



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería**

AUTOR:

Cordova Contreras, Lener Duran (orcid.org/0000-0002-2815-2626)

ASESOR:

Mg. Castro Corcuera, Patricia Eliana (orcid.org/0000-0002-1507-0197)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada con mucho cariño a mi familia, que fueron, son y serán siempre mi fortaleza y soporte fundamental para continuar descollando desafíos académicos que conlleven mi camino hacia la superación personal y profesional.

Agradecimiento

Sincero agradecimiento a la Mg. Eliana Patricia Castro Corcuera por su vital asesoría académica para el logro de la investigación, a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de licenciarme con su programa de titulación, a los expertos en investigación por orientarme y aprobar las herramientas de medición, a las diversas casas de estudio de educación superior por publicar documentos en sus repositorios institucionales que son de libre acceso y han colaborado sobremanera en la presente investigación, y a los actores de seguridad turística del Callao representada por el comisario de turismo del Callao, el Jefe de la Unidad de Patrullaje de Turismo Motorizado, los comisarios del Callao y Playa Rímac, suboficial del Aeropuerto y por último al personal de serenazgo del Callao jefe del área 1 y personal operativo, quienes colaboraron con sus entrevistas.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Categorías, sub categorías y matriz de categorización.....	18
3.3. Escenario de estudio.....	19
3.4. Participantes.....	20
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.6. Procedimiento.....	22
3.7. Rigor científico.....	23
3.8. Método de análisis de datos.....	25
3.9. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	63

Índice de tablas

Tabla 01. Participantes de la investigación	20
Tabla 02. Estrategias del plan de protección al turista - MINCETUR ...	29

Índice de figuras y gráficos

Figura 01.....	27
Figura 02	28
Figura 03	30
Figura 04	38
Figura 05	39
Figura 06	40

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo identificar aspectos que puedan mejorar la seguridad turística en el Cercado del Callao. Fue de enfoque cualitativo, de tipo aplicada y con diseño fenomenológico. Se aplicó guía de entrevista a personal policial y serenazgo del Callao. Los resultados mostraron que la policía de turismo recibe capacitación en baja proporción debido a insuficiencia de presupuesto y tampoco cuenta con personal para cubrir todos los puestos de responsabilidad; las unidades policiales de apoyo en seguridad turística racionalizan su personal en modalidades y horarios que permitan coberturar todas sus áreas de responsabilidad; el serenazgo del Callao apoya en seguridad turística pero con deficiencias en clima laboral e innovación de estrategias; la videovigilancia es baja en número y la entrega de imágenes es lenta hacia los investigadores; por último, las actividades de coordinación son austeras y no comprometen a todas las entidades necesarias. La investigación concluyó con el logro de la identificación de aspectos que mejoren la seguridad turística en el Callao, referidas a incrementar alianzas estratégicas educativas, el incremento de personal con beneficios laborales, la celeridad de archivos de videovigilancia para las investigaciones y mejorar la coordinación interinstitucional con metas, objetivos y reuniones periódicas.

Palabras clave: Seguridad turística, Policía Nacional del Perú, policía de turismo, videovigilancia, coordinación interinstitucional.

Abstract

The objective of this investigation was to identify aspects that can improve tourist security in the Cercado del Callao. It was of a qualitative approach, of an applied type and with a phenomenological design. Interview guide was applied to police personnel and serenazgo of Callao. The results showed that the tourism police receive training in a low proportion due to insufficient budget and also do not have personnel to cover all positions of responsibility; the police support units in tourist security rationalize their personnel in modalities and schedules that allow them to cover all their areas of responsibility; Callao serenazgo supports tourist security but with deficiencies in work environment and strategy innovation; video surveillance is low in number and delivery of images is slow to investigators; Lastly, coordination activities are austere and do not involve all the necessary entities. The investigation concluded with the achievement of the identification of aspects that improve tourist security in Callao, referring to increasing educational strategic alliances, the increase of personnel with labor benefits, the speed of video surveillance files for investigations and improving inter-institutional coordination with goals, objectives and regular meetings.

Keywords: Tourist security, National Police of Peru, tourism police, video surveillance, inter-institutional coordination.

I. INTRODUCCIÓN

Un aspecto poco tratado en las investigaciones en el rubro turístico es el de la seguridad turística, que al ponernos a observar detenidamente sobre su importancia, nos damos con la sorpresa que engloba diversas variables, dimensiones, indicadores, áreas temáticas, categorías y subcategorías dependiendo del enfoque que se le brinde, que resultan de suprema vitalidad para el logro de metas y objetivos de una sociedad o institución, prioritariamente las orientadas a flujos y recepción de determinadas cantidades de turistas extranjeros y nacionales; que bien, como se había mencionado, normalmente los investigadores optan por otras variables y/o realidades que por supuesto son totalmente válidas, pero que lamentablemente en algunas ocasiones inducen a los autores a ser repetitivos y no propalar diversidad de conocimiento académico y/o científico. En ese sentido, se ha optado por tratar el tema de la seguridad turística para poder comprender si viene siendo garantizada hacia los turistas, ya que de ello dependerá la influencia o impacto en la fluidez receptiva de visitantes en uno de los lugares más turbadores del Perú, el Callao.

Argumentando el problema, resulta que la zona del Cercado del Callao al encontrarse dentro del ámbito territorial del distrito del mismo nombre, es percibido como un lugar poco seguro por la mayoría de personas, como se sabe, este lugar es visto lamentablemente como una de las áreas más peligrosas del país por sus altos índices de conflictividad social, manifestados en la continua comisión de actos delictivos, principalmente en los delitos de robos y hurtos agravados a mano armada, robos al paso, extorsión agravada en obras de construcción civil, empresas, fábricas, industrias e incluso actos extorsivos en agencias de viajes que trasladan grupos de visitantes al Callao monumental, a las islas palomino y al distrito de La Punta. Además, la venta de drogas y los continuos casos de homicidios y atentados a la vida con el uso de armas de fuego, que en conjunto son un cúmulo problemático materia de pánico, zozobra y conmoción social.

La plataforma Lima cómo vamos (2022) en la publicación de su XI Informe Urbano de Percepción de Inseguridad Ciudadana 2021, concluyó en tablas que el 72.8% de la población residente en Lima y Callao, percibe a la inseguridad como el principal problema que afecta los niveles de calidad de vida, al límite que este problema trasciende fronteras, tal es así que la US Embassy in Peru (2022) recomienda a sus conciudadanos a tomar sus precauciones en el cuidado de sus pertenencias personales durante sus recorridos por Lima y el Callao debido a su nivel crítico de delincuencia, indicando que en estas áreas urbanas ocurren 11 asaltos cada hora; también Worldwide security options (2020) menciona los peligros que sufren las personas ante la delincuencia durante sus desplazamientos en el corredor turístico desde el aeropuerto internacional Jorge Chávez hacia sus lugares de estadía; lo mismo sucede con GOB.UK (2022), que menciona los peligros existentes al tomar un taxi en Lima y el Callao, pues existen delincuentes que se camuflan como supuestos choferes de empresas confiables para luego asaltar a sus clientes, recomendando que las fuerzas armadas deben apoyar a la policía para mejorar la seguridad de los turistas.

El incremento de la delincuencia y el crimen organizado en el Callao, prioritariamente por los delitos violentos, propiciaron que las autoridades y funcionarios competentes se reúnan en diferentes niveles e instancias para evaluar el escenario y concluir por decretar el régimen de excepción de estado de emergencia hasta en dos oportunidades durante los últimos siete años, siendo la primera vez desde enero a noviembre del año 2015 y en segunda ocasión la que se ha dado el presente año 2022 desde el mes de febrero en adelante, quedando restringidos algunos derechos fundamentales referentes a la libertad de tránsito, libertad de reunión en la vía pública y la inviolabilidad de domicilio; por otro lado, el referido decreto ordena que la PNP (Policía Nacional del Perú) reciba el apoyo de las FFAA (Fuerzas Armadas) para las labores preventivas del orden público (Diario oficial el Peruano, 2022); sin embargo, se percibe que a pesar de estas medidas restrictivas la incidencia delictiva en el denominado primer puerto peruano, continúa desafiante.

Cabe mencionar, que la PNP es la principal entidad encargada de reprimir la inseguridad pública (Art. 166° de la Constitución Política del Perú) y con ello la inseguridad turística, contando para tal misión de forma general con diversas unidades que se clasifican en órganos que van desde el Alto Mando, pasando por Secretaría Ejecutiva, Órgano de Control Institucional, Estado Mayor General, Órganos de Administración Interna, Órganos de Línea y por último los Órganos Desconcentrados (Página Web PNP). En tanto que, yendo a lo específico en el espacio geográfico del Cercado del Callao, percibimos que se sitúan unidades y subunidades tales como la Región Policial Callao y sus divisiones de orden público y seguridad 1, 2 y 3, de investigación criminal, de unidades especializadas, policía comunitaria y división de inteligencia regional; estando también otras sedes dependientes de direcciones nacionales como antidrogas, investigaciones de alta complejidad, seguridad aeroportuaria, protección del medio ambiente y la Dirección de Turismo (D.S. 026-PNP)

Esta diversidad de unidades policiales en el Cercado del Callao son poseedoras de cuantioso potencial de talento humano que se ha visto simbolizado en diversos logros en la lucha contra la inseguridad pública; sin embargo, se estaría generando la realización de trabajos aislados, donde cada unidad policial se enfoca en sus objetivos y pasan a segundo plano la idea de ejecutar una labor coordinada, incurriendo en una especie de competencia interna que termina lesionando los verdaderos intereses comunes para con la sociedad y el turismo interno y receptivo, resultando sus esfuerzos medianamente o poco productivos. Además, internamente existirían serias deficiencias referentes a capacitaciones, reentrenamientos, equipamiento e infraestructura que les permita atender de forma oportuna y efectiva las necesidades de seguridad ciudadana y turística.

La policía nacional del Perú desde la sub comandancia general (DS-026-2017-IN) formula diversos planes generales que distribuye a sus direcciones especializadas, macrorregiones y regiones policiales, a quienes de acuerdo a su competencia funcional delega responsabilidades y les dispone que

formulen sus planes de operaciones anuales; denotando que para el caso de la seguridad turística ha delegado las competencias de forma directa a la dirección de turismo quienes formulan sus planes y colocan como apoyo a las comisarías básicas situadas en las áreas de interés turístico.

Vale mencionar que la seguridad turística en el Callao no solo es un trabajo de la policía, sino que aquí entran a tallar otros operadores como el gobierno regional con su política de seguridad ciudadana, la alcaldía del Callao por intermedio del serenazgo dependiente de la gerencia de seguridad ciudadana, y por último, la sociedad civil individual y organizada en una forma de miembros colaborativos u observadores; existiendo para ello los comités denominados CORESEC y CODISEC (comité regional y distrital de seguridad ciudadana), que engloba a todas las instituciones de forma articulada para hacer frente al flagelo de la inseguridad, sin embargo estos objetivos no se estarían cumpliendo, reflejándose en una aparente carencia de coordinación.

Este comportamiento social del contexto Chalaco, lo desdibuja y genera un alejamiento de los turistas, siendo que en el caso de los visitantes extranjeros antes de visitar el Callao, suelen indagar sobre sus próximos destinos y se dan con la sorpresa de todos los problemas existentes en esta parte del país generando cierta desconfianza y lo terminan tomando como una segunda opción, similar situación sucede con los turistas nacionales, que son conocedores de los problemas existentes en el Callao y prefieren visitar otros atractivos o bien planificar visitas al Callao pero solo en tours con agencias de viajes que les brinden garantías de seguridad y no con la libertad de simplemente decidir en ir a visitarlo de la forma más natural posible, por el temor de ser víctima de algún delincuente que de pronto les arrebatase sus pertenencias.

Este ambiente poco amigable resulta muy perjudicial para los objetivos de las instituciones, autoridades y empresas turísticas del Callao, ya que los flujos de visitas suelen mantenerse en una tendencia horizontal y no escalan positivamente, a pesar de contarse con interesantes atractivos como la

Fortaleza Real Felipe, Museo submarino Abtao, Museo Naval, Plaza Grau, iglesia Matriz del Callao, pasaje Ronald, calles empedradas, Mercado Central del Callao, además de ser ruta hacia las islas palomino y a la Playa Chucuito y Cantolao en La Punta (Plataforma digital del estado peruano, 2022).

Arana (2018), mediante su tesis “La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018”, a través de un estudio cualitativo le permitió conocer cómo los turistas perciben el nivel de seguridad turística en ese distrito norteño, en sus diversas categorías de seguridad pública, seguridad turística, seguridad social, seguridad médica y seguridad vial y seguridad de transporte.

Espinoza (2018), con su tesis “Seguridad turística desde la percepción del turista en el Monumental Callao, 2018, logró entender la relación existente entre estas dos variables, mediante la aplicación de un estudio de enfoque cuantitativo, concluyendo que la seguridad es regular y es afectada por la delincuencia y el poco interés de las autoridades, representando un aspecto negativo ante los turistas.

En ese sentido, se planteó el problema general de investigación ¿Cómo mejorar la seguridad turística en el Cercado del Callao? y los problemas específicos se plantean bajo las siguientes preguntas: ¿Qué capacitaciones tiene la Policía de Turismo para garantizar la seguridad turística en el Cercado del Callao?, ¿Cuáles son las estrategias de las unidades PNP de apoyo para garantizar la seguridad turística en el Cercado del Callao?, ¿Existe apoyo del personal de serenazgo destinado a garantizar la seguridad turística en el Cercado del Callao?, ¿Existe suficiente equipamiento de video vigilancia que garantice la seguridad turística en el Cercado del Callao? y por último la pregunta ¿Con que frecuencia se realizan actividades de articulación entre actores rectores en pro de la seguridad turística del Cercado del Callao?

Además se ha planteado como objetivo general, identificar aspectos que puedan mejorar la seguridad turística en el Cercado del Callao y como

objetivos específicos son, O1: Identificar las capacitaciones de la Policía de Turismo para garantizar la seguridad turística en el Cercado del Callao ; O2: Identificar las estrategias de las unidades PNP de apoyo para garantizar la seguridad turística en el Cercado del Callao; O3: Identificar la existencia de apoyo de serenazgo que garantice la seguridad turística en el Cercado del Callao; O4: Analizar la suficiencia del equipamiento de video vigilancia que garantice la seguridad turística en el Cercado del Callao; y por último el O5: Indagar la frecuencia de las actividades de articulación de entes rectores en pro de la seguridad turística en el Cercado del Callao.

No se propuso hipótesis en vista que la investigación se desarrollará bajo un enfoque de estudio cualitativo y durante su avance será permisible expandir el conocimiento a diversas sub categorías que serán analizadas a profundidad para comprender el escenario de la seguridad turística en el Cercado del Callao.

La investigación se justificó teóricamente, porque aportará conocimiento a la comunidad científica llenando vacíos en lo referente a seguridad turística del Callao, que es uno de los lugares más peligrosos del Perú por sus altos índices de delincuencia, y lo hará tomando como categorías y subcategorías a los actores directos involucrados en seguridad y a su entorno inmediato tales como la Policía de Turismo, las comisarías PNP de apoyo, el serenazgo, la videovigilancia y las actividades de coordinación.

Por otro lado, en lo concerniente a justificación práctica se menciona que la investigación se realiza porque en el contexto de un escenario conflictivo como el Callao que cuenta con uno de los índices más altos de inseguridad pública y que a la vez tiene atractivos turísticos muy interesantes y es área del corredor turístico, resulta necesario poder conocer a profundidad y por versión de los propios actores involucrados en seguridad, sobre aspectos y situaciones que estén limitando o frustrando el accionar preventivo y represivo de la delincuencia, y que ello permita analizar, discutir e identificar posibles soluciones o aspectos de mejoría que recaigan directamente en el bienestar

y tranquilidad de los visitantes nacionales y extranjeros que se dan cita al Callao como primer puerto del Perú.

La investigación se ausentó de plantear o proponer una justificación metodológica, y se acogió a procedimientos ya planteados previamente para investigaciones de enfoque cualitativo y usó la guía de entrevista como herramienta de recolección de datos; esto en el entendimiento que una justificación metodológica requiere la innovación de un nuevo proceso. (Hernández, 2014).

Se señala que la investigación tiene una importante justificación social en razón que el estudio buscó conocer aspectos que mejoren las condiciones de seguridad paradójicamente en un lugar de alta conflictividad social, cuyo impacto se refleje en la sensación positiva de tranquilidad de los turistas que se den cita en el primer puerto peruano y por supuesto ello también mejore las condiciones de vida de la población local, porque se reduciría la incidencia delictiva en robos, hurtos y atentados a la vida con el uso de arma de fuego, que actualmente vienen causando pánico en el Callao, además que se lograría renovar la imagen de sus atractivos turísticos posicionándolo como un importante destino; al respecto, Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), mencionan que la justificación social busca disipar contrariedades sociales que afecten a un grupo humano de un determinado lugar.

II. MARCO TEÓRICO

Habiéndose realizado la búsqueda de investigaciones con rigor científico en plataformas electrónicas que contengan estudios previos de seguridad turística, se ha logrado conseguir algunos aportes de enfoque cualitativo y cuantitativo que han colaborado con sus tesis a la comunidad académica y ayudan a la identificación de unidades temáticas, categorías y subcategorías; como para el caso del presente proyecto que se ha tomado las teorías de autores internacionales, Arias (2018), en su tesis Percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca Ecuador, tuvo como

objetivo de investigación incrementar la seguridad para quienes conforman y desarrollan la actividad turística, mediante estrategias, con el fin de fomentar la competitividad del turismo del centro histórico de la ciudad de Cuenca, que eligió un estudio de enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, la población de estudio fue el universo de turistas visitantes a la ciudad de Cuenca que fueron 763,013 turistas, el total de la muestra fueron 384 turistas que visitaron el centro histórico de Cuenca y el muestreo fue aleatorio; su instrumento de medición fue la encuesta que fue aprobada por expertos y concluyó que la noción y percepción de la seguridad turística se construye social y culturalmente, por ello a pesar que una visitante se encuentre en las similares situaciones de riesgo o inseguridad que otra, una de ellas puede sentirse a buen recaudo y la otra no.

Taris (2020) a través de su tesis titulada “Gestión y seguridad turística en la ciudad de Riobamba”, planteó como objetivo general determinar la relación de la gestión con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba, aseverando que dicho estudio tuvo como metodología ser una investigación no experimental sin manipulación de variables, exploratoria porque buscó datos referentes al problema de fondo para disipar dudas, descriptivo porque especificó las propiedades y caracteres de los fenómenos estudiados para someterlos a una discusión, relacional y correlacional para conocer los nexos entre variables; su población de estudio fueron los estudiosos y gestores de turismo así como visitantes de la ciudad de Riobamba, la muestra fueron 6 técnicos, 2 analistas y 379 turistas extraídos mediante fórmula estadística de población finita de Antonio Varillas de un total de 27,877 turistas nacionales, los métodos usados fueron el científico y el analítico sintético, utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se basó en un cuestionario técnico con parámetros likert, como principal resultado se tiene que el 32,19% califica como nada satisfactorio el nivel de seguridad en Riobamba, un 39,58 lo califica poco satisfactorio, el 26.65 de regular y apenas un 1,58 lo pone como satisfactorio; el autor concluye que la gestión y seguridad turística no se relacionan, pero la seguridad es vital porque se manifiesta como un requerimiento indispensable.

González, Hernández, Ganso y Jimeno (2017) realizaron su investigación denominada “Seguridad turística en México” que tuvo como objetivo hacer un análisis conceptual de las organizaciones ocupadas la seguridad al turismo, cuya metodología se basó en realizar consultas bibliográficas y artículos de investigación de expertos y/o especialistas en el tema de todo el mundo, que contengan las categorías seguridad y turismo, por último concluye que las falencias de ejecución operacional de la policía turística se debe a que su presencia no demuestra confianza, haciéndose necesario implementar módulos informativos en las zonas turísticas y continuas capacitaciones a la policía de turismo en información básica de destinos, idioma inglés y en procedimientos policiales.

Serrano y Sánchez (2019) publicaron su artículo “Revisión de políticas públicas que permitan potencializar el desarrollo de la región de Ráquira (Colombia) en materia de turismo, recuperando sus saberes ancestrales con la vinculación de los desmovilizados en el marco del posconflicto”, cuyo objetivo se induce en definir estrategias de desarrollo en el sector turístico en un escenario posconflicto, logrando conocer que la policía de turismo no tenía la suficiente capacitación para ofertar un servicio óptimo en atención al cliente, ecología, lenguas extranjeras y legislación; por lo que se definieron lineamientos de competitividad reflejados en un Programa de Transformación Competitiva que involucró la ejecución de metodologías internacionales y programas de capacitación en alianza con compañías educativas que les permita lograr certificaciones necesarias para optimizar sus indicadores.

Peña y Contreras (2019) realizaron una investigación cuyo tema es “Percepción de seguridad en el destino turístico”, que tuvo por objetivo determinar la influencia que tienen las entidades estatales en la edificación de percepción de seguridad en el visitante del Centro Histórico de Bogotá en comparativo con el de la Habana Vieja, para ello aplicaron estudio con metodología exploratorio y descriptivo, aplicaron 20 encuestas a turistas y llegando a la conclusión que dentro de los factores que tienen mayor influencia

en la seguridad del turistas es la figura policial y los habitantes en la vía pública.

Molina, Pérez, Lizárraga y Larrañaga (2018) realizaron su investigación titulada “Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos” cuyo objetivo fue analizar la correlación e influencia en el constructo de la competitividad en compañías que oferten servicios turísticos, para lo cual utilizaron un enfoque cuantitativo mediante un cuestionario aplicada a una muestra de 66 colaboradores de una población de 205 trabajadores de un alojamiento en Mazatlán Sinaloa México. Producto del estudio se concluyó que el nivel de calidad de vida y beneficios laborales fueron altos y la competitividad tenía una percepción favorable, induciendo que a mejores condiciones laborales sus trabajadores tenían un mejor desempeño en beneficio de la organización.

Andrade (2022) realizó un artículo de investigación titulado “Seguridad Pública y videovigilancia: Una óptica criminológica”, que fue realizado en México y llegó a concluir que, al contarse con un sistema perenne de videovigilancia, genera una sensación de seguridad a las personas e influir en la elección pensante de los delincuentes al conocer que están siendo observados.

Por otro lado, en cuanto a autores nacionales, según Castillo y Morales (2020), a través de su tesis “La Seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de Huanchaco 2020, que tuvo como objetivo de investigación conocer la relación que existe entre la seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de Huanchaco año 2020; fue un estudio de enfoque cuantitativo con un diseño de investigación transversal y de tipo correlacional; la población fue de 500 turistas extranjeros, una muestra fue 60 turistas de 18 a 60 años de edad y el muestreo fue no probabilístico; usó la técnica de encuesta y como instrumentos de recolección de datos un cuestionario con preguntas cerradas; como principal resultado enseña en su primera tabla que el 40% de turistas extranjeros considera que

la seguridad turística representa un nivel bajo, el 38% un nivel medio y el 22% un nivel alto; para finalizar en su tesis concluye que la seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de Huanchaco, al obtenerse un nivel de significancia de 0,01 y una correlación positiva alta de Rho de Spearman de 0,750, indicando que la seguridad pública, la seguridad social y los servicios turísticos son factores importantes para lograr un nivel de satisfacción del extranjero.

Mendoza (2021) a través de su investigación definida como “Percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021” plantea como objetivo general analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los turistas sean nacionales o extranjeros en su visita al primer puerto del Callao en el año 2021, para ello aplicó un enfoque cualitativo, de tipo básico por contar con un entorno teórica y abordó un diseño fenomenológico, tuvo como participantes a 20 turistas nacionales en uso de sus derechos ciudadanos, de ambos géneros, sin distinción de nivel académico, en quienes usó la técnica de la entrevista y a la guía de entrevista como herramienta de recolección, luego usó el programa Atlas Ti para establecer y ordenar las categorías para su elucidación, logrando concluir que la seguridad turística en el primer puerto es vista como deficiente por los turistas al lograrse identificar puntos de mejoría referentes a mejor coordinación con las autoridades locales para hacer frente a la inseguridad ciudadana, además de mejorar los servicios y la información turística a los visitantes.

Ramos (2020), mediante el estudio de su tesis denominada “diseño de campaña sobre la seguridad en el turismo receptivo para redes sociales para contribuir a aumentar el flujo de turistas receptivos extranjeros de 50 a 60 años en el contexto del COVID19”, tuvo como objetivo de investigación Investigar el pronóstico de reducción del flujo de turistas de 50 a 60 años de edad para el 2021 a raíz del elevado número de contagios y muertes por el COVID19 en el Perú, mediante un estudio de tipo plan de trabajo cuya metodología de diseño fue hacer una campaña de diseños de contenidos para redes sociales que

promueva la idea de viajar al Perú de manera segura en el marco de la COVID19 mediante fases creación de redes sociales, publicidad en redes de la nueva forma de viajar, publicidad de puntos turísticos y videos informativos, la población de estudio fueron turistas de 50 a 60 años de edad que representan el 25% del total de turistas que visitan el Perú, los instrumentos empleados fue la toma de una encuesta de Bloom Consulting y C2 Analytics (2020) y dos entrevistas a expertos en turismo para evaluar sus diseños, los resultados fueron en la encuesta que el 64% respondieron que no viajarían por sentirse inseguros ante por la inseguridad sanitaria a causa de la pandemia y en cuanto a la entrevista los expertos aprobaron su diseño, llegando a concluir que el proyecto es viable y que aporta tanto de forma social y comercial, como también demuestra que una buena investigación y proyecto de comunicación visual puede aportar mucho a la sociedad.

Condori (2021), realiza el estudio de su tesis “Influencia de la red de protección al turista en la seguridad turística de la Ciudad de Puno”, tuvo como objetivo de investigación determinar de qué manera la Red de Protección al turista influye en la seguridad turística de Puno, fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo explicativo descriptivo, con diseño no experimental transeccional, su población estuvo formada por 340,251 turistas que arribaron a la ciudad de Puno, la muestra fueron 384 personas elegidas de forma aleatoria y el muestreo fue aleatorio simple; los instrumentos empleados fueron la técnica del diferencial semántico, técnica de análisis de contenidos y encuesta aplicando cuestionario estructurado ordinal y nominal, los resultados fueron negativos en la tercera tabla, negativos en la cuarta tabla, en la figura determina que el 40.89% de turistas indican que los recorridos en Puno son seguros y el 36.98 de turistas refieren lo contrario, que las visitas en Puno son inseguras, en el estudio el autor concluye que la seguridad turística es indispensable que motiva a los visitantes a conocer los diferentes sitios de Puno, pero la influencia de la Red de Protección al turista en la seguridad turística de Puno, es negativa.

Espinoza (2018) mediante su estudio Seguridad Turística desde la

percepción del Turista en el Monumental Callao, 2018, tuvo como objetivo general de investigación determinar la relación existente entre la seguridad turística y la percepción del turista en el Monumental Callao, 2018, que fue un estudio de enfoque cuantitativo tipo, método hipotético deductivo, de tipo aplicado con nivel descriptivo correlacional y con diseño no experimental transversal, para ello tuvo como población de estudio a todos los turistas que visitan la parte del Callao Monumental su muestra fue 33 turistas, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 10 preguntas por cada variable divididas en dimensiones de seguridad pública, seguridad social y seguridad de servicios para la primera, y en dimensiones de psicología de aprendizaje, conocimiento y comportamiento para la segunda variable, teniendo como resultados que existe una correlación entre ambas variables de seguridad turística y percepción del turista, aceptando la hipótesis de investigación en vista que se descubrió un alto grado de nexo entre ambas por parte de los visitantes en el Callao; por último el autor concluye que al existir un alto grado de vínculo, se permite decir que Callao es un lugar de importancia para los turistas pero que manifiesta aspectos vulnerables que dañan de forma importante la imagen del destino turístico.

Gaviola (2019) en su tesis titulada “Seguridad Turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico de Quistococha de la ciudad de Iquitos - 2018”, que tuvo como objetivo de investigación determinar la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista al momento de visitar Quistococha en la capital loreana de Iquitos, fue un estudio de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional y con un diseño no correlacional, a la vez tuvo como población de estudio a todos los turistas que llegaron a Quistococha el año 2017 con un total de 233,024 de la que se extrajo una muestra de 384, el instrumento empleado fue la encuesta, como resultado se obtuvo que el 50% considera que la seguridad turística es regular, el 66%, el 33% dice que es mala y el 17” indica que es buena, en tanto que el 52% indica que la satisfacción del turista es media, el 32% dice que la satisfacción es mala y por último el 16% refiere que es alta; para finalizar el estudio el autor concluye que la seguridad turística en Quistococha es regular

debido a los descuidos en seguridad pública, médica, de información, recreación, vial, de transporte y ambiental; asimismo, concluye que la satisfacción del turista visitante es media por la baja calidad humana, poca información, descuido ambiental y endeble infraestructura; y para finalizar asevera que existe relación entre seguridad y satisfacción del turista.

Briceño (2018) formuló un informe sobre la situación de las comisarías en el Perú, cuyo objetivo era conocer la realidad de las dependencias policiales y su personal de agentes y tuvo como base de estudio a los reportes censales del INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática), develando que no existen suficientes censos que ayuden en el análisis del estudio, sin embargo, se pudo afirmar que a pesar del relativo incremento de dependencias policiales, las condiciones laborales son incipientes por las carencias de internet, además que la cantidad de efectivos policiales no se ajustan a lo recomendado por la ONU con 1 agente por cada 300 habitantes, pues en el Perú se tendría un 1 agente en comisaría por cada 673 habitantes

Vilca y García (2020) realizaron una investigación titulada efectividad de la presencia policial y serenazgo municipal sobre los hechos delictivos en hurto y robo: una aproximación a nivel municipal, cuyo objetivo fue cuantificar estos efectos acerca de la exteriorización policial y del serenazgo sobre hurtos y robos en un paralelo comunal, utilizando método fijo y métodos de errores estándar, con una población de 1992 municipios peruanos, llegando a la conclusión que los estudios muestran un efecto significativo acerca de la presencia policial y serenazgo de las municipalidades en la reducción de los hechos delictivos patrimoniales de robo y hurto, siendo que el aumento de policías lo reducen en 0.60% y el incremento de serenazgos lo reducen en 0.20%.

Para robustecer la base de la investigación se ha acudido a algunas teorías como la de Bras y Rodrigues (2008) quienes en referencia a seguridad turística, postulan que toda forma de incidencia violenta puede afectar denegadamente en el retrato de un destino y daría lugar a la mengua de

llegada de turistas teniendo graves derivaciones en procesos económicos y sociales, que de forma general se les puede precisar como seguros o inseguros; en tanto que Peter Tarlow (citado por Korstanje 2014) uno de los mayores exponentes en seguridad turística a nivel mundial, plantea que los destinos inseguros por el crimen y el terrorismo están condenados a decaer hasta su desaparición, por lo que la seguridad turística no solo es importante para la industria sino para las economías mundiales en un contexto cada vez más interconectado; a la vez, Peter Tarlow a mediados de los años 90 organizó un trabajo articulado entre gobernación, alcaldía, fiscalía, empresariado y la policía para mejorar la seguridad turística en la playa Huaikiki de Honolulu – Hawaii EEUU, lográndose una importante mejoría en los resultados (citado por Revista El Universo 2021).

Por otro lado, para fortalecer la base teórica se congregó un marco conceptual y para ello, Jiménez y Pérez (2018) mencionan que la seguridad turística es la sensación e intención del turista de un retorno seguro y en las mejores condiciones que le permitan lograr su plena aspiración de disfrute y viaje de goce, por su parte Grünwald (2012) afirma que la seguridad turística son las garantías del amparo de la vida, la salubridad, la integridad personal, psíquica y financiera de los visitantes, prestamistas de servicios y de los integrantes de la población local.

La Constitución Política del Perú (1993) en su artículo 166 establece que la PNP es la institución pública encargada de garantizar, mantener y restablecer el orden interno, previniendo, investigando y combatiendo la delincuencia en todas sus modalidades, por su parte el Decreto Legislativo N°1267 (2016) Ley de la PNP, establece en su artículo 2 que esta organización es un órgano de representación civil, presta el auxilio de toda la población, es dependiente de la cartera del Ministerio del Interior y cuenta con competencia administrativa y operativa para el ejercicio de su función en todo el ámbito nacional. Por otro lado, en el escenario internacional Díaz (2017) menciona que la policía es una institución que actúa bajo direccionamiento constitucional y es la representante de mantener el orden público y la

seguridad ciudadana, además de ser auxiliar del ministerio público en las investigaciones delictivas.

El Decreto Supremo 026 (2017) que es el reglamento de la Ley PNP, menciona la estructura y responsabilidades de todas las unidades policiales, para ello en su artículo 204 menciona que la policía de turismo es la encargada de brindar seguridad a los turistas a través de la planificación, prevención, investigación y otras actividades afines; además en su artículo 232 asevera las funciones de la policía de la Región Policial Callao, referentes a la ejecución de actividades de prevención, investigación e inteligencia contra la delincuencia en todas sus modalidades en el ámbito territorial de la región Callao, principalmente a través de sus unidades y subunidades manifestadas en comisarías, unidades especializadas de emergencia, escuadrón verde, intervenciones rápidas, investigación criminal e inteligencia.

La Real Academia Española define al Serenazgo como el servicio y auxilio municipal de vigilancia y seguridad pública; por otro lado la Ley del Servicio de Serenazgo Municipal N°31297 (2021) menciona que estas entidades en el Perú se encuentran conformadas por personal destinado a brindar seguridad pública en el ámbito de su jurisdicción geográfica municipal, articulando sus acciones con la Policía Nacional del Perú frente a la inseguridad ciudadana y de acuerdo a lo establecido por la ley orgánica de municipalidades y el sistema nacional de seguridad ciudadana.

Aguilar (2019) indica que la Videovigilancia está comprendida por un sistema de equipos y medios que consienten el uso de imágenes y videos perennizados en tiempo real o grabados de días pasados, para ser aprovechados en actividades de vigilancia y lograr el descubrimiento de eventos delictivos u otros en materia de seguridad.

El término coordinación es abordado desde una perspectiva pública, para ello Pineda (2017) cita diversas autorías y la preconice como acciones y acuerdos sustantivos de gestores estatales que generen sinergia en atender

una preocupación común; por otro lado, Oviedo (2015) dice que es la creación y usanza de normas de decisión por el que dos o más representantes se hacen cargo de una actividad colectiva.

Por último la Ley 27933 vigente desde el año 2003 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, menciona que los miembros de un comité distrital de seguridad, está conformado por la autoridad política mayor nivel, los comisarios, representantes del poder judicial, alcaldes de centros poblados, juntas vecinales y rondas campesinas; por otro lado el MINCETUR (2022) ha publicado el Plan de Protección al turista 2022, que cumple un rol preventivo de identificación de situaciones, riesgos y vulnerabilidades, que garanticen la seguridad integral y bienes del turista, mencionando en su contenido, sobre la importancia que se debe otorgar al corredor turístico preferencial Callao Lima e involucrando a la municipalidad del Callao, PNP, policía de turismo, SUTRAN, comité ejecutivo de seguridad turística y la empresa Lima Airport Partners.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente proyecto de investigación se ha optado por desarrollar bajo un enfoque de estudio cualitativo que permitió al autor ahondar en detalles sociales y poder recolectar, procesar, analizar y extraer la mayor cantidad y calidad de información referente al área temática de seguridad turística que ayude a comprender el escenario, sus deficiencias y sus aciertos en el Cercado del Callao (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); además, el tipo de estudio fue aplicado en razón que la investigación tanto en su origen como en su propósito, buscó analizar la situación problemática y evaluar las actividades de seguridad turística en el Callao para recomendar posibles aspectos de mejoría.

El estudio no contó con un nivel definido porque ello mayormente es apropiado para estudios con enfoques cuantitativos (Hernández,

2014); y por último tuvo un diseño fenomenológico en razón que el autor buscó explorar situaciones y experiencias con respecto a un problema o fenómeno en las personas de un determinado entorno y cuyo análisis deriven en el hallazgo de situaciones comunes.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

La investigación tuvo una sola unidad temática denominada seguridad turística que según Jiménez y Pérez 2018) la definen como la intención del turista de un retorno seguro y en las mejores condiciones para lograr su plena aspiración de disfrute y viaje de goce.

Dicho contexto previo estudio y evaluación de bases teóricas, conllevaron a poder definir cinco categorías y cada una de estas, con sus subcategorías que consistieron en: Policía de Turismo como ente específico encargado de brindar seguridad a los visitantes, que tiene por subcategorías a la cantidad de policías de turismo, horarios de policía de turismo, ubicación de comisarías de turismo, capacitaciones, nivel de inglés y planes de operaciones en turismo; luego está las unidades de apoyo Policía Nacional del Perú (PNP) con sus subcategorías cantidad de policías, horarios de trabajo, ubicación de unidades policiales, capacitaciones y los planes de operaciones; posteriormente está el serenazgo que es el apoyo en seguridad por parte de la autoridad local con sus subcategorías cantidad de personal de serenazgo, los horarios de trabajo y los planes de operaciones en apoyo al turismo; además la categoría de videovigilancia que son de vital aporte en seguridad para la identificación de delincuentes que tiene como subcategorías a la cantidad de cámaras, la operatividad de cámaras, centros de monitoreo, geolocalización de unidades y la existencia de drones; y por última categoría se nombra a la tareas de coordinación que deben ser realizadas entre todos los actores involucrados para mejorar la seguridad turística, actividad que tiene por subcategorías a los planes operativos interinstitucionales, programas estratégicos y ver el desempeño del CODISEC y CORESEC, Consejo distrital y regional de

seguridad ciudadana.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio fue el ámbito geográfico denominado como Cercado del Callao que se sitúa en el distrito del Callao, espacio de importantes infraestructuras para el país como el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y el Terminal Portuario del Callao considerados como Activos Críticos Nacionales para el estado peruano, además están diversos atractivos turísticos como el Barrio y playa Chucuito, la Fortaleza Real Felipe, el Museo Naval, el Submarino Abtao, la Plaza Grau, Callao Monumental, plaza Casanave, Iglesia Matriz y lugares tradicionales que suelen ser concurridos por los visitantes para comprender la cultura e idiosincrasia del poblador chalaco, tales como el mercado Central del Callao, galería Polvos Chalacos, barrio Castilla, los jirones del Callao antiguo (Jr. Atahualpa e inmediaciones) y la zona sur del Callao (ex barracones) donde suelen pintar rostros de cantantes de salsa y diversos artistas en las paredes en homenaje a su trayectoria y agradecimiento por su visita al primer puerto; además suelen pintar a barristas del Sport Boys que fallecieron por diversas circunstancias en forma de agradecimiento por su entrega y aliento al club rosado que es símbolo de identidad en el Callao, al cual defienden incluso hasta enfrentarse con barristas de otros clubes principalmente Alianza Lima, Universitario de Deportes y Sporting Cristal; por otro lado, también están personas conflictivas que suelen pintar rostros de personas que fueron asesinadas con armas de fuego en enfrentamientos con grupos delincuenciales o con las fuerzas del orden, a quienes les rinden una devoción equivocada por su trayectoria en el mundo del hampa.

Por otro lado, las entrevistas se realizaron específicamente en las sedes institucionales involucradas en seguridad turística en el Callao, que comprende a unidades policiales y al serenazgo del Callao, dependiente de la subgerencia de seguridad ciudadana de dicha municipalidad, cuyas inmediaciones cuentan con interesantes atractivos

turísticos, pero lamentablemente el área es percibida como zona de alta incidencia delincriminal lo cual genera cierto recelo o abstención de visita por parte de los turistas.

3.4. Participantes

El proyecto fue desarrollado por el autor y abordó como participantes a los actores involucrados en seguridad turística representados por comisarios de dependencias policiales situados en áreas de interés turístico del Cercado del Callao.

Tabla 01 : Participantes de la investigación.

GRADO	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	INSTITUCION	CARGO
Comandante PNP	Carlos Alberto Chávez Bravo Abraham	07760243	Comisaría de Turismo del Callao	Comisario
Comandante PNP	Christian Wilder Zea Núñez	43385379	Unidad de patrullaje de turismo motorizado	Jefe de Unidad
Comandante PNP	Luis Miguel Morales Alva	43545630	Comisaría del Callao	Comisario
Mayor PNP	Segundo Esteban Baltuano Vásquez	44288781	Comisaría de Playa Rímac	Comisario
Sub oficial de Primera PNP	Cristhian Mitchel Fasabi Pérez	46236299	Comisaría del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	Personal operativo de seguridad interna
Técnico Superior	Sandro Julio Solari Montoñedo	25564933	Serenazgo del Callao	Jefe área 1 serenazgo Callao
Sin estudios superiores	Gladys Juana Gervasi Guillén	25704446	Serenazgo del Callao	Serena de módulo informativo

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Montagud (2020) indica que las técnicas de investigación son todas las herramientas, procesos e instrumentos usados para el abordaje y

estudio de un determinado fenómeno, hecho, persona o grupo social y para ello considera a la entrevista como una de las técnicas para estudios cualitativos. Por su parte Hernández, Fernández y Sampieri (2014), señalan que la entrevista es una especie de conversación formal entre investigador e investigado, consistente en formular preguntas verbales para obtener respuestas o información que permita verificar o comprobar supuestos; además Arias (2021) menciona que la entrevista a profundidad es una técnica desde el enfoque cualitativo, cimentada en obtener versiones, ideas y sentimientos, que en el transcurso se puede ampliar o modificar las preguntas, estando de por medio un entorno de confianza.

Por su parte Sánchez, Fernández y Díaz (2021) mencionan que un instrumento cualitativo es la vía que sirve para coleccionar información a través de una determinada técnica con el propósito de rastrear nexos sociales y narrar la realidad tal y como la sienten los protagonistas; además, Arias (2021) indica que un instrumento de medición muy útil de la entrevista es la guía de entrevista, sin embargo, esta solo puede ayudar de forma referencial ya que en el desarrollo las interrogantes pueden estar sujetas a variaciones dependiendo del contexto.

En consecuencia, estando en una investigación de enfoque cualitativo se optó por aplicar la técnica de la entrevista no estructurada, con la finalidad de poder reunir la mayor y mejor calidad de información, que en cúmulo resultan ser idóneas para el presente tema de investigación porque permitió al autor no poner límites a sus actividades de búsqueda de información, realizando interrogantes y repreguntando de acuerdo a las actividades específicas y versiones de los funcionarios involucrados en seguridad turística, que conllevaron a profundizar el conocimiento referente a conocer aspectos que logren la mejoría de la seguridad turística en el Callao.

3.6. Procedimiento

Primero tomando referencias debidamente validadas, la asesoría de expertos y el escenario real del Callao, se definió la unidad temática, luego se procedió a definir la matriz de categorización identificando sus categorías y sub categorías, posteriormente se elaboró los formatos de consentimientos informados y la guía de entrevista.

Seguidamente, se realizó una revisión previa de la herramienta tecnológica Google Maps, la página web del gobierno regional del Callao y bibliografía en línea, que permitió conocer a detalle las direcciones y ubicaciones de lugares turísticos, lugares característicos del folklore chalaco, sedes policiales y sedes municipales de serenazgo, posteriormente desde el distrito de Puente Piedra en Lima se viajó en transporte público hasta el Callao, que también es donde se ubica el centro laboral del autor.

Ahí se realizó una caminata de reconocimiento para entender en tiempo real y físico dicho escenario, posteriormente se identificó las sedes de entrevistas para la recolección de datos y se solicitó permiso en las áreas de atención al público para ingresar a las instalaciones, estando en el interior se averiguó sobre el procedimiento para solicitar audiencias y consentimientos voluntarios de los líderes de cada institución en labores de seguridad turística.

Logradas las audiencias y autorizaciones voluntarias, mediante un grabador de voz se procedió a programar y realizar las entrevistas, luego se agradeció por las colaboraciones y se les hizo conocer que hasta antes de la publicación estarían llanos a solicitar su desistimiento de difusión de entrevista en caso lo crean conveniente. Seguidamente, se retornó al centro de investigación personal en Puente Piedra y eventualmente al centro laboral del autor en el Callao y se procedió a transcribir todas las entrevistas, para su posterior análisis de contenido por medio de triangulación de resultados.

3.7. Rigor científico

Para este numeral Rodríguez (2020) denota que el rigor científico tiene que tenerse en cuenta en cada fracción del método e implica una forma controlada de los procesos, siendo necesario que las concepciones estén adecuadamente definidas y que ello se explique y aplique con exactitud. En ese sentido, se menciona que el presente proyecto de enfoque cualitativo, ha definido su unidad temática basándose en tesis aprobadas por expertos, en artículos de investigación publicados en revistas certeras en investigación, fue validada por los expertos en investigación científica Dra. Claribel Rosario Salvador García, Mg. José Francisco Lázaro Velásquez, Lic. Federico Andrés Navarro García y Lic. Jennifer Milagros Castro Romero, además ha sido adoptada basándose en la realidad del escenario de estudio. También se indica que se respetó la pertenencia de todos los autores de la bibliografía tomada como referencia, se aplicó metodologías de acuerdo a la última edición de Metodología de la Investigación Científica (Hernández, 2014) y se respetó la normatividad APA 7ma edición.

Además, Hernández, Fernández y Baptista (2014) acogen al rigor científico como el elemento que respeta principios de consistencia lógica, credibilidad, confirmalidad y aplicabilidad; por otro lado, Godoy (2021) asemeja el rigor científico de una investigación cualitativa a la validez y confiabilidad de una investigación cuantitativa, sintetizada como la exactitud de los datos y descubrimientos de un estudio.

Consistencia lógica.

Se asevera que la técnica e instrumento de recolección de datos de la investigación pasaron por un proceso de validación de cuatro expertos en materia de gestión turística, hotelera, gastronómica o afines, quienes mediante nivel de porcentaje aprobados en normativas y reglamento interno UCV certificaron su viabilidad. Para Tacilo (2016) la conexión entre enlaces con las categorías esbozadas dan licencia a la validez del instrumento.

Credibilidad.

Las entrevistas fueron realizadas previa autorización voluntaria por los propios entrevistados dentro de un clima ameno y sin presión alguna, cuya reunión quedó evidenciada en imágenes fotográficas y las narraciones fueron almacenadas de principio a fin en audio, para posteriormente ser transcritas conforme es hablado y ser sujeto a análisis para su discusión y conclusiones. Godoy (2021) menciona que este principio es parecido al de validez interna en las exploraciones cuantitativas y en consecuencia se refiere a la representatividad real de los participantes y sus narraciones.

Auditabilidad o confirmalidad.

Se transcribieron todas las entrevistas en absoluto incluyendo fotografía de reunión y otros archivos que se lograron adquirir y fueron anexados en el documento final de tesis, permitiendo que otros investigadores puedan seguir la ruta seguida por el autor y logren comprobar bajo su rigor de experto las conclusiones finales de la investigación; además el autor dentro de su propio contexto se sumergió en la realidad de cada entrevistado para lograr comprender sus testimonios. Rojas y Osorio (2017) indican que este principio trata de la pericia de otros investigadores para seguir la senda del autor original y llegar a conclusiones parecidas, siendo necesario los registros completos de opiniones e ideas.

Transferibilidad o aplicabilidad.

Se describió explícitamente el escenario de la investigación circunscrito por el Cercado del Callao con sus características poblacionales, sus costumbres y problemas; también se detalló el cargo y área real de los entrevistados, la metodología de investigación y el procedimiento de recolección, que en efecto servirá al público lector para entender el contexto y poder replicar los procedimientos en otras áreas de estudio. Rojas y Osorio (2017) explican que este principio trata de

explorar la concordancia de los resultados a otro contexto.

3.8. Método de análisis de datos

Primero se transcribieron a detalle todas las entrevistas realizadas en las sedes institucionales en una hoja del programa Microsoft Office Word, de forma ordenada una a continuación de otra, luego se codificó a los entrevistados y a las subcategorías de modo que se pudieron extraer las ideas o conceptos de forma ordenada que ayudaron a realizar la triangulación de contenido. Posteriormente se aplicó el método de análisis de contenido apelando a la capacidad de interpretación y análisis de parte del propio investigador y se ejecutó de forma reiterada una acción iterativa de método comprendida por lecturas pausadas y profundas de las entrevistas, para ser sometidas a comparaciones, pudiendo encontrar diferencias y similitudes en relación a las respuestas, aprovechando al máximo la información que ayudó a determinar los objetivos del estudio. Para el presente estudio no se aplicó un software analítico puesto que no existe herramienta informática que pueda superar la capacidad humana de discernir contenidos y realizar interpretaciones, lo cual es contrastado por Ocaña, Valenzuela y Garro (2019) quienes concluyen que se contempla como poco factible que los sistemas de aprendizaje basados en procesadores sean totalmente competentes de substituir la enseñanza y aprendizaje humano en los centros académicos superiores.

3.9. Aspectos éticos

Rodríguez (2021) menciona que cuando se habla de ética en investigaciones científicas, se deben valorar tres aspectos fundamentales que son los valores sociales y respeto por los derechos humanos, la ética referente al rigor científico y por último la ética relacionada al respeto por la propiedad intelectual; por su parte Piscoya (2018) menciona que en la ética en la investigación es sumamente relevante y para ello debe reunir los cuatro principios básicos como el respeto por los seres humanos, la beneficencia, la no maleficencia y la

justicia; ese sentido, se asevera que en la presente investigación se respetó irrestrictamente todos los derechos fundamentales, laborales, funcionales, civiles y otros afines, propios de los entrevistados, que si bien se realizaron en un entorno apacible, ello no involucró el exceso de confianza de ambas partes; además, hubo estricta rigurosidad científica y se tuvo en cuenta el máximo respeto por las autorías de publicaciones tomadas como referencia de estudio; también durante los recorridos en el Callao se respetó las costumbres y vivencias de la población local, la normatividad de tránsito, seguridad vial y se actuó en todo momento dentro del marco de la legalidad.

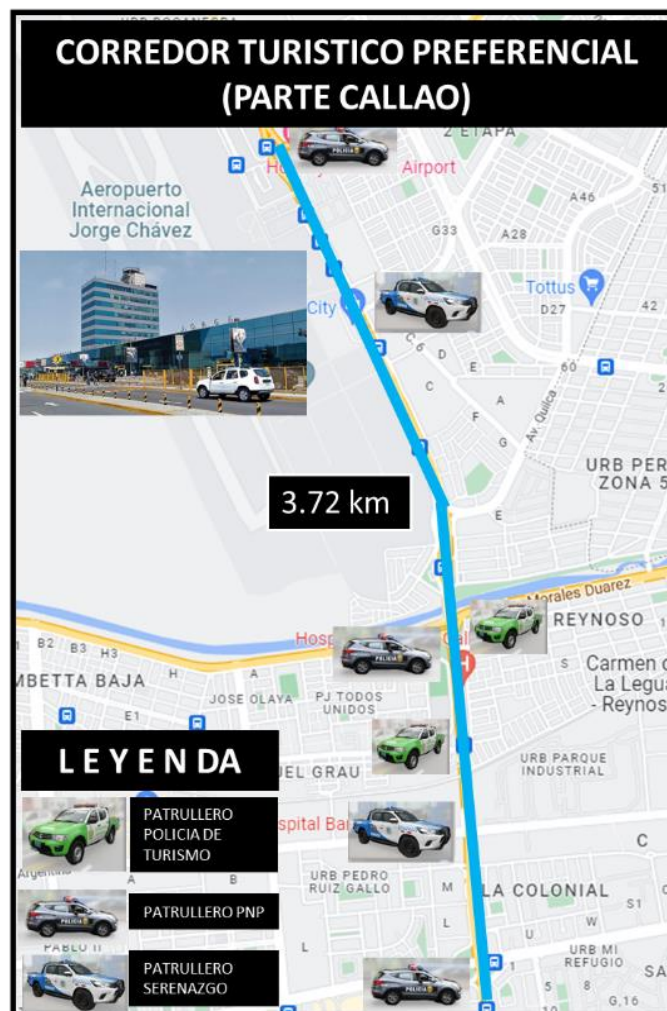
Por supuesto, se menciona que para garantizar la autenticidad e impedir que se incurra en alguna irregularidad de autoría, la investigación fue sometida de forma periódica a la verificación de antiplagio del programa Turnitin un límite que no exceda el 20% de similitud; y por último, la investigación estuvo acogida a la normatividad APA 7ma edición.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Antes de mostrar los resultados en función a cada objetivo trazado, se presenta el hallazgo de documentos referidos específicamente a planes de las entidades policiales y de la Red de Protección al Turista; siendo el caso que la policía de turismo cuenta con estos planes que se les dio lectura, pero que por razones de normativa y confidencialidad de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública N°27806, impiden que su contenido sea publicado al ser de carácter **RESERVADO**, sin embargo, al margen de cualquier tipo infidencia y con el cuidado de incurrir en dichos impedimentos, se menciona que esos documentos se denominan PLAN DE OPERACIONES PROTECCIÓN AL TURISTA 2022 para su seguridad en sus recorridos y visitas a los lugares turísticos del Callao, PLAN DE OPERACIONES CORREDOR TURÍSTICO PREFERENCIAL 2022 referido a la seguridad en la Av. Elmer Faucett ruta de ingreso y salida del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y por último el PLAN DE OPERACIONES

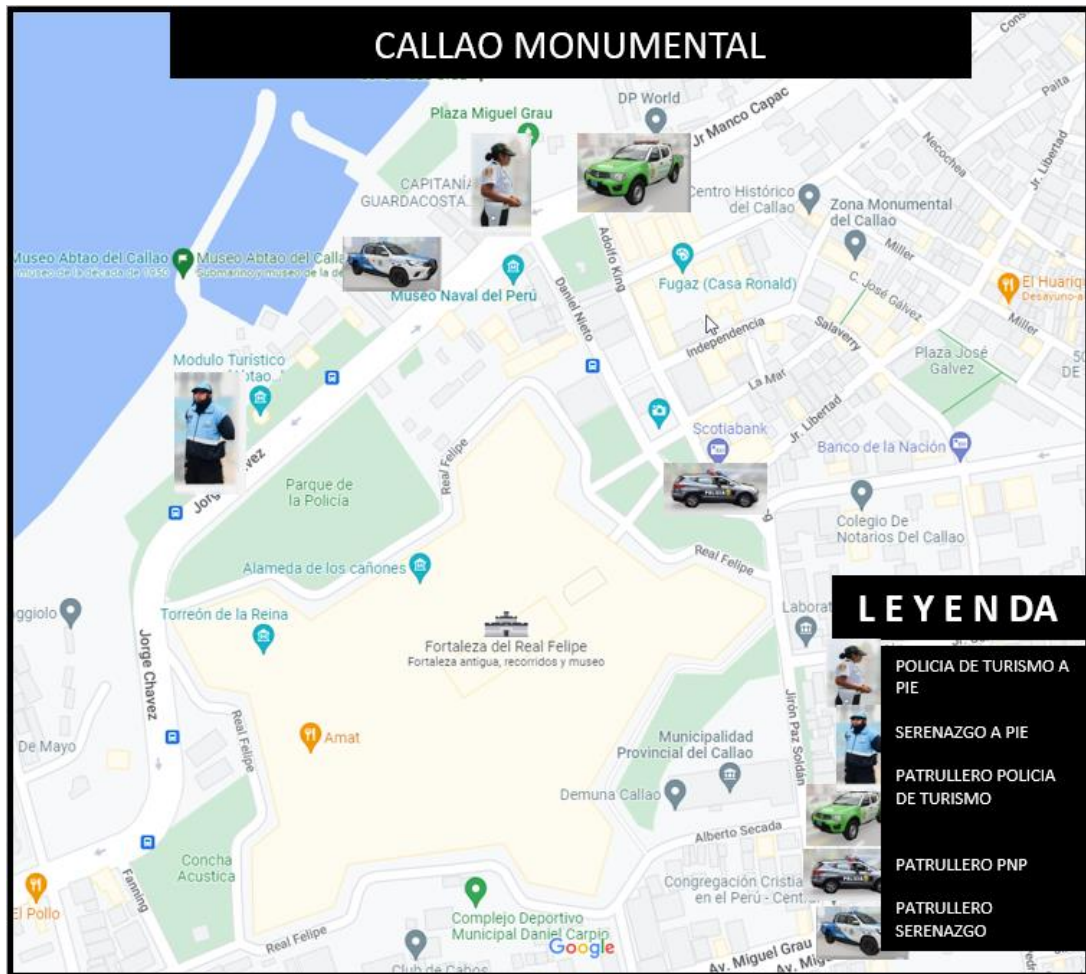
IMPACTO TURÍSTICO 2022 referido a otorgar protección prioritaria en puntos y horarios específicos como los denominados hora punta (07:00 a 10:000 y de 18:00 a 20:00 horas). En consecuencia, estos documentos establecen las funciones y/o responsabilidades que tienen las fuerzas propias de la policía de turismo conformada por la Comisaría de Turismo del Callao y la Unidad de Patrullaje de Turismo Motorizado, además de las fuerzas de apoyo integrada por las unidades de apoyo en seguridad turística que son las comisarías básicas de la Región Policial Callao, de acuerdo a su área de competencia funcional y jurisdiccional.

Imagen 01: Seguridad en el Corredor turístico preferencial zona distrito Callao, que comprende la Av. Faucett desde Av. T. Valle hasta Av. Colonial.



Fuente: elaboración propia adaptada en Google Maps

Imagen 02: Seguridad en el Callao monumental que comprende la Plaza Grau, Real Felipe e inmediaciones.



Fuente: elaboración propia adaptada en Google Maps

Por su parte el MINCETUR a través de la Red de Protección al turista anualmente formula el Plan de Protección al turista, cuyo objetivo es el de mejorar las condiciones de seguridad turística mediante alianzas con entes del ámbito público y privado en beneficio de la imagen del Perú. Aquí se plantean cuatro estrategias, cronograma y presupuesto de la Red de Protección al Turista, contemplando entre sus órganos responsables de la seguridad a la Municipalidad provincial del Callao a través de su serenazgo, la Policía Nacional del Perú, la Policía de Turismo, la SUTRAN y Lima Airport Partners (LAP).

Tabla 02: Estrategias del plan de protección al turista (MINCETUR)

PLAN DE PROTECCION AL TURISTA (MINCETUR)		
NRO.	ESTRATEGIA	RESPONSABLES
01	Fortalecimiento de las redes regionales de protección al turista.	<ul style="list-style-type: none"> - Sectores integrantes de la Red de Protección al Turista y Redes Regionales. - Presidencia de la Red de Protección al Turista – MINCETUR en coordinación con la Dirección de Facilitación y Cultura Turística de la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico.
02	Gestión con los aliados estratégicos para la seguridad turística en los ámbitos terrestre, acuático y las áreas naturales protegidas	El MINCETUR con la Red de Protección al Turista en coordinación con el área de presupuesto de la Dirección de Facilitación y Cultura Turística de la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico.
03	Fortalecimiento de la seguridad turística y de actividades para la formalización de la actividad turística.	<ul style="list-style-type: none"> - Red de Protección al Turista - Redes Regionales de Protección al Turista - Municipalidad Provincial del Callao - Policía Nacional del Perú - Policía de Turismo - SUTRAN - LAP
04	Suscripción de convenios de cooperación intersectorial con el sector público – privado	<ul style="list-style-type: none"> - Integrantes de la Red de Protección al Turista - Representantes de Municipalidades Provinciales y Distritales. - Representantes de Instituciones público-privadas

Fuente: elaboración propia adaptada del Plan de protección al turista 2022

Después de la lectura de estos planes se ha podido concretar el siguiente gráfico que resume a los encargados directos de la seguridad en áreas de interés turístico en el Callao, representados por la zona denominada Callao monumental y el Corredor turístico preferencial.

Figura 03: integrantes de la seguridad en áreas de interés turístico en el Cercado del Callao.



Fuente: elaboración propia

En relación a nuestro primer objetivo **OE1** de estudio se pudo **identificar las capacitaciones realizadas a la Policía de Turismo para garantizar la seguridad turística en el Cercado del Callao.**

Encontramos que las capacitaciones (C) que tienen los 43 efectivos (C.P.T.) de la comisaría de turismo ubicada en el distrito de La Punta (U.C.T.) y los 112 efectivos (C.P.T.) de la Unidad de Patrullaje de Turismo Motorizado ubicada también en La Punta (U.C.T.) que trabajan en horarios de 24 horas de servicio y 24 horas de franco, están referidos a cursos de capacitación y cursos de especialización en protección del patrimonio cultural y del turista que son instruidos por la Escuela de Turismo de la Dirección de Turismo PNP y apoyo del MINCETUR que se dictan una vez al año a 50 efectivos a nivel nacional del sistema de turismo, además de capacitaciones del idioma inglés

y portugués (N.I.) respectivamente.

“...cuentan con capacitación en idioma extranjero, hay chicos que conocen el idioma inglés, quechua y ahora hay un curso de capacitación de portugués que lo están llevando por intermedio de un convenio con la embajada brasilera, asimismo, la dirección ha programado una serie de cursos a nivel nacional de capacitación y especialización en protección del patrimonio cultural y del turista...”

Fuente: entrevista C.A.C.B.A.-POLTUR-15-10-2022

Sin embargo, el jefe de la unidad de patrullaje de turismo motorizado ubicada en el distrito de La Punta (U.C.T.) afirma sólo el 5% que sus 112 efectivos policiales (C.P.T.) cuenta con capacitación y/o especialización (C) en turismo, además que sólo el 55% tiene capacitación (C) en conducción de vehículos lo cual resulta deficiente para las 15 unidades móviles y 8 motocicletas que tiene a su disposición para brindar seguridad turística en el corredor turístico preferencial.

“... de los 112 efectivos que tiene la unidad de patrullaje de turismo motorizado, tenemos solamente un 5% de nuestro personal que cuenta con curso de capacitación en turismo y/o curso de especialización en turismo, además tenemos casi el 55% de mi personal que si cuenta con el curso de conductores ya sea de moto o de vehículo mayor...”

Fuente: entrevista C.W.Z.N.-POLTUR-15-10-2022

La realización de estas capacitaciones es positiva puesto que logran fortalecer las capacidades cognitivas de los policías permitiéndoles poder orientar a los turistas y generar un acercamiento que represente mayor seguridad. Un hallazgo importante que no fue considerado como subcategoría son las **ALIANZAS ESTRATEGICAS** que tiene la Policía de turismo, pues actualmente existe un convenio con MINCETUR y con la embajada de Brasil que permite brindarles equipamiento y capacitación en el idioma portugués, lo cual ha ayudado considerablemente en su desempeño de diálogo con

hablantes portugueses, pero curiosamente estos beneficios no están llegando a la totalidad de policías de esta especialidad, pues resulta que los policías de la unidad de patrullaje no están siendo capacitados en ninguna lengua extranjera.

“...esa es una de las falencias que tenemos en cuanto a lo que es capacitación y también podemos sumarle el hecho que durante los 2 últimos años no se ha recibido ninguna capacitación en el aprendizaje básico, intermedio o avanzado de algún otro idioma...”

Fuente: entrevista C.W.Z.N.-POLTUR-15-10-2022

En esa línea podemos observar que el personal policial de la comisaría de turismo cuenta con oportunidades de capacitación en temas relacionados al turismo y en idiomas que les permite tener un nivel alto de entendimiento, lo cual no sucede con el personal policial de la Unidad de Patrullaje de Turismo Motorizado conllevándolos a no tener suficiente comprensión con turistas de habla inglesa, conllevándolos a no poder desarrollar su labor con eficacia.

...El nivel del personal con relación al dominio del inglés es nivel alto, pero solamente tengo un grupo reducido de personal que domina otros idiomas, entonces lo que se debe hacer es capacitar al personal en el dominio no solamente del idioma inglés, sino del francés, italiano, alemán...”

Fuente: entrevista C.A.C.B.A.-POLTUR-15-10-2022

Las actividades coordinadas de las entidades públicas operativas con las carteras ministeriales viabilizan los procesos y aclaran el panorama respecto al logro de los objetivos de interés nacional, en ese sentido resultan propicias las concertaciones de la policía de turismo con MINCETUR que se ven reforzadas por otras entidades nacionales y extranjeras en el ánimo de generar lazos de amistad.

Un aspecto en el que los entrevistados coinciden es la relacionada a la

ejecución de sus operativos policiales que van enmarcados en tres planes de operaciones (P.O.) denominados Corredor turístico preferencial Lima Callao 2022 referido a las actividades de seguridad en la avenida Elmer Faucett, Protección al Turista 2022 referidos a la seguridad del turista en su visita a sitios turísticos y el plan Impacto Turístico 2022 referentes a brindar seguridad en zonas concurridas y a erradicar la informalidad que afecte al turista; planes que les ha permitido poder garantizar la seguridad de los turistas, principalmente en los delitos contra el patrimonio; asimismo, los actores coinciden en que sus unidades están mal ubicadas y ello les perjudica en tener una mejor capacidad operativa en seguridad turística.

“...La ubicación no, a mi punto de vista no, la comisaría de turismo del Callao debería estar acantonada cerca a los centros históricos, es decir bien cerca al Real Felipe o caso contrario en el mismo aeropuerto, pero también debería tener un local propio, teniendo en consideración que nosotros estamos pues acantonados dentro de las instalaciones de la comisaría básica de La Punta...”

Fuente: entrevista C.A.C.B.A.-POLTUR-15-10-2022

“...nuestra unidad de patrullaje de turismo motorizado que se encuentra ya hace más de 8 años ubicada aquí en el segundo piso de la comisaría de La Punta, no está geoestratégicamente ubicada (...) debería mudarse hacia el distrito de San Miguel o al distrito de Pueblo Libre que son los dos distritos que están ubicados en la parte céntrica de los 14.4 km de jurisdicción lineal que tiene el corredor turístico preferencial Lima Callao...”

Fuente: entrevista C.W.Z.N.-POLTUR-15-10-2022

Estas informaciones contradictorias reflejan una perceptible carencia de igualdad de oportunidades en la capacitación del personal, cuyo encargo recae en la Dirección de Turismo PNP, su área de educación y de planeamiento.

Con respecto a nuestro objetivo, se pudo observar que la policía de turismo al ser de naturaleza jerarquizada, estructurada y con limitada capacidad operativa representada por su corto presupuesto, equipamiento logístico y de menguado personal, les resulta complejo poder capacitar a todo su personal a la vez, conllevando a ciertas informaciones contradictorias entre sus integrantes; sin embargo como institución trata de brindar soluciones a sus necesidades aprovechando las facilidades de sus reglamentos y directivas, propiciándose convenios educativos con instituciones amigas que redunden en un mejor desempeño frente al turista. Lo hallado es corroborado con los resultados de un artículo científico publicado por Serrano y Sánchez (2019) que mencionan que, para mejorar los indicadores de producción de la policía de turismo, se requiere la implementación de alianzas educativas con entidades públicas o privadas, permitiendo el desarrollo de competencias, aptitudes y actitudes de las fuerzas del orden en esa materia. En ese sentido, se percibe que son buenos los esfuerzos que realiza la policía de turismo para concretar concertaciones educativas, pero ello no está siendo suficiente por lo que se debe gestionar el incremento de personal que otorgue holgura en la distribución de su servicio.

En lo concerniente a nuestro segundo objetivo específico **OE2**, se lograron ***Identificar las estrategias de las unidades PNP de apoyo para garantizar la seguridad turística en el Cercado del Callao.***

La comisaría del Callao situada en el Jr. Supe cuadra 5 del Callao (U.U.P.) tiene la estrategia de eficientizar su servicio a través de la presencia policial en la calle pese al recortado número de su personal operativo, pues a la fecha la totalidad del personal es de 107 efectivos policiales (C.P.), siendo el caso específico que el personal que realiza patrullaje preventivo en 6 patrulleros, trabaja bajo la modalidad de labores denominado “servicio, franco y reten” con 8 horas continuas por uno de ellos (H.T.), y son designados por cuadrantes los cuales también incluyen el área turística de la Plaza Grau y sus inmediaciones.

“... la comisaría tanto oficiales como suboficiales en un número de 107 en total, que prestamos servicios en esta jurisdicción (...) el servicio se distribuye de diferentes formas, porque tenemos personal administrativo como operativo (...) por ejemplo patrullaje motorizado en los patrulleros o unidades móviles de acá de la comisaría, tienen una modalidad de servicio de retén, servicio y franco por turnos de ocho horas...”

Fuente: entrevista LMMA.-PNPAST-08-10-2022

La comisaría del aeropuerto situada al costado del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en la Av. Elmer Faucett en el Callao (U.C.P.), tiene la estrategia de distribuir su servicio policial en cuatro grupos de 10 a 12 efectivos (C.P.), que trabajan en el interior del aeropuerto bajo la modalidad de un día de servicio por un día de franco, fraccionando al día de servicio en turnos de prima y nona, con 6 horas cada uno, para que los efectivos policiales puedan dosificar su tiempo y puedan descansar (H.T.).

“...tenemos cuatro grupos que son divididos entre 10 y 12 efectivos policiales (...) trabajamos aquí en la comisaría del aeropuerto en turnos de prima y nona y para ello están divididos en seis horas (...) sólo tenemos el 24 por horas por 24 horas, que es un día de servicio y al día siguiente día de franco...”

Fuente: entrevista CMFP.-PNPAST-15-10-2022

La comisaría de Playa Rímac situada en Jr. César Vallejo cuadra 3 Urb. Playa Rímac Callao, que tiene bajo su responsabilidad la seguridad turística en una parte del corredor turístico preferencial, aplica la estrategia de disponer de 4 efectivos policiales que realizan específicamente labores preventivas dirigidas al turista y han sido distribuidos de tal forma que 2 policías están en un patrullero de ronda ida y vuelta en la Av. Faucett y 2 efectivos están de puesto fijo en la Av. Faucett, Ref. altura del puente Quilca, trabajan en la modalidad de un día de servicio por un día de franco

“...se llama corredor turístico, está bajo mi responsabilidad y cubrimos con 4 efectivos, 2 de ronda en un patrullero ida y vuelta ambos sentidos, de sur a norte y de norte a sur, y 2 de puesto fijo a la altura del puente Quilca con la finalidad de que cualquier novedad que se pueda registrar con turistas...”

Fuente: entrevista SBV.-PNPAST-19-10-2022

Existen coincidencias en las impresiones de los entrevistados referidas a las operaciones policiales que se realizan en atención a los planes de operaciones canalizados por el comando policial, además coinciden en cuanto al déficit de personal para cubrir y/o brindar cobertura de seguridad turística en áreas de interés turístico; así como en las necesidades de recibir capacitaciones (C) para mejorar la eficacia en materia de seguridad hacia el turista.

“...A criterio muy personal, considero yo que me faltarían 2 efectivos más en un puesto fijo que podría ser a la altura del puente, que nosotros le llamamos la salida de vuelos internacionales (...) solo la capacitación que tenemos es con capacitación en la mera acción policial, pero yo creo que tendrían que tener una instrucción de idiomas (...) Contamos con un Plan de Operaciones que se llama Corredor Seguro...”

Fuente: entrevista SBV.-PNPAST-19-10-2022

“...se podría requerir de mayor cantidad de personal, para efectuar, digamos mayor presencia policial (...) se brinda charlas, capacitaciones y recomendaciones específicamente para las actividades que realizamos, sean en pro también del turista (...) planes de operaciones que tiene la policía como por ejemplo son ciudad segura, operativos rastillaje (...) bloqueo y saturación, otros operativos como por ejemplo operativo destello y trueno...”

Fuente: entrevista LMMA.-PNPAST-08-10-2022

“...La verdad es que falta incrementar todavía personal policial (...) Si tenemos ahora el plan de operaciones impacto 2022 y el plan de

operaciones activos críticos nacionales (...) Solamente hay un curso que se dicta anualmente que se llama curso de seguridad aeroportuaria...

Fuente: entrevista CMFP.-PNPAST-15-10-2022

El comisario del Callao añade que, en aplicación a los planes de operaciones autorizados por el comando institucional, se realiza el encendido perenne e intenso de las circulinas de los patrulleros a partir de las 18:00 horas en adelante y el toque de sirenas de forma periódica, de tal forma que esa acción representa una actitud preventiva y de disuasión hacia la perpetración delictiva.

“... planes de operaciones que tiene la policía como por ejemplo son ciudad segura, operativos rastrillaje (...), bloqueo y saturación, (...) destello que es el uso de las circulinas de forma permanente sobre todo a partir de las 18:00 horas que se presenta la noche, el operativo trueno que es el toque de sirenas (...) con fines preventivos, y poder evitar tal vez un hecho ilícito ...”

Fuente: entrevista LMMA.-PNPAST-08-10-2022

Estas actividades de seguridad vendrían siendo positivas, puesto que las denuncias por delitos en agravio de turistas en el cercado del Callao son bastante bajas representadas en 3 a 4 casos por mes; sin embargo, la percepción que se tiene de los ciudadanos de a pie acerca de la delincuencia en el Callao, es muy alta, y esto se explica en que, la seguridad en áreas de interés turístico como el Callao monumental y el corredor seguro de la Av. Faucett por parte de la policía y el serenazgo es buena, pero en los alrededores comprendido por barrios, asentamientos humanos, conjuntos habitacionales y otros, siendo los más sonados los Barracones del Callao, San Judas Tadeo, Constanzo, Boterín, barrio Atahualpa, barrio Castilla, Centenario y Santa Marina, existen serios problemas socioculturales heredados de generación en generación que traen como consecuencia altos índices de delincuencia. Y, con relación a esto se tienen las impresiones de los entrevistados acerca de denuncias por parte de turistas y la estadística delictiva de toda el área del Cercado del Callao comprendida por áreas

turísticas y no turísticas.

“... (delitos en agravio de turistas) es escaso, es de repente, no recuerdo la última fecha que hayan venido a hacer una denuncia, es poco tal vez por el accionar de la PNP o propiamente de la Policía de Turismo ... (pero de forma general) aquí en el Callao, como es de conocimiento público, se presentan bastantes hechos violentos como por ejemplo el sicariato, el homicidio, los heridos por proyectil de armas de fuego...”

Fuente: entrevista LMMA.-PNPAST-08-10-2022

“... (delitos en agravio de turistas) las denuncias de turistas son poco frecuentes, bastante poco frecuentes...”

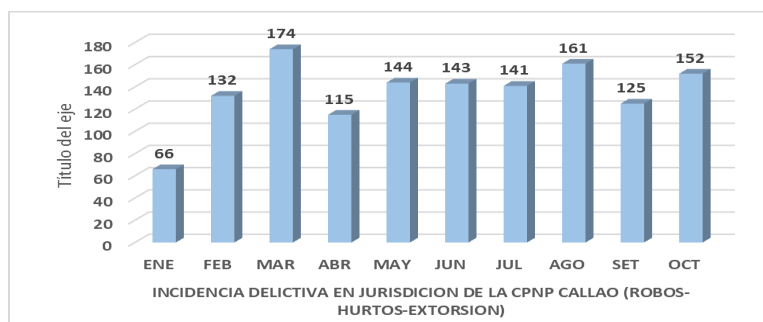
Fuente: entrevista SBV.-PNPAST-19-10-2022

“... (delitos en agravio de turistas) es esporádico, al mes se suscitarán tres o cuatro hechos ilícitos...”

Fuente: entrevista CMFP.-PNPAST-15-10-2022

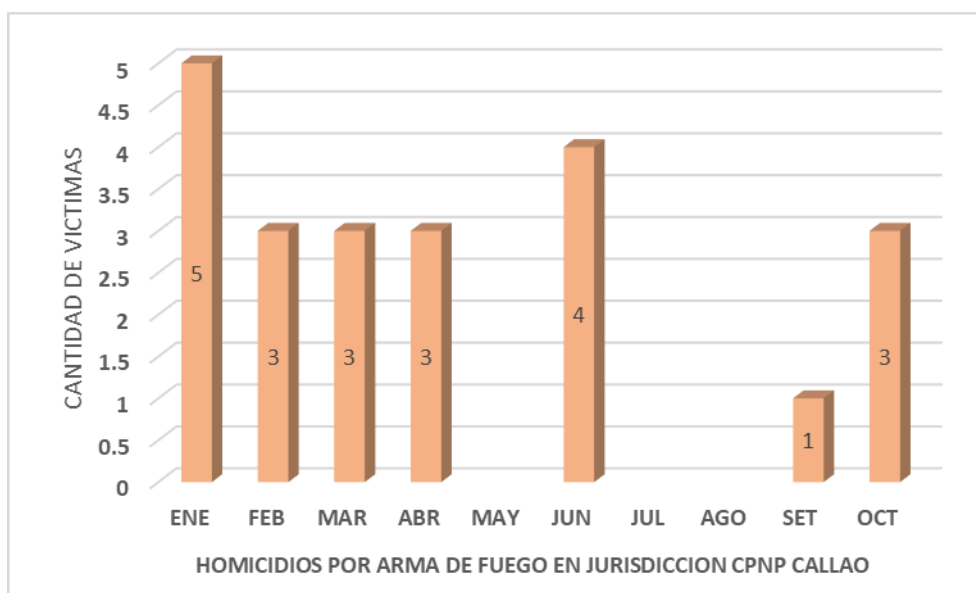
A continuación, se muestra la estadística de incidencia delictiva y casos de homicidios y heridos producidos con el uso de arma de fuego que se han cometido desde enero hasta octubre 2022, en toda el área que comprende la jurisdicción del Callao (turística y no turística), en agravio de personas comunes (no turistas), y cuyas cifras son el reflejo de la inseguridad que siente cuando se nombra al Callao.

Figura 04: incidencia delictiva (robos, hurtos, extorsión) en CPNP Callao



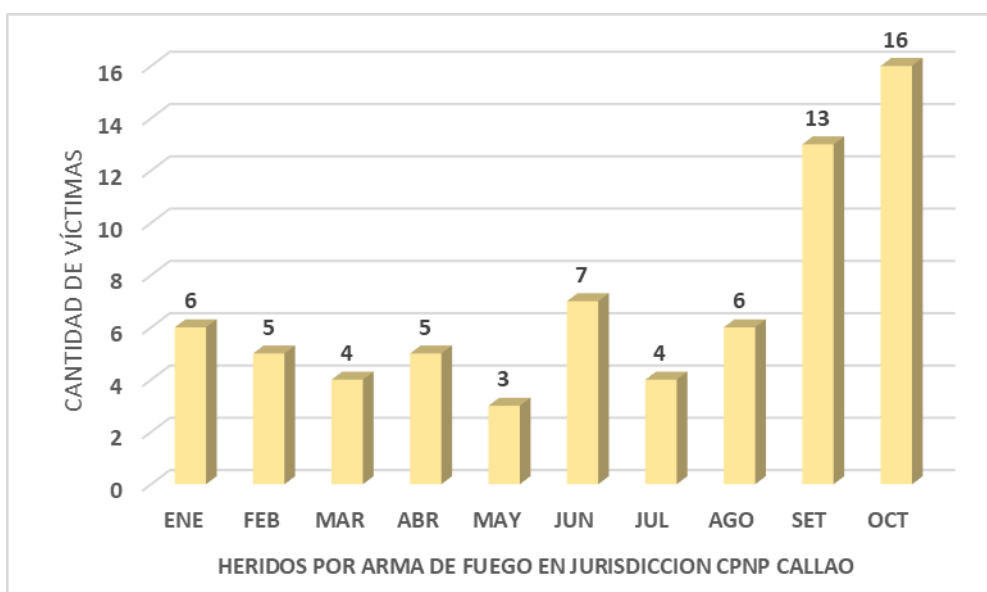
Fuente: Oficina de estadística de la Región Policial Callao.

Figura 05: Homicidios por PAF (Proyectil de arma de fuego) en CPNP Callao



Fuente: Oficina de estadística de la Región Policial Callao.

Figura 06: Heridos por PAF (Proyectil de arma de fuego) en CPNP Callao



Fuente: Oficina de estadística de la Región Policial Callao.

Con respecto a nuestro objetivo se ha podido percibir que las unidades policiales de apoyo en seguridad turística, al contar con limitaciones de personal y capacitación, que son sumamente necesarias para brindar un servicio eficiente a al turista en las áreas de interés turístico, buscan las formas de resarcir esos vacíos y acuden a la aplicación de la estrategia de un manejo

y distribución adecuado y proporcional de su personal en turnos que mejor se ajusten a sus funciones terreno y entorno que proporcionen presencia policial en la calle, además del uso constante de señales audiovisuales que son el encendido de las sirenas y circulinas de los patrulleros en la noche, haciendo que las personas de mal vivir se ahuyenten y se abstengan de cometer algún crimen en esas inmediaciones. Los resultados son corroborados por la investigación de Peña y Contreras (2019) que concluyen que los factores que mayor influyen en la percepción de seguridad turística es la presencia policial; sin embargo se discrepa en parte con la posición del autor, puesto que no solo el capital humano es influyente en la seguridad, en vista que si los policías no tienen los medios necesarios para realizar su función, poco podrían hacer frente a la ferocidad aplastante de la delincuencia; por otro lado, se comenta que las estrategias aplicadas en las unidades PNP de apoyo en seguridad turística, luego de conocidas sus limitaciones, están resultando eficientes porque los actos delictivos en agravios de turistas están siendo bajos, lo cual obviamente se podría mejorar con mayor personal, equipos y capacitación continua, pero en la zona no turística existen severas falencias estructurales que ocasionan altos índices de inseguridad.

En cuanto al tercer objetivo **OE3**, luego de la recolección de información se logró ***identificar la existencia de apoyo del serenazgo que garanticen la seguridad turística en el Cercado del Callao.***

El personal de serenazgo bajo la dependencia de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la municipalidad provincial del Callao está distribuido en tres grandes áreas, la primera desde Chucuito y zona sur del Callao hasta el límite con Lima y Av. Quilca, el área dos desde Quilca hasta el ovalo Cantolao y el área tres hasta Oquendo y límite con Ventanilla; de lo cual se prioriza el área 1, que a la vez es subdividida en 6 zonas, por ser el área donde se sitúa la parte turística del Callao. aquí se tienen destinados entre 190 a 200 serenos (C.S.), que brindan labores de seguridad en módulos, en camionetas, en motocicletas y a pie.

“... en el área 1 (...) tenemos un promedio de 190 a 200 agentes entre choferes, agentes de campo y motorizados, que están distribuidos en diferentes zonas, nosotros tenemos acá en el Callao cercado 6 zonas. (...) El serenazgo Callao está dividido en 3 áreas...”

Fuente: entrevista SSM.-SCC-02-11-2022

Existen dos tipos de horarios laborales uno que es de 12 horas y el segundo que es de 8 horas, pero el personal que brinda seguridad en el área turística del Callao sólo labora en horarios de 8 horas, que comprende de 07:00 am a 03:00 pm y de 03:00 pm a 11:00 pm., y está integrado por personal de servicio a pie, en patrullero y servicio en un módulo temático turístico informativo ubicado al costado del Museo Abtao. El servicio se instala todos los días incluyendo domingos y feriados, pues el personal solo descansa un día a la semana y tienen la misión de brindar seguridad y de orientar a los turistas.

“...Hay diferentes horarios, hay en dos turnos que son de 12 horas (...) y hay otro horario que son de tres turnos que son de 8 horas (...) el personal de servicio en la Plaza Grau trabaja en dos turnos, de 07:00 am a 03:00 pm y de 03:00 pm a 11:00 pm...”

Fuente: entrevista SSM.-SCC-02-11-2022

“...Hay turnos de 07:00 am a 03:00 pm y otros compañeros hacen turnos de 12 horas, de 07:00 am a 07:00 pm. (...) Solamente descansamos el quinto día, una vez a la semana (...) Cuando vienen los turistas (...) nosotros los orientamos a los turistas que vienen por apoyo o los llevamos a los sitios donde ellos desean o un determinado sitio.”

Fuente: entrevista GJGG.-SCC-01-11-2022

Una subcategoría que fue encontrada y no fue considerada son los **BENEFICIOS LABORALES (B.L.)** del personal que apoya en seguridad turística, pues se obtuvo respuestas opuestas, en razón que el personal de campo indica no tener beneficios laborales provocando que se afecte sus economías familiares ya que tienen que adquirir medicamentos y

eventualmente también sus uniformes con sus propios ingresos, los mismos que consideran muy ínfimos; además no conocen algún tipo de planes de operaciones que incluyan estrategias específicas (E.A.) hacia la seguridad turística y que las operaciones que ejecutan son parte de una continuidad sin innovación; respuestas que son opuestas a las brindadas por su jefatura.

“... es lo mismo, no hay alguna estrategia que se haya innovado (...) no contamos con nada, todo sale de nuestro bolsillo, [seguro, alimentación, sueldos bajos], ojalá eso mejore (...) con la nueva gestión que nos entreguen uniformes dos o tres veces al año...”

Fuente: entrevista GJGG.-SCC-01-11-2022

“...recibimos capacitación y planeamos todo tipo de visita (...) tenemos un plan de operaciones, ahí se distribuyen funciones de acuerdo a la labor (...) tenemos lo necesario para poder trabajar y realizar todo tipo de seguridad preventiva (...) tenemos un seguro médico que hace que nos atiendan en diferentes clínicas u hospitales ...”

Fuente: entrevista SSM.-SCC-02-11-2022

Se percibe la existencia de apoyo a la seguridad turística por parte del serenazgo del Callao, que en consecuencia viene permitiendo que la incidencia delictiva en agravio de turistas sea muy baja, lo cual también fue afirmado por los comisarios de Callao, Playa Rímac y un suboficial de la comisaría del Aeropuerto. La seguridad de serenazgo ha sido reforzada por la labor de patrullaje integrado con la policía nacional a través de las comisarías de la REGPOL Callao. La

“...eso es muy raro que se presente un atentado contra los turistas, por lo mismo que tenemos la zona resguardada (...) trabajamos directamente con las comisarías y en este caso con la Región Policial Callao, tenemos más presencia, tanto de personal de serenazgo como personal policial”

Fuente: entrevista SSM.-SCC-02-11-2022

“...hasta ahora ninguno, todos se acercan para preguntar o comentar que es bonito el turismo (...) Pero, que se hayan acercado en la forma de que lo han asaltado, hasta ahora ninguno (...) se realizan actividades conjuntas con la comisaría del Callao, todo lo que es patrullaje y todo lo que son operativos...”

En lo relacionado a nuestro objetivo se ha conseguido que el personal de serenazgo sí realiza actividades de apoyo en seguridad turística en el Callao, lo cual ha conllevado que los turistas mantengan una sensación positiva acerca de la seguridad en las áreas turísticas y de la belleza de sus sitios, lo que se concuerda con el artículo de Vilca y Flores (2020) donde concluye que el incremento de policías y serenazgos logran reducir la incidencia de robos y hurtos a nivel municipal; además, en relación a este resultado se percibe que las actividades rutinarias hacen que se continúe una secuencia de actividades y se conozca a detalle los procedimientos pero esto a largo plazo resulta negativo porque no se innova y no se aplican nuevas estrategias de seguridad acorde a la evolución del contexto, además se tiene que los beneficios laborales de sus colaboradores son vulnerados o no comunicados, induciéndose que al resarcirse esas falencias los resultados serían más efectivos al encontrar mejores condiciones para un servicio efectivo; estos resultados son corroborados con la investigación de Molina, Pérez, Lizárraga y Larrañaga (2018) que concluyen que al tenerse mejores beneficios laborales se derivará en una mayor competitividad. Al respecto, se menciona que las actividades que realiza el personal de serenazgo en apoyo de seguridad turística son parcialmente positivas, pero se percibe la falta de comunicación interna entre áreas jefaturales y operativas que permitan conocer las reales necesidades de sus colaboradores, además está, la falta de innovación y de aplicación de nuevas estrategias en sus procedimientos de seguridad los cuales son necesarios porque el mundo es cambiante por lo que las actividades rutinarias a largo plazo resultan adversas.

Por consiguiente, en lo referido a nuestro cuarto objetivo específico **OE4** se consiguió ***analizar la suficiencia del equipamiento de video vigilancia que***

garantice la seguridad turística en el Cercado del Callao

Se obtuvo que, en el área turística de la Plaza Grau y el Callao monumental, además del corredor turístico e interior del aeropuerto internacional Jorge Chávez, si se cuenta con cámaras operativas (O.C.) de videovigilancia con sus centros de monitoreo (C.M.), que son visualizadas en tiempo real mediante centros de monitoreo, donde se alertan la comisión de cualquier incidente delictivo de los turistas.

“... En la plaza Grau y Callao monumental si hay cámaras (...) y un centro de monitoreo que permite ver en tiempo real lo que sucede en el lugar. Está ubicado donde está la comisaría del Callao, en Santa Marina...”

Fuente: entrevista SSM.-SCC-02-11-2022

“... Mira existen muchas cámaras en el corredor Faucett...”

Fuente: entrevista SBV.-PNPAST-19-10-2022

“...tengo entendido que una parte de las cámaras [corredor Faucett] corresponden al gobierno regional Callao (...) otro conjunto de cámaras está a cargo de la municipalidad provincial también del Callao (...) municipios distritales de Carmen de La Legua, Cercado del Callao y Bellavista...”

Fuente: entrevista C.W.Z.N.-POLTUR-15-10-2022

“... hay una buena cantidad de cámaras de seguridad, si no me equivoco tienen más de 500 cámaras acá en el interior del aeropuerto, entonces está muy bien...”

Fuente: entrevista CMFP.-PNPAST-15-10-2022

Una subcategoría que fue hallada y no se consideró es la **FLUIDEZ DE ACCESO A IMÁGENES DE CÁMARAS**, pues resulta que existen serias limitaciones de acceso a las imágenes de estas cámaras entre integrantes de seguridad y/o entes comprometidos en la protección a los turistas, referentes

a demoras excesivas en la visualización de videos o por inoperatividad por falta de mantenimiento (O.C.), situación que restringe la atención inmediata frente a algún evento delictivo o algún contexto que se desee esclarecer, viéndose con más evidencia en el aeropuerto internacional Jorge Chávez y en el corredor Elmer Faucett.

“...cuando le pedimos informes por otros delitos que se suscitan, la municipalidad nos responde que están en mantenimiento (...) hay bastante retraso por la burocracia me imagino, porque tenemos que oficiar (...) pero la municipalidad se demora como semana y media...”

Fuente: entrevista SBV.-PNPAST-19-10-2022

“...con un oficio a LAP (Lima Airport Partners) y ellos responden en un lapso de tres a cinco días, hacen llegar las imágenes, de repente cuando el turista ya ha viajado...”

Fuente: entrevista CMFP.-PNPAST-15-10-2022

Una contradicción encontrada es la referida a la falta de comunicación o conocimiento acerca de la existencia de cámaras de seguridad y centros de monitoreo, entre las áreas jefaturales y personal de campo, lo cual conlleva a brindar informaciones erradas y a restringir su propio desempeño de seguridad frente a los visitantes, que, si bien viene siendo eficiente, pero podría mejorarse.

“...no hay cámaras en ningún sitio, en el área turística, en Grau no hay nada (...) Si te matan ya fuiste (...) no hay centros de monitoreo, en eso es ineficiente...”

Fuente: entrevista GJGG.-SCC-01-11-2022

Se pudo conocer que los actores directos de la seguridad turística no cuentan con geolocalización de unidades (G.U.) ni drones (E.D.) que les apoyen en el desempeño de sus funciones, pero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez la concesionaria LAP y la unidad especializada de la policía

DIRAVPOL, si cuentan con drones, pero no son para uso exclusivo de seguridad turística.

“...No, no se cuenta...”

Fuente: entrevista LMMA.-PNPAST-08-10-2022

“...Eso si no tenemos, definitivamente no...”

Fuente: entrevista SBV.-PNPAST-19-10-2022

“...En el aeropuerto si existe drones y también tenemos la aviación de la policía...”

Fuente: entrevista CMFP.-PNPAST-15-10-2022

En lo referido a nuestro objetivo se pudo conocer que la falta de celeridad de acceso a imágenes genera incomodidad y fastidio en los turistas que suelen terminar viajando a su destino de origen sin conocer o esclarecer lo sucedido realmente; estos resultados son corroborados con la investigación de Andrade (2022) quien concluyó que, al contarse con un sistema perenne de videovigilancia, provoca una sensación de seguridad a las personas e influye en la elección pensante de los delincuentes. Al respecto, se menciona que las organizaciones al ser muy diversificadas en funciones y en dependencias funcionales al pertenecer al aparato público y privado, policía, concesionario LAP (Lima Airport Partners), municipios, gobierno regional del Callao, entre otras entidades, incitan que exista cierta desinformación y carencia de articulación, evidenciadas en el procedimiento de intención de videos de forma inmediata para brindar una solución rápida a los requerimientos de los visitantes.

En cuanto a nuestro quinto objetivo específico **OE5** se pudo **indagar la frecuencia de las actividades de articulación de entes rectores en pro de la seguridad turística en el Cercado del Callao.**

Se logró obtener que algunos de los actores involucrados en la seguridad

turística en el Cercado del Callao, realizan actividades de coordinación aisladas y para ello cuentan con planes operativos (P.O.I.) donde se establecen funciones para cada ente comprometido, los cuales han venido dando resultados favorables manifestados en la escasa incidencia delictiva en agravio de turistas.

“...el MINCETUR tiene un convenio con el Ministerio del Interior y a su vez a través de la Policía Nacional para que juntamente sean nuestras unidades de la Dirección de Turismo...”

Fuente: entrevista C.W.Z.N.-POLTUR-15-10-2022

“...nosotros tenemos coordinación permanente con el MINCETUR, a través de ellos y con el gobierno regional se realizan reuniones y capacitaciones con la finalidad de mejorar la atención y seguridad al turista...”

Fuente: entrevista C.A.C.B.A.-POLTUR-15-10-2022

“...Si, con la empresa LAP tienen un convenio para que los policías puedan brindar seguridad tanto en el aeropuerto que se está construyendo en la parte de la avenida Gambetta y en la zona de pasajeros...”

Fuente: entrevista CMFP.-PNPAST-15-10-2022

“...[en los planes interinstitucionales] estamos incluidos nosotros, pero también dentro de esos planes de operaciones están incluidas las coordinaciones que se hacen con la policía nacional.

Fuente: entrevista SSM.-SCC-02-11-2022

Los actores involucrados en seguridad turística sí realizan reuniones periódicas para articular ideas u objetivos en beneficio del turista, que han derivado a tener una buena cobertura de seguridad en los principales puntos de afluencia turística representados por el Callao monumental y la el corredor

Elmer Faucett.

“...[con MINCETUR] deberían ser por lo menos una vez al mes, sin embargo tengo entendido que se realizan de manera bimestral o trimestral y solamente involucran a los jefes de división de la Dirección de Turismo...”

Fuente: entrevista C.W.Z.N.-POLTUR-15-10-2022

“...[con MINCETUR] nosotros tenemos reuniones una vez al mes...”

Fuente: entrevista C.A.C.B.A.-POLTUR-15-10-2022

“...[las reuniones con LAP] Si es muy frecuente...”

Fuente: entrevista CMFP.-PNPAST-15-10-2022

Como se ha percibido existen respuestas distintas y no todas concuerdan en la existencia de un plan interinstitucional que congregue a las mismas entidades y por otro lado, algunos actores refieren tácitamente no estar involucrados en actividades interinstitucionales referidas a seguridad turística o bien no tiene relación con la policía de turismo como ente titular de seguridad en dicha materia.

“...[con la Policía de Turismo] No, directamente no. Eso lo manejamos a través de la Región Policial del Callao...”

Fuente: entrevista SSM.-SCC-02-11-2022

“...específicamente planes que sean interinstitucionales o con otras instituciones valga la redundancia, destinadas netamente a ello no [seguridad turística], por lo menos en la comisaría no se cuenta...”

Fuente: entrevista LMMA.-PNPAST-08-10-2022

“...No, que yo sepa no, yo solamente tengo el plan que es de seguridad para los turistas es el corredor, no hay otro (...) es netamente policial nada más, no hay otro que intervenga...”

Fuente: entrevista SBV.-PNPAST-19-10-2022

Por consiguiente, los involucrados si refieren tener participación directa o indirecta en las actividades como parte del CODISEC, en tanto que otros que no participan, si afirman su existencia y que por consiguiente debe abarcar o coberturar a más unidades o entidades afines a la seguridad.

“...creo que se podría mejorar, la verdad que en ese aspecto considero que es bueno siempre la permanencia en los cargos o por lo menos tener siempre una coordinación permanente...”

Fuente: entrevista LMMA.-PNPAST-08-10-2022

“...Si, tenemos reuniones esporádicas, últimamente no muchas, el que hace las reuniones es nuestro General, nos manda a reunión y nos imparte la información...”

Fuente: entrevista SBV.-PNPAST-19-10-2022

“...[CODISEC] Esas son otras funciones...”

Fuente: entrevista CMFP.-PNPAST-15-10-2022

“...no toman en cuenta a la unidad de patrullaje de turismo motorizado ni a nivel CODISEC ni a nivel COPROSEC (...) Sería importante tener si el nivel de participación...”

Fuente: entrevista C.W.Z.N.-POLTUR-15-10-2022

En lo respectivo a nuestro objetivo se ha obtenido que existen diversos planes de actividades interinstitucionales, pero no involucran a todos los actores que tienen afinidad con la seguridad turística, resaltando que ninguna unidad policial de apoyo en seguridad turística del Cercado del Callao ha considerado en sus actividades conjuntas al personal de serenazgo y a las unidades de la policía de turismo, que generan limitaciones de acción y gestión en beneficio de la seguridad; estos resultados son corroborados con la investigación de

Taris (2020) que a pesar de no encontrar una relación entre la gestión y la seguridad turística, concluye que la planificación es un factor indispensable para la conducción de la actividad turística. Al respecto, se indica que las organizaciones se gestionan mejor cuando existen ideales conjuntos y todos apoyan para que ello ocurra, algo existe pero que faltaría organizar en el Cercado del Callao.

Por último, en lo que respecta a nuestro objetivo general se logró ***identificar aspectos que pueden mejorar la seguridad turística en el Cercado del Callao***; que van orientadas a una mejora integral de todas las entidades comprometidas en seguridad de los visitantes que involucra específicamente mejorar toda la infraestructura, implementar las flotas vehiculares, logística y sistemas de videovigilancia con monitoreo remoto, el incremento de policías con capacitación permanente que sean distribuidos de acuerdo a su perfil y el desarrollo de un plan interinstitucional entre todas las entidades públicas y privadas que no solo quede en un documento, sino que se refleje en la práctica con actividades coordinadas bajo un mismo lenguaje, partiendo desde la premisa de lograr la optimización de la sensación y percepción de seguridad en los visitantes, y que esa experiencia sea replicada en terceras personas para beneficio del turismo nacional y local. Esto es corroborado por Jiménez y Pérez (2018) que definen a la seguridad turística como la intención de un retorno seguro y en las mejores condiciones para lograr su plena aspiración de disfrute y viaje de goce.

V. CONCLUSIONES

1. La seguridad turística en el Callao se mejoraría con la priorización de los aspectos referentes la generación de más alianzas estratégicas que permitan capacitaciones progresivas del personal de turismo en protección al turista, conducción vehicular, uso de la fuerza progresiva y proporcional, código procesal penal y enseñanza de los idiomas extranjeros más hablados en el mundo; la gestión ante la Dirección de Recursos Humanos PNP para el incremento de personal y equipamiento de las unidades

policiales de apoyo en seguridad turística; la otorgación de beneficios laborales para el personal de serenazgo; el incremento de cámaras y celeridad en la obtención de imágenes y una mejor coordinación interinstitucional con reuniones periódicas para evaluar y mejorar objetivos conjuntos en beneficio de la seguridad turística.

2. La policía de turismo no cuenta con los suficientes recursos de presupuesto, recursos humanos y equipamiento logístico, que le permita brindar capacitaciones integrales a todo el personal de sus unidades y subunidades, viéndose en la necesidad de acudir a la gestión de alianzas estratégicas con entidades nacionales y extranjeras que los viene instruyendo progresivamente en idiomas y atención al turista.
3. Las unidades PNP de apoyo en seguridad turística cuentan con serias limitaciones en talento humano, logística y capacitación; sin embargo, pese a ello ha establecido la estrategia de eficientizar sus fuerzas mediante un racionamiento de personal en horarios y turnos que se ajusten al entorno, además de la ejecución de operaciones policiales diurnas en las áreas de interés turístico y el encendido intenso de circulinas de los patrulleros y sonido de la sirena de manera periódica en las noches, que han conllevado a tener cifras mínimas de delitos en agravio de turistas; pero, esto se mejoraría incrementando el número de personal policial y estableciendo mayores puestos fijos y unidades móviles de patrullaje policial en la Plaza Grau, Callao Monumental, corredor turístico de Av. Elmer Faucett y aeropuerto internacional Jorge Chávez; a la vez que la REGPOL Callao, carteras y municipios incrementen la seguridad en las zonas críticas del Callao y se quite el concepto de Callao peligroso en la población.
4. El serenazgo del Callao viene apoyando positivamente en las labores de apoyo en seguridad turística que se reflejan en la sensación positiva del entorno, sin embargo, esto podría mejorarse con mejor equipamiento logístico, reparando las necesidades y sus propios trabajadores que por

derecho les corresponde y cuya responsabilidad recae en la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad del Callao, además de la innovación de procedimientos y estrategias en beneficio de los visitantes nacionales y extranjeros.

5. En el Cercado del Callao sí se cuenta con cámaras de videovigilancia en los puntos de afluencia turística que son monitoreados en tiempo real, pero se podría mejorar incrementando en número y en vanguardia con nuevas cámaras acondicionadas con aplicaciones digitales que permitan identificar límpidamente una acción o sujeto causante de un evento por esclarecer, además se mejoraría teniendo una mejor coordinación y evitando los actos burocráticos entre actores de seguridad turística para la obtención de videos, cuyo retraso genera sensación de molestia en los turistas.
6. Los actores de seguridad turística del Cercado del Callao cuentan con planes superficiales que reúnen en forma somera a algunas entidades, pero no al íntegro de los involucrados en seguridad turística, ello viene ocasionando reuniones aisladas y sin programación establecida para articular acciones en dicha materia, sin embargo, a pesar de ello, las pocas actividades que realizan han sido algo positivas, en vista que la incidencia en agravio de turistas han sido mínimas, por lo que las actividades interinstitucionales se podrían mejorar realizando un plan integrador con objetivos a corto y largo plazo, acción más armoniosa e instrucción del mismo para que actúen bajo un mismo lenguaje y norte, que propicien mejores resultados que serían propalados por los visitantes e incentiven el flujo de visitas, beneficiando el turismo local y nacional.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las unidades de planeamiento de cada unidad comprometida en seguridad turística, evalúe sus necesidades y gestione mediante las unidades ejecutoras, los incrementos presupuestales necesarios o bien se gestione la apertura de nuevas unidades ejecutoras

para que dispongan de gasto directo y necesario orientado a capacitaciones, equipamiento en logística, videovigilancia y acciones de articulación interinstitucional.

2. Se recomienda que mediante la unidad de planeamiento y de educación de la Dirección de Turismo PNP, programen capacitaciones en seguridad turística, idiomas más hablados, código procesal penal, conducción vehicular, uso de la fuerza policial, además que se propicien mayores convenios educativos que vayan dirigidos al personal de acuerdo a la función que realizan; a la vez, que dicha dirección gestione ante la Dirección de Recursos Humanos PNP, el incremento de personal policial en las diferentes unidades y subunidades para dosificar adecuadamente los servicios y las capacitaciones sin afectar la seguridad turística.
3. Se recomienda que se continúe con el racionamiento proporcional de personal de acuerdo a las necesidades de seguridad turística; además que se gestione incremento de personal, capacitación, logística y que instruya a sus colaboradores acerca de los planes de operaciones Protección al turista 2022 e Impacto Turístico 2022 que son de titularidad de las unidades de la Dirección de Turismo, pero que compromete a las unidades de apoyo que son comisarías básicas del Callao.
4. Se recomienda que se continúe con el esfuerzo por parte de los colaboradores del serenazgo del Callao en actividades de seguridad turística, a la vez que, a través de la gerencia de seguridad ciudadana y área de economía de la comuna, se gestione la adquisición y repotenciación de su logística y se reconozca los beneficios laborales que les corresponde a sus trabajadores y se deje de afectar su canasta familiar.
5. Se recomienda que los órganos gestores en materia de seguridad turística, gestionen la obtención de mayor número de cámaras de videovigilancia acordes con los avances de la tecnología lo que involucra aplicativos de identificación facial, visualización nocturna, zoom de alta resolución, entre otros beneficios, que ayuden a esclarecer delitos u ocurrencias en agravio

de turistas, por otro lado, que estos entes articulen información para definir acciones mediatas que deriven al acceso en tiempo real de los videos por las unidades de investigación y evitar contratiempos en perjuicio del turista.

6. Se recomienda que los titulares de la seguridad turística representados por la policía de turismo, convoquen a una reunión extraordinaria con todos los actores nombrados en sus planes de protección al turista, para generar diálogo y concretar ideas u objetivos en beneficio de la seguridad de los visitantes y se defina un plan interinstitucional con todos los actores, además de definir reuniones periódicas para evaluar los resultados o plantear nuevas estrategias o tácticas conjuntas que promuevan su satisfacción en pro de influir en mejores flujos de visitas.

REFERENCIAS

- Alegre Escorza, M., Alata Ninapaytán, P., Oshige Fernández, A. C. y Quispe Mogrovejo, S. H. (2022). *XI Informe de Percepción de calidad de vida en Lima y Callao 2021*. Lima Como Vamos.
https://www.dropbox.com/s/z34iqppv4d9oj0t/TablasLCV_2021.xlsx?dl=0
- Arana Chávarry, J. E. (2018) *La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018*. [Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo] Repositorio electrónico.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23915/arana_chj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias Gonzáles, J. L. (2021) *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL.
[file:///C:/Users/DIVREINT_11/Downloads/TCNICASEINSTRUMENTOSDEINVESTIGACINCIENTIFICA%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DIVREINT_11/Downloads/TCNICASEINSTRUMENTOSDEINVESTIGACINCIENTIFICA%20(1).pdf)
- Arias Sánchez M. A. (2018). *Percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca*. [Tesis de titulación en ingeniería. Universidad de Cuenca Ecuador]. Repositorio electrónico.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30798/1/3.%20Trabajo%20de%20titulaci%c3%b3n.pdf>
- Bras M. y Rodrigues V (2008). Turismo e crime: efeitos da criminalidade na procura turística. (s/v. 6) (p.65). Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3887960>
- Briceño Pihuaycho A.G. (2018). *Situación de las comisarías en el Perú*. [informe de investigación. Universidad Antonio Ruiz de Montoya] Odsal Oducal.
https://odsal.oducal.com/documentos/situacion-de-las-comisarias-en-el-peru_1550855232.pdf

Castillo Sotomayor J.C. y Morales Oriundo A.J. (2020). *La seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero, en el distrito de Huanchaco, 2020*. [Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo] Repositorio electrónico. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54142/Castillo_SJC-Morales_OAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Condori Quispe V. (2021). *Influencia de la red de protección al turista en la seguridad turística de la ciudad del Puno*. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional del Altiplano] Repositorio electrónico. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/17104/Condori_Quispe_Violeta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Constitución Política del Perú. 29 de diciembre de 1993 con todas sus modificatorias actualizadas al 2022. <https://lpderecho.pe/constitucion-politica-peru-actualizada/>

Decreto legislativo 1267 (2016), *Ley de la Policía Nacional del Perú*. Publicado en el Diario Oficial el Peruano el 16 de diciembre del 2016. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/571754/Decreto_Supremo_N%C2%BA_026-2017-IN.pdf

Decreto Supremo 026 (2017), *Reglamento de la Ley de la PNP*. Publicada en la plataforma única del estado peruano el 15 de octubre del 2017. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/571754/Decreto_Supremo_N%C2%BA_026-2017-IN.pdf

Decreto Supremo 012 (2022) *Estado de Emergencia en Lima Metropolitana del Departamento de Lima y en la Provincia Constitucional del Callao*. Publicado en el Diario Oficial el Peruano el 02 de febrero del 2022. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-en-lima-met-decreto-supremo-n-012-2022-pcm-2035969-1/>

Espinoza Pérez, M.T. (2018) *Seguridad turística desde la percepción del turista en el Monumental Callao, 2018*. [Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio electrónico.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45465/Espinoza_PMT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Decreto Supremo N°026-2017-IN. (2017). Publicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano el 15 de octubre del 2017.

<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/462575-026-2017-in>

Gaviola Guerra G.S.A. (2018). *Seguridad turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos 2018*. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]

https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6387/Gwendy_Tesis_Titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

GOB.UK (2022). *Foreign travel advice Peru, Safety and security*.

<https://www.gov.uk/foreign-travel-advice/peru/safety-and-security>

Gobierno Regional del Callao (2022). *Comité Regional de Seguridad Ciudadana del Callao*. <https://web.regioncallao.gob.pe/comites-regionales/comite-regional-de-seguridad-ciudadana-del-callao/>

Godoy Rodríguez C, (2021) Guía para la validez y Confiabilidad en investigación cualitativa. Tesis desde cero. <https://tesisdeceroa100.com/guia-para-validez-y-confiabilidad-en-investigacion-cualitativa/>

Gonzales Fonseca, F., Hernández Tapia, C. E., Ganzo Olivares, J. y Jimeno Espadas. R., (2017). *La seguridad Turística en México, aportes para su configuración*. 18 (3) 86-93. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6789129>

- Grünewald, L. A. (2012) *La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos*. 4 (21) 141-158. Universidad Nacional de Quilmes.
https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/1545/09_RCS-21_dossier8.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ta Ed.). México DF.
- Jiménez García, J. y Pérez Delgado M. A. (2018). *La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística*. 27 (4). CIET.
<https://www.redalyc.org/journal/1807/180757663011/html/>
- Jorge, D., Vicente, J. y Santiago, B. (2021). *Evolución del turismo en Perú 2010 - 2020, la influencia del COVID -19 y recomendaciones pos -COVID -19: nota sectorial de turismo*. Banco Interamericano de Desarrollo.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Evolucion-del-turismo-en-Peru-2010-2020-la-influencia-del-COVID-19-y-recomendaciones-pos-COVID-19-nota-sectorial-de-turismo.pdf>
- Justicia y seguridad, justicia transparente IMCO (2017 febrero 10) Agustín Díaz.
[Video]: Youtube. <https://imco.org.mx/justiciapenal/blog/definicion/policia/>
- Korstange M. (2014) *Seguridad en el turismo*. s/v (30) Revista el periplo sustentable. Universidad Autónoma del Estado de México.
<https://www.redalyc.org/pdf/1934/193443689003.pdf>
- Ley N°27806 (2002). *Ley de Transparencia y acceso a la información pública*. Publicado en Diario Oficial el Peruano el 02 de agosto del 2002.
https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley_27806.pdf
- Ley N°27933 (2014), *Ley del sistema nacional de seguridad ciudadana 2003*. Publicada en Plataforma Digital Única del Estado Peruano el 04 de diciembre del 2014.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/396870/Ley_N_27933.pdf

Ley N°31297 (2021). *Ley del servicio de serenazgo municipal*. Publicada en el Diario Oficial el Peruano el 19 de julio del 2021. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-servicio-de-serenazgo-municipal-ley-n-31297-1974970-6/>

Mendoza Castillo B.D. (2021) *Percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021*. [Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo] Repositorio electrónico. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87758/Mendoza_CBD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molina German J. O., Pérez Melo A. Y., Lizárraga Salazar G. y Larrañaga Núñez A. M. (2018). *Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. México*. Ed. 34. 7(2). 3C empresa. Investigación y pensamiento crítico. file:///C:/Users/DIVREINT_11/Downloads/Dialnet-AnalisisDeCalidadDeVidaLaboralYCompetitividadEnEmp-6466987.pdf

Montagud Rubio, N. (2020). *Los 12 tipos de técnicas de investigación: características y funciones*. Psicología y mente. <https://psicologiaymente.com/cultura/tipos-tecnicas-investigacion>

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J. y Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. (5ta ed.). Ediciones de la U. Bogotá Colombia.

Ocaña Fernández, Y., Valenzuela Fernández, L.A. y Garro Aburto, L. L. (2019). *Inteligencia artificial y sus implicaciones en la educación superior*. 7(2). Revista Scielo Perú. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000200021&script=sci_arttext

Oviedo Maraví L.M. (2015) *La Influencia de los mecanismos de coordinación en el*

proceso de Implementación del Patrullaje Local Integrado, como parte de la Política de Seguridad Ciudadana en el distrito de Miraflores (2011 - 2014). [Tesis de licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio electrónico. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8218>

Peña García, G. A. y Contreras Reyes, J. J. (2019). *Percepción de seguridad en el destino turístico.* s/v. Universidad Piloto de Colombia. <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6348/ARTICULO%20-%20PERCEPCION%20DE%20SEGURIDAD%20EN%20EL%20TURISMO..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pinchevsky, M. (2021) *Peter Tarlow, experto en seguridad turística: Una ciudad bien cuidada y con habitantes comprometidos es siempre más segura.* Diario El Universo. <https://www.eluniverso.com/larevista/cuerpo-alma/peter-tarlow-experto-internacional-en-seguridad-turistica-una-ciudad-bien-cuidada-y-con-habitantes-comprometidos-es-siempre-mas-segura-nota/>

PLAN DE PROTECCIÓN AL TURISTA MINCETUR 2022 (2022). Publicado en el Diario Oficial el Peruano el 02 de marzo del 2022. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2866189/PLAN_PROTECCION_TURISTA_2022.pdf

Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2022), *Turismo en el Callao.* Publicado el 08 de mayo del 2022. <https://www.gob.pe/15312-turismo-atractivos-turisticos-del-gobierno-regional-del-callao>

Ramos Díaz, K. L. (2020). *Diseño de campaña sobre la seguridad en el turismo receptivo para redes sociales para contribuir a aumentar el flujo de turistas receptivos extranjeros de 50 a 60 años en el contexto COVID-19.* [Tesis de licenciatura. Universidad San Ignacio de Loyola] Repositorio electrónico. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/04aaba08-03b4-477c-b40a-dfae1f4faeb6/content>

Rodríguez Rosado, A. (2020). *Rigor científico, pertinencia y relevancia en los artículos científicos*. Fundación para la Investigación Social Avanzada. <https://isdfundacion.org/2020/07/08/rigor-cientifico-pertinencia-y-relevancia-en-los-articulos-cientificos/>

Rodríguez Rosado A (2021). *La ética en los artículos científicos*. Fundación para la Investigación Social Avanzada. <https://isdfundacion.org/2021/05/10/la-etica-en-los-articulos-cientificos/>

Rojas Bravo, X. y Belkis Osorio, A. B. (2017). *Criterios de calidad en la metodología cualitativa*. Revista Gaceta de pedagogía. https://www.researchgate.net/publication/337428163_Criterios_de_Calidad_y_Rigor_en_la_Metodologia_Cualitativa

Sánchez, M., Fernández, M. y Díaz, J. (2021). *Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo*. 8(1). Revista Scielo. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862021000300107&script=sci_arttext

Serrano Jaimes, A.L. y Sánchez Torres, J.J. (2019). *“Revisión de políticas públicas que permitan potencializar el desarrollo de la región de Ráquira (Colombia) en materia de turismo, recuperando sus saberes ancestrales con la vinculación de los desmovilizados en el marco del posconflicto”*. 8(1) 63-69. Revista Internacional de Ciencias Sociales. <https://journals.eagora.org/revSOCIAL/article/view/2113/1295>

Tacilo Yauli, E.F. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Universidad Jaime Bausate y Meza. <https://doi.org/10.17993/ccyll.2018.15>

Taris Almache, A. I. (2020). *Gestión y seguridad turística en la ciudad de Riobamba*. [Tesis para ingeniero turístico. Universidad Nacional del Chimborazo].

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6637/1/Trabajo%20de%20Titulacion-GESTI%C3%93N%20Y%20SEGURIDAD%20TUR%C3%8DSTICA%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20RIOBAMBA.pdf>

US Embassy in Peru (2021). *Security alert: crime advisory – U.S. embassy Lima, Peru (FEBRUARY 10, 2022)*. <https://pe.usembassy.gov/security-alert-crime-advisory-u-s-embassy-lima-peru-february-10-2022/>

Vilca Mamani A. y García Castro E. B. (2020). *Efectividad de la presencia policial y serenazgo municipal sobre los hechos delictivos en hurto y robo: una aproximación a nivel municipal*. 9(2) 4-19. Universidad Nacional del Altiplano. <https://semestreeconomico.unap.edu.pe/index.php/revista/article/view/29>

Worldwide security options (2020, junio). *Peru: Security Profile*. <https://wso-security.com/en/peru-security-profile/>

ANEXOS

Anexo N°01

Tabla 5: Matriz de categorización

Unidad temática	Definición conceptual	Categorías	Sub categorías
SEGURIDAD TURISTICA	Intención del turista de un retorno seguro y en las mejores condiciones para lograr su plena aspiración de disfrute y viaje de goce. (Jiménez y Pérez 2018)	Policía de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de policías de turismo - Horarios de policía de turismo - Ubicación de comisarías de turismo - Capacitaciones - Nivel de inglés - Planes de operaciones
		Policía Nacional del Perú – Unidades de apoyo en seguridad turística	<ul style="list-style-type: none"> - Presencia policial - Horarios de trabajo - Ubicación de unidades policiales - Capacitaciones - Planes de operaciones
		Serenazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de serenazgo - Horarios de trabajo - Planes de operaciones
		Videovigilancia	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de cámaras - Operatividad de cámaras - Centros de monitoreo - Geolocalización de unidades - Existencia de drones
		Coordinación	<ul style="list-style-type: none"> - Planes operativos interinstitucionales - Programas estratégicos - Desempeño del CODISEC y CORESEC

Anexo N°02

Tabla 6 Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Unidad temática	Categorías	Sub Categorías	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo mejorar la seguridad turística en el Cercado del Callao?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1 ¿Qué capacitaciones tiene la Policía de Turismo para garantizar la seguridad turística en el Cercado del Callao?</p> <p>PE2 ¿Cuáles son las estrategias de las unidades PNP de apoyo para garantizar la seguridad turística en el Cercado del Callao?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Identificar aspectos que puedan mejorar la seguridad turística en el Cercado del Callao</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1 Identificar las capacitaciones de la Policía de Turismo para garantizar la seguridad turística en el Cercado del Callao</p> <p>OE2 Identificar las estrategias de las unidades PNP de apoyo para garantizar la seguridad turística en el Cercado del Callao</p>	Seguridad turística	<p>Policía de turismo</p> <p>Policía Nacional del Perú – Unidades de apoyo en seguridad turística</p> <p>Serenazgo</p>	<p>- Cantidad policía de turismo</p> <p>- Horarios Policía de turismo</p> <p>- Ubicación de comisarías de turismo</p> <p>- Capacitaciones</p> <p>- Nivel de inglés</p> <p>- planes de operaciones</p> <p>- Cantidad de policías</p> <p>- Horarios de trabajo</p> <p>- Ubicación de unidades policiales</p> <p>- Capacitaciones</p> <p>- Planes de operaciones: estrategias</p> <p>- Cantidad de serenazgo</p> <p>- Horarios de trabajo</p> <p>- Planes de operaciones: estrategias de apoyo</p>	<p>Tipo de investigación: aplicada</p> <p>Enfoque: cualitativo</p> <p>Diseño: fenomenológico</p> <p>Participantes: líderes a nivel decisor de entes de seguridad turística</p> <p>Técnica: entrevista no estructurada</p> <p>Herramienta: guía de entrevista</p>

<p>PE3 ¿Existe apoyo del personal de serenazgo para garantizar la seguridad turística en el Cercado del Callao?</p> <p>PE4 ¿Existe suficiente equipamiento de video vigilancia que garantice la seguridad turística en el Cercado del Callao?</p> <p>PE5 ¿Con qué frecuencia se realizan actividades de articulación entre actores rectores en pro de la seguridad turística del Cercado del Callao?</p>	<p>OE3 Identificar la existencia de apoyo de serenazgo que garantice la seguridad turística en el Cercado del Callao</p> <p>OE4 Analizar la suficiencia del equipamiento de video vigilancia que garantice la seguridad turística en el Cercado del Callao</p> <p>OE5 Indagar la frecuencia de las actividades de articulación de entes rectores en pro de la seguridad turística en el Cercado del Callao.</p>		<p>Videovigilancia</p> <p>Coordinación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de cámaras - Operatividad de cámaras - Centros de monitoreo - Geolocalización de unidades - Existencia de drones <ul style="list-style-type: none"> - Planes operativos interinstitucionales - Programas estratégicos - desempeño del CODISEC y CORESEC 	
---	--	--	--	--	--

ANEXO N°03: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ENTREVISTA A FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE UNIDADES POLICIALES EN
EL CERCADO DEL CALLAO Y A FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE LA
SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DEL CALLAO.**

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Por favor marque con una (X) su respuesta:

SI NO

Nombre del entrevistado :

Cargo o puesto que desempeña :

Edad :

Fecha de la entrevista :

Lugar de la entrevista :

Hora de inicio de la entrevista :

Hora de fin de la entrevista :

Nombre del investigador :

Tipo de guía de entrevista :

Tema: La seguridad turística en el Cercado del Callao

Buen día estimado (a) la presente investigación tiene como objetivo es identificar aspectos de mejoría de la seguridad turística en el Cercado del Callao.

Categoría: Policía de turismo

1. ¿Considera que la cantidad de efectivos policiales de turismo en el Callao es suficiente o cual sería la cantidad ideal? ¿por qué? y ¿de quién dependería el incremento?
2. ¿Cómo es la distribución del personal destinado a la seguridad turística y en

- que se basa esa distribución en el Cercado del Callao y por qué?
3. ¿Cómo se organizan los horarios y turnos de los efectivos policiales de turismo en el Cercado del Callao? ¿Qué criterios se considera para la distribución?
 4. ¿Considera que la comisaría de turismo del Callao tiene una ubicación adecuada? ¿Por qué?
 5. ¿Con qué capacitaciones cuenta el personal de la policía de turismo del Callao y cada cuanto tiempo programa una capacitación?
 6. ¿Qué tipo de capacitaciones son necesarias para los efectivos policiales de turismo y que hasta el momento no se han realizado?
 7. ¿Cuál es el nivel de inglés del personal de la policía de turismo del Callao? y ¿Por qué consideraría importante mejorar el nivel de inglés?
 8. ¿En qué consisten los planes u ordenes de operaciones destinados a la seguridad turística en el cercado del Callao?
 9. ¿Considera usted que los planes de operaciones actuales destinados a la seguridad turística están siendo efectivos? Explique ¿Por qué?
 10. ¿Qué aspecto considera indispensable para mejorar la seguridad turística en el Cercado del Callao?
 11. ¿Los planes de operaciones los realizan con apoyo de otras entidades o de forma independiente?
 12. ¿Que recursos físicos y/o tecnológicos tiene a disposición para la seguridad turística?

Categoría: PNP: Unidades de apoyo

13. ¿Cuántos efectivos policiales de esta comisaría apoyan en seguridad turística?
14. ¿Cómo se organiza la distribución del personal que apoya en la seguridad turística en el Cercado del Callao?
15. ¿Cuáles son los horarios y turnos de trabajo del personal policial de apoyo en seguridad turística?
16. ¿Considera que las subunidades policiales o comisarías en el Cercado del Callao son suficientes para el apoyo en seguridad turística? Explique ¿Por qué?

17. ¿los efectivos policiales que apoyan la seguridad turística reciben algún tipo de capacitación en atención turística? ¿considera esto necesario?
18. ¿Cómo se articulan los actuales planes de operaciones destinados a seguridad turística? ¿considera que son suficientes?
19. ¿Considera usted que existe duplicidad de funciones entre efectivos policiales con la policía de turismo? Explique ¿por qué?
20. ¿Qué estrategia consideraría para mejorar la seguridad turística en el Cercado del Callao?
21. ¿Qué recursos físicos y/o tecnológicos tiene a disposición para apoyar la seguridad turística?

Categoría: Serenazgo

22. ¿Cuántos colaboradores de serenazgo tienen a disposición en el Cercado del Callao?
23. ¿El personal de serenazgo tiene funciones de apoyo a la seguridad turística en el Cercado del Callao?
24. ¿Cómo se organizan los horarios y turnos laborales del personal de serenazgo?
25. ¿Cuál es el procedimiento o intervención del serenazgo cuando se trata de la seguridad de los turistas?
26. ¿El servicio de serenazgo está incluido en planes de apoyo a la seguridad turística en el Cercado del Callao? y ¿En qué consiste el plan?
27. ¿De qué forma viene articulando las acciones preventivas del serenazgo con la comisaría de turismo y comisarías básicas para la seguridad turística?
28. ¿El equipamiento del personal, su logística e infraestructura del serenazgo es suficiente y eficiente? o ¿En qué se puede mejorar?
29. ¿Qué estrategia identifica que haya mejorado la seguridad turística en el Callao? ¿Qué estrategia consideraría para mejorar la seguridad turística?
30. ¿Qué recursos físicos y/o tecnológicos tiene a disposición para apoyar la seguridad turística en el Cercado del Callao?

Categoría: Videovigilancia

31. ¿Considera que las cámaras de videovigilancia existentes en Callao son

suficientes y eficientes? ¿Por qué?

32. ¿Actualmente se cuenta con centros de monitoreo de videovigilancia funcionando en el Cercado del Callao?
33. ¿Cuál es el estado de operatividad, eficacia y eficiencia de las cámaras de videovigilancia en el Cercado del Callao?
34. ¿Qué aspectos deberían mejorarse en los centros de monitoreo de cámaras en el Cercado del Callao?
35. ¿Tienen a disposición los recursos de geolocalización y drones para el apoyo en la vigilancia? ¿Considera que son importantes?

Categoría: Coordinación

36. ¿Existen planes interinstitucionales de acción conjunta en seguridad turística en el Callao? ¿Se están cumpliendo?
37. ¿Usted considera que las operaciones interinstitucionales en seguridad turística están siendo eficaces y eficientes? ¿Cómo se podría mejorar?
38. ¿Con qué frecuencia se reúnen las instituciones pertinentes del Callao para articular actividades de seguridad turística?
39. ¿Considera usted que el CODISEC y CORESEC están cumpliendo con sus objetivos o que se podría mejorar?
40. ¿Considera que la coordinación interinstitucional para articular la seguridad turística es efectiva? ¿Cómo se podría mejorar?

ANEXO 04: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 13 setiembre de 2022

Apellidos y nombres del experto: José Francisco Lázaro Velásquez
DNI: 42444867 Teléfono: 973497136

Título/grados: Magister en Educación

Cargo e institución en que labora: Docente Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

"Seguridad turística en el Cercado del Callao 2022"

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									X			
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?									X			
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?								X				
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?								X				
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									X			
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									X			
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?								X				

Promedio de valoración: 88%

FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 20 de setiembre de 2022

Apellidos y nombres del experto: SALVADOR GARCIA CLARIBEL ROSARIO

DNI: 40910480 Teléfono: 993808689

Título/grados: DOCTORA EN ADMINISTRACION

Cargo e institución en que labora: DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1									X			
2										X		
3										X		
4									X			
5										X		
6										X		
7										X		
8									X			

Promedio de valoración: 85



Dra. CLARIBEL ROSARIO SALVADOR GARCIA

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 18 de octubre del 2022

Apellidos y nombres del experto: NAVARRO GARCIA FEDERICO ANDRÉS

DNI: 42459305 Teléfono: 93185 27 68

Título/grados: LICENCIADO DE TURISMO Y HOTELERÍA

Cargo e institución donde labora: CONSULTOR DE PROYECTOS TURISTICOS

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

TITULO DE LA INVESTIGACION: La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										X		
2											X	
3										X		
4									X			
5									X			
6										X		
7										X		
8									X			

Promedio de valoración: 88%


 FIRMA DEL EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 15 de octubre del 2022

Apellidos y nombres del experto: Jennifer Milagros Castro Romero

DNI:42740003

Teléfono: 991449102

Título/grados: Lic. Turismo y Hotelería

Cargo e institución donde labora: Agente de Viajes - Fun Travel Perú

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

TITULO DE LA INVESTIGACION: La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											X	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											X	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											X	

Promedio de valoración: 95%


Jennifer M. Castro Romero
 LIC. TURISMO Y HOTELERÍA
 COL. 01-1072

Anexo N°05: Carta de consentimiento informado

Carta de consentimiento informado.

Yo,....., con DNI N°..... hago mención que el Sr. Lener Durán Córdova Contreras, autor del estudio de investigación científica “La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022” cuyo objetivo es identificar aspectos de mejoría de la seguridad turística en el Cercado del Callao; me ha explicado y solicitado que voluntariamente formaré parte de su trabajo de investigación y para ello me realizará una entrevista voluntaria que será grabada en audio, de modo que posteriormente pueda transcribirla en un texto.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de realizar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Autorizo:

- Mi consentimiento a recoger mi información (SI) (NO)
- Publicar mi nombre y cargo en su investigación (SI) (NO)

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación en los términos mencionados.

Callao,..... de..... del 2022

.....

Nombre:

Cargo :

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador lenerduran@gmail.com o lcordovaco@ucvvirtual.edu.pe o llamar al 994683419.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Carta de consentimiento informado.

Yo Carlos Alberto Chávez Bravo Abraham, con DNI N° 04460243 hago mención que el Sr. Lener Durán Córdova Contreras, autor del estudio de investigación científica "La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022" cuyo objetivo es identificar aspectos de mejoría de la seguridad turística en el Cercado del Callao; me ha explicado y solicitado que voluntariamente formaré parte de su trabajo de investigación y para ello me realizará una entrevista que será grabada en audio, de modo que posteriormente pueda ser transcrita en un texto.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de realizar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Ante ello, autorizo:

- Mi consentimiento para que recoja mi información (SI) (NO)
- Publicar mi nombre y cargo en su investigación (SI) (NO)

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación en los términos mencionados.

Callao, 05 de Septiembre del 2022

Nombre:

Cargo :

Carlos Chávez Bravo Abraham
A.O. 292048
CARLOS CHÁVEZ BRAVO ABRAHAM
COMANDANTE PNP
COMANDO EN JEFE CALLAO

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador lenerduran@gmail.com o lcordovaco@ucvvirtual.edu.pe o llamar al 994683419.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Carta de consentimiento informado.

Yo Christian Wilder ZEA NUÑEZ, con DNI N° 43385379 hago mención que el Sr. Lener Durán Córdova Contreras, autor del estudio de investigación científica "La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022" cuyo objetivo es identificar aspectos de mejoría de la seguridad turística en el Cercado del Callao; me ha explicado y solicitado que voluntariamente formaré parte de su trabajo de investigación y para ello me realizará una entrevista que será grabada en audio, de modo que posteriormente pueda ser transcrita en un texto.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de realizar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Ante ello, autorizo:

- Mi consentimiento para que recoja mi información (SI) (NO)
- Publicar mi nombre y cargo en su investigación (SI) (NO)

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación en los términos mencionados.

Callao, 05 de setiembre del 2022

Nombre: Comandante PNP Christian ZEA NUÑEZ
Cargo: Jefe de Unidad de Patrullaje Motorizado de Turismo.

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador lenerduran@gmail.com o lcordovaco@ucvvirtual.edu.pe o llamar al 994683419.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Carta de consentimiento informado.

Yo Comdte. PNP Luis Miguel Morales Alva, con DNI N° 43545630 hago mención que el Sr. Lener Durán Córdova Contreras, autor del estudio de investigación científica "La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022" cuyo objetivo es identificar aspectos de mejoría de la seguridad turística en el Cercado del Callao; me ha explicado y solicitado que voluntariamente formaré parte de su trabajo de investigación y para ello me realizará una entrevista que será grabada en audio, de modo que posteriormente pueda ser transcrita en un texto.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de realizar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Ante ello, autorizo:

- Mi consentimiento para que recoja mi información (SI) (NO)
- Publicar mi nombre y cargo en su investigación (SI) (NO)

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación en los términos mencionados.

Callao, 12 de SEPTIEMBRE del 2022

Nombre:

OA/242176

Cargo :

LUIS MIGUEL MORALES ALVA
COMANDANTE PNP
COMISARIO DEL CALLAO

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador lenerduran@gmail.com o lcordovaco@ucvvirtual.edu.pe o llamar al 994683419.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Carta de consentimiento informado.

Yo... SEGUNDO BALBUENA VASQUEZ..., con DNI
N° 44288781 hago mención que el Sr. Lener Durán Córdova Contreras, autor del estudio de investigación científica "La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022" cuyo objetivo es identificar aspectos que puedan mejorar la seguridad turística en el Cercado del Callao; me ha explicado y solicitado que voluntariamente formaré parte de su trabajo de investigación y para ello me realizará una entrevista voluntaria que será grabada en audio, de modo que posteriormente pueda transcribirla en un texto.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de realizar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Autorizo:

- Mi consentimiento para que recoja mi información (SI) (NO)
- Publicar mi nombre y cargo en su investigación (SI) (NO)

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación en los términos mencionados.

Callao, de del 2022

Nombre: SEGUNDO BALBUENA VASQUEZ

Cargo : COMISARIO - CIA PLAYA RIMAC.
MAYOR PNP.

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador lenerduran@gmail.com o lcordovaco@ucvvirtual.edu.pe o llamar al 994683419.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Carta de consentimiento informado.

Yo CRISTIANO MITCHEL JASSBY PEREZ, con DNI N° 46236299 hago mención que el Sr. Lener Durán Córdova Contreras, autor del estudio de investigación científica "La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022" cuyo objetivo es identificar aspectos de mejoría de la seguridad turística en el Cercado del Callao; me ha explicado y solicitado que voluntariamente formaré parte de su trabajo de investigación y para ello me realizará una entrevista que será grabada en audio, de modo que posteriormente pueda ser transcrita en un texto.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de realizar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Ante ello, autorizo:

- Mi consentimiento para que recoja mi información (SI) (NO)
- Publicar mi nombre y cargo en su investigación (SI) (NO)

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación en los términos mencionados.
Callao, 15 de OCTUBRE del 2022

Nombre: CRISTIANO MITCHEL JASSBY PEREZ
Cargo: PROFESOR DE POSTGRADO DE CIENCIAS DEL TURISMO
SI PROF

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador lenerduran@gmail.com o lcordovaco@ucvvirtual.edu.pe o llamar al 994683419.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Carta de consentimiento informado.

Yo Sandro Solari Mondoneo con DNI N° 75564933 hago mención que el Sr. Lener Durán Córdova Contreras, autor del estudio de investigación científica "La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022" cuyo objetivo es identificar aspectos que puedan mejorar la seguridad turística en el Cercado del Callao; me ha explicado y solicitado que voluntariamente formaré parte de su trabajo de investigación y para ello me realizará una entrevista voluntaria que será grabada en audio, de modo que posteriormente pueda transcribirla en un texto.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de realizar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Autorizo:

- Mi consentimiento para que recoja mi información (SI) (NO)
- Publicar mi nombre y cargo en su investigación (SI) (NO)

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación en los términos mencionados.

Callao, 07 de noviembre del 2022

Nombre: Sandro Solari Mondoneo
Cargo : Jefe de Área 1 Serenazgo Callao

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador lenerduran@gmail.com o lcordovaco@ucvvirtual.edu.pe o llamar al 994683419.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Carta de consentimiento informado.

Yo, Gladyr Juana Gervasi Guillén....., con DNI N° 25704446 hago mención que el Sr. Lener Durán Córdova Contreras, autor del estudio de investigación científica "La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022" cuyo objetivo es identificar aspectos de mejoría de la seguridad turística en el Cercado del Callao; me ha explicado y solicitado que voluntariamente formaré parte de su trabajo de investigación y para ello me realizará una entrevista voluntaria que será grabada en audio, de modo que posteriormente pueda transcribirla en un texto.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de realizar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Autorizo:

- Mi consentimiento a recoger mi información (SI) (NO)
- Publicar mi nombre y cargo en su investigación (SI) (NO)

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación en los términos mencionados.

Callao, 01 de noviembre del 2022

Gladyr Juana Gervasi Guillén
Nombre: Gladyr Juana Gervasi Guillén
Cargo : Arrendatario del módulo formativo del
Área Jurídica del Callao

En caso de cualquier duda e inquietud referente a la investigación, puede escribir al correo electrónico del investigador lenerduran@gmail.com o lcordovaco@ucvvirtual.edu.pe o llamar al 994683419.

ANEXO 06: Transcripción de entrevistas.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 01	
Nombre del investigador/entrevistador: Lener Durán Córdova Contreras	
Nombre de la población	Fecha de entrevista: 15 de octubre 2022
	Fecha de llenado de ficha: 22 de octubre 2022
Tema: La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022	
Informante: Comandante PNP Carlos Alberto Chávez Bravo Abraham	
Cargo: Comisario de Turismo del Callao	
Lugar: Comisaría de Turismo del Callao, Av. Grau cuadra 10 La Punta - Callao	
Contextualización: Inseguridad en el Callao	
Observaciones: Se aplicó guía de entrevista para las 30 preguntas	
Transcripción: <p style="text-align: center;">CATEGORÍA: POLICÍA DE TURISMO</p> <ol style="list-style-type: none">1. ¿Considera que la cantidad de efectivos policiales de turismo en el Callao es suficiente o cual sería la cantidad ideal? ¿por qué? En realidad, la cantidad de efectivos policiales que se maneja en esta comisaría no es lo suficiente como para poder efectuar un buen servicio policial en toda la Provincia Constitucional del Callao. Actualmente solamente tenemos 43 efectivos, los cuales están divididos en personal administrativo, personal de patrullaje a pie, personal motorizado y el módulo de atención al turista que se encuentra en el Callao.2. ¿De quién dependería el incremento de policías para la comisaría de turismo del Callao? Bueno acá existen varios factores, porque en realidad la distribución o la asignación de personal dependería de la dirección de recursos humanos de la Policía Nacional, de ellos básicamente es, quienes nos deberían incrementar de personal.3. ¿Cómo es la distribución del personal destinado a la seguridad turística en el	

Cercado del Callao?

Actualmente en el módulo de atención al turista que se encuentra ubicado en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, tengo 4 efectivos que se encargan de la investigación en agravio de turistas, estos efectivos se dividen en grupos de dos que trabajan 24 por 24 horas, ahora en patrullaje motorizado nosotros tenemos 3 unidades móviles que trabajan las 24 horas y están divididas, una en el corredor turístico que abarca desde el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez hasta la Av. Faucett con Venezuela, la otra unidad móvil está distribuida en lo que es el centro histórico del Callao que abarca el Real Felipe, Callao Monumental, Museo Abtao y el distrito de La Punta y el otro patrullero está designado a lo que es la zona del Aeropuerto Internacional, para el apoyo en cualquier eventualidad que se pueda suscitar dentro o alrededores del aeropuerto internacional.

4. ¿Cómo se organizan los horarios y turnos de los efectivos policiales de turismo en el Cercado del Callao? ¿Qué criterios se considera para la distribución?

Los horarios laborales, tenemos un servicio de patrullaje a pie que cubre servicios dentro del aeropuerto que es muy aparte, que es una función de orientación al turista que cumple servicio de 8 horas con 2 efectivos que cubren servicio las 24 horas, es decir tengo 6 efectivos que cubren servicio las 24 horas por el lapso de 8 horas; en el Callao Monumental tengo 2 efectivos que cubren servicio Real Felipe, Callao Monumental, Museo Abtao y Plaza Miguel Grau, toda esa cobertura, es por eso que no es suficiente, es más deberíamos también contar con efectivos que cubran servicio 2 en el Real Felipe, 2 en el Callao Monumental, 2 en la Plaza Miguel Grau, 2 en el Muelle Abtao y 2 en el distrito de La Punta porque es un distrito que abarca mucha afluencia de turistas, tanto nacionales como extranjeros y asimismo tendríamos que tener 2 efectivos más en salidas nacionales y 2 en salidas internacionales; ahí es donde viene la falta de efectivos policiales.

5. ¿los efectivos policiales realizan seguridad turística o también orientación al turista?

No ellos netamente es orientación al turista y también brindan seguridad

cuando llegan grupos de turistas extranjeros o nacionales, les brindan seguridad a fin que no sean víctimas de algún ilícito penal.

6. ¿Considera que la comisaría de turismo del Callao tiene una ubicación adecuada? ¿Por qué?

La ubicación no, a mi punto de vista no, la comisaría de turismo del Callao debería estar acantonada cerca a los centros históricos, es decir bien cerca al Real Felipe o caso contrario en el mismo aeropuerto, pero también debería tener un local propio, teniendo en consideración que nosotros estamos pues acantonados dentro de las instalaciones de la comisaría básica de La Punta, donde no se puede en realidad brindar un buen servicio al turista.

7. ¿Con qué capacitaciones cuenta el personal de la policía de turismo del Callao y cada cuanto tiempo programa una capacitación?

Acá el personal policial cuenta con capacitación en idioma extranjero, hay chicos que conocen el idioma inglés, quechua y ahora hay un curso de capacitación de portugués que lo están llevando por intermedio de un convenio con la embajada brasilera, asimismo, la dirección ha programado una serie de cursos a nivel nacional de capacitación y especialización en protección del patrimonio cultural y del turista.

8. ¿Qué tipo de capacitaciones son necesarias para los efectivos policiales de turismo y que hasta el momento no se han realizado?

9. ¿Cuál es el nivel de inglés del personal de la policía de turismo del Callao? y ¿Por qué consideraría importante mejorar el nivel de inglés?

El nivel del personal con relación al dominio del inglés es nivel alto, pero solamente tengo un grupo reducido de personal que domina otros idiomas, entonces lo que se debe hacer es capacitar al personal en el dominio no solamente del idioma inglés, sino del francés, italiano, alemán, que son las nacionalidades que concurren más al país

10. ¿En qué consisten los planes u órdenes de operaciones destinados a la seguridad turística en el mercado del Callao?

Acá no solamente al turista, sino en realidad a la ciudadanía en general,

nosotros contamos con una Orden de Operaciones la cual es de ayuda y protección al turista, que es a nivel nacional, contamos también con planes operativos dispuestos por la superioridad a fin de realizar operativos constantes con la finalidad de erradicar la delincuencia en todas sus modalidades, entonces no solamente la policía de turismo se encarga de la protección al turista sino también en ayuda y protección a la ciudadanía.

11. ¿Considera usted que los planes de operaciones actuales destinados a la seguridad turística están siendo efectivos? Explique ¿Por qué?

Esa es una buena pregunta, si los planes de operaciones que se están llevando a cabo si tienen resultados y si de repente hay que mejorarlos, eso no está en mi nivel, pero si están dando resultados, todos los días podemos ver que existen capturas, existen detenciones y lo que se trata es también de reducir la percepción de inseguridad ciudadana.

12. ¿Qué aspecto considera indispensable para mejorar la seguridad turística en el Cercado del Callao?

La implementación con tecnología, mayor capacidad operativa y aquí hablamos de logística y personal a fin que podamos tener una mayor cobertura en todos los centros turísticos del Callao para un mejor servicio, no solamente también de seguridad al turista, sino también para cautelar, mantener y proteger el patrimonio cultural dentro de la Provincia Constitucional del Callao.

13. Bien usted me comenta que no solamente se dedican a brindar una labor exclusiva al turista sino realizan una labor de seguridad integrada para toda la población, entonces ¿ustedes realizan algún tipo de operaciones interinstitucionales con otras unidades o dependencias?

Claro, nosotros hacemos y realizamos operativos constantes con la fiscalía de prevención del delito, con la municipalidad provincial, con el gobierno regional e incluso con la Marina de Guerra, a fin de supervisar las embarcaciones que salen a hacer paseos turísticos por la bahía del Callao, también hemos realizado operativos contra el comercio ambulatorio que prolifera en los alrededores del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

14. ¿Qué recursos físicos y/o tecnológicos tiene a disposición para la seguridad turística?

Solamente contamos con los asignados por la institución, pero se está realizando las coordinaciones con el MINCETUR a fin de adquirir nuevas tecnologías o aparatos tecnológicos que nos faciliten esta labor.

15. ¿Con que frecuencia se suelen suscitar incidentes delictivos en agravio de turistas en el Callao?

Bueno, según el reporte en lo que va del año solamente hemos tenido 5 a 8 denuncias, mayormente por pérdida de documentos, pasaportes, o por pérdidas de algún objeto personal, quiere decir cámaras fotográficas, filmadoras, celulares, o incluso se olvidan sus equipajes de mano en el aeropuerto, en los hoteles o dentro de los taxis, pero incidencia delictiva, digamos que haya habido asaltos, hasta el momento no se ha dado ninguno.

16. ¿De qué países se recibe más frecuencia de turistas en el Callao?

Aquí al Callao, en realidad existen empresas dedicadas al turismo que tren consigo de nacionalidad española, de Estados Unidos e incluso vienen de Italia, de Francia. Y a La Punta viene mucho español, norteamericano y mexicano, pero más llegan norteamericanos.

17. También tengo entendido que llegan cruceros al Callao y luego hacen sus recorridos al centro histórico o a Lima ¿me podría comentar sobre ello?

Si, pero no solamente llegan al centro histórico, porque mas digamos que van al centro de Lima, Miraflores o San Isidro por la calidad de hospedaje y restaurantes que ofrecen. Acá en el Callao lamentablemente no tenemos un lugar que sea aparente o que brinde las condiciones que requiere el turista como para poder venir a almorzar, es decir de la calidad de un restaurante de cinco tenedores, que lo puede haber porque aquí tenemos muchos lugares donde se pueda realizar pero que no hay mucha inversión o no hay una visión y esperamos que eso cambie.

18. Entonces diríamos que la infraestructura aun es deficiente, pero ¿usted cree que con la vía costanera que están construyendo hay una mejor fluidez y llegada del turista?

Claro, porque eso va conllevar que de Chorrillos a La Punta lo hagas en 15 o 20 minutos y eso va conllevar también que exista mayor afluencia de vehículos o de turistas acá al Callao.

CATEGORÍA: VIDEOVIGILANCIA

19. ¿Considera que las cámaras de videovigilancia existentes en Callao son suficientes y eficientes? ¿ustedes tienen acceso o no trabajan con cámaras?

No nosotros no trabajamos con cámaras, pero si trabajamos con las que están en el aeropuerto.

20. ¿ustedes tienen acceso al monitoreo de las cámaras del aeropuerto internacional Jorge Chávez?

No, nosotros solicitamos porque eso lo tiene LAP, nosotros no manejamos el sistema de videovigilancia

21. ¿entonces ustedes no tienen ninguna operatividad o manejo de cámaras de videovigilancia?

No, no tenemos.

22. Cuando solicitan el acceso a videos para esclarecer algún tipo de delito o cualquier otro motivo ¿se les brinda con facilidad o hay cierto retraso?

No, hay una muy buena coordinación con LAP y ellos nos brindan los videos de las cámaras de videovigilancia, no tenemos problemas.

23. ¿Usted considera necesario que existan cámaras en el centro histórico del Callao para la seguridad turística y que ustedes las puedan operar?

Claro es importante porque así nos permite conocer en tiempo real lo que está sucediendo y poder de esta manera contrarrestar algún ilícito penal en agravio de un turista.

24. ¿de quién dependería la instalación de esas cámaras?

Del gobierno regional en coordinación con la municipalidad del Callao

CATEGORÍA: COORDINACIÓN

25. ¿Existen planes interinstitucionales de acción conjunta en seguridad turística en el Callao? ¿Se están cumpliendo?

Claro, nosotros tenemos coordinación permanente con el MINCETUR, a través de ellos y con el gobierno regional se realizan reuniones y capacitaciones con la finalidad de mejorar la atención y seguridad al turista.

26. ¿está siendo eficiente esta articulación interinstitucional?

Si porque los índices delincuenciales con relación al turista se han disminuido.

27. ¿Con qué frecuencia se reúnen entre instituciones para articular actividades de seguridad turística?

Nosotros tenemos reuniones una vez al mes.

28. ¿ustedes también tienen participación el CODISEC y CORESEC o son otras funciones?

No, nosotros no, eso lo ve directamente la comisaría básica, nosotros como comisaría de turismo no estamos, pero si estamos dentro del plan de seguridad ciudadana, pero no participamos en reuniones del CODISEC que deberíamos participar, pero no nos convocan

29. ¿Qué planes tienen destinados a la seguridad del turista?

Dentro del Plan de Operaciones protección y vigilancia al turista no solamente abarca a la policía de turismo, sino también otras unidades que vienen a ser escuadrón de emergencia, comisaría básica, escuadrón verde, terna y lo que es plan de seguridad de corredor turístico, también abarca la unidad de patrullaje motorizado de turismo y también comisarías sectoriales, escuadrón de emergencia, águilas negras de bancos y otras unidades más.

30. Entonces de forma general ¿Usted considera que la seguridad turística en el

Callao está siendo eficiente?

Considero que si.

Muchas gracias mi comandante por la entrevista, por su tiempo y hasta una próxima oportunidad.

No te preocupes, gracias a ti.

Evidencia fotográfica



Duración de entrevista: 19:05 min.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 02	
Nombre del investigador/entrevistador: Lener Durán Córdova Contreras	
Nombre de la población	Fecha de entrevista: 15 de octubre 2022
	Fecha de llenado de ficha: 22 de octubre 2022
Tema: La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022	
Informante: Comandante PNP Christian Wilder Zea Nuñez	
Cargo: Jefe de la Unidad de Patrullaje de Turismo Motorizado	
Lugar: Unidad de Patrullaje de Turismo Motorizado, Av. Grau cuadra 10 La Punta – Callao	
Contextualización: Inseguridad en el Callao	
Observaciones: Se aplicó guía de entrevista para las 27 preguntas	
Transcripción:	
CATEGORÍA: POLICÍA DE TURISMO	
<p>1. ¿Considera que la cantidad de efectivos policiales de turismo en el Callao es suficiente o cual sería la cantidad ideal? ¿por qué?</p> <p>En realidad, desde el punto de vista de mi unidad de patrullaje de turismo motorizado que estamos a cargo del corredor turístico que avanza por la avenida Faucett, avenida La Marina, José Faustino Sánchez Carrión y termina finalmente en Javier Prado con las Begonias con un aproximado de 14.4 kilómetros lineales de jurisdicción, de los cuales solamente una pequeña parte aproximadamente 3.8 km están dentro de la Provincia Constitucional del Callao, yo diría que es insuficiente porque la incidencia delictiva en agravio de turistas nacionales y sobre todo extranjeros es bastante alta, actualmente yo tengo tres grupos de 22 efectivos en turnos rotatorios de 8 horas, lo que hace un total de 66 efectivos en patrulleros y tengo 8 efectivos motorizados en dos turnos y me es insuficiente, estamos hablando de prácticamente 74 efectivos, lo ideal sería que yo tuviera un aproximado de 33 efectivos por grupo lo cual haría un total de 99 efectivos de patrullero y 12 efectivos de motociclistas porque tengo 6 motos disponibles lo cual sería un total de 111 efectivos únicamente destinados al patrullaje. Ahora, adicionalmente a ello también</p>	

existe una comisaría de turismo del Callao que está a cargo del Comandante Carlos Chávez Bravo Abraham, quien tiene a su cargo la seguridad turística en los principales atractivos de este primer puerto, eso ya sería cuestión que puedan pedirle la información estadística y numérica a él, para que pueda finalmente tenerse una apreciación más objetiva, sobre todo la seguridad turística que brinda el personal de la Dirección de Turismo aquí en la Provincia del Callao.

2. ¿De quién dependería ese requerimiento o asignación de personal?

La asignación de personal para efectos de la Dirección de Turismo se hace de dos formas, anualmente cuando egresan los suboficiales de la escuela de Puente Piedra varones y de la escuela de San Bartolo mujeres, una parte de estos debería ser asignada luego de su alta como suboficiales a la Dirección de Turismo, dado que es una unidad especializada que también realiza funciones de patrullaje, o sea funciones de prevención, y la segunda forma sería que la Dirección de Recursos Humanos como ente rector en materia de los talentos humanos en la institución, pueda a requerimiento de las unidades que conformamos el sistema de turismo reasignar efectivos de otras unidades, puede ser de unidades especiales o de direcciones especializadas hacia la Dirección de Turismo, más aun tomando en consideración que este año 2022 como producto de la reactivación económica, el gobierno central a emitido un decreto supremo que pone en emergencia y alerta la seguridad turística, con la finalidad de propender a incrementar el turismo receptivo, tanto interno como externo en el Perú para de esta manera posicionar y reactivar a la industria del turismo en todos los sectores adyacentes y que también tienen que ver con este rubro comercial para que hay un mayor impacto socioeconómico como producto de la captación de divisas provenientes del turismo, sobre todo del turismo extranjero.

3. ¿Bajo qué criterios se establece la distribución del personal?

El Plan de Operaciones N°001 Corredor turístico preferencial Lima Callao, diseñado por la Unidad de Planeamiento y educación de la Dirección de Turismo, tiene por finalidad coberturar los servicios de protección y prevención

de delitos y faltas en el corredor turístico, de los cuales como ya mencioné más de 3.8 km pertenecen a la Provincia Constitucional del Callao, según este plan se esquematizan 14 zonas de patrullaje de las cuales la zona N°1, la N°2 y N°3 están dentro de jurisdicción de la Provincia Constitucional del Callao, por consiguiente la planificación de estos servicios se da en función a la cantidad de efectivos patrulleros y motociclistas que tiene mi Unidad de Patrullaje de Turismo Motorizado y también con el apoyo de la Región Policial Callao y del Escuadrón de Emergencia Callao, para coberturar diferentes puntos críticos y zonas críticas que están ubicadas a lo largo de la Av. Elmer Faucett principalmente en los cruces de Faucett con Tomás Valle, Faucett con Enrique Meiggs, Faucett con Quilca, Faucett con Morales Duarez, Faucett con Argentina, Faucett con Venezuela, Faucett con Colonial, son los principales puntos donde hay gran afluencia de delitos, sobre todo de delitos que se cometen en la vía pública en agravio de turistas nacionales y extranjeros.

4. ¿Cuál es la denominación de los planes que me está comentando?

Esos planes se esquematizan en tres, el primero que es el Plan de Operaciones Corredor Turístico Preferencial Lima Callao 2022, luego tenemos el Plan de Operaciones Protección al Turista 2022 y por último el Plan de Operaciones Impacto Turístico 2022.

5. ¿Considera que esos Planes de Operaciones están siendo eficientes hasta el momento?

Hasta el momento, en lo que respecta a mi unidad de patrullaje de turismo motorizado, tenemos al menos en mi gestión que empezó el 19 de febrero del 2022 a la fecha, cero hurtos y cero robos en agravio de turistas nacionales o extranjeros en el corredor turístico preferencial, enfatizando en los 3.8 km de jurisdicción que pertenecen a la Provincia del Callao, ahora con respecto al apoyo que nos viene brindando la Región Policial Callao, somos conscientes que a pesar que ellos tienen sus propias funciones, también cumplen labores de apoyo en puestos fijos a lo largo del corredor como por ejemplo en el óvalo del aeropuerto, muchas veces la escasez de patrulleros, la escasez de personal del Escuadrón de Emergencia Callao o de las comisarías que tienen

jurisdicción a lo largo del corredor turístico dentro del marco de la provincia del Callao como son Playa Rímac, Dulanto, Ciudad del Pescador y otras, también es insuficiente porque ellos tienen otro tipo de patrullaje sectorizado que obedece al plan vecindario seguro y que obviamente ellos priorizan estos planes por encima de los planes que tiene la Dirección de Turismo, es por ello que el apoyo finalmente que realiza la Región Policial Callao a través de estas dependencias policiales es muy exiguo, es muy escaso y no se tiene una verdadera cobertura de servicios policiales que puedan asegurar un servicio eficiente las 24 horas. También tenemos que agregar que como factor importante, es que la flota vehicular tanto de la Dirección de Turismo como de las unidades de apoyo de la Región Callao, lastimosamente no cuenta con un servicio adicional de mantenimiento preventivo o correctivo que pueda prever los insumos, autopartes, repuestos y otros para que estos vehículos estén 100% operativos, eso aunado a los servicios policiales externos que también tienen que cubrir el personal policial como producto de otros planes de operaciones que afectan la seguridad ciudadana, vienen en desmedro de la ejecución de estos planes de operaciones relativos a la seguridad turística.

6. Bien esos planes que usted me comenta son de dedicación exclusiva a la seguridad del turista, pero ¿ustedes realizan algún apoyo en los planes generales de la institución policial?

Efectivamente, la Dirección de Turismo a través de mi Unidad de Patrullaje de Turismo Motorizado, no estamos exentos de poder brindar apoyo a otros planes generales de operaciones o planes de operaciones que formula tanto la Región Policial Lima como la Región Policial Callao en este caso, o los que formula la COMASGEN, por ejemplo el Plan General de Operaciones Orden y Seguridad 2022 que lo formuló la Comandancia de Asesoramiento General más conocida como COMASGEN, entre los cuales también involucra al personal de la Dirección de Turismo, el último Plan General de Operaciones es el que tuvo que ver con las elecciones regionales y municipales, donde también el personal de turismo fue disminuido, en el caso de mi unidad durante 5 días tuve que poner 31 efectivos a disposición de la Región Policial Lima para que puedan apoyar los servicios policiales con respecto a estos

comicios regionales y municipales, y todos estos tipos de servicio de apoyo de los cuales no está exento tampoco la Dirección de Turismo, tenemos que necesariamente apoyar y esto viene en desmedro de la seguridad turística, porque no se pueden coberturar los servicios de manera eficiente al 100%.

7. ¿Qué recursos físicos y/o tecnológicos cuenta a su disposición para la seguridad turística?

Los recursos con los que cuenta mi unidad actualmente son 15 camionetas de las cuales tenemos 12 operativas y 3 en el taller, asimismo tenemos 8 motocicletas de las cuales 6 están operativas y 2 internadas por desperfectos mecánicos, con respecto a las computadoras, tenemos 2 computadoras del estado y 2 que hemos recibido recientemente de donación gracias a amigos simpatizantes con la Dirección de Turismo y también tenemos 2 impresoras, 1 del estado y 1 que hemos conseguido de donación, con respecto al mantenimiento preventivo de algunas unidades móviles tenemos que mencionar que de la flota vehicular que tenemos de 15 camionetas, 11 de ellas son camionetas Ford que cuentan con un servicio de mantenimiento preventivo a cargo del MINCETUR que es el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, que gracias al convenio que tiene con la Policía Nacional le brinda este tipo de servicio a través de los diferentes talleres de maquinaria Ford que pueden permitir tener a este tipo de camionetas permanentemente en circulación, lo cual no ocurre con las otras 4 camionetas de las cuales 3 son MITSUBISHI y una Sangyong que no tienen ese mantenimiento preventivo y por consiguiente son las que generan mayores problemas y desperfectos mecánicos.

8. ¿De quien dependería un mejoramiento de esa flota vehicular y del equipamiento de cómputo?

Con respecto al equipamiento de cómputo y de la flota vehicular la Dirección de Turismo al no ser una Unidad Ejecutora dependemos necesariamente de la unidad ejecutora N°002 que es la División de Economía y Finanzas de la Policía Nacional, tenemos un presupuesto asignado pero lastimosamente este presupuesto es muy exiguo debido que al momento de planificar anualmente

el presupuesto para el año siguiente, en el año 2021 la Dirección de Turismo a través de su unidad de planificación y educación no pudo prever de manera real y efectiva un presupuesto que sea asignado para la unidad de patrullaje de turismo motorizado con respecto al mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades móviles, ni tampoco se previó la compra de equipos de cómputo, informáticos y otros equipos tales como armamento, municiones, chalecos, radios u otros. Este año si bien es cierto tenemos ese problema, si se han hecho los requerimientos y también se han planteado los cuadros respectivos para que sean incluidos en el presupuesto del año fiscal 2023 y no tenga el próximo año el mismo problema que este año venimos acaeciendo.

9. ¿Ustedes no cuentan con apoyo del MINCETUR o del Gobierno Regional del Callao?

Con respecto al MINCETUR si podemos decir que como ministerio es el principal ente preocupado de mejorar la seguridad turística y es por ello que los últimos 3 años el MINCETUR ha donado a través del Ministerio de Interior mediante una transferencia de su presupuesto de MINCETUR a MININTER mas de 7.5 millones de soles para el equipamiento sobre todo de la Unidad de Patrullaje de Turismo Motorizado mediante camionetas y motocicletas que incluyen el mantenimiento preventivo y correctivo para su correcto uso y funcionamiento, pero por parte de la Región Callao no recibimos ningún tipo de apoyo presupuestal ni tampoco del Ministerio del Interior, al menos hasta ahora en este presupuesto del año fiscal del año 2022. Si se han hecho las proyecciones y los requerimientos logísticos respectivos para que esté presupuestado para el año fiscal 2023 todo lo que se necesite en aspectos logísticos de transporte y también informáticos para la Dirección de Turismo, especialmente para mi unidad de patrullaje de turismo motorizado.

10. ¿Considera Usted que la Unidad de Patrullaje de turismo motorizado se encuentra bien situada o debería tener otra ubicación?

Realmente, nuestra unidad de patrullaje de turismo motorizado que se encuentra ya hace más de 8 años ubicada aquí en el segundo piso de la comisaría de La Punta, no está geoestratégicamente ubicada, toda vez que la

parte central del corredor turístico preferencias Lima Callao que tiene una jurisdicción lineal e 14.4 km tiene como eje central al distrito de San Miguel, quiere decir que lo ideal sería que nuestra base de operaciones, donde están todos nuestros vehículos, toda muestra logística y personal, que actualmente está en La Punta, debería mudarse hacia el distrito de San Miguel o al distrito de Pueblo Libre que son los dos distritos que están ubicados en la parte céntrica de los 14.4 km de jurisdicción lineal que tiene el corredor turístico preferencial Lima Callao.

11. ¿Con qué capacitaciones cuenta su personal y cada cuanto tiempo se recibe un reentrenamiento?

Actualmente de los 112 efectivos que tiene la unidad de patrullaje de turismo motorizado, tenemos solamente un 5% de nuestro personal que cuenta con curso de capacitación en turismo y/o curso de especialización en turismo, además tenemos casi el 55% de mi personal que si cuenta con el curso de conductores ya sea de moto o de vehículo mayor, sin embargo, esto resulta bastante exiguo si se toma en consideración que con la cantidad de vehículos que tenemos, que en este caso son 15 más las 8 motos, cada vehículo debería tener por lo menos 3 conductores 3 operadores disponibles y que estos operadores inclusive también deberían tener licencia de conducir porque cualquier momento como producto de las intervenciones policiales que se realizan en el corredor es necesario que la tripulación de un patrullero tenga que trasladar un vehículo sea mayor o menor, por eso sería muy importante que el 100% del personal de mi unidad que labora en el corredor turístico, actualmente hablamos de 66 efectivos en patrullero y de 8 efectivos en moto, tengan licencia de conducir, tanto de vehículo mayor como de vehículo menor, indistintamente sean conductores o sean operadores de los patrulleros para que de esa manera cuando haya alguna intervención puedan actuar y trasladar o remolcar los vehículos intervehimidos, esa es una de las falencias que tenemos en cuanto a lo que es capacitación y también podemos sumarle el hecho que durante los 2 últimos años no se ha recibido ninguna capacitación en el aprendizaje básico, intermedio o avanzado de algún otro idioma que en el caso de turismo en muy necesario que todo el personal policial cuente por

lo menos con dos idiomas que manejen, uno de ellos el español y otro posiblemente sea el inglés que es uno de los idiomas mas difundido a nivel internacional.

12. ¿Qué capacitaciones adicionales faltarían en el personal de turismo?

Faltaría que se haga más seguido no solo cursos de capacitación que en el papel y en lo físico duran un mes y medio, y en el caso de los cursos de especialización duran 4 meses, sino que podríamos sustituir eso en forma progresiva mediante pequeños cursillos, seminarios o conferencias especializadas, que por lo menos una o dos veces al mes podría realizar no solamente la dirección de turismo de la Policía Nacional a través de su área de educación sino también directamente la escuela de educación continua de la Policía Nacional o de lo contrario también el área de instrucción del MINCETUR, CANATUR, PROMPERU y cualquier otro ente estatal u órgano estatal que tenga que ver con la seguridad turística, cada uno de ellos tiene una obligación de una u otra manera de capacitar a quienes somos los ejecutantes de la seguridad turística, que en este caso es la Dirección de Turismo.

13. ¿Cómo considera el nivel de inglés de su personal?

Como repito solamente el 5% de mi personal tiene esa capacitación o sea estamos hablando prácticamente de 4 a 5 efectivos dentro de mi unidad que manejan un segundo idioma, lo ideal sería que por lo menos el 50% de mis efectivos manejen el idioma inglés para tener por lo menos un nivel básico o intermedio, que sería fabuloso el manejo de este segundo idioma.

14. ¿Qué aspecto considera indispensable para mejorar la seguridad turística en el Cercado del Callao?

Definitivamente uno de los primeros aspectos es el incremento de los recursos humanos, contar con la cantidad necesaria de personal policial varón y mujer y teniendo inclusive una reserva disponible de personal para que cuando sea solicitado el apoyo de otras unidades por la participación en comisiones, no se vea mermada la capacidad operativa de reacción por parte del personal que

realiza labores de patrullaje motorizado en el corredor, de esa manera teniendo por lo menos unos 120 a 136 efectivos en mi unidad, se garantizaría que la seguridad turística en el corredor sea eficiente por un lado, y por otro lado también considero muy importante el tema del incremento de los recursos logísticos, mayor cantidad de radios, mayor cantidad de chalecos antibalas, mejoramiento del armamento, munición, la realización de prácticas de tiro cada dos meses es fundamental al personal perfectamente adiestrado y también la realización de pequeños cursillos, seminarios, conferencias o talleres sobre algunos otros aspectos de la función policial como por ejemplo el uso progresivo de la fuerza, normas y procedimientos para realizar la formulación de documentos operativos en la vía pública y así sucesivamente, de tal manera que el personal tenga un cúmulo de conocimientos y también de habilidades que les permita poder desempeñar a manera cabal su función en el corredor turístico preferencial Lima Callao.

15. ¿Ustedes reciben capacitación de acuerdo al nuevo código procesal penal?

Definitivamente, como parte de la estructura curricular de los cursos de capacitación y especialización que desarrolla el área de educación de la Dirección de Turismo una de las asignaturas efectivamente tiene que ver sobre la implementación de los procedimientos y protocolos interinstitucionales en el marco del nuevo código procesal penal, sin embargo como lo menciono solamente es una asignatura cuando lo ideal sería que haya un refuerzo permanente por lo menos una vez cada dos meses mediante algún cursillo o seminario, taller u otro, que le permita al personal estar en permanente capacitación, sabemos que un aspecto muy importante en toda organización estatal o privada es la capacitación permanente, entendiéndose esta de manera tal de que cada dispositivo legal nuevo o dispositivo técnico que aparece en la policía, a nivel ministerial o a nivel gobierno central necesariamente no solo debe ser difundido al personal policial de esta unidad especializada, sino también debe ser internalizado y debe ser conocido al detalle y con especificidad, y para lograr ese nivel de compenetración definitivamente se hace necesario una capacitación permanente, porque lo que nos enseñaron el año pasado derepente sobre un tema, ese dispositivo

legal ya fue derogado y ha sido reemplazado por otro nuevo y lastimosamente siempre hay un desfase bastante largo para efectos de que el personal policial se reactualice, la palabra clave acá es reactualización, eso es algo que nos hace mucha falta en la Policía Nacional y sobre todo en la Dirección de Turismo.

CATEGORIA: VIDEOVIGILANCIA

16. Bien, ahora pasamos a otra categoría que es sobre la videovigilancia. ¿Cuentan ustedes con acceso a cámaras de videovigilancia?

No, en el caso específico de la unidad de patrullaje de turismo motorizado, no contamos con ningún acceso ni convenio ni ninguna alianza estratégica, ni con la central de videovigilancia 105 de la región Lima ni con la del Callao y tampoco con las centrales de videovigilancia de los distritos que están a lo largo de todo el corredor turístico preferencial Lima Callao.

17. Tengo entendido que en el corredor turístico hay cámaras de videovigilancia ¿quien está a cargo de esas cámaras o bajo quien se encuentra su administración?

En el caso del corredor turístico preferencias Lima Callao tengo entendido que una parte de las cámaras corresponden al gobierno regional Callao, sobre todo las que están en la avenida Elmer Faucett, otro conjunto de cámaras está a cargo de la municipalidad provincial también del Callao, otro conjunto de cámaras está a cargo de los municipios distritales de Carmen de La Legua, Cercado del Callao y Bellavista que también tienen parte de su jurisdicción dentro del corredor y en el caso del resto que es Lima Metropolitana, hablamos de la municipalidad distrital de San Miguel, pasando por la municipalidad distrital de Pueblo Libre, municipalidad de Magdalena, Jesús María, San Isidro y Miraflores, además de estas comunas, tenemos las cámaras de videovigilancia de la central 105 de la región policial Callao y región policial Lima. Ninguna de estas cámaras de videovigilancia está interconectada con la Dirección de Turismo, ni tampoco la Dirección de Turismo tiene algún efectivo que esté monitoreando estas cámaras en tiempo real porque no contamos con ningún convenio con ninguna de estas entidades estatales que he mencionado.

18. Bien, y durante su permanencia ¿Se han visto en la necesidad de acceder a las imágenes de estas cámaras para esclarecer algún incidente delictivo o no ha sido necesario?

Hasta el momento durante mi gestión, desde el 19 de febrero hasta la fecha gracias a dios no hemos tenido esa necesidad de solicitarle una información gráfica, visual o de audio a ninguno de los entes que se ha mencionado, llámese gobierno regional del Callao, municipalidad provincial del Callao, municipalidades distritales del Callao y de Lima metropolitana, ni tampoco de la central 105 de la región policial Lima ni del Callao.

19. Desde su percepción ¿Considera que esas cámaras se encuentran bien situadas?

Realmente no podría responder con certeza porque desconozco cual es la ubicación exacta, no tengo un listado de todas estas cámaras, sin embargo las pocas que he podido apreciar a simple vista durante mi patrullaje motorizado en el corredor, considero que algunas sí están bien ubicadas, pero aquí yo quiero hacer una pequeña acotación con mi experiencia de 5 años de haber estado en la dirección de seguridad ciudadana, no es tan importante la ubicación de las cámaras de videovigilancia, lo más importante es que exista una permanente visualización, permanente monitoreo, sobre todo en horas punta y en horas de la noche respecto de hacia el lugar a dónde apuntan estas cámaras y con qué frecuencia estas giran, tomando en consideración de que muchas de ellas por no decir la mayoría son cámaras tipo domo, quiere decir que tienen una rotación de 360 grados, generalmente y lastimosamente tengo que decirlo las municipalidades provinciales y el gobierno regional, muy poco son aquellos los que cuentan con un efectivo policial lo suficientemente adiestrado, capacitado y con la experiencia adecuada para poder observar o proyectar, prevenir, evitar a través de una lectura de señas, a través de una lectura corporal o visualizando algunos aspectos sospechosos de algunas personas que son visualizadas en las cámaras de videovigilancia, poder prever, prevenir o adelantarse a la comisión de un hecho delictivo; por consiguiente de nada sirve que el recurso logístico de la cámara de

videovigilancia por más actualizada que se encuentre, llámese una cámara con visión HD, ultra HD, que tenga inclusive reconocimiento facial o algún otro tipo de sistema de inteligencia artificial, de nada va servir si lo más importante es el factor humano, que es el monitoreador, el que visualiza la cámara de videovigilancia, no puede lograr prevenir o prever la comisión de un ilícito penal, entonces lastimosamente no sirve de nada. la Dirección de Turismo no tiene personal especializado tampoco en el interior de todas estas centrales de comunicación y videovigilancia de los diferentes distritos, por consiguiente no pueden tampoco apoyarse en eso, para prever algún ilícito en agravio de turistas nacionales o extranjeros.

20. ¿Usted sabe si se cuenta con estos centros de monitoreo de videovigilancia en el Callao?

Tengo entendido y he podido asistir una vez a la central 105 de la región policial Callao y efectivamente tienen varias cámaras de videovigilancia ubicadas en lugares estratégicos, lastimosamente también he tenido que observar con mucho dolor que muchas de esas cámaras se encuentran inoperativas por falta de mantenimiento y otro aspecto muy importante está dentro del gobierno digital al cual el Perú forma parte y que se está implementando a través del plan nacional de gobierno digital, es la falta de interoperabilidad de estos sistemas, que quiere decir, que todas las cámaras por ejemplo de videovigilancia que tiene el municipio distrital de Carmen de la Legua, deberían estar interconectadas en tiempo real y poder ser visualizadas desde la central de videovigilancia del 105 de la región policial Callao, sin embargo, esta central 105 del Callao, solamente puede visualizar y tiene acceso a aquellas cámaras propias de la policía, más no puede visualizar la señal de las cámaras que envían audio y video de la municipalidad distrital ubicadas a lo largo del corredor ni tampoco del gobierno regional, ni mucho menos de la municipalidad provincial del Callao.

21. ¿Usted considera necesario tener a su disposición un centro de monitoreo de cámaras de videovigilancia?

Con respecto a eso, yo diría que por la propia función de mi unidad de

patrullaje de turismo motorizado, si deberíamos tener aquí en el interior de nuestra base por lo menos unos 3 efectivos que hicieran servicio en turnos rotatorios de 8 horas que tuvieran acceso a las principales cámaras ubicadas en puntos estratégicos, por decir deberíamos tener acceso a las cámaras que tienen el gobierno regional y la municipalidad provincial del Callao, en la parte exterior del óvalo del aeropuerto internacional Jorge Chávez, eso definitivamente sería muy importante tenerlo pero lastimosamente no contamos con ese acceso, tampoco contamos con esa tecnología. Otros puntos importantes serían los cruces de avenida Elmer Faucett con Colonial, con Argentina, con Venezuela, con Morales Duarez. Son puntos estratégicos donde hay bastante comisión de delitos contra el patrimonio, tampoco tenemos acceso a ello y tampoco en el óvalo de la avenida La Marina con Faucett y así sucesivamente hasta el final del corredor que es el cruce de Javier Prado con la avenida Las Begonias.

CATEGORIA: COORDINACION

22. Ahora pasamos al aspecto de la coordinación interinstitucional ¿Existen planes interinstitucionales de acción conjunta en seguridad turística en el Callao? ¿Se están cumpliendo?

Bien por la naturaleza propia de la función que cumplimos que es de seguridad turística, el MINCETUR tiene un convenio con el Ministerio del Interior y a su vez a través de la Policía Nacional para que juntamente sean nuestras unidades de la Dirección de Turismo específicamente las comisarías de turismo Lima norte, Lima sur, Callao y sobre todo la unidad de patrullaje de turismo motorizado que tiene a su cargo todo el corredor turístico preferencial Lima Callao 2022, quienes deberíamos tener el acceso a situaciones propias de este convenio, que debería ir más allá solamente de brindar un presupuesto para transferir dinero al MININTER y que este pueda a través de la policía comprar patrulleros, comprar motos y a la vez coberturar todo lo que es el mantenimiento preventivo y correctivo, sino que dentro de este convenio debería ampliarse o incrementarse aspectos muy importantes como por ejemplo la capacitación del personal, la especialización del personal, lograr que el personal maneje un segundo idioma en este caso el inglés y de esa u

otra manera poder potenciar todas las habilidades y todos los conocimientos que tiene el personal policial para elevar los niveles de seguridad turística en el corredor y sobretodo en la zona del Callao en los atractivos turísticos, monumentos y otros, con la finalidad de que nuestro usuario del servicio policial especializado que son los turistas nacionales y extranjeros, se vieran directamente beneficiados con estos factores que inciden directamente en el mejoramiento de los servicios policiales de turismo. Y lastimosamente solo está involucrado el MINCETUR, deberíamos ampliar la cobertura de estos convenios interinstitucionales con otras entidades estatales, como por ejemplo el Ministerio de Cultura, por ejemplo el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Ministerio de la Mujer y otros más que tienen que ver de forma directa o indirecta en el tema de la seguridad turística, además de poder estar dentro también la Dirección de Turismo del programa presupuestal 0030 reducción de los delitos y faltas que afectan la seguridad ciudadana y que lastimosamente todavía en la actualidad no formamos parte de ese programa presupuestal y es por eso que todavía no logramos recibir un presupuesto adicional al que ya tenemos y que es muy exiguo, precisamente porque no estamos inmersos de este programa presupuestal, sin embargo este año ya se han hecho las gestiones y se ha encaminado el hecho de que como las jurisdicciones policiales de las comisarías que sí gozan del programa presupuestal 0030, lo tienen porque dentro de su jurisdicción policial están los sectores subsectores y cuadrantes de patrullaje, no olvidemos que una parte de esos sectores de patrullaje cruza el corredor turístico preferencial y compartimos una parte de esa jurisdicción en el caso de mi unidad con las comisarías de Playa Rímac, Dulanto, Carmen de la Legua, La Legua, Ciudad del Pescador, Bellavista por el lado del Callao, y por el lado de Lima tenemos las comisarías de Maranga, San Miguel, Pueblo Libre, Magdalena, Jesús María, Orrantía del mar y Miraflores.

23. Bien, me comenta que hay actividades interinstitucionales con algunos entes ¿Esas actividades están siendo eficaces o podrían mejorarse?
- Hasta el momento, se está manteniendo una regularidad que yo estimo que es el orden de un 75% respecto a una articulación en coordinación fluida con

estas entidades, sobre todo específicamente con el MINCETUR, sin embargo, todavía falta afinar algunos aspectos procedimentales toda vez que la coyuntura social actual no lo permite, la falta de predisposición política también por parte de algunos funcionarios de MINCETUR y del Ministerio del Interior sobre todo, que apelando a esa famosa pero nefasta burocracia administrativa alargan los plazos, alargan los procedimientos y entrampan muchos de ellos, terminan generando lastimosamente problemas operacionales como por ejemplo no tener a tiempo la cobertura de los servicios de mantenimiento preventivo de algunas unidades móviles porque el contrato se ha vencido o porque no le hicieron una cláusula adicional o una adenda al contrato y eso beneficia directa o indirectamente a la Policía Nacional en la persona de los organismos ejecutantes del servicio policial de seguridad turística, como son las comisarías de Turismo Lima norte, Lima Sur, Callao y la unidad de patrullaje de turismo motorizado de la Dirección de Turismo.

24. ¿Cada que tiempo o frecuencia se realizan las actividades o reuniones de articulación interinstitucional?

Deberían ser por lo menor una vez al mes, sin embargo tengo entendido que se realizan de manera bimestral o trimestral y solamente involucran a los jefes de división de la Dirección de Turismo, cuando sugiero deberíamos participar todos los jefes involucrados directamente en brindar el servicio de seguridad turística, quiere decir debería también participar los comisarios de turismo Lima y Callao y también el jefe de la unidad de patrullaje de turismo motorizado del corredor turístico preferencial Lima Callao 2022.

25. ¿Ustedes tienen participación en el CODISEC y CORESEC del Callao?

Actualmente, la unidad de patrullaje de turismo motorizado de la DIRTUR como ya mencioné, tenemos por cuestiones de nuestra jurisdicción lineal que coordinar con mas de 8 municipios distritales, sin embargo, no somos partícipes ni formamos parte integrante de ningún comité distrital de seguridad ciudadana, ni mucho menos del comité provincial de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial del Callao.

26. En síntesis cuál es su percepción de la coordinación interinstitucional en favor de la seguridad turística?

Particularmente desde mi punto de vista considero que no, porque no toman en cuenta a la unidad de patrullaje de turismo motorizado ni a nivel CODISEC ni a nivel COPROSEC ni mucho menos he participado en ninguna reunión de coordinación o coordinación a nivel MINCETUR y tampoco de la Gerencia de Comercio Exterior y Turismo del Callao, prácticamente la unidad de patrullaje de turismo motorizado realiza su función de especialidad por un tema de convicción y cumpliendo las funciones encomendadas por la dirección de turismo a través del jefe de la Dirección de Turismo de la Policía Nacional. Sería importante tener si el nivel de participación en el CODISEC y COPROSEC de la municipalidad provincial del Callao, para que de alguna u otra manera estos gobiernos locales puedan apoyar a mi unidad, sobre todo con aspectos logísticos y con aspectos de capacitación que es lo que más se necesita.

27. ¿Nos podría mencionar algo más con respecto a la seguridad turística, como se podría mencionar, su percepción o algún comentario adicional?

Si, quiero agregar que hay algo muy importante que les está faltando a los entes participantes de la seguridad turística a nivel de gobierno central en el caso del GERCETUR del Gobierno Regional del Callao y porqué no decirlo de la Municipalidad Provincial del Callao y las municipalidades distritales, tanto en el Callao como Lima metropolitana, que es la falta de una estrategia comunicacional efectiva, porque eso va permitir incrementar el flujo de turistas internos y externos, porque van a difundir de una manera eficiente, primero el tipo de servicio policial que presta la Dirección de Turismo a través de las comisarías de turismo y a través de mi unidad, muy pocos ciudadanos del Callao y de Lima Metropolitana conocen de la existencia de que hay una unidad especializada que tiene a su cargo la seguridad y protección durante su desplazamiento, desde que salen del aeropuerto internacional Jorge Chávez hacia los diferentes hoteles ubicados en la misma Provincia Constitucional del Callao o en los distritos de Lima Metropolitana que están ubicados en la parte final del corredor como son Miraflores, San Isidro, San

Borja, Surco, Jesús María y Pueblo Libre, y sin embargo, este año a sido declarado como mencioné en el Decreto Supremo como el año de la repotenciación del turismo, entonces es un poco contraproducente o incongruente saber que no hay una estrategia comunicacional lo suficientemente efectiva que traspase no solamente los medios de comunicación social habituales como son la televisión, la radio y la prensa escrita, sino que también entre con fuerza en lo que es community manager, también en redes sociales, el uso de los correos electrónicos masivos y otros medios de comunicación digital que le permitan a los ciudadanos de Lima Metropolitana y del Callao saber y conocer que es lo que está haciendo el MINCETUR, que está haciendo el MININTER y la Policía en materia de seguridad turística aquí en la Provincia Constitucional del Callao y en Lima Metropolitana.

Muchas gracias, con esto hemos terminado la entrevista con el entrevistado PNPDIRTURC2-151022, muchas gracias.

Muy amable

Evidencia fotográfica



Duración de entrevista: 42:37 min.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 03	
Nombre del investigador/entrevistador: Lener Durán Córdova Contreras	
Nombre de la población	Fecha de entrevista: 08 de octubre 2022
	Fecha de llenado de ficha: 10 de octubre 2022
Tema: La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022	
Informante: Comandante PNP Luis Miguel Morales Alva	
Cargo: Comisario del Callao	
Lugar: Comisaría del Callao, Jr. Supe cuadra 5 Callao	
Contextualización: Inseguridad en el Callao	
Observaciones: Se aplicó guía de entrevista para las 25 preguntas	
<p>Transcripción:</p> <p style="text-align: center;">CATEGORÍA: UNIDADES PNP DE APOYO</p> <p>1. ¿Cuántos efectivos policiales de esta comisaría apoyan en seguridad turística?</p> <p>Bueno la seguridad turística la apoyan la totalidad de efectivos policiales que maneja la comisaría tanto oficiales como suboficiales en un número de 107 en total, que prestamos servicios en esta jurisdicción del Callao.</p> <p>2. ¿Cómo se organiza la distribución del personal que apoya en la seguridad turística en el Cercado del Callao?</p> <p>Por lo propio y por la función que cumple una comisaría como célula básica de la policía nacional en el servicio a la sociedad, el servicio se distribuye de diferentes formas, porque tenemos personal administrativo como operativo que brindan servicio a la sociedad y asimismo personal que da cumplimiento a diferentes documentos institucionales, entonces el personal, pero básicamente el personal operativo se distribuye en patrullaje motorizado, patrullaje a pie y personal de servicio, en patrullaje motorizado contamos con seis vehículos policiales que brindan las 24 horas del día, realizan rondas en determinados sectores ya demarcados de la jurisdicción, el personal</p>	

de a pie sale diariamente a trabajar en diferentes horarios así como prestar otros servicios especiales que se presentan en alguna oportunidad, todos ellos orientados a la seguridad ciudadana lo cual involucra lógicamente a la seguridad del turista.

3. ¿Cuáles son los horarios y turnos de trabajo del personal policial de apoyo en seguridad turística?

Si bien cierto la comisaría es una pero el personal que labora cuenta con diferentes horarios de acuerdo a la modalidad de trabajo que realizan, por ejemplo patrullaje motorizado en los patrulleros o unidades móviles de acá de la comisaría tienen una modalidad de servicio de retén, servicio y franco por turnos de ocho horas, entonces un efectivo que entra por decir a las 08:00 de la mañana, a las dieciséis horas descansa y entra el retén hasta las 00:00 horas, donde entra nuevamente el efectivo que estuvo en la mañana hasta las 08:00 horas del día siguiente y así en forma cíclica va continuar, el personal de patrullaje a pie si trabaja 24 por 24 horas, los cuales realizan las diferentes facciones y el personal administrativo trabaja de 07:00 de la mañana a cuatro de la tarde, en forma diaria ya que temprano ellos cumplen labores de seguridad en las instituciones educativas para el ingreso de los escolares y diferentes apoyos que en forma eventual en algún tipo de servicio que se requiera dar y el personal de servicio de guardia que trabaja las 24 horas.

4. ¿esos horarios se siguen cumpliendo cuando existen los feriados y domingos?

Todos los días en forma permanente y habitual, varía únicamente cuando de acuerdo a una situación coyuntural que se presente o dada la importancia de algún evento de connotación, como por ejemplo el que acaba de pasar con las elecciones del 02 de octubre, trabaja el 100% del personal en su totalidad por la disposición que existe del comando de la policía que es la alerta absoluta y que se distribuye para diferentes apoyos, justamente por lo que se requiere la cantidad de

personal.

5. ¿Considera que las subunidades policiales o comisarías en el Cercado del Callao son suficientes para el apoyo en seguridad turística? Explique ¿Por qué?

Bueno, la jurisdicción del Callao, esta comisaría específicamente es bastante amplia, aparte de eso conocemos lo digamos, algunos hechos y actos delincuenciales que hay en la jurisdicción, actos violentos, que no se presentan lógicamente en todas las jurisdicciones, cada jurisdicción policial es distinta, cada uno tiene su problemática, entonces se podría requerir de mayor cantidad de personal, para efectuar, digamos mayor presencia policial en las calles y de esta manera prevenir cualquier hecho ilícito.

6. Pero las unidades en sí, como infraestructura, divisiones o comisarías, ¿son suficientes?

Si por que existen, pero emplear la palabra suficiente, quiere decir el poder obtener un resultado cero en lo que es la actividad delictiva o en todo caso la, eh.. estar contando víctimas no, sin embargo vemos que no, que si existe, lo cual lógicamente podemos deducir que nunca la seguridad es suficiente no, porque siempre la delincuencia así como uno avanza, ellos también están avanzando y están estudiando nuestros horarios, nuestras actividades, nuestra forma de actuar, diferentes eventos que conllevan lógicamente a evadir la acción policial para poder cometer sus ilícitos, entonces en ese sentido siempre resulta necesario algún tipo de nuevas estrategias y lógicamente contar con personal idóneo para poder neutralizarlo y contrarrestar esas modalidades ilícitas.

7. ¿los efectivos policiales que apoyan la seguridad turística reciben algún tipo de capacitación en atención turística? ¿considera esto necesario? Es necesario por supuesto que sí, más aun que la actividad turística en el Perú, ahora que se ha vuelto con el COVID19, de la pandemia, del

aislamiento que ha habido, nuevamente se está incrementando tanto lo que es el turismo nacional como internacional más aún recordemos que estamos en un puerto no, entonces ehh, tenemos bastante acceso de turistas y porqué no decirlo, a trabajadores que vienen de diferentes países en embarcaciones, que salen a hacer turismo al momento que están en el puerto, obviamente si en ese aspecto se cuenta con capacitación pero digamos justamente por la pluralidad de funciones que tiene una comisaría, la actividad policial y la capacitación que recibe es en forma integral, en todos los aspectos, no es específico para la actividad turística pero sin embargo también se brinda charlas, capacitaciones y recomendaciones específicamente para las actividades que realizamos, sean en pro también del turista a fin de mejorar nuestra imagen también como país en el exterior.

8. ¿Cómo se articulan los actuales planes de operaciones destinados a seguridad turística? ¿considera que son suficientes?

Se articulan a través de los planes de operaciones que tiene la policía como por ejemplo son ciudad segura, operativos rastrillaje que se realizan, bloqueo y saturación, otros operativos como por ejemplo operativo destello que es el uso de las circulinas de forma permanente sobre todo a partir de las 18:00 horas que se presenta la noche, el operativo trueno que es el toque de sirenas, la sirena policial, con fines preventivos, y poder evitar tal vez un hecho ilícito a través del uso de la circulinas, de la sirena no, y se articulan con otros planes de operaciones porque están ligados todos justamente al tema de la seguridad, los cuales involucra pues a los turistas.

9. ¿La formulación actual de planes de operaciones es suficiente o se tendría que implementar algún tipo de planes adicionales?

Como sabemos, el mundo avanza, progresa, la policía avanza y la delincuencia también avanza, entonces siempre es necesario, realizar y evaluar cual es la situación actual de los planes que cumplimos para poder realizar algún tipo de cambio en base de eso, tanto lo que puede

ser la actividad turística propiamente como actividad y por otro lado la actividad delincencial, en base a ello día a día estar siempre abiertos a poder realizar cambios en los planes de operaciones y las órdenes de operaciones que tenemos para contrarrestar el accionar delictivo.

10. ¿Considera usted que existe duplicidad de funciones entre efectivos policiales con la policía de turismo? Explique ¿por qué?

No porque, si bien es cierto la policía de turismo cumple una función como unidad especializada de la policía nacional del Perú, una función propia que es la seguridad, la atención, la orientación incluso al turista, en el caso de la policía que presta servicio en las comisarías, digamos una actividad diversa, quizá en todos los campos y todas las funciones, no solo en la actividad turística, sino en todos los aspectos de seguridad, en todos los aspectos que tiene que ver con la atención al ciudadano, entonces en ese aspecto no habría duplicidad, cada uno cumple sus funciones, lo que si podría haber es que una función involucra la otra no, porque igual vemos policías de turismo que muchas veces han participado, han intervenido por decir en un accidente de tránsito, porque detrás de la persona hay un uniforme que utilizamos nosotros y todos somos policía nacional, entonces en cualquier circunstancia de peligro, la emergencia lo requiera, la policía interviene, entonces en ese aspecto no creo que haya duplicidad de funciones de la comisaría con la policía de turismo.

11. ¿Con qué frecuencia se acercan los turistas a denunciar un hecho delictivo a la comisaría?

Es escaso, es de repente, no recuerdo la última fecha que hayan venido a hacer una denuncia, es poco tal vez por el accionar de la PNP o propiamente de la Policía de Turismo, que como unidad especializada se encarga de ver el tema directamente, no como función propia, acá a la comisaría es bastante escaso que venga un turista

12. Teniendo en cuenta la incidencia delictiva, de forma general, ¿cuáles

son los mayores delitos que se cometen en el Callao?

Aquí en el Callao, como es de conocimiento público, se presentan bastantes hechos violentos como por ejemplo el sicariato, el homicidio, los heridos por proyectil de armas de fuego, que justamente como reitero, tras la suspensión de las restricciones de derechos por la pandemia, donde las personas tenían que estar en sus casas, entonces en ese aspecto, nuevamente la actividad social que ha vuelto a las calles ha traído como consecuencia también el incremento de estas situaciones delictivas, en ese aspecto como le digo es el tema de los hechos violentos, las extorsiones que se dan en algunos tipos de obras, de trabajos que se realizan, esa es la mayor incidencia que tenemos ahorita.

13. ¿Qué estrategia consideraría para mejorar la seguridad turística en el Cercado del Callao?

Podrían de repente, poder tener un mayor enlace como con la policía de turismo, como también nosotros, con autoridades propiamente encargadas de turismo, tanto en la orientación, tanto en la atención que se brinda a la ciudadanía. Tenemos el puerto como un lugar atractivo del turismo y también tenemos el Real Felipe, al que concurren bastantes turistas.

14. ¿Qué recursos físicos y/o tecnológicos tiene a disposición para apoyar la seguridad turística?

Bueno, los recursos físicos son el personal policial que contamos y el logístico son las unidades móviles, así como de repente el armamento para contrarrestar el accionar delictivo.

CATEGORÍA: VIDEOVIGILANCIA

15. ¿Considera que las cámaras de videovigilancia existentes en Callao son suficientes y eficientes? ¿Por qué?

No, en ese aspecto la verdad el Callao no cuenta con cámaras de videovigilancia propiamente, digamos, que se dediquen a la actividad

propia de lo que es la seguridad al ciudadano, únicamente tenemos en la zona sur de acá del Callao un centro de monitoreo de videovigilancia que cuenta con personal policial, pero está zonificado, está focalizado en el sector pero el resto del Callao no cuenta con cámaras de videovigilancia, se cuenta con cámaras en diferentes puntos de la jurisdicción pero son únicamente destinadas al tema de control de tránsito no, a la imposición de foto papeletas por diferentes infracciones al reglamento nacional de tránsito.

16. ¿Entonces actualmente sólo se cuenta con un solo centro de monitoreo?

Si, únicamente que se hizo con el gobierno regional, que se encuentra en la zona sur como le digo en los Barracones.

17. ¿Cuál es el estado de operatividad, eficacia y eficiencia de las cámaras existentes de videovigilancia en el Cercado del Callao?

Las existentes, bueno bastante limitadas, no son cámaras de última generación, pero bueno, en algunas oportunidades ayuda a esclarecer, a clarificar algunos temas delincuenciales que se han producido en la zona.

18. ¿Qué aspectos debería mejorarse en ese centro de monitoreo de cámaras en el Cercado del Callao?

Bueno, lógicamente la adquisición, el mejorar los equipos con los que se cuenta y sería ideal lógicamente contar en toda la jurisdicción del Callao, cámaras pero dadas íntegramente a la seguridad ciudadana.

19. ¿Tienen a disposición los recursos de geolocalización y drones para el apoyo en la vigilancia? ¿Considera que son importantes?

No, no se cuenta.

CATEGORÍA: COORDINACIÓN

20. ¿Existen planes interinstitucionales de acción conjunta en seguridad

turística en el Callao? ¿Se están cumpliendo?

Podría darse en el aspecto de todo lo que es la seguridad ciudadana pero específicamente planes que sean interinstitucionales o con otras instituciones valga la redundancia, destinadas netamente a ello no, por lo menos en la comisaría no se cuenta.

21. ¿Usted considera que las operaciones interinstitucionales en seguridad turística están siendo eficaces y eficientes?

La percepción que tengo de acuerdo a lo que justamente manifestaba respecto a la casi ausencia de denuncias realizadas por turistas, podría decir que si está siendo eficiente, porque la verdad por el accionar delictivo que se vive en el Callao, la labor policial y la presencia policial de diferentes unidades es bastante y se ha visto en el estado de emergencia incluso por unidades que han venido de apoyo de Lima, de forma permanente se viene realizando operativos, hay disposiciones del comando de la policía de realizar tres operativos diarios en diferentes horarios, con la finalidad de identificar personas, búsqueda de personas que se encuentren al margen de la ley lo cual lógicamente conlleva a una mayor presencia policial y a evitar actos ilícitos.

22. ¿cómo se podrían mejorar estas operaciones interinstitucionales?

Definitivamente, con mejorar la logística, el apoyo de cámaras de videovigilancia y la presencia de mayor cantidad de vehículos en la zona y lógicamente incrementar el personal policial, tener una mejor articulación con la municipalidad para aspectos de la seguridad.

23. ¿Con qué frecuencia se reúnen entre instituciones para coordinar actividades de seguridad? Quizá con la municipalidad, con el gobierno regional.

Eh, no son tantas las reuniones que se dan, porque bueno valgan verdades que sabemos también el momento político que estamos viviendo, ha habido elecciones lo cual ha conllevado a algunas actividades propias de la municipalidad, el gobierno regional, y aparte

con quien más se ha coordinado, es con la fiscalía, la fiscalía de prevención de delitos, la prefectura, el subprefecto del distrito.

24. ¿Considera usted que el CODISEC y CORESEC están cumpliendo con sus objetivos o que se podría mejorar?

Yo creo que se podría mejorar, la verdad que en ese aspecto considero que es bueno siempre la permanencia en los cargos o por lo menos tener siempre una coordinación permanente para poder concretar y llevar planes de desarrollo sostenibles, entonces en ese aspecto podría decirse que es un punto flaco con lo cual se surgen situaciones que se coordinan del momento y la seguridad ciudadana sabemos que es permanente.

25. Entonces ¿usted considera que esta coordinación interinstitucional para articular la seguridad turística se podría mejorar?

Si, por supuesto que sí.

Evidencia fotográfica



Duración de la entrevista: 17:49 min.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 04	
Nombre del investigador/entrevistador: Lener Durán Córdova Contreras	
Nombre de la población	Fecha de entrevista: 19 de octubre 2022
	Fecha de llenado de ficha: 22 de octubre 2022
Tema: La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022	
Informante: Mayor PNP Segundo Baltuano Vásquez	
Cargo: Comisario de Playa Rímac	
Lugar: Comisaría de Playa Rímac, Jr. Cesar Vallejo cuadra 3 Urb. Playa Rímac – Callao	
Contextualización: Inseguridad en el Callao	
Observaciones: Se aplicó guía de entrevista para las 22 preguntas	
<p>Transcripción:</p> <p style="text-align: center;">CATEGORÍA: PNP: UNIDADES DE APOYO</p> <p>1. ¿Cuántos efectivos policiales de esta comisaría apoyan en seguridad turística en el corredor?</p> <p>Bueno, llamamos corredor turístico toda la vía Faucett desde la salida del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez hasta la avenida La Marina, es todo el corredor turístico que corresponde a la Región Callao. Mi control tenemos el control desde el aeropuerto hasta Morales Duárez, en ese trayecto del desplazamiento de los turistas vía terrestre que se llama corredor turístico, está bajo mi responsabilidad y cubrimos con 4 efectivos, 2 de ronda en un patrullero ida y vuelta ambos sentidos, de sur a norte y de norte a sur, y 2 de puesto fijo a la altura del puente Quilca con la finalidad de que cualquier novedad que se pueda registrar con turistas, con ese personal o con apoyo de personal normal de acá, se intervenga de inmediato con la finalidad de prestarles las garantías del caso. Entonces tenemos 4 efectivos, 2 en movilidad y 2 a pie en puesto fijo.</p> <p>2. ¿Cuáles son los horarios y turnos de trabajo del personal policial de apoyo en seguridad turística?</p>	

En el horario tenemos tres horarios, que viene a ser de 08:00 am a 03:00 pm, de 03:00 pm a 08:00 pm y de 08:00 pm a 02:00 am. Y luego empezamos al día siguiente nuevamente.

3. ¿Considera que la cantidad de efectivos y vehículos que nos menciona, son suficientes para brindar seguridad turística?

A criterio muy personal, considero yo que me faltarían 2 efectivos más en un puesto fijo que podría ser a la altura del puente, que nosotros le llamamos la salida de vuelos internacionales, porque ahí hay mayor aglomeración de gente, porque hay turistas que no vienen sin ningún tour y a veces salen y son captados por taxistas y también podrían haber falsos taxistas, que esa es la prevención más que todo, 2 efectivos que para mi deben estar perennes en la salida de lo que es vuelos internacionales, porque vuelos nacionales se entiende que son nuestros compatriotas que vuelan desde los diferentes departamentos del país, pero ellos más, pero los vuelos internacionales más que todo en turismo, llegan, salen y son captados por la gente cuando no tienen un tour completo.

4. ¿los efectivos policiales que apoyan la seguridad turística reciben algún tipo de capacitación en atención turística? ¿considera esto necesario?

No, definitivamente no, solo la capacitación que tenemos es con capacitación en la mera acción policial, pero yo creo que tendrían que tener una instrucción de idiomas en todo caso para poder entender mejor el idioma de los turistas, o conocer más que todo el desplazamiento que se va dar en los días.

5. ¿Cómo se articulan los actuales planes de operaciones destinados a seguridad turística? ¿considera que son suficientes?

Contamos con un Plan de Operaciones que se llama Corredor Seguro, pero nosotros, yo por ejemplo en mi jurisdicción y posteriormente pasando Tomás Valle o Morales Duárez, hacia la Avenida Argentina, creo yo que es la jurisdicción de la comisaría de Carmen de la Legua Reynoso, después de ahí para allá creo que es la comisaría de Ciudad del Pescador y de ahí hasta Venezuela, y de Venezuela hacia allá, ya es Lima. Pero articulado no lo

tenemos, porque yo no coordino, solo soy responsable de mi zona, pasó mi zona y ya no me interesa algo así, pero debería ser de que, pasa mi zona, al que entra en su zona ya comienza a cantar.

6. ¿Tienen algún tipo de coordinación con la policía de turismo?

Muy poco, porque la verdad no se. Había un comandante que lo conozco por escuela, pero no por coordinación, en la escuela era un año menor que yo, yo era cadete de tercer año y el era cadete de segundo año, nos hemos encontrado acá y solo por mera amistad nos hemos saludado pero no hemos coordinado directamente en una labor funcional.

7. ¿Considera usted que existe duplicidad de funciones entre efectivos policiales con la policía de turismo o son funciones distintas? Explique ¿por qué?

Sí definitivamente yo creo que la comisaría de turismo debe estar especializada con la finalidad de hacer frente a cualquier turista, en cuanto a instrucción del idioma, porque hay muchos turistas que no dominan el español, como yo he visto varias veces, pero en lo que es la labor policial, la policía es una sola y deberíamos consolidarnos más, debería haber no solo una orden de operaciones por el hecho de que se escriba, sino también de que se coordine y se haga, tener una cabeza a quien dirigir todo, dar cuenta.

8. ¿Podría especificar qué recursos físicos y/o tecnológicos tiene a disposición para apoyar la seguridad turística?

Tenemos un vehículo que nos permite el desplazamiento a cualquier lugar dentro del corredor en un momento, lo más rápido y los 2 efectivos de puesto fijo a pie, que están en ese lugar porque se ha identificado como lugar de mayor incidencia delictiva, que podría acarrear con los turistas o con los civiles normales peruanos, por eso esta ese punto fijo, y el otro es el personal de desplazamiento que tenemos, Aparte de apoyo tecnológico es el teléfono celular de cada uno de los efectivos policiales, mas no tenemos uno de la policía directamente.

9. ¿Con que frecuencia se denuncias por parte de turistas agraviados?

Las denuncias de turistas son poco frecuentes, bastante poco frecuentes, porque creo yo, porque hay una comisaría del aeropuerto, donde está el comandante Calla creo que es, y yo creo que si es que hay incidencia han ido ahí, porque todo lo que pasan por algo van a esa comisaría.

10. A su criterio ¿Qué estrategia consideraría idónea para mejorar la seguridad en el corredor turístico?

En el corredor, yo creo que para que sea un corredor seguro, debe haber una embarcación segura, ¿qué quiere decir? Que esos taxistas informales deberían tener un control estricto, deberían estar empadronados porque cualquier taxista sube un turista a su vehículo y los asaltan, si hubiera una empresa empadronada o encargada, debidamente registrada entonces creo que ninguno de ellos debería cometer ningún ilícito contra los turistas, y si pasase eso, nosotros ya lo tendríamos identificado porque sabríamos a que vehículo va ir. Podría, yo siempre pensé no, podría haber en nuestro país un programa donde el turista pueda entrar y ver quienes son los vehículos o taxis que están, establecer por decir yo vengo al Perú, para los turistas tal número, donde esté administrado me imagino yo por autoridades, cosa que le da un mejor servicio. Yo llego al Perú y no se a dónde ir, llamo a este número, o el aplicativo mejor dicho y va a ver alguien que me va atender en inglés, en francés, en alemán y me va decir ya usted tome los vehículos que están empadronados y todo, a que hotel se va hospedar. Que la estadía se le haga más fácil, porque muchos vienen nos preguntan y nosotros cuando estábamos en el aeropuerto y nos preguntaban a mi en inglés y no les respondía ni quechua. Entonces debería haber así un aplicativo que les explique a ellos.

CATEGORÍA: VIDEOVIGILANCIA

11. ¿Existen cámaras de vigilancia en el corredor seguro de su jurisdicción?

Mira existen muchas cámaras, pero hay muchas también que cuando le pedimos informes por otros delitos que se suscitan, la municipalidad nos responde que están en mantenimiento

12. ¿Entonces, las cámaras de videovigilancia no son suficientes, porque no están funcionando?

No son suficientes o no están funcionando la gran mayoría.

13. ¿Hay centros de monitoreo de cámaras de video vigilancia?

Está en el cruce de la avenida Elmer Faucett con Venezuela, ahí está el centro de monitoreo, hay bastantes cámaras ahí que ven todo lo que es Faucett. Pero no todas las cámaras funcionan.

14. ¿Cuándo tienen la necesidad de requerir estas imágenes, son de fácil acceso o hay cierto retraso en su adquisición?

No, hay bastante retraso por la burocracia me imagino, porque tenemos que oficiar, yo primero solicito a mi DIVOPUS y de ahí a la Región, o a veces directamente en un proceso investigador, pero la municipalidad se demora como semana y media para que nos den recién los videos, imagínese el turista en semana y media ya no está acá porque vuelan a sus países.

15. ¿Usted ha tenido la oportunidad de asistir a estos centros de monitoreo y considera que están funcionando bien?

Si, cuando estuve en la comisaría del Callao si pude ir a ver, las cámaras que funcionan si registran imágenes, pero desde que no todas funcionan correctamente ya está mal, pero si funcionarían todas sería una buena estrategia de prevención.

16. ¿Tendrán a su disposición recursos de geolocalización o drones que apoyen en seguridad turística?

Eso si no tenemos, definitivamente no.

CATEGORÍA: COORDINACIÓN

17. ¿Existen planes interinstitucionales de acción conjunta en seguridad turística en el Callao? ¿Se están cumpliendo?

No, que yo sepa no, yo solamente tengo el plan que es de seguridad para los turistas es el corredor, no hay otro.

18. ¿Usted considera que debería haber acciones interinstitucionales sobre seguridad turística?

Por supuesto, definitivamente si, tiene que haber.

19. ¿Existe alguna articulación con el gobierno regional o con la municipalidad del Callao?

No nada, todo el corredor turístico es netamente policial nada más, no hay otro que intervenga.

20. ¿entonces no existen reuniones interinstitucionales para articular acciones de seguridad turística?

No, menos todavía. Me imagino que turismo talvés pero acá la comisaría, yo como comisaría propiamente dicha no, no hay.

21. ¿Ustedes realizan actividades como parte del CODISEC y CORESEC están cumpliendo con sus objetivos o que se podría mejorar?

Si, tenemos reuniones esporádicas, últimamente no muchas, el que hace las reuniones es nuestro General, nos manda a reunión y nos imparte la información.

22. ¿Considera entonces que las coordinaciones para brindar seguridad turística no están siendo efectivas?

Considero que no, yo personalmente considero que no, pero definitivamente se podría mejorar. Se mejoraría también si funcionaran las cámaras y si tendríamos más personal para seguridad turística.

Muchas gracias.

Evidencia fotográfica



Duración de entrevista: 12:52 min.

TRANSCRIPCION DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 05	
Nombre del investigador/entrevistador: Lener Durán Córdova Contreras	
Nombre de la población	Fecha de entrevista: 15 de octubre 2022
	Fecha de llenado de ficha: 22 de octubre 2022
Tema: La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022	
Informante: Suboficial de Primera PNP Cristhian Mitchel Fasabi Pérez	
Cargo: Policía de patrullaje a pie de la Comisaría del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	
Lugar: Interior del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Av. Elmer Faucett S/N Callao	
Contextualización: Inseguridad en el Callao	
Observaciones: Se aplicó guía de entrevista para las 38 preguntas	
<p>Transcripción:</p> <p style="text-align: center;">CATEGORÍA: UNIDADES PNP DE APOYO</p> <p>1. ¿Cuántos efectivos policiales de esta comisaría apoyan en seguridad turística y de los visitantes?</p> <p>Ante la pregunta, tenemos cuatro grupos que son divididos entre 10 y 12 efectivos policiales cuyo desplazamiento son en el interior del aeropuerto.</p> <p>2. ¿Cómo se organiza la distribución del personal que apoya en la seguridad turística en el interior del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez? Es por puestos o como se distribuye.</p> <p>Si, tenemos puestos fijos por ejemplo tenemos la zona de llegadas internacionales, la zona de llegadas nacionales, también tenemos el área de embarque de los diferentes pasajeros internacionales y connacionales, asimismo también tenemos efectivos policiales que están apoyando en la aceleración del tránsito, cuya afluencia es a partir de las 5 o 6 de la tarde.</p> <p>3. ¿Cuáles son los turnos u horarios que desempeñan dentro del Aeropuerto</p>	

Internacional Jorge Chávez?

Trabajamos aquí en la comisaría del aeropuerto en turnos de prima y nona y para ello están divididos en seis horas, de las 07:00 hasta las 13:00 horas, de 13:00 a 19:00 horas, de 19:00 a 01:00 horas y de 01:00 a 07:00 horas del día siguiente.

4. ¿Sólo tienen ese tipo de horario y no como en otras unidades que manejan otros horarios para sus servicios?

Si sólo tenemos el 24 por horas por 24 horas, que es un día de servicio y al día siguiente día de franco, que están distribuidos como le acabo de mencionar en seis horas de prima y nona.

5. ¿Considera que la comisaría del aeropuerto internacional Jorge Chávez está bien situada?

Si, está muy bien ubicada tenemos una distancia de 50 metros aproximadamente que se hace muy factible para poder llegar a cualquier pasajero nacional o internacional que de repente desee hacer una denuncia por temas de pérdidas o de repente ilícitos que se cometan en el aeropuerto.

6. ¿La cantidad interna de efectivos policiales es suficiente o cree que hay falta de capacidad de personal?

La verdad es que falta incrementar todavía personal policial, estuvimos acá con un buen afluente de personal policial, pero se fueron retirando poco a poco por disposición del comando policial, entonces ahorita estamos con déficit de personal y falta cubrir algunos puestos estratégicos acá de la comisaría.

7. ¿De quién depende ese incremento de efectivos policiales?

Depende de las gestiones de nuestro Coronel que es el jefe de la División de Seguridad Aeroportuaria, Fluvial y Lacustre, todo depende de él, que debe hacer las gestiones y hacer un buen informe acerca del déficit de personal.

8. ¿el personal policial que brinda seguridad a los turistas o visitantes, reciben algún tipo de capacitación?

La verdad no, no recibimos ningún tipo de capacitación.

9. Pero ¿habrá algún tipo de cursos que brinden a los efectivos policiales?

Solamente hay un curso que se dicta anualmente que se llama curso de seguridad aeroportuaria.

10. ¿Entonces las facilidades para capacitaciones del personal policial no son continuas?

No, no son muy continuas.

11. ¿Cómo se articulan los actuales planes de seguridad turística? ¿existen planes o no?

Si tenemos ahora el plan de operaciones impacto 2022 y el plan de operaciones activos críticos nacionales, para realizar diversas funciones en el aeropuerto.

12. ¿También hay personal policial de turismo en el interior del aeropuerto o sólo está personal de la comisaría?

Bueno está la comisaría del aeropuerto, está personal de turismo y también diferentes unidades como la policía fiscal, policía de extranjería, policía de requisitorias, policía canina y la policía de UDEX.

13. ¿Cada una de esas unidades realiza sus funciones?

Si es correcto, cada uno en sus funciones.

14. ¿No existe duplicidad de funciones o sí?

No, no existe duplicidad sino un trabajo en equipo.

15. ¿Qué estrategia considera usted que se debería implementar para mejorar la seguridad turística?

En lo posible creo que las cámaras de seguridad que están situadas en el aeropuerto y son monitoreadas por personal de LAP que es la concesionaria de del aeropuerto, deberían ser de acceso inmediato al personal de la

comisaría del aeropuerto, porque se suscitan hechos ilícitos cuyo agraviado, en este caso los pasajeros, no pueden visualizar las imágenes para ver qué ha pasado con sus objetos para ver si fue pérdida o hurto, es por ello que sería muy factible que la comisaría debería tener acceso a estos centros de control de cámaras.

16. ¿Qué recursos físicos y/o tecnológicos tiene a disposición la comisaría que le ayude en su trabajo?

Si contamos con dos patrulleros que están perennes acá en el interior del aeropuerto las 24 horas para cualquier apoyo o diligencias o investigaciones que se realicen.

17. ¿Con qué frecuencia se suelen suscitar incidentes o eventos delictivos en agravio de turistas en el interior del aeropuerto internacional Jorge Chávez?

Es esporádico, al mes se suscitarán tres o cuatro hechos ilícitos, pero también aparte de hurtos que se cometen en el aeropuerto hay ilícitos como suplantaciones de identidades o falsificación de documentos.

18. ¿Cuál es el procedimiento en relación a estos incidentes con turistas?

Normalmente, en caso de falsificación de documentos, sucede que los turistas se acercan al control migratorio e intentan viajar con un documento falso, entonces son intervenidos por personal de migraciones y luego son puestos a disposición de la comisaría como un arresto ciudadano.

19. ¿Entonces la comisaría es la encargada de hacer esas investigaciones en caso de esos eventos delictivos?

Si la comisaría es la encargada, primero hacemos las acciones preliminares en compañía de la fiscalía de turno que toma conocimiento de cualquier hecho ilícito.

20. ¿Considera que las cámaras de videovigilancia que me estaba comentando son suficientes o deberían incrementarse?

Creo que si, hay una buena cantidad de cámaras de seguridad, si no me

equivoco tienen más de 500 cámaras acá en el interior, entonces está muy bien.

CATEGORÍA: VIDEOVIGILANCIA

21. ¿Considera que las cámaras de videovigilancia que me estaba comentando son suficientes o deberían incrementarse?

Creo que sí, hay una buena cantidad de cámaras de seguridad, si no me equivoco tienen más de 500 cámaras acá en el interior, entonces está muy bien.

22. ¿entonces centros de monitoreo para que vean en tiempo real lo que está pasando?

Correcto, hay un centro de control que está monitoreado por la empresa LAP.

23. ¿Entonces ustedes no tienen acceso a esas cámaras en tiempo real?

No, no tenemos acceso.

24. Cuando sucede un evento delictivo y requieren la visualización ¿Les facilitan las imágenes rápidamente?

Si, ha habido oportunidades que si se estaban dando facilidad con una gestión de llamadas pero lo normal siempre es con un oficio a LAP y ellos responden en un lapso de tres a cinco días, hacen llegar las imágenes, de repente cuando el turista ya ha viajado.

25. Entonces quiere decir que la acción no es inmediata porque el turista quiere para el momento, entonces ¿No hay esa facilidad?

No hay esa facilidad, cuando el agraviado se acerca al personal de seguridad, ellos mismos le indican qué deben hacer la denuncia y después la policía tiene que oficiar, en cumplimiento de todo un protocolo.

26. Y para entonces el turista ya está en su país de destino

Si, así es.

27. ¿Cuál es el estado de eficacia y operatividad de esas cámaras?

Son cámaras que tienen buena nitidez y hemos hecho muchos trabajos buenos en su debido momento y las cámaras tienen muy buena nitidez en el día, en las noches si es un poquito complicado, porque tienen menos resolución.

28. En cuanto a la videovigilancia ¿considera que hay algún aspecto que se deba mejorar?

Si, yo pienso que de repente poner cámaras de alta calidad para poder deliberar cuando sucede un hecho porque queda en el aire y no podemos identificar un vehículo o personas que hayan sustraído las cosas de los pasajeros.

29. ¿Se cuenta con equipos de geolocalización o drones que sirven para vigilar?

En el aeropuerto si existe drones y también tenemos la aviación de la policía y también contamos con drones que están permanente en el aeropuerto.

30. ¿considera que son importantes?

Si son muy importantes.

CATEGORÍA: COORDINACIÓN

31. ¿La comisaría del aeropuerto realiza algún tipo de actuación interinstitucional con otras unidades o instituciones?

Si, con la empresa LAP tienen un convenio para que los policías puedan brindar seguridad tanto en el aeropuerto que se está construyendo en la parte de la avenida Gambetta y en la zona de pasajeros.

32. ¿Está siendo eficaz la articulación con LAP está siendo eficaz o hay algún tipo de entrampamiento?

Hasta el momento no se ha suscitado ningún hecho irregular y si está muy bien.

33. ¿Con qué frecuencia suele haber reuniones de articulación con LAP?

Si es muy frecuente.

34. ¿La comisaría del aeropuerto realizan alguna actividad o coordinación con el CODISEC o son otras funciones de comisarías básicas?

Esas son otras funciones.

35. ¿Qué aspecto considera usted que se podría mejorar para brindar un mejor servicio de seguridad turística o visitantes que llegan y parten a través del aeropuerto internacional Jorge Chávez?

Sinceramente, mi amigo Lener, la policía nacional tiene que estar muy bien preparada tanto en el tema de dominio del inglés, por que a veces tenemos muy poca capacidad de reacción porque los turistas vienen y hablan en inglés u otro idioma y no es entendible, entonces no podemos orientar de manera correcta a los pasajeros y ahí es donde se dificulta un poquito el trabajo.

36. Y cuando se les acerca un turista con un idioma extranjero, que por lo general es el inglés como idioma universal, para pedirles algún tipo de ayuda ¿Qué optan por hacer?

Optamos por llevarlos a la policía de turismo, ellos dominan un poco el inglés porque tienen personal que han estudiado cursos básicos y también los llevamos al personal de LAP que también tienen sus orientadores que nos ayudan a traducir a los pasajeros que quieren poner sus denuncias.

37. Entonces ¿Cuál es el nivel de inglés del personal de la comisaría de turismo?

El nivel de inglés del personal de turismo es intermedio.

Muchas gracias.

Evidencia fotográfica



Duración de entrevista: 15:11 min.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 06	
Nombre del investigador/entrevistador: Lener Durán Córdova Contreras	
Nombre de la población	Fecha de entrevista: 01 de noviembre 2022
	Fecha de llenado de ficha: 01 de noviembre 2022
Tema: La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022	
Informante: Gladys Juana Gervasi Guillen	
Cargo: Serenazgo encargada del módulo temático del área turística del Callao	
Lugar: Módulo turístico Abtao Av. Jorge Chávez S/N Callao	
Contextualización: Inseguridad en el Callao	
Observaciones: Se aplicó guía de entrevista para las 23 preguntas	
<p>Transcripción:</p> <p style="text-align: center;">CATEGORÍA: POLICÍA DE TURISMO</p> <p>1. ¿Cuántos colaboradores de serenazgo tienen a disposición en el Cercado del Callao?</p> <p>Acá solamente somos 3 áreas, área 1, área 2 y área 3. En el área 1 somos entre 80 a 100 serenazgos y corresponde al área del Callao, donde nos encontramos ahorita, el área 2 es Ventanilla y el área 3 es más allá por Carmen de la Legua.</p> <p>2. ¿Ustedes brindan algún tipo de apoyo en la seguridad turística en el Cercado del Callao?</p> <p>Cuando vienen los turistas nosotros los guiamos y los apoyamos, así en lo hacemos en grupo. Prácticamente los orientamos a los turistas que vienen por apoyo o los llevamos a los sitios donde ellos desean o un determinado sitio.</p> <p>3. ¿Cuáles son las modalidades de servicio del serenazgo en el Cercado del Callao?</p> <p>Mayormente tenemos serenazgo en los módulos, en el patrullaje y lo que es los choferes.</p> <p>4. ¿Cómo se organizan los horarios y turnos laborales del personal de</p>	

serenazgo?

Hay turnos de 07:00 am a 03:00 pm y otros compañeros hacen turnos de 12 horas, de 07:00 am a 07:00 pm, somos varios turnos y trabajamos todos los días, nosotros no tenemos feriados. Nosotros trabajamos prácticamente todo el año, para nosotros no hay vacaciones, para nosotros no hay feriados, pues todos los días trabajamos. Solamente descansamos el quinto día, una vez a la semana.

5. ¿Cuál es el procedimiento o intervención del serenazgo cuando se trata de la seguridad de los turistas?

Nosotros le brindamos apoyo, llamamos inmediatamente al patrullero, porque nosotros no tenemos esa arma, solamente tratamos de apoyarlo. Y en el caso que le haya pasado algo, si está golpeado o algo, lo llevamos al hospital, nosotros no podemos actuar solos, por eso es que llamamos inmediatamente por radio

6. ¿Sus actividades las hacen de forma independiente o articulan con la policía?

No no, siempre articulamos con la policía, pero mayormente siempre somos nosotros los que siempre llegamos primeros

7. ¿Usted sabe si el servicio de serenazgo está incluido en planes de apoyo a la seguridad turística en el Cercado del Callao? y ¿En qué consiste el plan? Mayormente los que participan son gobierno regional del Callao y los serenazgos, la policía no.

8. ¿Ustedes realizan alguna labor preventiva para que los turistas se sientan seguros?

Nosotros apoyamos a los turistas hasta donde podemos, pero después estamos atentos haciendo presencia, y cuando necesiten los acompañamos hasta un determinado límite, pero siempre estamos ahí para ellos.

9. ¿El equipamiento del personal, su logística e infraestructura del serenazgo

es suficiente y eficiente? o ¿En qué se puede mejorar?

Aquí tenemos todo, contamos con vehículos, con uniformes, gracias a dios no nos falta. Los uniformes nos dan para un año, ahora con este nuevo gobierno que va entrar me imagino que nos dará. Si nos dan pero hay que lucharla. Al año nos dan una vez, pero se podría mejorar dándonos dos o tres veces al año.

10. ¿Cómo es su forma de trabajo? ¿Es por un contrato temporal o ya lo tienen definitivamente?

Trabajamos por la municipalidad del Callao, ósea hay personas que hacen juicio y se quedan, otros hacen juicio y se van. Los que no hacen juicio son locadores. Los que hacen juicio si se pueden quedar. No tenemos ningún beneficio nosotros.

11. ¿ustedes cuentan con seguro médico, alimentación y otros beneficios laborales?

No contamos con nada, todo sale de nuestro bolsillo, ojalá eso mejore.

12. ¿Qué estrategia identifica que haya mejorado la seguridad turística en el Callao? ¿Qué estrategia consideraría para mejorar la seguridad turística?
Siempre es lo mismo, no hay alguna estrategia que se haya innovado.

13. ¿Qué recursos físicos y/o tecnológicos tiene a disposición para apoyar la seguridad turística en el Cercado del Callao?

Hay medios para trabajar pero se podría mejorar como seguro médico, alimentación y hasta los sueldos son bajos.

CATEGORÍA: VIDEOVIGILANCIA

14. ¿Existen cámaras de videovigilancia en el área turística del Callao?

Por acá no hay cámaras en ningún sitio, en el área turística, en Grau no hay nada.

15. Entonces ¿Si sucediera algún incidente en agravio de algún turista, no hay

cámara qué evidencie el delito?

No para nada, solamente nos acercaríamos a apoyarlo, trataremos de apoyarlo diciéndole que ha pasado, llamamos al patrullero y a los supervisores, pero después cámara no hay. Si te matan ya fuiste, acá no hay nada de esas cosas.

16. Entonces ¿si no existen cámaras, tampoco habrá centros de monitoreo?

Acá no hay nada de eso. En ese aspecto todo es ineficiente. Ojalá mejor.

CATEGORÍA: COORDINACIÓN

17. ¿Existen planes interinstitucionales de acción conjunta en seguridad turística en el Callao? ¿Se están cumpliendo?

Solamente se realizan actividades conjuntas con la comisaría del Callao, todo lo que es patrullaje y todo lo que son operativos.

18. ¿Usted cree que ese patrullaje integrado o conjunto con la policía del Callao está bien y se tiene que continuar?

Si está bien porque bastantes “choros” han agarrado. A mi me parece muy bien lo que están haciendo.

19. ¿Usted sabe si los gerentes de seguridad ciudadana se reúnen con otras entidades para articular labores de seguridad?

La verdad, ahí si no se. Porque yo vengo defrente a mi módulo y no se más. Si hay reuniones no se.

20. ¿Usted considera que esas actividades interinstitucionales con la policía deban continuar?

Por supuesto. Y ojalá que cambie para bien, por el turismo también para hacer algo por ellos. Porque solamente los apoyamos en lo que podemos, nos acercamos a preguntarles en qué podemos ayudarles, para llamar patrullero o ambulancia si fuese necesario, pero cámaras para ver si les hacen algo no hay.

21. ¿En alguna oportunidad se han acercado turistas diciendo que han sido

objeto de algún robo u otro delito?

Hasta ahora ninguno, todos se acercan para preguntar o comentar que es bonito el turismo en La Punta, en el Real Felipe o donde pueden pasear o comer en La Punta. Pero, que se hayan acercado en la forma de que lo han asaltado, hasta ahora ninguno.

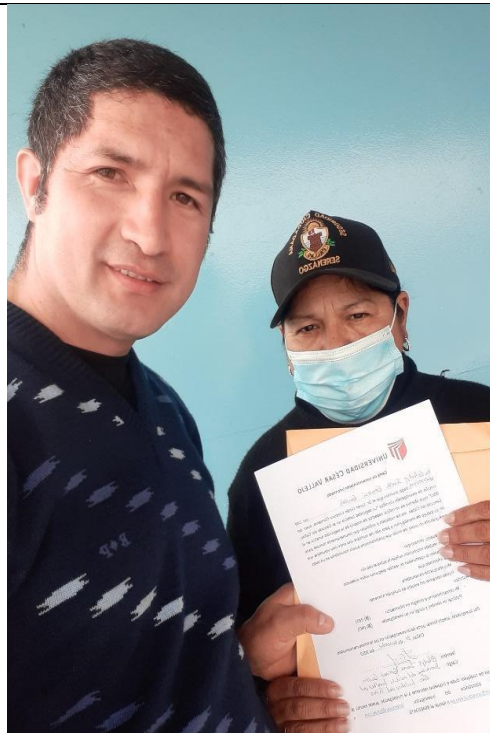
22. ¿La municipalidad del Callao les brinda algún tipo de capacitación?

Si cada tres meses nos capacitan. Hay un capitán que viene y nos da orientación de como debemos ser con los turistas, o con los contribuyentes en que los podamos apoyar, como cruzar el carrito a una señora, cosas así.

23. ¿Qué es lo que hace usted cuando viene un turista extranjero con otro idioma para pedirle ayuda?

Ahí si estamos perdidos porque acá si nadie sabe inglés, tratamos de que nos haga con seña. Bueno yo sé un poquito de inglés y en algo lo entiendo; yo les pregunto su nombre en inglés, las partes donde quieren ir, y en algo los entiendo, pero otras compañeras si no saben.

Evidencia fotográfica



Duración de entrevista:

13:06 min.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 07	
Nombre del investigador/entrevistador: Lener Durán Córdova Contreras	
Nombre de la población	Fecha de entrevista: 02 de noviembre 2022
	Fecha de llenado de ficha: 02 de noviembre 2022
Tema: La seguridad turística en el Cercado del Callao, 2022	
Informante: Sandro Solari Montoñedo	
Cargo: Jefe de área 1 de Serenazgo Callao	
Lugar: Base de Serenazgo Cruce de Jr. Pichincha con Jr. Alberto Secada - Callao	
Contextualización: Inseguridad en el Callao	
Observaciones: Se aplicó guía de entrevista para las 35 preguntas	
<p>Transcripción:</p> <p style="text-align: center;">CATEGORÍA: POLICÍA DE TURISMO</p> <p>1. ¿Cuántos colaboradores de serenazgo tienen a disposición en el Cercado del Callao?</p> <p>Acá en el Cercado del Callao tenemos un promedio de 190 a 200 agentes entre choferes, agentes de campo y motorizados, que están distribuidos en diferentes zonas, nosotros tenemos acá en el Callao cercado 6 zonas, que comienza desde Chucuito y termina en el límite con Lima a la altura del parque industrial. Hasta ahí es Callao Cercado.</p> <p>2. ¿En cuántas áreas de seguridad está dividido el serenazgo Callao?</p> <p>El serenazgo Callao está dividido en 3 áreas, el área 1 que es desde Chucuito hasta el límite con el parque industrial, y para el lado este desde Faucett con Quilca y de ahí para abajo Dulanto y Castilla, todo eso es el área 1, el área 2 compete lo que es Quilca hacia el límite con San Martín de Porres en Tomás Valle y de ahí para el otro lado hasta el ovalo Cantolao y el área 3 compete desde el ovalo Cantolao hacia arriba toda la Av. Néstor Gambetta hasta Oquendo.</p> <p>3. ¿De esos 190 a 200 serenazgos del área 1, hay personal designado a brindar seguridad en zonas de afluencia turística?</p>	

Así es, tenemos personal en zona turística, acá en el Callao tenemos a la Plaza Grau, Callao Monumental, entre otros, esos son los más reconocidos. El corredor de Elmer Faucett abarca tres distritos que es San Miguel Bellavista y Callao, entonces están divididas entre la provincial y los distritos.

4. ¿Cómo se organizan los horarios y turnos laborales del personal de operativo de serenazgo?

Hay diferentes horarios, hay en dos turnos que son de 12 horas, de 07:00 am a 7:00 pm y de 07:00 pm a 07:00 am, y hay otro horario que son de tres turnos que son de 8 horas, de 07:00 am a 03:00 pm, de 03:00 pm a 11:00 pm y de 11:00 pm a 07:00 am.

5. ¿En que horario trabaja el personal de la plaza Grau?

Ellos trabajan en dos turnos, de 07:00 am a 03:00 pm y de 03:00 pm a 11:00 pm.

6. ¿Cuál es el procedimiento o intervención del serenazgo cuando se trata de seguridad turística?

Cuando a veces solicitan con documento a la gerencia o a la municipalidad dirigida al alcalde, envían de que va venir personal de otros lugares a hacer una visita turística, eso se programa, mandan el documento respectivo acá a la gerencia de serenazgo y nosotros nombramos personal para que se apersonen o estén distribuidos en los puntos donde vayan ellos a visitar, para hacer el recorrido junto con ellos y darles la seguridad del caso.

7. ¿Se encuentra capacitado el personal de serenazgo para brindar seguridad turística?

Todo el personal está capacitado para brindar cualquier tipo de información de algunas cositas que preguntan los turistas ya sea por cuestión de ubicaciones o informes turísticos que pueda haber en la zona, todo eso.

8. ¿Usted sabe si el servicio de serenazgo está incluido en planes de apoyo a la seguridad turística en el Cercado del Callao? y ¿En qué consiste el plan?

Así es, nosotros por lo general recibimos capacitación y planeamos todo tipo de visita que podamos tener inesperadamente o inopinadamente. Tenemos un plan de operaciones, ahí se distribuyen funciones de acuerdo a la labor, hay personal de campo que están a pie, hay personal motorizado que están dando vueltas y hay personal que manejan vehículos que también están rondando o plantados haciendo tácticos preventivos en cualquier punto.

9. ¿Qué tipo de servicio hay en el área turística de la Plaza Grau del Callao?

Ahí tenemos los tres tipos de servicio, muy aparte de personal a pie que están caminando y patrullando a pie en la plaza Grau, tenemos móviles que están haciendo táctico preventivo y motorizados que están dando vueltas por todo el perímetro. Y además hay un módulo temático que también es donde se acercan a hacer algunas indagaciones o preguntas de algo que pueda estar suscitándose.

10. ¿El serenazgo realiza actividades con la PNP, de la comisaría del Callao, del complejo Alipio Ponce u otras unidades?

Así es, el serenazgo todos los días ya en coordinación con la Región Policial Callao, enviamos móviles a las diferentes comisarías que tenemos acá en el Cercado Callao, para que salgan con los efectivos policiales y realicen un patrullaje integrado en conjunto.

11. ¿hay algún tipo de articulación del serenazgo del Callao con la policía de turismo del Callao?

No, directamente no. Eso lo manejamos a través de la Región Policial del Callao.

12. ¿Considera usted que el equipamiento del personal, su logística e infraestructura del serenazgo es suficiente y eficiente? o ¿En qué se puede mejorar?

Hasta el momento si, tenemos lo necesario para poder trabajar y realizar todo tipo de seguridad preventiva. En lo que se Y de acuerdo a las informaciones que están habiendo se necesita un poco más de

equipamiento, pero bueno eso ya tiene que ser autorizado por el mismo Ministerio del Interior.

13. ¿Qué estrategia identifica que haya mejorado la seguridad turística en el Callao? ¿Qué estrategia consideraría para mejorar la seguridad turística?

Como nosotros trabajamos directamente con las comisarías y en este caso con la Región Policial Callao, tenemos mas presencias, tanto de personal de serenazgo como personal policial, serenazgo para ver la labor municipal en el caso de comercio ambulatorio que es de repente lo que molesta a un turista como también la delincuencia común que también está andando por ahí.

14. ¿Qué recursos físicos y/o tecnológicos tiene a disposición para apoyar la seguridad turística en el Cercado del Callao?

Tenemos vehículos, tenemos las cámaras de seguridad que están manejadas en el complejo frente a la fiscalía y radios de comunicación.

15. ¿El personal de serenazgo cuenta con algún tipo de beneficios laborales?

Tenemos un seguro de vida, ósea para cualquier accidente que nosotros podamos tener, nos dan un seguro para que podamos hacernos atender en caso de tengamos un accidente dentro del horario laboral.

16. ¿Cuentan con alimentación y seguro médico?

La alimentación se maneja particularmente y si tenemos un seguro médico que hace que nos atiendan en diferentes clínicas u hospitales, en caso que suframos algún tipo de accidente dentro del horario laboral.

17. ¿Usted sabe si se ha suscitado algún evento delictivo en agravio de turistas?

No, eso es muy raro que se presente un atentado contra los turistas, por lo mismo que tenemos la zona resguardada, al menos en los puntos específicos como es Callao monumental y plaza Grau que son los más vistosos acá en el Callao.

18. ¿Cuál es la incidencia delictiva más común que se suscita en el Callao? y ¿Cuál es el área más conflictiva?

Robos y sicariato. La zona sur es la más conflictiva, que es la parte que va para la parte del fondo de San Judas y los Barracones.

CATEGORÍA: VIDEOVIGILANCIA

19. ¿Existen cámaras de videovigilancia en el Callao?

Así es.

20. ¿Están siendo suficientes las cámaras de videovigilancia en el Callao?

Nosotros en cierta forma quisiéramos que hubieran cámaras cada 10 pasos, que es algo imposible, pero si necesitaríamos un poco más de cámaras para poder trabajar un poco más tranquilos.

21. ¿Entonces existe un centro de monitoreo que permite ver en tiempo real?

¿Dónde se encuentra?

Así es, permite ver en tiempo real lo que sucede en el lugar. Esta ubicado donde está la comisaría del Callao, en Santa Marina.

22. ¿Cuál es el procedimiento al percatarse de un acto ilícito a través de las cámaras?

Ellos comunican a través de la radio al personal que se encuentra patrullando para que se dirija al punto y a la vez en coordinación con el 105, que también tienen una radio conectada con nosotros también están comunicando para que lleguen en forma conjunta y puedan operar

23. ¿Existen cámaras de seguridad en la Plaza Grau y Callao monumental?

Si hay cámaras.

24. ¿Cuál es el estado de operatividad de esas cámaras?

Están operativas, pero más información ya la tendría que hacer en la misma central.

25. Entonces ¿usted considera que hay aspectos que se pueden mejorar en cuestión de videovigilancia?

Así es. Yo creo que sí.

26. ¿Cuentan con recursos de geolocalización o drones para la seguridad?

Eso si no tenemos y son importantes, pero eso ya tendría que ser un manejo y un dominio ya un poco más equipado y más adelantado.

CATEGORÍA: COORDINACIÓN

27. ¿Existen planes interinstitucionales de acción conjunta en seguridad turística en el Callao? ¿Se están cumpliendo?

En cierta forma se realiza un plan de operaciones cada cierto tiempo y ahí también viene incluido la seguridad turística, ósea diferentes tipos, delincuencia común, accidentes y seguridad turística. Si se están cumpliendo.

28. ¿En esos planes solo están incluidos el serenazgo del Callao o incluye a otras entidades?

Estamos incluidos nosotros, pero también dentro de esos planes de operaciones están incluidas las coordinaciones que se hacen con la policía nacional.

29. ¿Usted considera que esas operaciones interinstitucionales están siendo eficaces y eficientes?

Dentro del ámbito que tenemos nosotros si, porque ha disminuido un poco la delincuencia, pero se podría mejorar todavía.

30. ¿Con que frecuencia se reúnen las entidades comprometidas en los planes que me comenta, para realizar algún tipo de articulación?

Esas reuniones las tiene el mismo gerente de seguridad ciudadana con el jefe de la Región Policial.

31. ¿La gerencia de seguridad ciudadana es permanente o sufre cambios continuos?

No, es permanente, o bueno en esta gestión ha sido permanente.

32. ¿Cómo es la modalidad de contrato del personal de serenazgo?

Mayormente casi todos son contratos por locación.

33. ¿el serenazgo del Callao participa en el CODISEC? ¿Se están cumpliendo los objetivos?

Si participan, ahí se reúnen, dan algunas indicaciones, ven los planes de operaciones y después que se realiza vuelven a reunirse para ver que progreso se ha tenido.

34. ¿Considera que la coordinación interinstitucional para articular la seguridad turística está siendo efectiva?

Si, así es.

35. ¿Qué considera usted que podría ser un aspecto para mejorar la seguridad turística en el Callao?

Creo que habiendo más personal, más personal policial también porque como se sabe la policía si bien es cierto hace lo mejor que puede pero tampoco la policía va estar perenne de lo que serenazgo pide sino que tiene que estar en todo sitio, usted sabe que la policía las 24 horas del día son policías y donde los necesitan ellos tiene que ir, donde más se los necesite o donde se le dé prioridad.

Evidencia fotográfica



Duración de entrevista: 14:26 min.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTRO CORCUERA PATRICIA ELIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL CERCADO DEL CALLAO, 2022", cuyo autor es CORDOVA CONTRERAS LENER DURAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTRO CORCUERA PATRICIA ELIANA DNI: 18211973 ORCID: 0000-0002-1507-0197	Firmado electrónicamente por: PECASTROC el 29- 11-2022 11:46:07

Código documento Trilce: TRI - 0442631