work of citizen security in the election of Cajamarca's City as a tourist destination in 2018, has as purpose to analyze the influence of citizen security in the choice of the aforementioned tourist destination. The methods are developed: inductive, analytical and descriptive. The first allowed us to know the perception that each tourist has in relation about the security in the city of Cajamarca. The analytical method was used to study the most frequent criminal acts in this city and finally the descriptive method helped to know and detail the security actions applied by the Peruvian National Police with his Tourism Unit, and tourism development of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism - Cajamarca.

Our instrument was a questionnaire that we applied to a sample consisting of one hundred and twenty tourists and hikers; and two interviews to the managers of the aforementioned institutions. The research concludes that citizen security is an influential factor in the choice of tourist destination in the city of Cajamarca, because it generates confidence in the development of their activities. At the same time, it has been determined that tourists perceive Cajamarca as a calm and reliable city to visit.

Key Words: Citizen Security, Criminal Acts, Tourist Destination, Tourist.

INTRODUCCIÓN

El turismo, es una de las actividades que en los últimos años ha impulsado la economía del país a través de las diversas fuentes de empleo, ayudando a muchas familias a sostenerse económicamente con esta actividad. Para que el turismo alcance esta dimensión económica es necesario mantener un flujo turístico dinámico, es decir se requiere de una salida y entrada constante de turistas nacionales y extranjeros. La seguridad ciudadana es un factor que influye en la elección del destino turístico por parte de los turistas. A mayor incidencia de actos delictivos que atenten contra la integridad física y moral de los ciudadanos, menor será el flujo turístico; sin embargo, si la ciudad a visitar por los turistas mantiene niveles óptimos de seguridad mayor es la probabilidad que el turista lo elija. En la ciudad de Cajamarca, existe un Sistema de Seguridad Ciudadana conformada por tres instituciones: Policía Nacional del Perú, Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Cajamarca y Rondas Urbanas. Las Rondas Urbanas tienen una participación importante en materia de seguridad, generan mayor confianza en la población. Pero ello no excluye la responsabilidad de la Policía Nacional del Perú de velar y enfocar su esfuerzo para mitigar todo acto delictivo que perturbe la tranquilidad y seguridad de la población y de los turistas en forma conjunta con el Serenazgo Municipal.

Estudios realizados en otras localidades, concuerdan que la seguridad es importante en una ciudad ya que es una necesidad básica del ser humano en todos los aspectos de la vida, a su vez se complementa con el desarrollo de la actividad turística porque está ligada a la libertad de movimiento. Asimismo, la seguridad ciudadana también va a generar una buena imagen de un destino turístico atrayendo más turistas ayudando al desarrollo de una comunidad.

El propósito de la presente investigación, es dar a conocer que tanto influye la seguridad ciudadana en la elección del destino turístico de la ciudad de Cajamarca, en el año 2018. Los

métodos utilizados fueron inductivo, descriptivo y analítico, y utiliza como técnicas: La entrevista, encuesta y observación, para la recolección de datos.

El trabajo ha sido estructurado en cuatro capítulos que son:

Capítulo I: Aspectos generales de la investigación, donde se desarrolla: el planteamiento del problema, el cual se refiere a la problemática de la investigación donde se plantea la influencia de la seguridad en el destino turístico de la ciudad de Cajamarca. Además, de la delimitación y formulación del problema, los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Denominado lineamiento teóricos metodológicos, en este apartado se presenta, las hipótesis, operacionalización de las variables y el planteamiento metodológico, se aborda también el diseño de la investigación, métodos, técnicas e instrumentos usados en la recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de los datos, y por último la población y muestra.

Capítulo III: Nombrado marco teórico, en esta parte se desarrolla el marco teórico, el cual abarca los antecedentes de estudio de este sector; bases teóricas que sustentan la investigación en relación al problema de investigación y la definición de términos básicos.

Capítulo IV: Se muestra la discusión de resultados de la investigación que contiene aspectos generales de la seguridad ciudadana en la ciudad de Cajamarca, datos informativos de los turistas y el análisis e interpretación de los datos estadísticos de las encuestas y entrevistas aplicadas con respecto a la seguridad ciudadana y el destino turístico.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones como parte final de la presente investigación.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA

INVESTIGACIÓN

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La seguridad ciudadana es un factor importante para el desarrollo de cualquier actividad socioeconómica, al generar un alto grado de confianza para quienes deseen optar por proyectos de inversión y para turistas en la elección de un destino turístico. Por otro lado, el turismo al ser una actividad que contribuye con la dinamización económica de un país, necesita de un ambiente seguro y confiable para su desarrollo. La opinión del turista constituye un factor importante para determinar la percepción que tiene con respecto a la seguridad ciudadana de un destino turístico y su influencia al momento de elegirlo.

En el Perú, a través de noticieros y diversos medios de comunicación muestran que la inseguridad ciudadana es uno de los principales problemas que afronta, ubicándose por encima de la pobreza y el desempleo. Los robos al paso, asaltos, estafas, violaciones, ajuste de cuentas y homicidios, se constituyen como los más frecuentes en el país y estos hechos repercuten de forma negativa para el desarrollo del turismo, generando inseguridad en las personas residentes y turistas.

Según Peruanos Camiseta (2017) afirma que, del 2015 al 2017, el Perú ha subido siete posiciones (58 al 51) en el ranking de Competitividad de Viajes y Turismo en el Foro Económico Mundial. Esta referencia muestra que por cada treinta nuevos turistas en un destino turístico se crea un nuevo puesto de trabajo. Pero si éstos se ven afectados por cualquier acto delictivo poniendo en riesgo su vida y salud, el destino turístico comenzará a tener una mala imagen y un menor flujo de turistas.

El diario La República menciona: El último reporte del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) respecto a los niveles de victimización comprendido en el periodo julio – diciembre 2017, ubicaron a Cajamarca con un 13.1% de percepción favorable, considerando a esta ciudad como una de las más seguras del país. (La República, 2018).

Cajamarca, cuenta con una gran diversidad de atractivos turísticos en la que se puede realizar actividades como: turismo cultural, turismo de aventura, turismo vivencial, turismo rural comunitario, entre otros. Y así poder influir en la decisión del turista en visitar y conocer la ciudad de Cajamarca haciendo placentera su estadía.

1.2.DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Temáticamente, la investigación se delimita en aspectos de seguridad ciudadana y como ésta influye en la decisión del turista para elegir un destino turístico.

Temporalmente, la recolección de datos se desarrolló durante los meses de mayo a diciembre del año 2018.

Geográficamente, la investigación se llevó a cabo en la ciudad de Cajamarca.

1.3.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Para la presente investigación, se han formulado las siguientes interrogantes.

1.3.1. Problema general

¿Cómo influye la seguridad ciudadana en la elección del destino turístico de la ciudad de Cajamarca, en el año 2018?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es el Plan de Seguridad que realiza la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo para influenciar en la elección del destino turístico de la ciudad de Cajamarca, en el año 2018?

- ¿Cuáles son los actos delictivos más comunes que pueden sufrir los turistas en la ciudad de Cajamarca, en el año 2018?

- ¿Cuál es la percepción de seguridad que tienen los turistas nacionales y extranjeros en el destino turístico de la ciudad de Cajamarca, en el año 2018?

1.4.OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Analizar la influencia de la seguridad ciudadana en la elección del destino turístico de la ciudad de Cajamarca, en el año 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- Conocer el Plan de seguridad que realiza la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo para influenciar en la elección del destino turístico de la ciudad de Cajamarca, en el año 2018.

- Conocer los actos delictivos más comunes que pueden sufrir los turistas en la ciudad de Cajamarca, en el año 2018.

- Determinar la percepción de seguridad que sienten los turistas nacionales y extranjeros en el destino turístico de la ciudad de Cajamarca, en el año 2018.

1.5.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia de la seguridad ciudadana en la elección del destino turístico en la ciudad de Cajamarca.

Cabe indicar que los turistas prefieren los destinos más seguros. Destinos que estén libres de actos delictivos. La escasa seguridad genera el rechazo de turistas disminuyendo su afluencia afectando su desarrollo y dinamismo en el sector económico. Por otro lado, también es importante determinar cuál es la percepción de seguridad ciudadana que tienen los turistas con respecto a esta ciudad y en qué aspectos se debe mejorar.

La información obtenida de este proyecto, servirá para que las instituciones responsables de velar por la seguridad y el bienestar del turista tomen en consideración a la seguridad ciudadana como un factor influyente al escoger un destino turístico, y puedan fortalecer su labor y brindar al visitante la seguridad necesaria durante su estadía. Además de contribuir a resolver la problemática existente en torno a los deficientes índices de seguridad ciudadana.

Los beneficiarios serán empresas dedicadas al rubro turístico como agencias de viaje y turismo, hoteles, restaurantes y empresas afines. Asimismo, la comunidad

receptora también será beneficiada mejorando sus ingresos económicos, y los turistas obtendrán una grata experiencia durante su permanencia en la ciudad de Cajamarca como uno de los destinos turísticos más seguros del país.

1.6.LIMITACIÓN DE INVESTIGACIÓN

- Dificultad al realizar entrevistas con los representantes de las instituciones: Con el Brigadier Nerio Cabanillas, jefe de la Policía de Turismo, por no poder brindar declaraciones sin el permiso del jefe de la Región Policial de Cajamarca. Al obtener el permiso correspondiente, el jefe de la Policía de Turismo (POLTUR) no permitió ser grabado. Por otro lado, el Ing. Julio Palacios Matute, Director Regional de Comercio Exterior y Turismo – Cajamarca, estaba ocupado en reuniones concernientes a su cargo.
- Participación limitada de turistas en la aplicación de encuestas, debido al escaso tiempo disponible y al poco interés en responder las preguntas realizadas en la encuesta, por desconocer la importancia del tema de investigación.
- Dificultad para obtener información sobre actos delictivos en la unidad de Turismo de la Policía Nacional. Por ser una unidad informativa no se registran denuncias, estas son asentadas en las comisarías según corresponda.
- El factor clima, las lluvias no permitieron realizar satisfactoriamente las encuestas retrasando el trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

LINEAMIENTOS TEÓRICOS

METODOLÓGICOS

2.1.HIPÓTESIS

2.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

La seguridad ciudadana influye favorablemente en la elección del destino turístico de la ciudad de Cajamarca, en el año 2018.

2.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El plan de seguridad de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, influyen de manera positiva en la elección del destino turístico de la ciudad de Cajamarca, en el año 2018.

- Los actos delictivos más comunes que sufren o pueden ser víctimas los turistas son robos y/o hurtos, asaltos y estafas en la ciudad de Cajamarca, en el año 2018.

- La seguridad ciudadana es percibida de manera positiva por los turistas nacionales y extranjeros en el destino turístico en la ciudad de Cajamarca, en el año 2018.

2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS EN VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE SEGURIDAD CIUDADANA	Conjunto de medidas y políticas públicas implementadas para proteger a la población del sufrimiento de delitos, en especial de aquellos que pongan en riesgo la integridad física.	I= Gestión de la seguridad II= Modalidades de actos delictivos	I₁ =Planificación I₂ = Organización I₃ = Acciones específicas II₁ =Robos y/o hurtos II₂ =Asaltos II₃ =Estafas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ficha de observación ➤ Encuesta - cuestionario ➤ Entrevista - guía de entrevista
VARIABLE DEPENDIENTE ELECCIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO	Un destino turístico es el espacio geográfico que presenta un conjunto de elementos físicos y no físicos que, por su atractivo y potencialidad, son capaces de generar un flujo turístico y experiencias integradas en él.	I= Producto turístico II= Percepción de la demanda turística III= Superestructura	I₁ = Atractivos turísticos I₂ = Planta turística II₁ =Turistas Nacionales II₂ = Turistas extranjeros III₁ =DIRCETUR III₂ = Policía de turismo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ficha de observación ➤ Encuesta - cuestionario ➤ Entrevista - guía de entrevista

2.3. PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

2.3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Es transversal, porque los datos recolectados y procesados correspondieron a los meses de mayo a diciembre del año 2018. También es correlacional, por la presencia de dos variables (independiente y dependiente) en donde una influye en la otra.

2.3.2. MÉTODOS

- **Inductivo:** Permitió conocer la percepción que tienen cada turista acerca de la seguridad ciudadana en la ciudad de Cajamarca, el cual fue obtenido a partir de 120 turistas observados, a fin de obtener conclusiones que nos faciliten dar recomendaciones para superar el índice de inseguridad en esta ciudad, logrando que Cajamarca sea confiable para el turista.
- **Descriptivo:** Este método sirvió para conocer y describir las acciones de cada institución que se encargan de la seguridad ciudadana y del bienestar del turista que visita Cajamarca. Además, describir su perfil para determinar la importancia de la seguridad ciudadana en la elección del destino turístico de la ciudad de Cajamarca.
- **Analítico:** Este método consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. Se utilizó para analizar los actos delictivos más frecuentes en esta ciudad que pueden sufrir los turistas, junto con las características que

presentan las dimensiones e indicadores de estudio como el plan de acción de seguridad ciudadana. Este método permitió determinar la influencia de la seguridad de la ciudad en la toma de decisiones al momento de elegir el destino turístico.

2.3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Observación Directa:** Se observó la conducta de los encuestados de modo que se pueda obtener resultados confiables.
- **Encuesta:** Se aplicó a los turistas que visitan la ciudad de Cajamarca, para conocer el nivel de influencia de la seguridad ciudadana al momento de elegir el destino turístico de esta ciudad.
- **Entrevista:** Se realizó a los representantes de las entidades responsables del turismo y de la seguridad ciudadana en el distrito de Cajamarca, para conocer las actividades que se está realizando para garantizar la seguridad del visitante.

2.3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Ficha de Observación:** Utilizando un cuaderno de registro se observó y describió las características que presenta cada unidad de estudio.

- **Cuestionario:** Este instrumento se aplicó con la técnica de encuesta a los turistas nacionales y extranjeros, estuvo diseñado por la investigadora y revisada por el asesor y los docentes encargados de la corrección del proyecto de investigación. El cuestionario consistió en quince preguntas cerradas para facilitar la rapidez de las respuestas. Estuvo estructurado en tres partes: La primera sobre datos informativos del turista como: edad, sexo y nacionalidad. La segunda acerca de la seguridad ciudadana y la tercera, en relación al destino turístico.

- **Guía de entrevista:** Se aplicó a los representantes de las entidades de la seguridad ciudadana y del turismo en Cajamarca. Al Director Regional de Comercio Exterior y Turismo, ingeniero Julio Palacios Matute, cuya entrevista consistió en seis preguntas, y al brigadier de la Unidad de la Policía de Turismo Nerio Cabanillas que estuvo conformada con tres preguntas. Ambas entrevistas tuvieron como finalidad conocer cuáles son las acciones que está realizando desde su institución para proteger al turista.

2.3.5. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

- El proceso del resultado de la encuesta consistió en la clasificación y ordenación de tablas y cuadros, precisamente codificadas y tabuladas mediante el programa Microsoft Office a través de la hoja de cálculos en Excel que permitirá tener la representación gráfica, y posteriormente hacer la interpretación y el análisis correspondiente de cada uno de los gráficos.

- La entrevista será procesada mediante la transcripción y su respectivo análisis.

2.3.6. UNIVERSO, POBLACIÓN, MUESTRA

- **Universo**

Turistas nacionales y extranjeros que visitan el destino turístico de la ciudad de Cajamarca.

- **Población**

Está conformado por 267678 turistas nacionales y extranjeros que visitaron la ciudad de Cajamarca en el año 2017.

- **Muestra**

120 encuestas a turistas.

2 entrevistas.

$$n = \frac{Z^2 * pq * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * pq}$$

$$n = \frac{1.75^2 * 0.5 * 0.5 * 267678}{0.08^2(267678 - 1) + 1.75^2 * 0.5 * 0.5}$$

$n = 120$ turistas.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

- Álvarez (2017). *Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los Juegos Olímpicos* (tesis doctoral) Universidad de Da Coruña, A Coruña, Brasil.

Esta investigación argumenta que, la seguridad es una necesidad básica del ser humano en todos los ámbitos de la vida y está dotada de grandes dosis de subjetividad. Las fuentes de información que actúan como agentes autónomos, que pueden influir en el refuerzo de determinados estereotipos sobre la imagen de un destino, o incluso valerse y explotar dichos estereotipos para elaborar sus informaciones. Si ya de por sí, el turista es vulnerable cuando se encuentra fuera de su entorno habitual, este sentimiento de riesgo o inseguridad puede incrementarse ante determinados lugares o acontecimientos.

El objetivo principal de esta investigación es analizar cómo se gestiona la seguridad y el riesgo en las informaciones procedentes de los agentes autónomos que conforman la imagen de un destino. Y el objetivo específico es contrastar los discursos sobre la imagen de Brasil de diferentes agentes autónomos.

Llegando a la conclusión que el concepto de imagen tiene la característica relativista debido a su alto grado de subjetividad basándose en ocasiones, en operaciones comparativas. Brasil puede ser un destino más o

menos peligroso según los destinos que se comparen o según las características personales del turista. El sector turístico, ve como una gran amenaza los temas relativos al riesgo y a la seguridad (en el caso de Brasil puede catalogarse también como “debilidad”) ya que suelen tener influencia directa en los flujos turísticos. Pero también se producen impactos en los destinos receptores en cuanto a la adopción de medidas de seguridad que pueden influenciar en el turismo; impactos en los destinos emisores que ante la posible vulnerabilidad de sus turistas difundan una serie de advertencias o recomendaciones más o menos alarmistas, e impactos en los medios de comunicación que son los encargados de hacer llegar y maquillar la actualidad a la audiencia. Con respecto a la seguridad pública hubo incidentes relacionados directamente con turistas nacionales e internacionales.

- Altamirano (2015) *Inseguridad ciudadana en el Centro Histórico de Quito: las tensiones del desarrollo turístico* (tesina de especialización). Universidad de Postgrado del Estado. Quito, Ecuador.

Esta investigación indaga la manera cómo afecta la inseguridad ciudadana en el desarrollo del turismo en el Centro Histórico de Quito, así como también se analiza la falta de coordinación entre las instituciones encargadas de la Seguridad Ciudadana y Turística, evidenciándose tensiones para el desarrollo del turismo. Tiene como objetivos, demostrar que existe una inadecuada coordinación entre los organismos locales y estatales para reducir la inseguridad ciudadana en el Centro Histórico de Quito, identificar los planes y políticas existentes que han servido para impulsar la seguridad física del turista que visitan el Centro Histórico de Quito (CHQ), y analizar

la falta de coordinación interinstitucional de aquellas encargadas de la Seguridad Ciudadana del Centro Histórico de Quito que afectaría el desarrollo del turismo en este destino turístico.

El resultado de esta investigación concluye que hay un nivel bajo de percepción de inseguridad en el CHQ y viene dado por el lado del sector público debido a que impulsan los programas y proyectos que propician reducir la inseguridad en el CHQ. La inseguridad afecta al desarrollo del turismo ya que el 93% de los actores así lo manifiestan. Afectando al desarrollo turístico de esta zona. También se sigue reafirmando el distanciamiento existente entre las autoridades encargadas como la Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad del Municipio (Policía Metropolitana) y la Policía Nacional.

3.1.2. A NIVEL NACIONAL

- Segundo (2017). *La Seguridad Ciudadana y su Incidencia en las Empresas Turísticas del Barrio Típico De San Blas – Cusco 2017* (tesis de grado) Universidad Andina del Cusco - Perú.

El objetivo general de la investigación fue determinar la incidencia de seguridad ciudadana en las empresas turísticas del Barrio Típico de San Blas, Cusco 2017. Y como objetivos específicos describir el nivel de seguridad ciudadana de las empresas turísticas del barrio Típico de San Blas e identificar la percepción sobre la seguridad ciudadana en las empresas turísticas del barrio típico de San Blas. La información, presenta que el aumento de la inseguridad ciudadana constituye uno de los principales

problemas que enfrenta cada ciudad, también es considerado uno de los principales obstáculos para el desarrollo y mejoramiento de la población y la calidad de vida de los mismos. Este problema que parece incontrolable debe estar incluido dentro de las políticas del Estado como uno de los problemas a solucionar. También debe tenerse en cuenta que los turistas buscan destinos seguros, donde su integridad física y moral permanezcan seguras.

En esta investigación se concluyó que el 63.4% con respecto al grado de seguridad ciudadana incide de manera regular sobre las empresas turísticas del barrio típico de San Blas. El nivel seguridad es bajo con un 70.7%. El grado de protección que brinda la municipalidad mediante las cuatro cámaras existentes de seguridad no son suficientes. Además, se pudo determinar que la percepción de seguridad ciudadana en las empresas turísticas es negativa ya que en el barrio Típico de San Blas se presenta altos niveles de alcoholismo con un 46.3% y la comercialización de estupefacientes con 36.6%.

- Palomino (2017) *Seguridad ciudadana y su relación en el desarrollo local en el distrito de Lima Metropolitana año 2017*. (tesis de grado de maestro) Universidad Cesar Vallejo.

Esta investigación tuvo como finalidad, determinar la relación de la seguridad ciudadana en el desarrollo local de Lima Metropolitana, teniendo en consideración que el factor seguridad permite que el entorno socioeconómico pueda lograr establecer un crecimiento real en el desarrollo local.

Teniendo como resultado que existe una relación entre la seguridad ciudadana y el desarrollo local. Es decir, a medida que, aumenta el nivel de la seguridad ciudadana, también aumenta el nivel del desarrollo de la ciudad.

3.2. BASES TEÓRICAS QUE SUSTENTAN LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Teoría de la Ciudadanización de la Seguridad Pública.

Afirma que, América Latina se encuentra entre las regiones más violentas del mundo, y los delitos más frecuentes son contra la vida y la integridad física de las personas en los que mencionan son el robo y las lesiones, mayor participación delictiva de jóvenes representados en bandas y pandillaje. Narcotráfico considerado un crimen organizado, violaciones sexuales, violencia familiar. (Rico, 2002) Citado por (Alducin, 2014).

3.2.2. Teoría de la ventana rota, cultura política y estrategia preventiva. (Teoría propuesta por James Wilson y George Kelling en la década de los 70)

Carpio (2015) manifiesta que, su fundamento reside en el origen social de la violencia con el fin de actuar preventiva y estratégicamente. ¿Qué dice la Teoría de la Ventana Rota? Afirma que un espacio social urbano en el que se produce un deterioro que no se detiene a tiempo, se crean las condiciones para el crecimiento de los factores que permiten el aumento de la delincuencia. En el experimento se rompe la ventana de un automóvil abandonado. Pocas semanas después, el auto ha sido saqueado y convertido en espacio de delincuentes. El siguiente paso, si no se produce una intervención que restituya esta situación, es la

degradación del entorno que se convierte en guarida de personas de mala conducta y de delincuentes.

La Teoría de la Ventana rota, explica el comportamiento colectivo en torno a la violencia cuando no existe un control o personas encargadas de velar por la tranquilidad en las calles. Resultaría ilógico ver como hechos de esta naturaleza cada día va en aumento y que ocurriesen en presencia de efectivos policiales. A menos que esto suceda bajo un esquema de corrupción donde se ha demostrado que integrantes de La Policía Nacional del Perú son parte del crimen organizado, proveyendo en algunos casos de armas a delincuentes, las que usarán en sus próximas fechorías.

Cajamarca es considerada una de las ciudades más seguras del Perú. En este sentido, es trabajo de las entidades competentes seguir manteniendo estos niveles de seguridad ciudadana y creando estrategias de prevención ante el aumento de la delincuencia, de modo que, si una ciudad es segura es garantía de que un turista pueda tener una gran satisfacción durante su estadía.

En las noticias se aprecia que en la ciudad de Cajamarca los robos al paso, hurtos, violaciones y asesinatos van en aumento día a día. Como nos dice esta teoría, si las autoridades no realizan estrategias para detener la delincuencia, está seguirá creciendo convirtiéndole en una ciudad insegura.

La actividad turística es una de las más susceptibles a los problemas sociales generados por los altos índices de violencia. Es por ello la importancia de realizar actividades que contribuyan a disminuir los niveles de vandalismo dentro de una sociedad.

3.2.3. El turismo en la teoría general de sistemas: (Teoría propuesta por Ludwig von Bertalanffy en los años 1950 a 1968)

Arellano, Osorio, Torres, & Vázquez (2013) mencionan que, el sistema turístico se constituye de la agrupación de diferentes elementos, los cuales se interrelacionan y afectan mutuamente para poder definir el sistema, la dinámica y el comportamiento del turismo por medio de las características constitutivas que presente. El sistema turístico, es como un fenómeno que presenta ciertas características que pueden ser explicadas a través del conocimiento de las diversas variables y relaciones que lo conforman. El estudio del turismo requiere identificar los elementos y las variables que lo componen como: producto turístico, oferta, demanda infraestructura y superestructura. Al mismo tiempo analizar la forma en la que se establecen las relaciones económicas, geográficas, políticas y culturales. Por tanto, no puede ser explicado a partir de la función de partes aisladas sino más bien, de la interacción de dichas partes. Es importante señalar que el sistema turístico dentro de la Teoría General de Sistemas es un sistema sociocultural, debido a que se encuentra enlazado por relaciones simbólicas, es decir por gustos, preferencias, motivaciones, intereses y publicidad, entre otras.

Se tiene dos propuestas de sistemas turísticos:

- a.** Sistema turístico económico (modelo de Gun). Arellano, Osorio, Torres, & Vázquez (2013) se basa en el postulado de la oferta y la demanda. La oferta es entendida como el producto o destino turístico en donde se encuentran los servicios, que serán consumidos por la demanda, la que se entiende como el turista que consume los servicios, mediante transacciones monetarias. Desde

esta postura, el turismo es concebido como una actividad económica desarrollada en la sociedad. (p.7)



Figura 1. Sistema turístico económico, modelo de Gun. Arellano, Osorio, Torres, & Vázquez, 2013

Si tratamos de explicar al turismo desde el punto de vista de la demanda Cabrera & Ibañes (2001) refiere que, se puede concebir como un sector de empresas y organizaciones individuales que se combinan para realizar y ofrecer viajes, es decir, la actividad turística es multidimensional y multifacética, puesto que involucra vidas y actividades económicas diversas. Esto se da cuando un consumidor está en posibilidades de adquirir servicios en los diferentes destinos visitados. El turismo ha dejado de ser una actividad meramente recreativa transformándose en una actividad de desarrollo económico y sostenible beneficiando a las comunidades locales en donde esta se desarrolla. Como se aprecia, el turismo se convierte en un conglomerado de empresas que en su conjunto permite tener un mayor dinamismo entre sus participantes.

- b. Sistema turístico geográfico (modelo de Leiper). Arellano, Osorio, Torres, & Vázquez (2013) conciben al turismo a partir del desplazamiento que genera el turista desde su región origen hacia la región destino, mediante la utilización de una ruta de tránsito o de desplazamiento; por tanto, el enlace que presenta este sistema puede entenderse como de tipo geográfico. (p. 8)

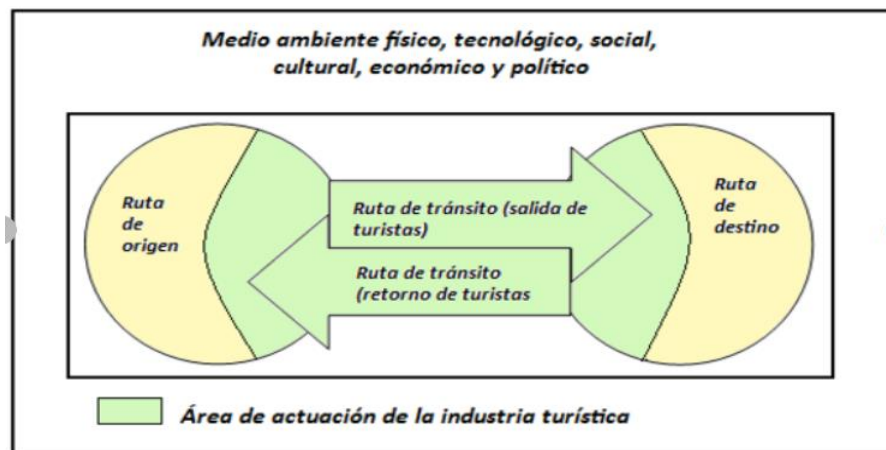


Figura 2. Sistema turístico geográfico, modelo de Leiper. Arellano, Osorio, Torres, & Vázquez, 2013

Arellano, Osorio, Torres, & Vázquez (2013) el sistema turístico es el conjunto de subsistemas presentes en un territorio, regido por leyes normas y reglas del Estado. Cada nivel de subsistemas está compuesto por: planta turística, turista, población local, recursos y atractivos naturales y culturales, infraestructura, entre otros. El sistema turístico se ve influenciado por el entorno, el turista escoge el destino que desea visitar, a partir de características particulares y de la imagen del destino. La relación que se establece entre el turista y el destino es con base a la información que el entorno envía para poder retroalimentarlo, como son los precios de los servicios en el destino elegido, transporte, distancia,

seguridad, y mucho más. El cual posibilita establecer una relación entre el destino turístico y el entorno de la imagen que se pretende vender a cada uno de los turistas. (pp. 8-9).

3.2.4. Teoría de la seguridad

Segundo (2017) cita a la ONU, 1948. Que menciona que la seguridad es una de las pautas estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística. Por su naturaleza e ideología es fundamental que el respeto y la garantía del derecho a la seguridad asociado a la libertad de movimiento que caracteriza el encuentro de los actores involucrados en el espacio turístico.

3.2.5. Seguridad ciudadana

De acuerdo con un artículo publicado en la revista Sinopsis por PNUD (2013) “La seguridad ciudadana es el proceso de establecer, fortalecer y proteger el orden civil democrático, eliminando las amenazas de violencia en la población y permitiendo una coexistencia segura y pacífica.”

Entonces, la seguridad ciudadana está relacionada con el bienestar social de un país y sus pobladores, descartando todo acto que atente contra su bienestar, provisto por el Estado Peruano. Esto supone que el Estado a través de sus instituciones policiales deberán ofrecer las garantías que todo ciudadano necesita al transitar libremente por la calle.

¿Qué sucede cuando se rompe este esquema de seguridad? Aparecen actos delictivos que paulatinamente se van apoderando de la ciudad. Se incrementan los robos, los asaltos, micro comercialización de droga, estafas, etc. Estas actividades

ilícitas empiezan a difundirse rápidamente. Aparecen las primeras pandillas en la que muchos jóvenes menores de edad van integrando sus filas. A todo este fenómeno se le conoce como Inseguridad Ciudadana.

En el Perú existe un Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana la Ley N° 27933, que tiene por objeto proteger los derechos y garantizar la seguridad, paz y tranquilidad de todos los peruanos a nivel nacional. Esta ley consta de cinco capítulos y dieciocho artículos. En el artículo dos se describe el rol que tiene el Estado en promover la participación ciudadana para asegurar la seguridad en la población y dentro de la sociedad.

Caretto (2017) menciona que alrededor del mundo hay varias ciudades que su principal actividad económica es el turismo de manera que la seguridad ciudadana forma parte importante de la imagen del destino turístico para los potenciales visitantes; como México en el año 2016 según la Organización Mundial del Turismo (OMT) ocupó el octavo lugar de llegadas de turistas internacionales. Pero por la inseguridad ciudadana que presentan sus atractivos turísticos, dicha organización emitió alertas de seguridad a quienes deseen viajar a ese país. Generando disminución en la llegada de turistas internacionales y en sus ingresos económicos.

3.2.6. Función de las instituciones encargadas de la seguridad ciudadana en Cajamarca.

La inseguridad ciudadana no solo afecta a la estabilidad social, que de acuerdo a un análisis desarrollado por el Comité Regional de Seguridad Ciudadana (CORESEC) del Gobierno Regional de Cajamarca, demuestra como la inseguridad atenta contra el desarrollo de la economía local, regional y nacional (Coresec, 2018)

Del mismo modo, cuándo los niveles de seguridad disminuyen, también los afectados son los turistas y es por ello que instituciones como la Policía Nacional del Perú, Serenazgo Municipal, Rondas Urbanas y Campesinas vienen trabajando arduamente para disminuir estos índices de inseguridad brindando tranquilidad a los ciudadanos y a quienes visiten esta ciudad.

En las estadísticas por tipo de delitos en la provincia de Cajamarca en el año 2017 el más frecuente fue contra el patrimonio con 1910 casos registrados según fuentes de La Oficina de Estadísticas Región Policial Cajamarca. El delito contra el patrimonio según, el código penal (2016) comprende: hurtos, asaltos, robos, estafas y extorsión.

Coresec (2018) menciona que la responsabilidad de mejorar y elevar los niveles de seguridad ciudadana es una tarea que compete no solo a la policía o serenazgo, sino involucra a instituciones como Poder Judicial, Ministerio Público, La Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Control de Armas, Municiones y Explosivos de uso Civil (SUCAMEC), Defensoría del Pueblo y sectores como Educación y Turismo.

El Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (CODISEC), Fue creado de acuerdo a Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC) quien tiene bajo su responsabilidad diseñar y controlar los planes, programas y proyectos en materias de seguridad ciudadana en la ciudad de Cajamarca. El Codisec está conformado por el Gobierno Regional de Cajamarca, Frente Policial de Cajamarca, Corte Superior de Cajamarca, Ministerio Público, Centro Poblado de Porcón, Centro Poblado de Chamis, Juntas Vecinales Comunales y Rondas Campesinas.

A. Serenazgo Municipal de Cajamarca Coresec (2018) indica que su objetivo es velar por la seguridad de los ciudadanos y turistas. Además de trabajar de manera conjunta con la policía y su nuevo programa de seguridad, denominado Patrullaje Integrado, el cual consiste en rondar las diferentes calles de la ciudad garantizando el orden público y la seguridad de las personas. Es un derecho de los ciudadanos transitar de manera libre sin verse afectados por terceras personas que atenten contra su vida.

B. Policía Nacional del Perú. Coresec (2018) dice según la Ley N° 1267 - 2016, Ley de La Policía Nacional del Perú en su artículo primero, define la actuación de la policía frente al orden interno o público de una ciudad y en materia de seguridad ciudadana, presta seguridad y protección a las personas y a la comunidad, garantiza la seguridad del patrimonio público o privado, combate la delincuencia y el crimen organizado. Dentro de sus funciones también le compete la detención de personas que cometan delitos o atenten contra la vida de los ciudadanos. Así mismo combatir contra aquellos que se dedican a actividades ilícitas como la micro comercialización de estupefacientes, tráfico de armas, trata de personas, piratería, estafas y a través de la unidad de Policía de Turismo cuidar y proteger a los turistas durante su estancia en el Perú.

C. Rondas Urbanas. (Romero, 2015) menciona que, son una asociación de vecinos que en el año 2003 iniciaron sus actividades en la ciudad de Cajamarca. Inicialmente se formaron con la finalidad de prevenir actos delincuenciales, pero con el transcurrir del tiempo fueron ganando solidez

y credibilidad de la población. Su objetivo es el de apoyar a la policía en la lucha contra la delincuencia, prostitución y crimen organizado.

3.2.7. La percepción del riesgo en el turismo.

Álvarez (2017) dice que, la percepción de riesgo siempre fue estudiada desde la psicología, la cual se centraba en el análisis del comportamiento de las personas al enfrentarse a situaciones de incertidumbre. El turismo, es una de las actividades más susceptibles a los factores de riesgo global; terrorismo, guerras, catástrofes naturales, problemas sanitarios o revueltas sociales, que han protagonizado episodios críticos en varios puntos del planeta; incluso una crisis que afecta a un destino muy concreto puede producir efectos e impactos en otros territorios lejanos.

Las personas (residentes y turistas) día a día están expuestas a una serie de incidentes al momento de realizar sus actividades, subestimando la gravedad de las consecuencias por no prever de manera oportuna los riesgos a los que se enfrentan día a día. Los destinos inseguros tienen dificultades para atraer turistas, por lo tanto, muestra una imagen negativa la cual tiene la capacidad de ser generalizada de manera rápida afectando la continuidad de un destino turístico.

Refiriéndonos al Turismo Internacional, es común que los individuos hagan de la elección del destino un proceso más complejo en el que se añadan variables como la percepción del riesgo. Para reducir este factor durante el proceso de elección, los turistas potenciales se sirven de diferentes fuentes de información que oscilarán desde lo más personalizado a lo más general y masivo sobre el destino.

3.2.8. La percepción de riesgo/temor en la elección del destino

De la Torre & Hernández (2016) citan que, ante la globalización de la violencia, Regina Schluter, indica que el turismo es un fenómeno retráctil, que se contrae ante eventos y situaciones que implican cierto peligro para los viajeros. Es decir que el desarrollo del turismo depende mucho del ámbito social para la tranquilidad del turista.

El turismo es un “acto voluntario” que toda persona que desee visitar otros lugares fuera de su lugar de origen tienen el derecho y la facultad de hacerlo sin temor a correr ningún riesgo. Esta actividad también es sensible sobre todo a la publicidad negativa como la difusión de boca a boca, siendo la más efectiva para bien o para mal del destino turístico. Para lograr un viaje memorable influye principalmente la elección de un destino seguro; de modo que, una región que posea atractivos turísticos y sus ciudades sean seguras van a recibir más turistas, y estos van cumplir con sus expectativas de satisfacción.

La percepción del riesgo aumenta con respecto a la lejanía y proximidad del destino, la edad, la ocupación, el género, nivel educativo y el contexto de origen del turista ya sea de la ciudad o del área rural, son variables influyentes en la percepción de riesgo.

1.1.1. Teoría del turismo. (Teoría propuesta por Pearce en1999)

Segundo (2017) comenta que, el turismo es una actividad que viene significando como estrategia en función de los beneficios económicos y sociales que reporta para el desarrollo de un país. Esta actividad que genera desarrollo económico, social y ambiental para un determinado lugar; existirá un mayor campo

laboral, por lo tanto, más empleo, así como la creación de nuevas empresas e ingreso de divisas para la población receptora. Con respecto a lo social, permitirá la interrelación entre diferentes culturas, la revalorización de costumbres y tradiciones de los pueblos. En lo ambiental, la conservación de flora y fauna del lugar y de sus espacios naturales con la creación de áreas protegidas.

El turismo ha emergido tanto en las sociedades occidentales liberales como en regímenes socialistas altamente planificados y que constituye una parte relativamente pequeña de las grandes economías industriales o el sector más importante de pequeños países en vías de desarrollo, como resultado lógico de lo anterior la forma que puede asumir el desarrollo turístico varía enormemente de una situación a otra. Ya no existe un tipo de desarrollo turístico único, coincidentemente podemos decir que el desarrollo turístico puede definirse específicamente como: la provisión o el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista. Definido de una manera general también puede incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleo o la generación de ingresos.

Hoy en día el turismo no se ejecuta bajo un solo esquema o modelos de desarrollo, sino que existen diversos modelos en función al tipo de turismo. Ya que cada vez se va especializando en sus diferentes tipologías, y esto requiere un modelo específico para cada actividad con la que se quiera trabajar.

1.1.2. Red de Protección al Turista

En el Perú, según la Ley General de Turismo N° 29408, artículo 35 menciona acerca de La Red de Protección al Turista que propone y coordina medidas para la protección y defensa de los turistas y sus bienes. Además, tiene como finalidad generar las condiciones para que los visitantes y las comunidades receptoras,

puedan desarrollar sus actividades turísticas en un entorno libre de riesgos físicos, materiales y psicológicos.

La red de protección al turista está presidida por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) e integrada por: Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Transporte y Comunicaciones, Dirección de la Policía Especializada en Turismo de la Policía Nacional del Perú, Comisión de la Promoción del Perú para la exportación y el Turismo (PROMPERÚ), Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Ministerio Público y el Sector Privado.

Según (Red de Protección del Turista, 2017) el Plan de Protección al Turista, constituye la herramienta principal de gestión y marca turística. Es la guía para que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo contribuya decididamente a mejorar las condiciones de seguridad con una visión de largo alcance para garantizar al turista una permanencia libre de riesgos y de grata recordación, aportando de esta manera a la gestión una variable de suma importancia para la elección de un destino y sostenibilidad del turismo.

Este plan es una herramienta para contribuir al bienestar de turistas cuando visiten nuestro país, el cual ayuda a que pueda tener una estadía agradable y cumpla con las expectativas en cada destino turístico que el Perú ofrece. Su rol es de carácter preventivo, identifica posibles situaciones y escenarios de riesgo y vulnerabilidad que podrían afectar el normal desarrollo de la actividad turística a fin de superar las mismas garantizando la seguridad integral y defensa del turista y sus bienes. Por ejemplo, en los desastres naturales que algún destino turístico pueda sufrir, conflictos sociales y enfermedades como la influenza. Informando previamente al turista para no afectar su bienestar.

1.1.3. Teoría de la actividad rutinaria (TAR)- Perspectivas criminológicas del turismo (teoría propuesta por Lawrence E. Cohen y Marcus Felson en 1979).

De la Torre & Navarrete (2013) la propuesta de la teoría considera a la actividad delictiva como actividad rutinaria ilegal, es decir, porque no están sujetas a la constitución, leyes y normas. Además, en muchas ocasiones se utiliza la violencia. Estas actividades se nutren de las actividades rutinarias legales, las que están conforme a la ley. Esta teoría incorpora el triángulo del delito.



Figura 3. Triángulo del delito. De la Torre & Navarrete, 2013

Para que se cometa el delito hay tres condiciones: La primera es necesario que exista un ofensor motivado, la segunda es la presencia de un objetivo que debe poseer un valor y a su vez debe ser accesible. Por último, la ausencia de un guardián.

El perfil del ofensor considerado como la primera condición para la comisión del delito. Para llevarse a cabo es necesario que exista un individuo dispuesto a delinquir. La teoría considera que es normal y depende de las oportunidades disponibles, es decir, si una posible víctima no se protege lo suficiente y si la

recompensa lo vale, el crimen sucederá. A la luz de esta teoría el delincuente sólo necesita la oportunidad para poder consumir el acto delictivo; no es necesario delincuentes endurecidos para que atenten contra la vida del individuo. Estos actos considerados como pequeños hurtos, pasan de manera desapercibida por quienes lo sufren y no son denunciados ante la policía. En este caso, el ofensor del turista está motivado por las rutinas del turista y las cosas de valor que este pueda tener. Como es un visitante ocasional que desconoce el lugar y las zonas de riesgo, muestra comportamientos desprevenidos y es ahí cuando el delincuente ve la oportunidad para delinquir.

El perfil del turista es la segunda condición para la realización del delito. Es la persona apropiada para el ofensor. Según sus características son más vulnerables a la delincuencia, como la nacionalidad, tipo de movilidad, edad, género, alojamiento. Es decir, que un turista extranjero es más propenso a ser víctima de hurtos en mayor proporción que un turista nacional.

Guardianes y controles, tercera condición de la comisión del delito, son los protectores eficaces, aquí no solo nos referimos a la policía, sino a cualquier persona capaz de protegerse a sí mismo o proteger a otro. La policía tiene un efecto disuasorio en la conducta del delincuente, pero su presencia debe ser discreta para evitar que el turista perciba un estado de amenaza.

El destino turístico Cajamarca cuenta con la Unidad de la Policía de Turismo en cada centro turístico, quienes están para cuidar al visitante. El serenazgo tiene el deber de custodiar las calles en paralelo con las rondas urbanas quienes son de gran ayuda para la seguridad de la ciudad.

Otro aspecto importante a considerar es el diseño ambiental, la iluminación, la accesibilidad del sitio de interés turístico. Es decir que los delincuentes buscan

en las calles oscuras que conducen al lugar turístico para que las personas descuidadas sean sus víctimas.

Asimismo, de acuerdo a la teoría rutinaria, los delitos de oportunidad se concentran en tiempo y espacio; los cuales sufren cambios considerables en función de la hora, el día, la semana y los meses como es la temporada alta donde llegan mayor flujo de turistas a un determinado destino turístico. También esta teoría manifiesta que el acto delictivo ocurre en áreas geográficas que concentran los servicios turísticos tales como: restaurantes, bares, discotecas, atracciones, transportes, con mayor exposición al riesgo de criminalidad.

3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a. **Turismo:** Díaz & Lama (2015) citan a La Organización Mundial de Turismo (OMT), que define al turismo como “Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos”.

- b. **Turista:** Hauyón (2006) dice que, la versión estadística de la Organización Mundial del Turismo, señala que existen dos clases de turistas: uno de naturaleza internacional y otro de carácter interno. Veamos los términos en los que se les define:
 - **Turista Nacional:** Visitante temporal que permanece por lo menos 24 horas en el país que visita en un medio de alojamiento.

➤ **Turista Internacional:** toda persona de cualquier nacionalidad que reside en un país y se traslada a un lugar situado en ese país, pero distinto al de su entorno habitual, por lo menos por una noche y cuyo motivo principal de viaje no es el de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.

c. Destino turístico: Los destinos son combinaciones de productos turísticos, que ofrecen una experiencia integrada a los turistas. Tradicionalmente, los destinos se consideraban como una zona bien definida geográficamente, como un país, una isla o una ciudad. Sin embargo, cada vez se reconoce que un destino puede interpretarse subjetivamente por los consumidores, en función de su itinerario de viaje, formación cultural, motivo de la visita, nivel de educación y experiencia previa. Por ejemplo, Londres puede ser un destino para un viajero de negocios alemán, mientras que Europa puede ser el destino para un turista de ocio japonés quien compra un paquete turístico a Europa, y contiene la visita a seis países europeos durante un circuito de dos semanas. (Bigné, Front, & Andreu, 2000).

El destino turístico es un espacio geográfico determinado con rasgos propios de clima, raíces, infraestructura y servicios y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación. El Destino atrae a turistas con productos turísticos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor, al ordenamiento de los atractivos disponibles y a una marca que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral. (MINCETUR, 2011).

d. Seguridad: Segundo (2017) explica que cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien. Sin embargo, el término puede tomar

diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia en la seguridad. En términos generales, la seguridad se define como "el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano."

- e. **Seguridad ciudadana:** Puede entenderse como una modalidad específica de la seguridad humana (condición de vivir libre de temor y libre de necesidad), relacionada con la seguridad personal y, más específicamente con amenazas como el delito y la violencia. Sin embargo, la seguridad ciudadana no debe entenderse exclusivamente como una simple reducción de los índices de delito y violencia. Debe ser el resultado de una política que se oriente hacia una estrategia integral, que incluya la mejora de la calidad de vida de la población, la acción comunitaria para la prevención del delito y la violencia, una justicia accesible, ágil y eficaz, una educación que se base en valores de convivencia pacífica, en el respeto a la ley, en la tolerancia y en la construcción de cohesión social. PNUD (2013).

Segundo (2017) afirma que la Seguridad Ciudadana es “como un estado de protección que brinda el Estado y en cuya consolidación colabora la sociedad a fin de que determinados derechos pertenecientes a los ciudadanos puedan ser preservados frente a situaciones de peligro o amenaza o reparados en caso de vulneración o desconocimiento.

- f. **Actos delictivos:** Alonzo (2013) son todos aquellos tipificados claramente como delitos por las leyes, todo acto delictivo puede ser una reacción descontrolada consciente, inconsciente o simbólica frente a un estímulo y casi siempre tiene una motivación. Por alguna razón una persona ante determinadas circunstancias pierde el control y comete un delito.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos en la aplicación de los métodos, técnicas e instrumentos de investigación. Para el mejor entendimiento se han dividido en cuatro ítems: El primero, aspectos generales de la seguridad ciudadana y la delimitación del destino turístico de Cajamarca, el segundo abarca los datos informativos y generales de los turistas encuestados, el tercero aborda sobre datos de la variable seguridad ciudadana y turismo en la ciudad de Cajamarca y finalmente se presenta datos de la variable elección del destino turístico, donde se estudió la percepción del turista sobre la seguridad y su influencia en la decisión de elegir un destino turístico.

4.1. ASPECTOS GENERALES DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y DELIMITACIÓN DEL DESTINO TURITICO DE CAJAMARCA

4.1.1. SEGURIDAD CIUDADANA EN CAJAMARCA

La seguridad ciudadana en la localidad de Cajamarca es administrada por tres organizaciones: Policía Nacional del Perú, Serenazgo Municipal y Las Rondas urbanas.

A. Serenazgo. Pertenece a la gerencia de Seguridad Ciudadana de La Municipalidad Provincial de Cajamarca, es una unidad de apoyo a la Policía Nacional y junto al programa de patrullaje integrado buscan mejorar la seguridad ciudadana y cuidar la integridad física de los ciudadanos y visitantes y así poder contrarrestar los actos delictivos con la finalidad de tener una ciudad tranquila. Cuenta con 180 efectivos para el servicio de patrullaje, 25 efectivos a cargo de las cámaras de video vigilancia (42 cámaras externas y 46 cámaras internas), además de 8

módulos de atención rápida ubicados en: marco I sector San Vicente - Casurco; marco II sector San Antonio - Toribio Casanova; marco III sector Pueblo Nuevo; marco IV sector la Colmena; marco V sector San Pedro; marco VI sector San Martín – Huacaríz; marco VII sector La Florida y marco VIII sector Nueva Cajamarca. (CORESEC, 2018).

B. Policía Nacional del Perú, es una institución del Estado creada con la finalidad de garantizar, mantener y restablecer el orden interno. En el distrito de Cajamarca, quien está a cargo es el Coronel Ricardo Fredy Trujillo Cornejo, siendo el jefe regional. Existen dos comisarías, Central “A” ubicada en la Plazuela Amalia Puga a cargo del comisario Comandante Julio Gonzalo Zavaleta Sánchez. Ésta comisaria cuenta con 179 efectivos policiales con turnos nocturnos y diurnos los 365 días del año. Entre las unidades móviles hay 1 motocicleta y 7 camionetas para realizar un trabajo satisfactorio. Comisaría San José “B” ubicada en el Jr. Chepen N° 511, a cargo del Mayor Eduardo Luis Vera Castillo, cuenta con 99 efectivos policiales con turnos diurno y nocturnos todos los días del año. Entre las unidades móviles disponen de 5 camionetas y 1 motocicleta. Ambas comisarías realizan patrullaje integrado conjuntamente con el serenazgo. Esta institución también tiene otras unidades y departamentos, una de ellas es la unidad de Turismo cuya finalidad es la de brindar protección a los turistas que visitan la ciudad de Cajamarca. (CORESEC, 2018).

C. Rondas urbanas es una organización civil que se desenvuelve dentro de la ciudad donde las autoridades ediles deben dar su reconocimiento. Su función es coadyuvar al serenazgo y a la policía en materia de seguridad ciudadana.

Sus principales acciones son según (Romero, 2015)

- **Rondar:** consiste en que un grupo de ronderos, quienes, proveídos de una binza cada uno, recorren las calles de su barrio. Es una actividad persuasiva logrando obtener buenos resultados en la disuasión de personas de mal vivir. Las rondas son nocturnas y se extienden hasta la madrugada.

- **Captura de delincuentes:** Como consecuencia de la actividad anterior se produce la captura de delincuentes in fraganti. Luego proceden a ser castigados. Estos castigos son aplicados tras un breve juicio, en donde se señalará la pena, la cual consta de binzazos y otros castigos que se les pueda impartir. Dentro de ellos el realizar ejercicio físico o el de limpieza de la zona en donde cometieron el delito.

- **La estafa:** El concepto de estafa es visto de modo amplio por los integrantes de las Rondas Urbanas, no jurídico. Así, de forma general, las deudas son calificadas como estafa. Estas deudas pueden originarse producto de un préstamo, de una prestación de un servicio, de una venta, de un arriendo, etc. Las rondas no solo resuelven el problema, sino que muchas veces funcionan como un

banco en donde los demandados cumplen con el pago al que se comprometieron.

Según el observatorio provincial de la ciudad de Cajamarca de CODISEC (Comité Distrital de la Seguridad Ciudadana) las incidencias delictivas durante los últimos cuatro años son: el año 2015 ocurrieron 1664 delitos, el año 2016 ocurrieron 1438, el año 2017 ocurrieron 2500 delitos y en el año 2018 ocurrieron 3091, de los 3091 de los delitos que ocurrieron en el año 2018, 1233 son hurtos y 250 son robos. Se muestra que durante estos últimos años existe una tendencia al aumento en la comisión de delitos. Por esta razón la seguridad ciudadana ha pasado a ocupar lugares prioritarios en las agendas políticas y de discusión de los gobiernos. (CORESEC, 2018).

La efectividad de las organizaciones que velan por la seguridad ciudadana es positiva, porque se ve reflejada en la llegada de un gran número de turistas a Cajamarca con un 8% de incremento que en el año 2017 según informó Ing. Julio Palacios Past Director Regional de Comercio Exterior y Turismo, Cajamarca. (Agencia Peruana de Noticias, 2019).

4.1.2. DELIMITACIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO CAJAMARCA.

En esta investigación se está considerando como destino turístico de Cajamarca, a la zona monumental, la que corresponde las siguientes calles: Avenida Chanchamayo y avenida Mario Urteaga hasta avenida El Maestro; avenida El Maestro y jirón Romero hasta jirón Sullana; jirón Sullana hasta jirón José Gálvez, jirón José Gálvez hasta jirón Unión; jirón Unión hasta jirón Ucayali;

jirón Ucayali hasta avenida 13 de julio; avenida 13 de julio hasta jirón San José, avenida Chepén, avenida Chepén hasta avenida Chanchamayo



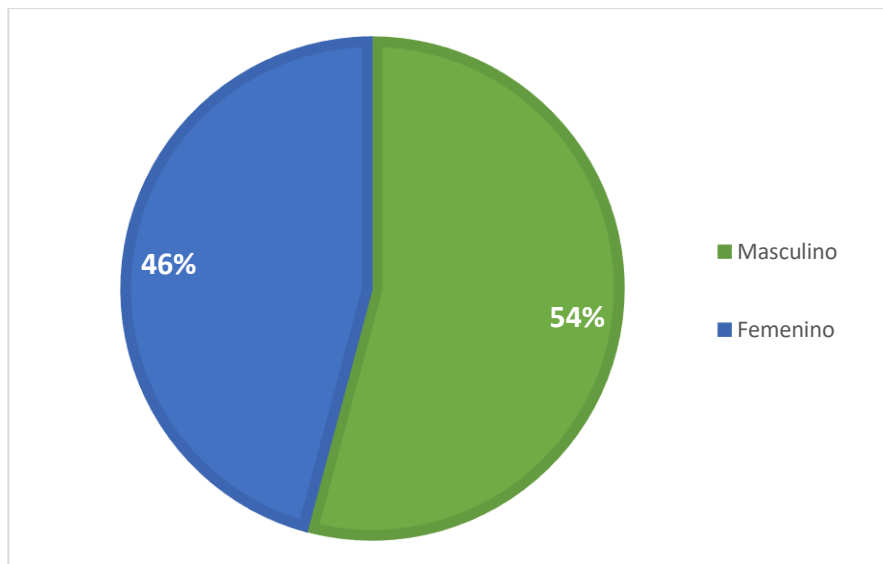
Figura 4. Delimitación de la Zona Monumental. Dirección Desconcentrada de Cultura – Cajamarca

En esta Zona, se ubican los siguientes atractivos turísticos: La Plaza de Armas, casonas coloniales, el mirador natural Santa Apolonia, Cuarto del Rescate, Conjunto Monumental de Belén, Catedral o Iglesia Matriz de Santa Catalina, Iglesia San Francisco junto con el museo de Arte Religioso y las catacumbas y la Iglesia La Recoleta.

4.2. DATOS INFORMATIVOS

GRÁFICO N° 1:

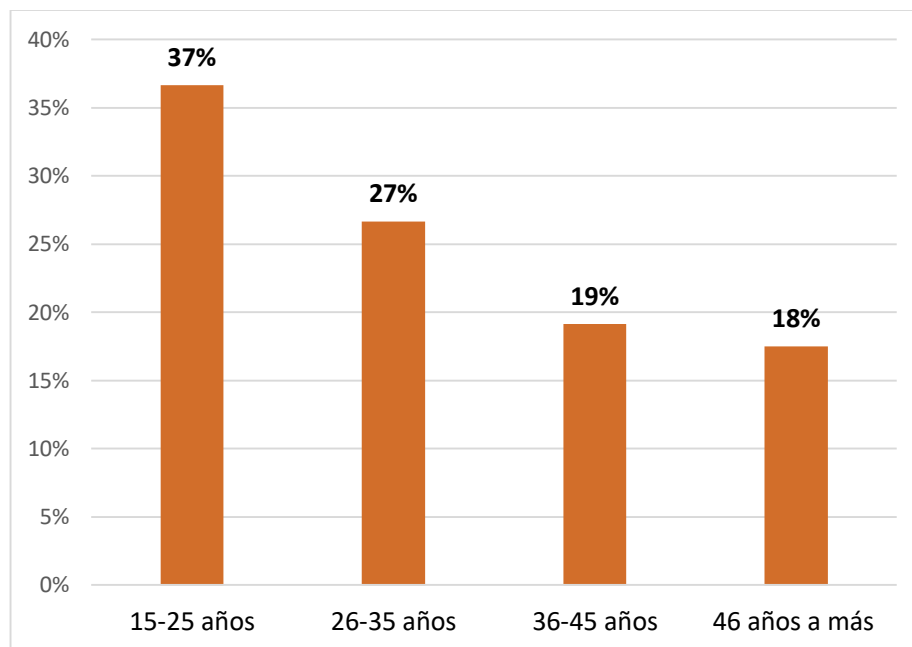
SEXO



Del total de personas entrevistadas que visitaron la ciudad de Cajamarca en el año 2018, el 54% es de género masculino y el 46% es de género femenino

En la presente encuesta, conocer el género del turista que visitó Cajamarca en el año 2018, permitió determinar su perfil el cual se relaciona con la teoría de la actividad rutinaria y las perspectivas criminológicas estudiada por De la Torre y Navarrete. Mencionan que, el perfil del turista es una de las condiciones para la realización de un delito y según sus características son más vulnerables a la delincuencia. Los turistas que arribaron al destino turístico de la ciudad de Cajamarca en su mayoría fueron varones. En este caso están expuestos en menor medida a ser víctimas de actos delictivos. Mientras que el género femenino por su condición física, es mucho más vulnerable a sufrir robos y asaltos.

GRÁFICO N° 2:
RANGO DE EDAD

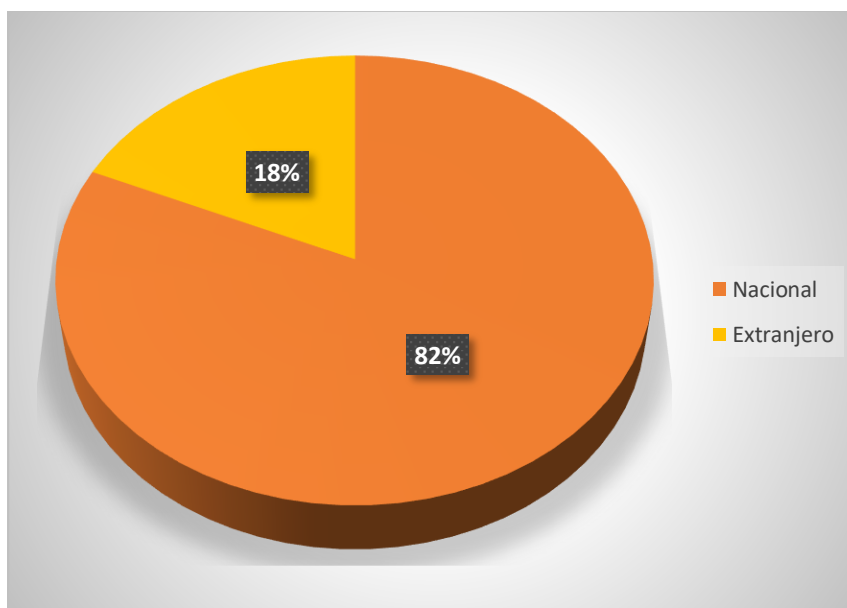


En cuanto a los rangos de edad, los turistas que visitaron la ciudad de Cajamarca, el 37% se encuentra entre los 15-25 años de edad, seguido del 27% entre los 26 a 35 años de edad, el 19% de 36 a 45 años y finalmente el 18% corresponde al grupo de personas de 46 años de edad a más.

La edad es parte del perfil del turista, la mayoría oscilan entre los 15-25 años, quienes están más expuestos a la delincuencia, pero son menos vulnerables que las personas de 45 años. Los jóvenes pueden defenderse y ser precavidos a los hechos que puedan afectar su estadía en algún destino turístico. Como afirman los autores de la Torre y Hernández en su estudio de la percepción de riesgo-temor en la elección del destino, donde nos dicen que, la percepción de riesgo aumenta con respecto a la edad y otros factores.

GRÁFICO N° 3:

LUGAR DE PROCEDENCIA



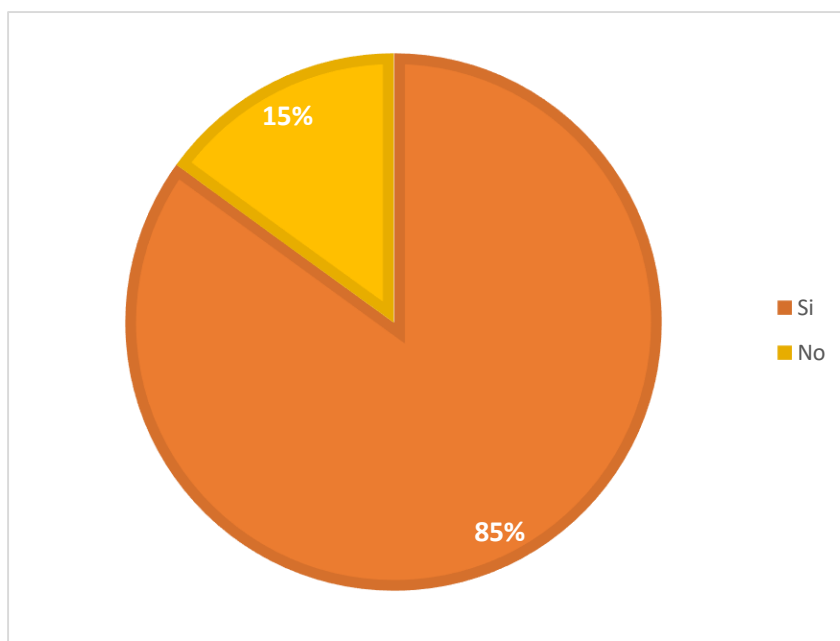
Conocer la procedencia es importante, nos permite conocer aspectos socio-culturales de los turistas. Los visitantes que llegaron a Cajamarca en el año 2018 se clasifican en nacionales e internacionales (receptivo). El 82% turistas nacionales y el 18% extranjeros.

El perfil del turista está estrechamente relacionado con la percepción de riesgo en el turismo, como es el caso a la lejanía o proximidad del destino turístico, por lo tanto, se aprecia una menor presencia de turistas extranjeros en la ciudad de Cajamarca, quienes son más propensos a ser víctima de algún acto delictivo, por poseer objetos de valor y desconocer la problemática de la ciudad en comparación a un turista nacional. Además, es más fácil que un turista nacional pueda reconocer las características de un delincuente o de las zonas peligrosas debido a la similitud geográfica en todas las regiones del país.

4.3.VARIABLE SEGURIDAD CIUDADANA

GRÁFICO N° 4:

INFLUENCIA: FACTOR SEGURIDAD CIUDADANA EN LA ELECCIÓN DE UN DESTINO TURÍSTICO



El 85% de personas que visitaron la ciudad de Cajamarca consideran que la seguridad ciudadana influye en la elección de un destino turístico, mientras que el 15% creen que no influye en su elección.

La mayoría de turistas concuerdan que la seguridad ciudadana influye en la elección del destino turístico. En la Teoría de la Seguridad descrita por Segundo menciona que, ésta es una pauta dominante en la valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística porque está asociado a la libertad de movimiento que la caracteriza y los turistas se sienten seguro de poder desplazarse en la calle, utilizar su

celular, llevar con ellos sus cosas de valor, sin estar con el temor que se les puedan sustraer sus pertenencias. El visitante valora su vida y su tranquilidad por eso es importante la seguridad ciudadana al momento de decidir el lugar a visitar.

Asimismo, el Director Regional de Comercio Exterior y Turismo Ing. Julio Palacios afirma que: *es importante la seguridad en un destino turístico, genera una buena imagen, y ayuda al turista a tomar la mejor decisión del lugar que visitará. Mientras exista seguridad en el destino turístico, su influencia será determinante al momento de elegir qué lugar se ha de visitar.*

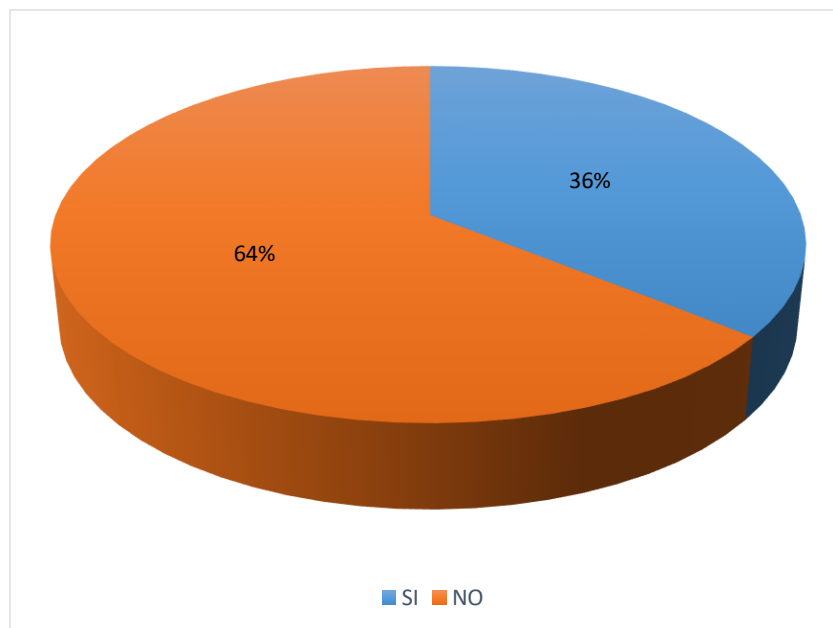
El turismo en la teoría general de los sistemas referida por los autores Arellano, Osorio, Torre y Vásquez nos dice que el turista escoge el destino que desea visitar a partir de características particulares y de la imagen del destino. Partiremos de la definición de turismo que es libre y voluntario para quienes deseen realizar ésta disciplina y tiene la libertad de elegir el destino turístico que mejor se ajuste a sus gustos, preferencias y necesidades. Entonces, de acuerdo a esto verán cuál es el destino turístico que mejor les acomode según sus características, oferta y servicios turísticos.

Álvarez en su investigación *Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los Juegos Olímpicos* de tesis doctoral afirma que, el turista es vulnerable cuando se encuentra fuera de su entorno habitual, este sentimiento de riesgo o inseguridad puede incrementarse ante determinados lugares o acontecimientos, pero en esta investigación, la seguridad ciudadana influye al momento de elegir un destino turístico en este caso Cajamarca. Por otro lado, en la tesis *La Seguridad Ciudadana y su*

Incidencia en las Empresas Turísticas del Barrio Típico De San Blas – Cusco 2017, desarrollada por Nomini Segundo, tiene como resultado que la seguridad ciudadana incide o influye de manera regular sobre las empresas turísticas del barrio típico de San Blas con 63.4%, y de acuerdo con la investigación la seguridad ciudadana en la elección del destino turístico Cajamarca es más alta con el 85% de influencia. Entonces en ambos casos si es importante la seguridad en una Ciudad.

GRÁFICO N° 5:

REVISIÓN DE ÍNDICES DE INSEGURIDAD CIUDADANA DE CAJAMARCA



Turistas que antes de realizar su viaje, revisaron los índices de inseguridad ciudadana del destino turístico de la ciudad de Cajamarca representan el 36% y el 64% agrupa a aquellos que no revisaron los índices de seguridad ciudadana de la ciudad de Cajamarca.

Conocer los índices de inseguridad del destino donde va a vacacionar el turista es fundamental porque si uno no es residente en ese lugar desconoce la realidad y puede ser víctima de la delincuencia. De acuerdo a la encuesta se determinó que, la mayor parte de turistas no lo hicieron, por percibir a Cajamarca como una ciudad segura (según el gráfico N° 6). Además de, conocer a través de amigos que es una ciudad segura. El Director Regional de Comercio Exterior y Turismo, ingeniero Julio Palacios Matute en cuanto a los índices de inseguridad afirma: *son bajos para los turistas, aunque se dan robos y asaltos a los ciudadanos*. Del mismo modo nos dice: *Existían datos que Cajamarca era una de las ciudades más seguras*. Y también lo afirma el diario La República, que la ciudad antes mencionada es una las más seguras del Perú. El Brigadier Nerio Cabanillas representante de la Policía de Turismo menciona que, no se registraron denuncias de robos y hurtos de turistas durante el año 2018 ni en años anteriores.

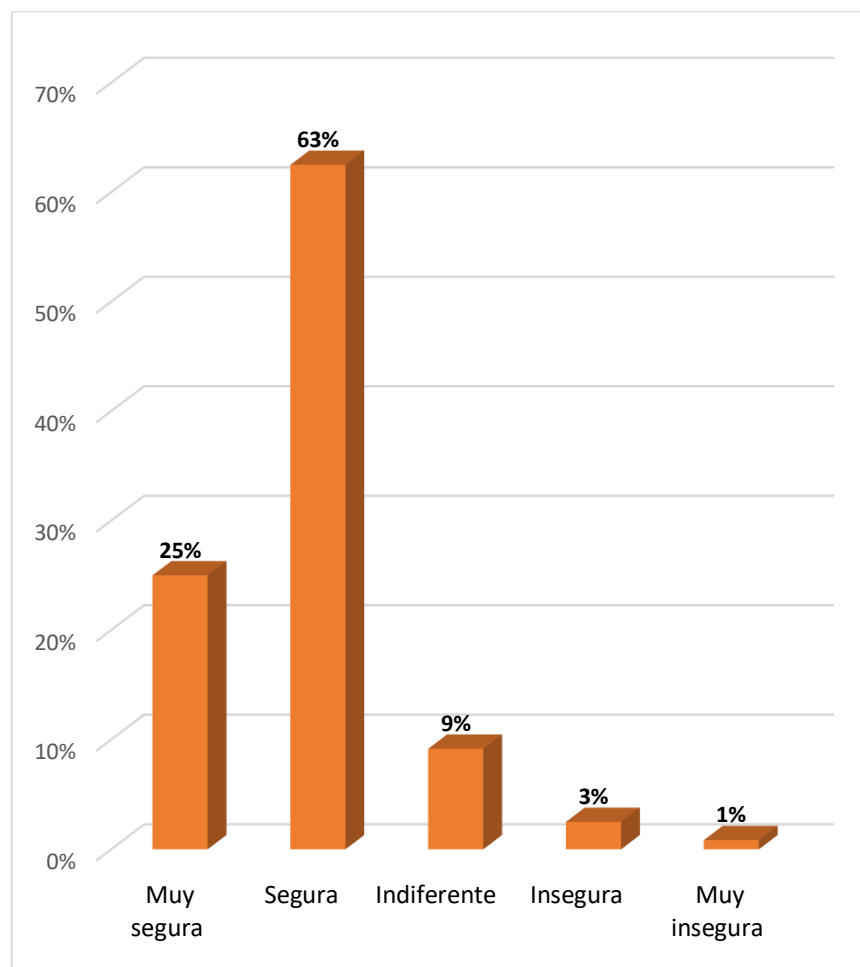
Por otro lado, las instituciones encargadas de administrar la seguridad ciudadana y la tranquilidad de quienes la habitan recaen en: la Policía Nacional del Perú, Serenazgo Municipal, Rondas Urbanas que vienen trabajando arduamente para disminuir estos índices de violencia social brindando así tranquilidad a los ciudadanos y turistas. Estos trabajos resultan efectivos, en especial por las Rondas Urbanas que se encargan de sancionar a aquellas personas que cometen algún delito. Este trabajo ronderil genera temor en algunos delincuentes, logrando reducir en menor cuantía este tipo de actividades ilícitas.

Los índices de inseguridad ayudan para que los turistas de una manera rápida puedan elegir su destino, al tener bajos niveles de inseguridad el visitante optará por la

elección de una ciudad segura, y esto se reflejará en el mayor flujo turístico ayudando a dinamizar la economía beneficiando a la comunidad receptora. El sistema turístico económico explicado por Arellano, Osorio, Torres, & Vázquez que se basa en la oferta, entendida como el producto o destino turístico en donde se encuentran los servicios, que serán consumidos por la demanda, de esta manera generan ingresos para el desarrollo de la ciudad de Cajamarca.

GRÁFICO N° 6:

CONSIDERACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN CAJAMARCA



En el gráfico se muestra que el 25% de los encuestados considera que la ciudad de Cajamarca es muy segura, el 63% la considera una ciudad segura, el 9% es indiferente a la seguridad, el 3% considera que es insegura y finalmente el 1% considera que es muy insegura.

La percepción que tienen los turistas, con respecto al destino turístico de la ciudad de Cajamarca es entre segura y muy segura. La cual, se puede constatar con la afirmación del Director Regional de Comercio Exterior y Turismo ingeniero Julio Palacios Matute “*Cajamarca es felizmente un destino todavía pacífico, un turista siempre escoge un lugar que sea seguro, con un bajo índice de asaltos y robos*”. A la vez menciona que, la DIRECTUR realizó una encuesta para medir el nivel de satisfacción del turista en el año 2017, estos dijeron que les gustaba la amabilidad de las personas cajamarquinas sintiéndose seguros en la ciudad.

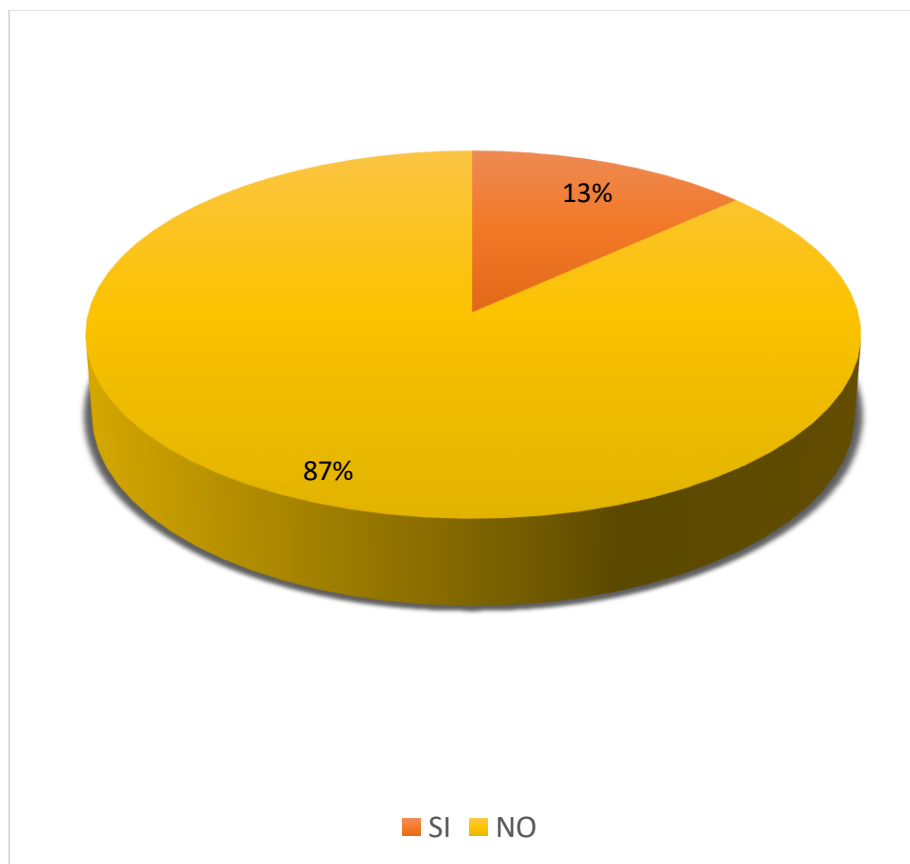
En la investigación que realizó Altamirano denominada, *Inseguridad ciudadana en el Centro Histórico de Quito: Las Tensiones del Desarrollo Turístico* llega a la conclusión que hay un bajo nivel de percepción de inseguridad en el centro histórico de Quito- Ecuador debido a, que impulsan los programas y proyectos que realiza el sector público. Comparando con la percepción de inseguridad que tienen los turistas en la ciudad Cajamarca es baja, con solo el 1%, indicando que ambas ciudades son consideradas seguras por los visitantes, debido a las acciones que realizan las entidades encargadas de administrar la seguridad ciudadana y las actividades turísticas.

Segundo en su tesis *La Seguridad Ciudadana y su Incidencia en las Empresas Turísticas del Barrio Típico De San Blas – Cusco 2017* menciona que el nivel de

seguridad es bajo porque el 70.7% de entrevistados están descontentos con el grado de protección que brinda mediante cuatro cámaras de seguridad, que no son suficientes y la percepción que tienen los turistas es negativa, que comparando el gráfico N°6 hay una diferencia, porque Cajamarca es considerada como una ciudad segura y muy segura, dando a entender que su percepción es positiva.

GRÁFICO N° 7:

VÍCTIMAS DE LA DELINCUENCIA EN OTROS DESTINOS TURÍSTICOS

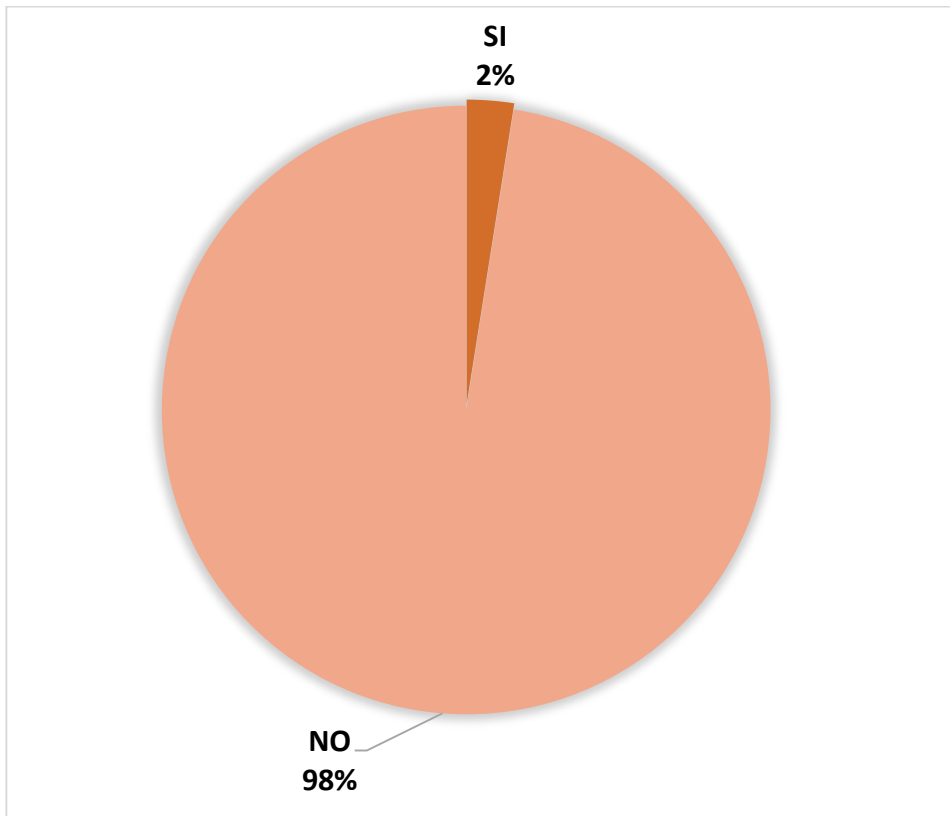


El turista ha sido víctima de algún acto delictivo en otros destinos turístico, el 13% de los encuestados respondieron que sí y el 87% indicaron que no.

El resultado de este gráfico y del gráfico siguiente nos permite comparar donde hubo mayor número de turistas que si fueron víctimas de la delincuencia ya sea en otros destinos turísticos o en la ciudad de Cajamarca. En otros destinos el 13 % fueron víctimas de actos delictivos mientras que en Cajamarca solo el 2%, existiendo una diferencia de 11%, esto lleva a la siguiente conclusión, que nuestra ciudad es una de las más seguras a nivel nacional. Entonces se debería reducir este porcentaje del 2 a 0 o de otra manera seguir manteniendo estos niveles de seguridad, como menciona la teoría de la ventana rota que su fundamento reside en el origen social de la violencia con el fin de actuar preventiva y estratégicamente, y de esa forma frenar la inseguridad o irá avanzando día a día hasta llegar a ser incontrolable.

De acuerdo al Programa de las Naciones Unidas cuando se rompe el esquema de seguridad aparecen actos delictivos que paulatinamente se van apoderando de la ciudad. Se incrementan los robos, los asaltos, micro comercialización de droga y estafas. Estas actividades ilícitas empiezan a difundirse rápidamente, el cual afectará al crecimiento del turismo y el de la comunidad, recibiendo menores ingresos económicos. Como dice la Teoría del Turismo explicada por Segundo, menciona que es una actividad que busca beneficios económicos y sociales que reporta para el desarrollo de un país. Así como Palomino en su investigación *Seguridad ciudadana y su relación en el desarrollo local en el distrito de Lima Metropolitana año 2017*, llega a la conclusión de la importancia de la seguridad ciudadana, porque a medida que, el nivel aumenta, también aumenta el desarrollo local.

GRÁFICO N° 8:
VÍCTIMAS DE ALGÚN ACTO DELICTIVO EN CAJAMARCA



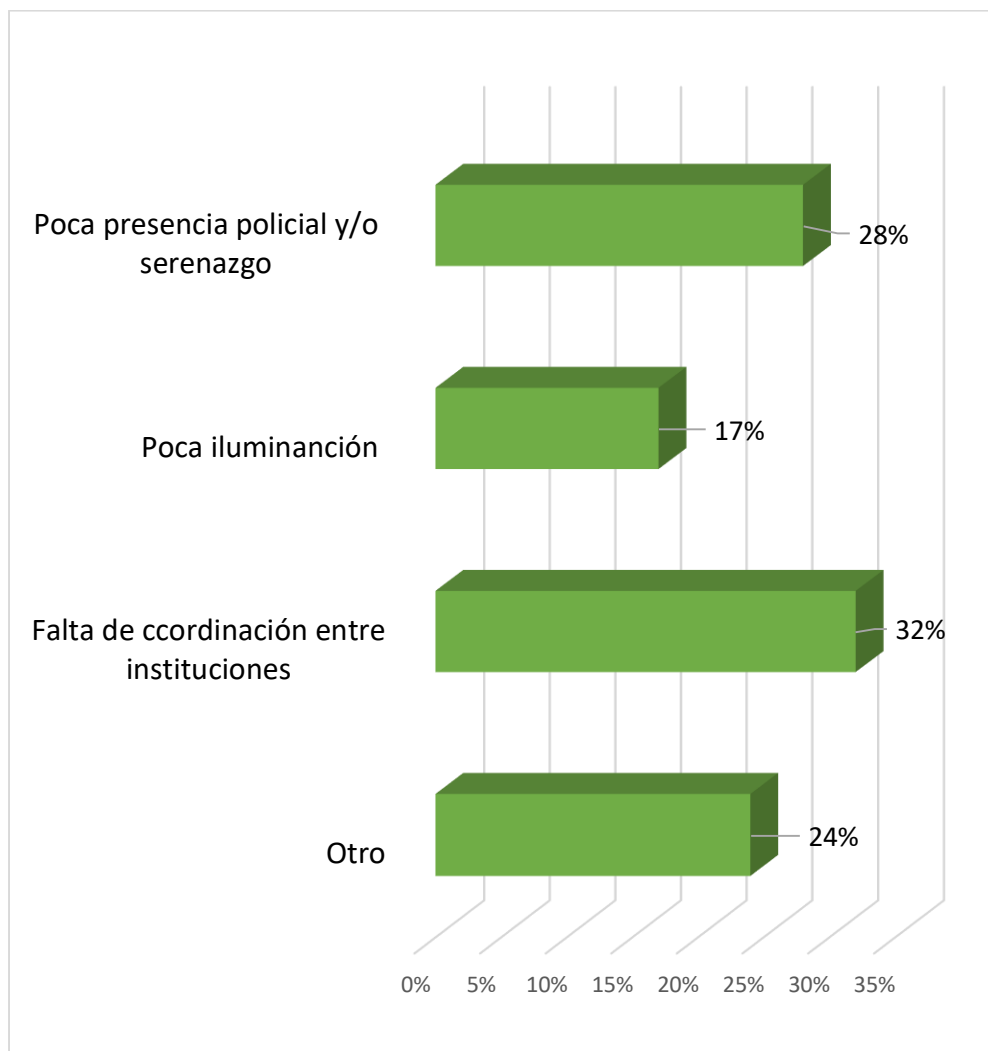
El 2% de los encuestados han sido víctimas de algún acto delictivo en la ciudad de Cajamarca y el 98% no han sido víctimas de violencia social.

En este gráfico se aprecia que, pocas personas han sido víctimas de la delincuencia, es por eso que, se considera al destino Cajamarca como seguro (gráfico N° 6). Según el Brigadier Nerio Cabanillas representante de la Policía de Turismo en la entrevista mencionó que, durante el año 2018, no se registraron denuncias de turistas que hayan afrontado algún acto delictivo solo denuncias por perdida de documentos. El Ing. Julio Palacios dijo *“Bueno a nivel de turistas en esta ciudad felizmente no hay*

quejas, solo pérdidas de sus pertenencias, pero, ningún turista ha sido violentado. De esta manera se puede reafirmar en comparación con el gráfico N° 7, que Cajamarca se considera un destino turístico seguro y las instituciones como la Policía Nacional del Perú están cumpliendo con programas en materia seguridad y protección a las personas en especial de turistas, garantizando la seguridad del patrimonio público y privado.

Al ser una ciudad que muestra un bajo porcentaje de víctimas el flujo turístico, aumenta y como afirma Jaime Álvarez, a mayor seguridad mayor llegada de turistas y a mayor inseguridad menos arribos de visitantes en su tesis *Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los Juegos Olímpicos* donde llega a la conclusión, el sector turístico ve como una gran amenaza las cuestiones relativas al riesgo y a la seguridad en el caso de Brasil puede catalogarse también como “debilidad” ya que suelen tener influencia directa en los flujos turísticos. Por el contrario, en Cajamarca se puede describirse como una fortaleza por el bajo nivel de turistas víctimas de la delincuencia.

GRÁFICO N° 9:
PRINCIPAL MOTIVO DE INSEGURIDAD EN CAJAMARCA



El principal motivo de inseguridad en Cajamarca, el 32% de los interrogados mencionan que es la falta de coordinación entre instituciones, el 28% afirman que es la poca la presencia policial y/o serenazgo, el 24% dicen que son otros motivos y finalmente el 17% respondieron que es por la poca iluminación.

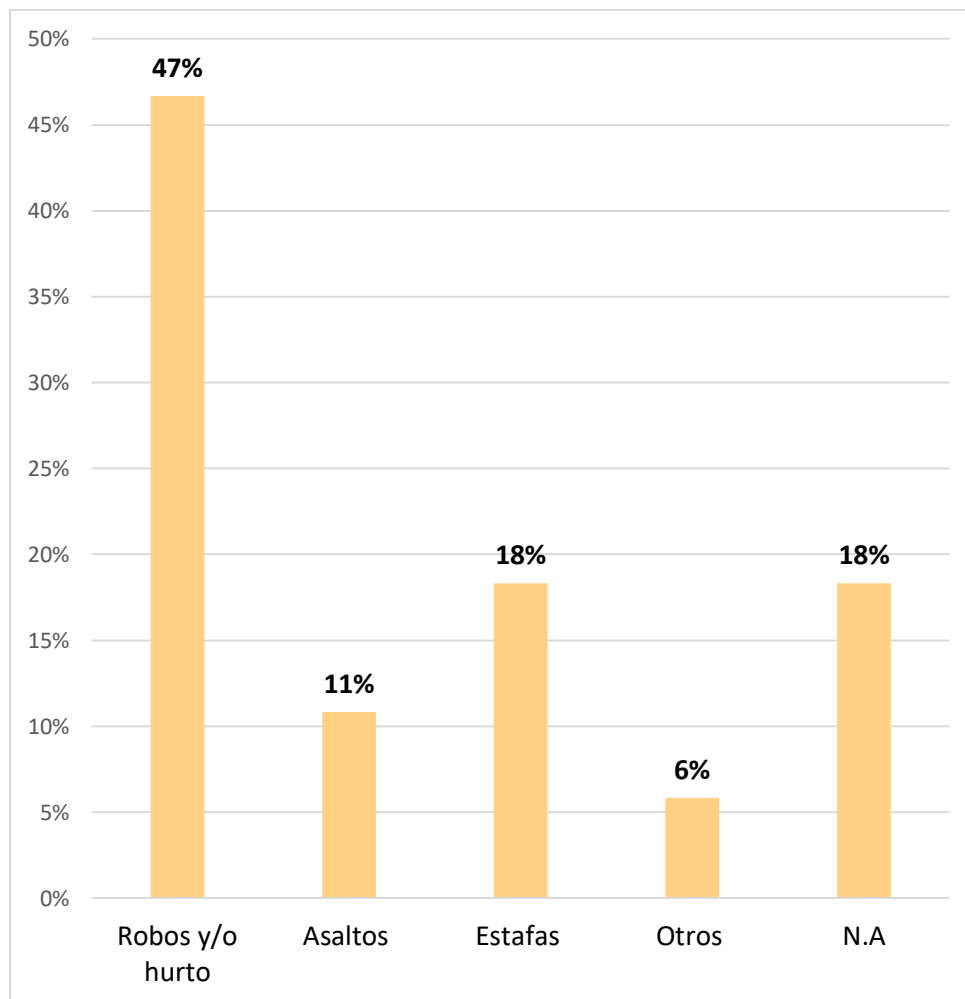
La teoría de la actividad rutinaria menciona que un aspecto importante a considerar es el diseño ambiental y la iluminación para la comisión del delito, acorde

esta teoría estoy de acuerdo porque en los lugares que hay poca luz es difícil que alguien se dé cuenta que puede ser blanco de la delincuencia debido a que no se puede identificar al agraviante, en ese sentido se recomienda caminar por calles bien iluminadas, más aún cuando el turista no conoce bien la localidad. En esta oportunidad los visitantes consideran que este no es un motivo para la inseguridad en Cajamarca sino la falta de coordinación entre instituciones y la escasa presencia policial. Sin embargo, el Director Regional de Comercio Exterior y Turismo menciona, “*Sí, hay trabajo de manera conjunta. Nosotros como Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) somos parte de la Comisión Regional de Seguridad Ciudadana (CORESEC), es un organismo que lidera el gobierno regional, y está integrado por la policía, fiscalía (junta de fiscales) la corte superior, fiscalía de prevención del delito, nos reunimos constantemente. Además, cada municipalidad tiene un comité de cada provincia que se llama Comisión provincial de Seguridad Ciudadana (COPRASEC) y todos hacen un buen trabajo.* Por otro lado, el brigadier de la Policía de Turismo Nerio Cabanillas dice que *ellos como policía de turismo se encargan de la prevención en los lugares turísticos con la finalidad de evitar los daños causados por la delincuencia.* De esta manera se concluye que no hay una relación entre lo que afirma los turistas con los encargados de la seguridad y turismo en esta ciudad. Esto se debe a que los turistas solo están de pasó en esta ciudad y desconocen el plan de trabajo que tienen estas instituciones. La misma opinión tienen los turistas del Centro Histórico de Quito donde la investigación concluye que tienen articulación entre los actores del sector privado y público pero la misma es “inadecuada e insuficiente”. Al mismo tiempo se sigue reafirmando el distanciamiento existente entre las autoridades encargadas como la Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad del Municipio (Policía Metropolitana) y la

Policía Nacional. Por esa razón que se puede afirmar es el principal motivo de inseguridad en dicha ciudad es la falta de organización entre instituciones.

GRÁFICO N° 10:

CONSIDERACIÓN DE LOS TURISTAS DE LOS ACTOS DELICTIVOS EN CAJAMARCA



Los turistas que visitaron Cajamarca consideran que los actos delincuenciales más frecuentes son: el 47% de los participantes dicen que son los robos y/o hurtos, el 11% mencionan que son los asaltos, el 18% respondieron que son las estafas, el 6%

contestaron que son otros motivos y el 18% creen que no hay inseguridad por tal razón consideran ninguna de las alternativas presentadas en la encuesta.

Los robos y/o hurtos son los actos delictivos que se dan con frecuencia alrededor de todo el Perú y Cajamarca no es indiferente a ello. Así afirmó el Brigadier Cabanillas durante la entrevista, pero todo esto está bajo control.

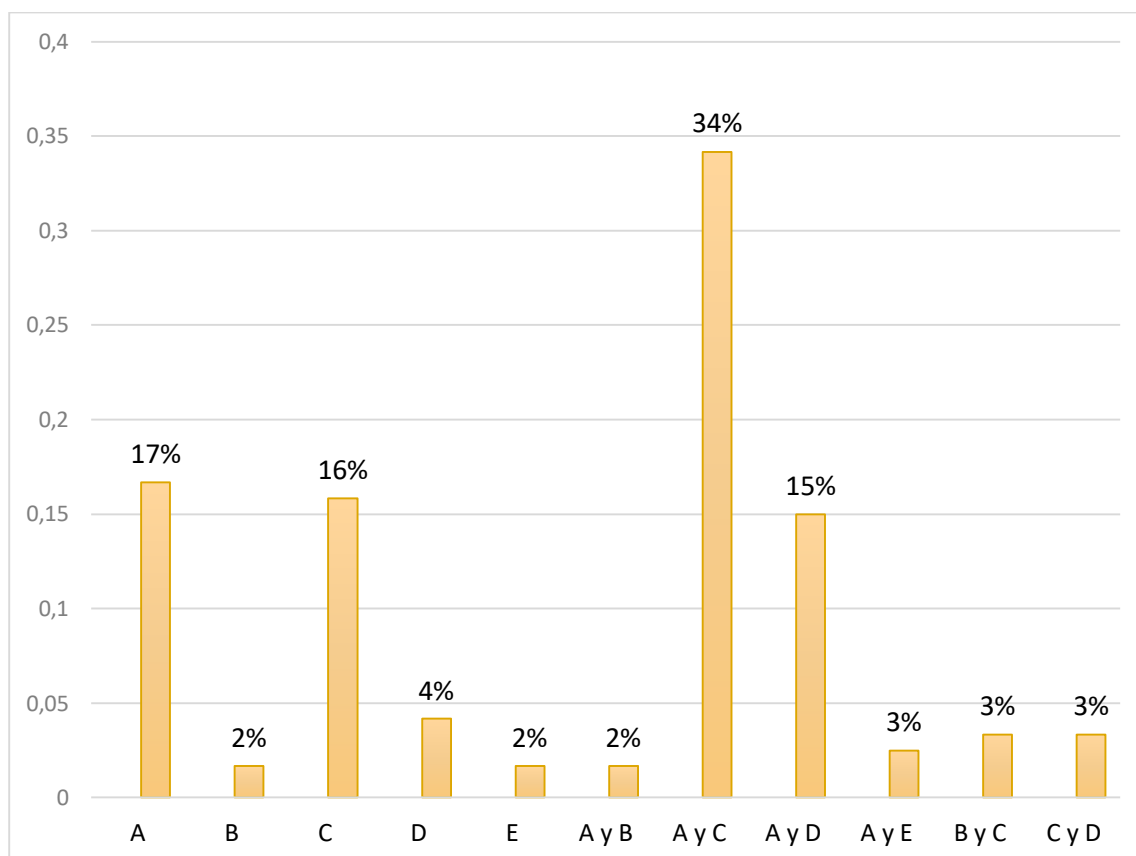
Julio Palacios afirma que *“la policía hace un trabajo fuerte junto con las rondas urbanas en materia de seguridad ciudadana para reducir los eventos de robos”*. Todas las instituciones están trabajando para frenar el avance de la delincuencia como el día 26 de noviembre (anexo N° 3 y 4) se llevó a cabo la “Caminata por la seguridad” con el objetivo de concientizar a la población y con el lema: Cajamarca te quiero segura hoy y siempre. Donde el director del Instituto Nacional de estadística e informática (INEI) dijo que en Cajamarca 17 de cada 100 personas son víctimas de extorsión y robo, como también 83 de 100 cajamarquinos perciben en los próximos doce meses van hacer víctimas de extorsión y robo e insto a que todos deben colaborar siendo amables no robando a los demás. De modo que no se llegue a la teoría de la ventana rota que si la delincuencia empieza y no se lo controla a tiempo después será tarde.

En otras ciudades los actos delictivos más comunes que puede sufrir un turista pueden ser los mismo o diferentes como es el caso del Barrio San Blas en Cusco, Segundo concluyó que, se presenta mayormente el alcoholismo con un 46.3% y la comercialización de estupefacientes con 36.6% estos no son los mismo que afecta a la ciudad de Cajamarca.

4.4.VARIABLE ELECCIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO

GRÁFICO N° 11:

CONSIDERACIONES MÁS IMPORTANTES AL VIAJAR



LEYENDA

A= Atractivo turístico
B= Distancia
C= Seguridad ciudadana
D= Precio de los servicios
E= Otros

En este gráfico se muestra los factores más importantes cuándo un turista decide viajar: en primer lugar está el atractivo turístico y la seguridad que ofrece el destino

turístico que representa el 34% del total de encuestados; en segundo lugar está el atractivo turístico con el 17%; en tercer lugar está a la seguridad ciudadana con el 16%; en cuarto lugar es el atractivo turístico y los precio de los servicios con el 15%; en quinto lugar está el precio de los servicios con el 4%; en sexto lugar está el atractivo turístico y otros, distancia y la seguridad ciudadana, seguridad ciudadana y precio de los servicios con el 3%, finalmente la distancia, precio de los servicios, otros factores, atractivo turístico junto con la distancia son el 2%.

El turista al momento de viajar a un determinado destino toma en cuenta distintos factores, en la visita al destino turístico de la ciudad de Cajamarca consideró más importantes al atractivo turístico y a la seguridad ciudadana. En la teoría de los sistemas aplicados al turismo explicada por Arellano, Osorio, Torres, & Vázquez nos dicen que el atractivo turístico es la motivación para que el turista salga de su lugar habitual y esto está relacionado con la seguridad ciudadana, ya que la delincuencia es un problema social que provoca un desorden en la comunidad en que se incluye a los turistas como afectados de uno u otra manera.

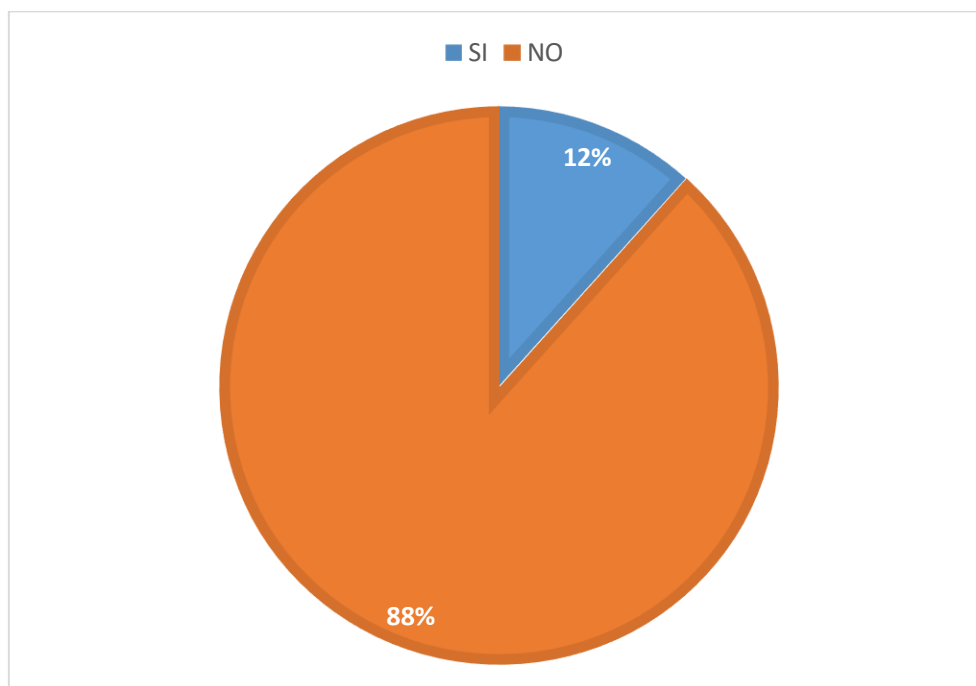
Para evitar que los visitantes sean afectados el Director de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Ing. Julio Palacios Matute en la entrevista menciona que: *“Hemos conformado una comisión llamada: Red de Protección al Turista. Tiene como objetivo velar por la seguridad del turista que nos visita y está conformado por diferentes instituciones presidida por la Dircetur, Indecopi, Municipalidad Provincial de Cajamarca con sus oficinas de Defensa Civil y de Turismo, Dirección Regional de Transportes, la fiscalía de prevención del delito y algunos gremios. Cada una de ellas*

cumple con sus funciones que se les asignan. Estas funciones y acciones evitarán que los turistas no tengan problemas en su estadía en la ciudad de Cajamarca.

Por otro lado, estoy de acuerdo con la teoría general de los sistemas ya que menciona que el sistema turístico se ve influenciado por el entorno. El turista escoge el destino que desea visitar a partir de características particulares y de la imagen del destino, como pueden ser: costumbres, tradiciones y atractivos turísticos.

Cajamarca cuenta con diferentes características como: una gran diversidad entre recursos naturales y culturales, además de los servicios turísticos que se ofrecen para poder satisfacer las necesidades de los turistas, las vías de comunicación y superestructura que el destino ofrece para la seguridad del visitante. De este modo la relación que se establece entre el turista y el destino es con base a la información que el entorno envía para poder retroalimentarlo.

GRÁFICO N° 12:
CONOCIMIENTO DE ALGUIEN QUE FUE VÍCTIMA DE LA DELINCUENCIA EN
CAJAMARCA



En el gráfico sobre conocimiento de alguien que fue víctima de la delincuencia en Cajamarca, el 12% respondieron que Si y el 88% respondieron que no.

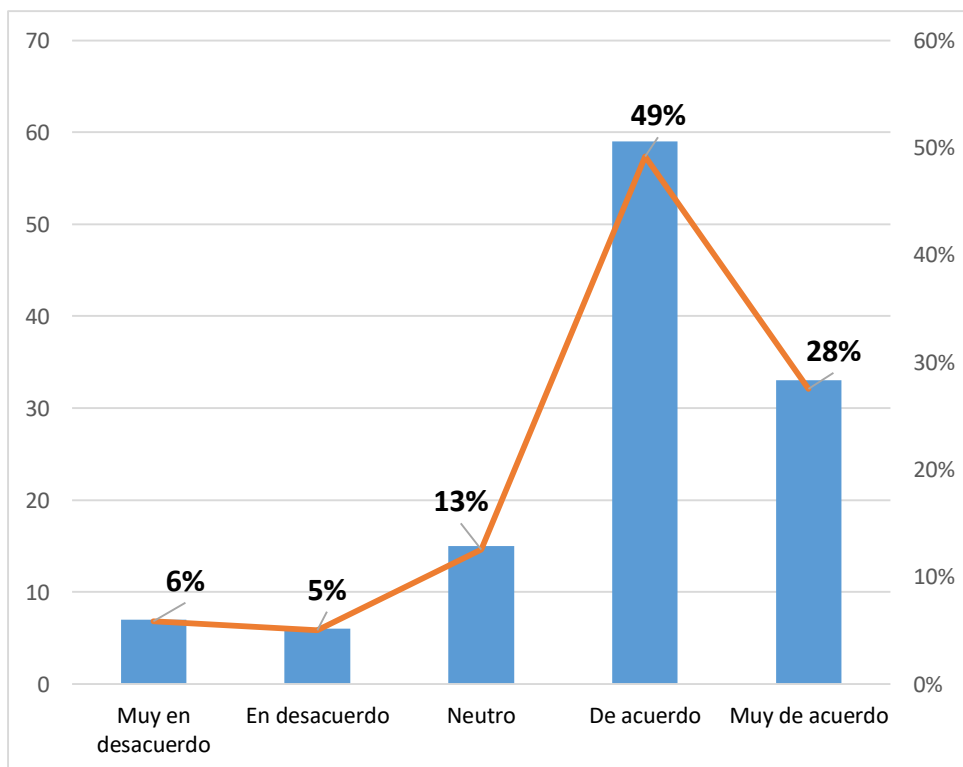
La mayoría de turistas no conocen a otras personas, familiares, amigos que hayan sido víctimas de la delincuencia. Esta pregunta se relaciona con las respuestas del gráfico N° 8 porque pocas personas han sido víctimas de la delincuencia como: robos, hurtos o asaltos.

Los actos que suceden en las ciudades son transmitidos rápidamente, ya sea través de noticias o por la información boca a boca, si el turista durante su visita en Cajamarca no pasó por alguna dificultad eso va hacer transmitida a otras personas de su

entorno cercano, su opinión va a convencer a otros turistas para escoger este destino turístico. Tal es el caso que Álvarez lo desarrolla en la percepción del riesgo en el turismo y explica que, para reducir este riesgo durante el proceso de elección, los turistas potenciales se sirven de diferentes fuentes de información que oscilarán desde lo más personalizado a lo general y masivo sobre el destino. Entonces como los turistas perciben a Cajamarca como una ciudad segura (gráfico n° 6) es más fácil decidirse por dicha ciudad.

GRÁFICO N° 13:

CAJAMARCA OFRECE CONDICIONES DE SEGURIDAD PARA VIAJAR



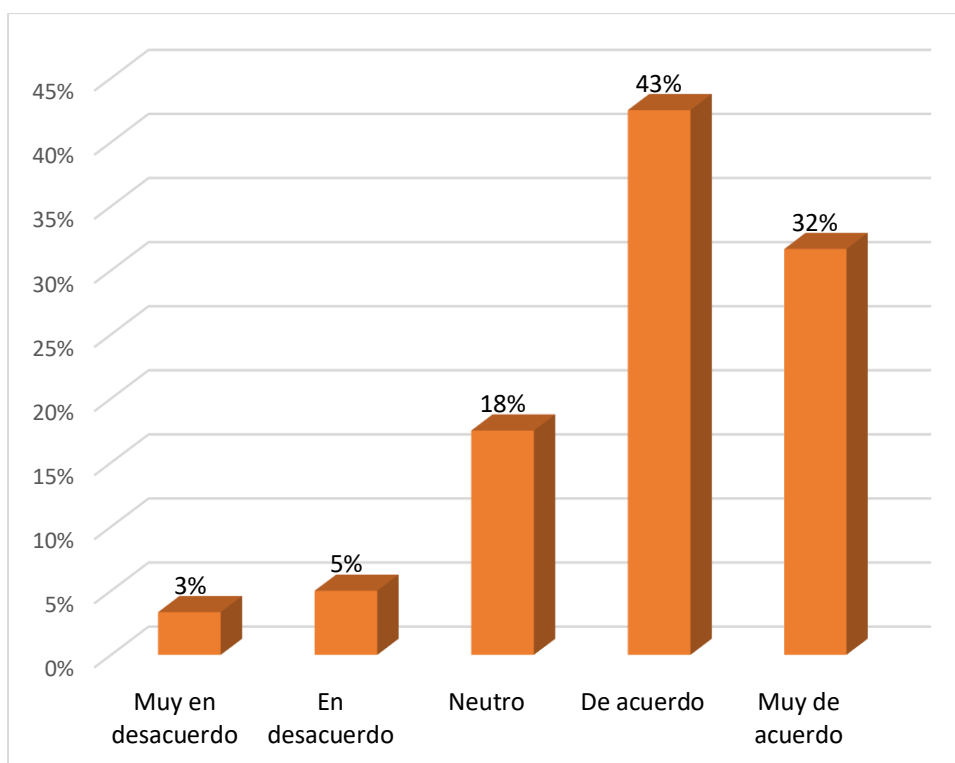
Del total de los encuestados el 49% están de acuerdo que Cajamarca ofrece condiciones de seguridad para viajar, seguido del 28% que están muy de acuerdo, el

13% son indiferentes a las condiciones de la seguridad, el 6% están muy en desacuerdo y finalmente el 5% está en desacuerdo.

Los turistas al considerar que la ciudad de Cajamarca ofrece las condiciones para viajar, y al estar de acuerdo que este destino es más seguro que otros de su entorno cercano (gráfico nº 14) como la ruta norte, va a permitir que sea elegido entre los demás destinos ayudando así al crecimiento del turismo regional.

Para cuidar al turista la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo tiene el Plan de Protección al Turista, el cual constituye una herramienta principal de gestión y marca, y contribuye a mejorar las condiciones de seguridad con una visión de largo alcance para garantizar al turista una permanencia libre de riesgos y de grata recordación, aportando de esta manera a la gestión una variable de suma importancia para la elección de un destino y sostenibilidad del turismo. Este plan es de gran ayuda para la ciudad porque va a permitir el mayor flujo de turistas, a través de la protección de ellos y de sus pertenencias permitiendo que se sientan más seguro en el destino turístico de la ciudad de Cajamarca, generando escenarios confiables para que puedan desarrollar sus actividades.

GRÁFICO N° 14:
EL DESTINO TURÍSTICO DE CAJAMARCA ES MÁS SEGURO QUE
OTROS DESTINOS DE SU ENTORNO.



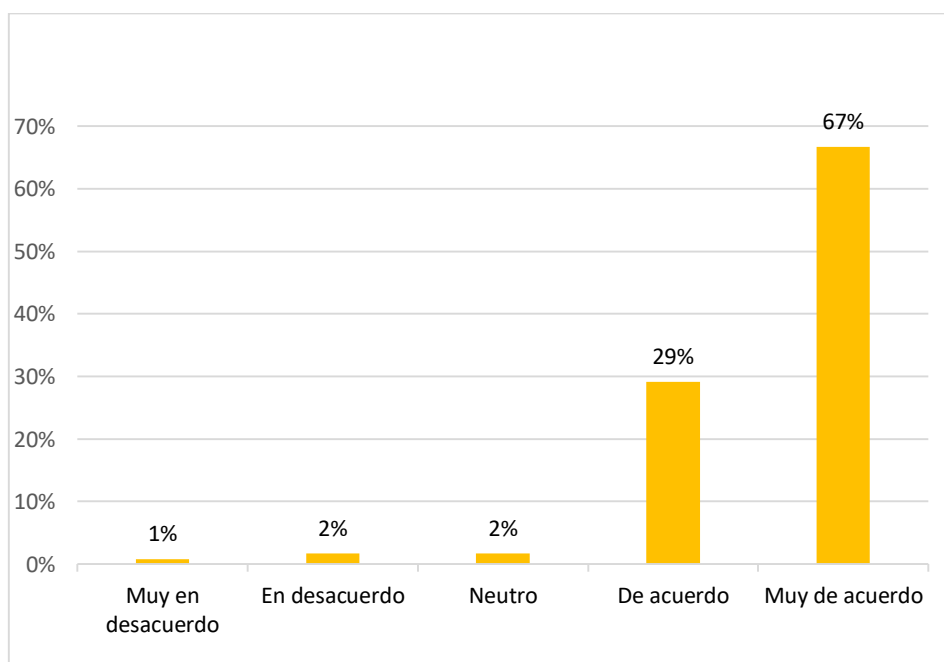
Con respecto a la pregunta, el destino turístico Cajamarca es más seguro que otros destinos de su entorno cercano el 3% de los turistas está muy en desacuerdo, el 5% está en desacuerdo y el 18% son indiferentes, y el 43% están de acuerdo y el 32% está muy de acuerdo.

En la ciudad de Cajamarca los actos que atentan contra la integridad de las personas aún se mantienen en bajos niveles esto se evidencia con la seguridad con que los turistas se desplazan por los diferentes lugares de interés turístico incluso al salir de lugares de diversión nocturna como casinos, bares y discotecas.

En la tesis *Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los Juegos Olímpicos* con respecto a la comparación si un destino entre destinos, Brasil puede ser destino más o menos peligroso según con que otros destinos se compare o según las características personales de la persona en cuestión. Creo que se puede calificar sí un destino es más seguro que otro según la percepción que el turista tenga, porque como el turista siempre está viajando va a depender del concepto que lleve de cada destino y de acuerdo a eso él podrá calificar.

GRÁFICO N° 15:

INFLUENCIA DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA IMAGEN DE UN DESTINO TURÍSTICO



En relación a la influencia de la seguridad ciudadana en la imagen de un destino turístico el 1% de los participantes están muy en desacuerdo, el 2% están en desacuerdo,

el 2% su respuesta fue neutro, el 29% están en de acuerdo y el 67% están muy de acuerdo.

La imagen de un destino turístico son los atractivos turísticos, costumbre, tradiciones, infraestructura y superestructura turística junto con la seguridad; las cuales influyen en el comportamiento y decisiones de los turistas y es así como el sistema turístico afirma que el turista escoge el destino que desea visitar a partir de características particulares y de la imagen. Altamirano en su tesis *Inseguridad ciudadana en el Centro Histórico de Quito: las tensiones del desarrollo turístico*, llega a la conclusión que la inseguridad ciudadana en un nivel alto afecta al desarrollo de la zona como a la imagen de la ciudad en lo cual concuerdo porque un lugar donde existen altos índices de inseguridad ningún turista se atrevería a viajar ya que su vida está en peligro.

Julio Palacios nos dice que “*Si Cajamarca tuviera una Marca Turística “Cajamarca” ayudaría a promocionar el destino y saldría como uno de los más seguros, y la gente busca destinos seguros y si esto se desarrolla de manera apropiada Cajamarca se convierte en un Destino Competitivo*”. Y de este modo influirá en que esta ciudad sea escogida como próxima su visita como se aprecia en el grafico N° 11.

CONCLUSIONES

1. La seguridad ciudadana influye en un 85% en la elección del destino Turístico de la ciudad de Cajamarca, en el año 2018; ya que, al momento de viajar, el 34% considera más importante a la seguridad y al atractivo turístico para elegir un destino; además de que el 69% está muy de acuerdo que la seguridad ciudadana influye en la imagen de un destino turístico porque genera confianza a los turistas para que desarrollen sus actividades turísticas sin riesgos.
2. El plan de seguridad de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo–Cajamarca es denominado “Red de Protección al Turista”, tiene por objetivo velar por la seguridad del turista. El cual influye en la elección del destino de la ciudad de Cajamarca, ya que el turista considera que genera confianza para visitarla haciendo más rápida la decisión de su elección. Además, la Policía de Turismo efectúa acciones de prevención contra los actos delictivos en los lugares turísticos, el cual hace un trabajo conjunto con las rondas urbanas, quienes se encargan de ayudar en la seguridad ciudadana y sus principales actividades son: rondar y capturar delincuentes teniendo como resultado una gran efectividad.
3. Los actos delictivos más comunes desde la percepción del turista y de los cuales pueden ser víctimas en el destino turístico de la ciudad de Cajamarca, son: el robo y/o huerto con el 47% del total de encuestados, seguido de estafas y otros actos delictivos con el 18%. Además, los turistas creen que el principal motivo de inseguridad en la ciudad es la falta de coordinación entre instituciones que se encargan de seguridad y la poca presencia policial y/o serenazgo con el 32% y el 28% respectivamente.

4. La percepción que tienen los turistas acerca de seguridad en el destino turístico de la ciudad de Cajamarca en el año 2018, es de una ciudad segura con el 63% que vendrían hacer la mayor parte de encuestados y el 25% considera que es una ciudad muy segura; por otro lado, se determinó que, durante su estadía, el 98% no ha sido víctima de la delincuencia, por tal razón tienen una percepción positiva de seguridad en esta ciudad. También el 49% y el 28% están de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente, que Cajamarca ofrece condiciones de seguridad para viajar; el 43% está de acuerdo y el 32% muy de acuerdo que este destino es más seguro frente a otros destinos turísticos de su entorno, como los que estarían integrando la Macro Región Norte.

RECOMENDACIONES

1. Para la policía de turismo que tenga más presencia policial en los atractivos turísticos y cercanos a ellos, y realizar constantemente patrullajes y evitar el aumento de la delincuencia el cual pueda afectar el desarrollo turístico de la ciudad.
2. Para la policía de turismo que brinde charlas en la Escuela Académico Profesional de turismo y hotelería y capacitar a los estudiantes sobre cómo ayudar a un turista, que pasos seguir cuando es víctima de la delincuencia en el destino turístico de Cajamarca.
3. A la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de informar a toda la comunidad en que consiste la red de protección al turista y como ellos pueden colaborar en la seguridad del visitante.
4. Para la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo promocionar los atractivos turísticos y las actividades que se pueden realizar en este destino; además trabajar conjuntamente con los otros entes en el rubro de la seguridad ciudadana y del turismo para satisfacer las necesidades del turista en el destino turístico de la ciudad de Cajamarca.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Peruana de Noticias. (10 de Enero de 2019). *Andin38 años* . Obtenido de Andin38 años : <https://andina.pe/agencia/noticia-mas-900000-turistas-arribaron-a-cajamarca-el-2018-738701.aspx>
- Alducin. (2014). *Teoria de la delincuencia*. Mexico.
- Alonzo, S. (04 de 04 de 2013). *blogdesugey*. Obtenido de blogdesugey.blogspot.com: <http://blogdesugey.blogspot.com/2013/04/actos-delictivos.html>
- Altamirano, J. P. (2015). *Inseguridad ciudadana en el Centro Histórico de Quito: las tensiones del desarrollo turístico*. Quito: IAEN.
- Alvarez, J. (2017). *Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los Juegos Olímpicos*”. Brazil: Universidade Da Coruña.
- Arellano, A., Osorio, M., Torres, J., & Vázquez, D. (2013). El turismo desde el pensamiento sistémico. *Investigaciones Turísticas*, 1-28.
- Bigné, E., Front, X., & Andreu, L. (2000). *Maeketing de Destinos Turístico. Analisis y Estrategias de Desarrollo*. Madrid: ESIC.
- Cabrera, C., & Ibañes, R. (2001). *Teoría General del Turismo: Un enfoque global y nacional*. Mexico: UABCS.
- Caretto, B. (14 de Noviembre de 2017). Paraisos en riesgo por la violencia. *Expansión*.
- Carpio, O. (30 de Agosto de 2015). *Huachos.com*. Obtenido de [Huachos.com](http://www.huachos.com): <http://www.huachos.com/detalle/la-seguridad-ciudadana-iii-y-la-teoria-de-la-ventana-rota-noticia-1493>
- Cid, S. (26 de Febrero de 2018). *Listin Diario*. Obtenido de Listin Diario: <https://www.listindiario.com/economia/2018/02/26/504206/seguridad-es-esencial-para-el-turismo-de-ciudad>
- Código Penal*. (2016). Lima, Perú: Rivadeneyra.
- CORESEC. (Marzo de 2018). *regioncajamarca.gob.pe*. Obtenido de [regioncajamarca.gob.pe](http://www.regioncajamarca.gob.pe): <http://www.regioncajamarca.gob.pe/sites/default/files/planes/documentos/PLAN%20REGIONAL%20SEGURIDAD%202018.pdf>
- De la Torre, M., & Hernández, E. (2016). Turismo y violencia. Los nuevos imaginarios del miedo. *Opción*, 203-227.

- De la Torre, M., & Navarrete, D. (2013). Turismo Violencia y Vulnerabilidad. *Kairos*, 1- 14.
- Díaz, L., & Lama, G. (2015). Estudio de la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el poblado del barrio Florido y alrededores, periodo 2014. *Luisa_Tesis_Titulo_2015*. Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Hauyón, J. (2006). *Turismo el Futuro del Perú*. Lima: Copyright.
- Huertas, F. (2014). *La Seguridad Ciudadana. Una Mirada Integral*. Trujillo: Instituto de Economía y Empresa.
- La República. (09 de Febrero de 2018). *Diario La República*. Obtenido de Diario La República: <https://larepublica.pe/sociedad/1181854-segun-inei-cajamarca-es-la-ciudad-mas-segura-del-pais>
- MINCETUR. (Setiembre de 2011). *Guía Metodológica para la Identificación Formulación y Evaluación Social de Proyectos de Inversión Pública del Sector Turismo a Nivel de Perfil*. Recuperado el 06 de Setiembre de 2017, de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf
- Palomino, D. C. (2017). *Seguridad ciudadana y su relación en el desarrollo local*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Peruanos Camiseta. (11 de Octubre de 2017). *Peruanos Camiseta*. Obtenido de Peruanos Camiseta: <http://rpp.pe/peruanos-camiseta/inseguridad-ciudadana-un-enorme-riesgo-para-el-turismo-noticia-1081981>
- PNUD. (2013). Seguridad Ciudadana. *Sinopsis*.
- Red de Protección del Turista. (2017). *MINCETUR*. Obtenido de MINCETUR: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/RPT/PLAN_PROTECCION_AL_TURISTA_2017-2018.pdf
- Romero, A. M. (2015). La rondas Urbanas de Cajamarca. *Dialnet*, 10-11.
- Segundo, N. (2017). *La Seguridad Ciudadana y su Incidencia en las Empresas Turísticas del Barrio Típico de San Blas- Cusco 2017*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Varisco, C. (2008). *Desarrollo Turístico y Desarrollo Local: La Competitividad de los Destinos Turísticos sde Sol y Playa*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.

ANEXOS:

ANEXO N°1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA ELECCIÓN DE DESTINO TURÍSTICO CAJAMARCA EN EL AÑO 2018

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable Independiente Seguridad ciudadana	I= Gestión de la seguridad II= Modalidades de actos delictivos	I ₁ =Planificación I ₂ = Organización I ₃ = Acciones específicas II ₁ =Robos y/o hurtos II ₂ =Asaltos II ₃ =Estafas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ficha de observación ➤ Encuesta - cuestionario ➤ Entrevista - guía de entrevista
¿Cómo influye la seguridad ciudadana en la elección del destino turístico de la ciudad de Cajamarca, en el año 2018?	Analizar la influencia de la seguridad ciudadana en la elección del destino turístico de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.	La seguridad ciudadana influye favorablemente en la elección de destino turístico de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.				
Problema específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es el Plan de Seguridad que realiza la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo para influenciar en la elección del destino turístico de la ciudad de 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el Plan de seguridad que realiza la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo-Cajamarca para influenciar en la elección del destino turístico de la ciudad 	<ul style="list-style-type: none"> • El plan de seguridad de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo-Cajamarca, influyen de manera positiva en la elección del destino turístico de la ciudad 				

<p>Cajamarca, en el año 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los actos delictivos más comunes que pueden sufrir los turistas en la ciudad de Cajamarca en el año 2018? • ¿Cuál es la percepción de seguridad que tienen los turistas en el destino turístico de Cajamarca en el año 2018? 	<p>de Cajamarca, en el año 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer los actos delictivos más comunes que pueden sufrir los turistas en la ciudad de Cajamarca en el año 2018 • Determinar la percepción de seguridad que sienten los turistas en el destino turístico en la ciudad de Cajamarca en el año 2018. 	<p>de Cajamarca, en año 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los actos delictivos más comunes que sufren o pueden ser víctimas los turistas son robos y/o hurtos, asaltos y estafas en la ciudad de Cajamarca en el año 2018. • La seguridad ciudadana es percibida de manera positiva por los turistas en el destino turístico de la ciudad de Cajamarca 2018 	<p>Variable dependiente Elección del destino turístico</p>	<p>I= Productos turísticos II= Percepción de la demanda turística III= Superestructura</p>	<p>I₁= Atractivos turísticos I₂= planta turística II₁= Turistas Nacionales II₂= Turistas extranjeros III₁= DIRCETUR III₂= Policía de turismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ficha de observación ➤ Encuesta-cuestionario ➤ Entrevista. Guía de entrevista
---	---	--	---	---	--	---

ANEXO N° 2



Fotografía N°1: *Concentración de las intuiciones en la plaza de armas después de la camita por la seguridad.* Elaboración del autor (2018)

ANEXO N° 3



Fotografía N°2. Pasa calle de las diferentes instituciones, sensibilizando a las personas por la seguridad. Elaboración del autor (2018)

ANEXO N°4

ENTREVISTA AL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Nombre: Ing. Julio Cesar Palacio Matute

Fecha: 20 diciembre

Hora: 4.30 pm

- 1. ¿Qué proyectos o actividades se están impulsando desde su institución para proteger al turista frente a los diferentes actos delictivos, de los que puede ser víctima?**

Bueno nosotros acá hemos conformado una comisión que se llama la Red de Protección al Turista, esta Red de Protección al turista es conformado por diferentes instituciones, entre ella podemos mencionar a Dircetur que lo preside, luego tenemos a indecopi, está también la municipalidad de Cajamarca con sus oficinas de defensa civil y de turismo, está la Dirección Regional de Transportes y estas instituciones, la fiscalía de prevención del delito algunos gremios como AGUITUR, CARETUR, Cámara de comercio y policía de turismo, entonces esta red tiene como objetivo velar por la seguridad del turista que nos visita.

¿En qué consiste la Red de Protección al Turista?

Está conformada por estas instituciones y cada una de ellas cumple con sus funciones que por ley asignan, pero cuando nos reunimos aquí a nivel del destino Cajamarca entonces siempre vemos de que actividades se pueden hacer para que el turista no tenga ningún problema al visitar Cajamarca, entonces cada año se hace un plan operativo de

la red, que mayormente está referido a verificar los lugares de visita por decir Cumbemayo, La Colpa, Ventanillas de Otuzco para ver que esos lugares estén en buenas condiciones de visita, caso contrario por ejemplo defensa civil de la municipalidad les puede llamar la atención cuando hay alguna anomalías, no tiene extintores o de repente peligro en el traslado de los turistas

También leí algo que decía se puede comunicar en casi de influencias, desastres naturales, avisaban a los turistas que tomen sus precauciones o ayudarles a regresar a su lugar de origen.

Si, nosotros como red tenemos que estar atentos a cualquier emergencia que haya por ejemplo en esta época de lluvias cuando hay un deslizamiento de la carretera y quede inhabilitada, tenemos que avisar a las agencias de transporte para que no vayan por la zona donde está en peligro.

2. ¿Existe coordinación con las instituciones encargadas de la seguridad ciudadana para mostrar a la ciudad de Cajamarca como un destino turístico seguro?

Claro nosotros como DIRCETUR somos parte del CORESEC que es la Comisión Regional de Seguridad Ciudadana, entonces nosotros somos parte de esa comisión y nos reunimos constantemente los que lo integran, es un organismo que lo lidera el gobierno regional, y que tiene que ver con la seguridad ciudadana y cada municipalidad tiene un comité de cada provincia que se llama COPRASEC que es Comisión provincial de Seguridad Ciudadana.

Tiene las mismas funciones que la red de protección al turista

Claro el CARASEC como es un órgano muy amplio que lo integra la policía, fiscalía (junta de fiscales) la corte superior, fiscalía de prevención del delito. Todos hacen un

trabajo por ejemplo la policía hace un trabajo fuerte junto con las rondas urbanas en lo que es seguridad ciudadana para reducir los eventos de robos, eso ya es un trabajo más grande del CORASEC, en cambio en la Red de Protección al Turista solo hacemos lo dedicado al turismo, si se va a cumbemayo ver como esta cumbemayo, si no hay peligro, si no hay problemas para el turista no sufra. Nuestro tema ahí son los lugares turísticos y ver si ahí por ejemplo antes había toma de carreteras, no salían los vuelos tenemos proteger a los turistas de alguna u otra forma felizmente ahora ya no hay.

¿Si los turistas extranjeros tienen problema con sus vuelos acuden a su institución?

Bueno ahí entra más INDECOPI porque ya es un tema de la empresa que no cumple con sus horarios a veces por mal tiempo no sale el avión y otro tema es cuando Cajamarca estaba bien todo y de pronto había un paro entonces los turistas se quedaban aislados no había que el avión o idecopi nada ahí si se encontraban solos entonces ahí tenía que ver la red, turistas que se hayan quedados solos entonces la red tenía que ver los turistas que se hayan quedados solos porque hubo el paro , toma de carreteras y esos son eventos que tenía que actuar la red. Pero cuando los vuelos así se suspenden por motivo de clima o no llega el avión y se suspenden los vuelos ahí entra indecopi, claro que nosotros también estamos ahí viendo porque IDECOPI es nuestro socio de la red, diciéndole a ver que fue o que se hizo y es una coordinación que hacemos.

3. Actualmente ¿Manejan datos estadísticos sobre los diversos actos delictivos de los cuales fueron víctimas los turistas en esta ciudad?

Bueno a nivel de turistas en esta ciudad felizmente no hay casi digamos quejas, a veces nos puede reportar la policía ahí es donde vamos, a veces de repente que ha perdido algo, pero, así como digamos que haya sido violentado no habido.

Nosotros lo vemos a través de la policía y por ejemplo los actos ya de todo lo que ocurre en Cajamarca tiene un registro estadístico, tiene la municipalidad y también tiene el CORASEC, la policía tiene toda una data de a cuantos les han robado, cuantas violaciones, cuantas muertes, ellos lo registran todo, incluso la violencia familiar

4. Durante la festividad más representativa de esta ciudad, ¿qué clase de delitos que atenten contra la integridad de turistas son los que se dan con mayor frecuencia?

Bueno, acá la época alta de turistas es carnaval, semana santa y fiestas patrias, entonces lo que se da ahí como les ha reportado la policía es robo de sus billeteras, como se descuidan un poquito meten la mano al bolsillo, después no habido casi robos, hasta el momento robo de billeteras por descuido del mismo turista.

Digamos que Cajamarca mantiene índices de violencia baja a nivel nacional.

En cuanto a turistas sí, pero lo que es por ejemplo robos, asaltos a ciudadanos comunes y corriente todavía hay, aunque había datos que Cajamarca era una de las ciudades más seguras. Acá tiene que ver mucho la gente, según estudios que hemos hecho del nivel satisfacción del turista que visita Cajamarca, él valora mucho la gente dice la amabilidad de la gente cajamarquina que en otros sitios se ha perdido, en otros sitios tú preguntas algo y así sepan te dicen no se o te envían por otro sitio.

¿Por otra parte acá todavía no se aprovechan de los turistas en cuanto a factor económico como en otros lugares?

Si es poco, parece que haces los taxistas que un poquito, pero no es muy común, sobre todo cuando el camino es un poquito largo. Por ejemplo, Cajamarca – aeropuerto. Cajamarca – Baños. Por ahí algo que se quieren aprovechar un poquito.

5. Considera usted, que, así como una Marca País ayuda a mejorar la posición de nuestro país como un Destino Turístico altamente competitivo, ¿una Marca Local (Cajamarca) ayudaría a presentar una ciudad segura en relación a las demás ciudades del Perú?

Definitivamente hace falta aquí la marca Cajamarca que está en propuesta, entonces se está proponiendo se pueda ya elaborar ya esa marca Cajamarca solo que tiene un costo un poquito elevado de 300 000 soles cuesta la consúl envuelta la seguridad, ósea un turista cuando escoge un lugar, siempre escoge un lugar que sea seguro, que tenga un bajo índice de asaltos, robos, entonces Cajamarca estamos ahí felizmente como un destino todavía pacifico, sino que no vienen tanto a Cajamarca porque nuestro atractivos no son muy conocidos a nivel internacional, ni nivel nacional, entonces lo que nos falta ahí es producción, y la marca Cajamarca ayudaría promocionar el destino y ahí si saldría con un destino seguro, y la gente busca destinos seguros y si es seguro si se hace bien los servicios se convierte en Competitivo.

6. ¿Cuál cree usted que es la percepción de los turistas, con respecto a la seguridad ciudadana en la ciudad de Cajamarca?

Como les dije en el estudio que hemos hecho por ejemplo ellos lo ponían por ejemplo un calificativo bajo a al problema del aeropuerto a los vuelos aéreos, otro calificativo bajo que se ha reportado en lo que hemos hecho la encuesta es que en Cajamarca sus servicios no están tan buenos, servicios de restaurantes, limpieza de la ciudad. Eso lo que es el turista percibe y que es lo que témenos que mejorar y como les decía lo positivo que sale de ahí de la encuesta de la satisfacción que visita Cajamarca es de la amabilidad de la gente a diferencia de otras regiones.

ANEXO N° 5

ENTREVISTAS AL JEFE DE LA POLICÍA DE TURISMO

Nombre: Brigadier Nerio Cabanillas

Fecha: 15 diciembre

Hora: 11: 00 am

1. Durante este año han recibido denuncias de los turistas que hayan sido víctimas de algún acto delictivo.

No, solo por pérdida de documentos

2. Cuáles son los actos delictivos más frecuentes en de los cuales pueden ser víctimas los turistas

A veces el hurto, pero se lo tiene controlado, eso es lo que le se presentan en Cajamarca

3. Qué política, proyectos o actividades se están impulsando desde su institución para cubrir el tema de seguridad ciudadana en el destino turístico Cajamarca

La actividad que nosotros hacemos en el trabajo de prevención en los lugares turísticos como Cumbemayo, Santa Polonia, Granja Porcón y otros.

En que consiste la prevención

Es la preparación para evitar un riesgo y relación con la policía son las políticas, técnicas y medidas que se tiene por objetivo la reducción de los daños causados por los actos delictivos.