



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en
Callao Monumental, Región Callao, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTORA:

Mendoza Castillo, Britney Danae (ORCID:0000-0002-5469-5181)

ASESORA:

Mg. Sc. Segovia Aranibar, Elizabeth Luz (ORCID:0000-0002-8790-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA- PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres, Jessica y Rodolfo por su apoyo, confianza y esfuerzo, puesto que gracias a ellos se ha finalizado exitosamente este trabajo de investigación.

Agradecimiento

A mi asesora, Mg. Sc. Segovia Elizabeth por guiarme e impartir sus conocimientos durante todo el proceso de la presente tesis hasta su culminación.

A los entrevistados que formaron parte de la investigación, por participar voluntariamente.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	4
III. Metodología.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	12
3.3 Escenario de estudio	13
3.4 Participantes.....	13
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.6 Procedimientos.....	15
3.7 Rigor científico.....	15
3.8 Método de análisis de información	18
3.9 Aspectos éticos	18
IV. Resultados y discusión	19
V. Conclusiones	32
VI. Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexos	

Índice de tablas

Tabla 1: Validación de expertos	16
---------------------------------------	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental. Fue de enfoque cualitativo, de tipo básica, de diseño fenomenológico y tuvo como participantes a 20 visitantes nacionales de Callao Monumental que contaban con la mayoría de edad. Se aplicó como instrumento una guía de entrevista compuesta por 18 preguntas asociadas a las categorías seguridad pública, seguridad en los servicios y seguridad de información. Se realizó la transcripción correspondiente para el procesamiento de datos con el programa Atlas Ti 9 para la obtención de códigos y redes semánticas. En los principales resultados, resaltó la falta de coordinación de la Municipalidad del Callao para la inversión en equipamientos para la seguridad pública; la falta de reforzamiento en la capacitación del personal para mejorar la calidad de servicio de algunos establecimientos y se evidenció la influencia de la prensa en la toma de decisión de los visitantes para visitar Callao Monumental. Se concluyó que la seguridad turística en Callao Monumental evidencia aspectos por mejorar con el trabajo conjunto de la Municipalidad y de los efectivos policiales, para reforzar la calidad del servicio y actualizar la información tanto física como online del lugar.

Palabras clave: Seguridad pública, seguridad, prevención del crimen, percepción, riesgo.

Abstract

The objective of the research was to analyze the perception of tourist safety by visitors in Callao Monumental. It was of a qualitative approach, of a basic type, of phenomenological design and had as participants 20 national visitors to Callao Monumental who were of legal age. An interview guide composed of 18 questions associated with the categories public security, security in services and information security was applied as an instrument. The corresponding transcription was carried out for data processing with the Atlas Ti 9 program to obtain codes and semantic networks. In the main results, he highlighted the lack of coordination of the Municipality of Callao for investment in equipment for public safety; the lack of reinforcement in the training of personnel to improve the quality of service of some establishments and the influence of the press in the decision-making of visitors to visit Callao Monumental was evidenced. It was concluded that tourist security in Callao Monumental shows aspects to be improved with the joint work of the Municipality and the police, to reinforce the quality of the service and update the physical and online information of the place.

Keywords: Public security, security, crime prevention, perception, risk.

I. Introducción

El turismo presenta potencial de crecimiento para el territorio en donde se desarrolle, para ello influyen diversos factores que encaminan adecuadamente el mismo, siendo uno de ellos la seguridad turística, puesto que forma parte de la motivación de los visitantes antes de elegir el lugar donde disfrutarán de su tiempo de recreación. Así mismo, la falta de seguridad turística perjudica la imagen del destino, dando como resultado una disminución de la demanda turística e impactos negativos económicos en el lugar en donde se desarrolle.

Este tema se encuentra inherente en nuestra sociedad puesto que se ha presentado desde hace muchos años en diferentes lugares del mundo, convirtiéndolo en un hecho social. De igual manera, la seguridad turística es definida por la OMT como el cuidado de la integridad física, económica y psicológica de los actores involucrados en el adecuado desarrollo del turismo, manifestando así, que este tema no solo se centra en la incidencia de actos delictivos, puesto que también involucra la seguridad en los servicios turísticos, dado que esta percepción inicia desde la llegada al lugar, desplazamientos, planta turística, etc., puesto que interactúan con el visitante durante su estadía.

En Colombia se han realizado esfuerzos por impulsar la seguridad del turismo, con ello en el 2016 el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) elaboró un plan estratégico en el que muestra mecanismos para la gestión de calidad y promoción de la actividad turística para los operadores turísticos y turistas, no obstante, la inseguridad sigue siendo un problema para el sector y los ciudadanos. Según la encuesta del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) realizada en el 2019, sobre la seguridad ciudadana, Cartagena se situó como la quinta ciudad con mayores casos de robos dentro del país, perjudicando la imagen del destino.

Adicionalmente, México es uno de los países que tiene al turismo dentro de sus principales fuentes de ingresos, sin embargo, algunos de sus atractivos turísticos como Cancún, Sinaloa y Guerrero se han visto afectados por el índice de actos delictivos generando una disminución de sus flujos turísticos, así se mostró en el ranking de turistas extranjeros por llegadas 2017-2018 de la Organización

Mundial del Turismo (OMT) en la que México descendió del puesto 6 al 7 por el tema de inseguridad.

Perú no es ajeno a esta problemática, dado que se han registrado diversos acontecimientos de inseguridad. Según el Informe realizado por el Foro Económico Mundial sobre el pilar seguridad y protección al turista (2019) se posicionó al Perú en el puesto 118 de un total de 140 países, mostrándolo como un país con baja seguridad para los visitantes extranjeros. Por ello, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) diseñó la red de protección al turista mediante el trabajo conjunto de algunas entidades del sector público y privado. Este plan consta de brindar corredores turísticos equipados con cámaras de vigilancia, vehículos de serenazgo y de la policía de turismo. Así mismo, ofrecen el aplicativo Tourist Police Perú para solicitar a la policía de turismo en situaciones que ameriten su presencia.

Pese a ello, la Región Callao, ha ido posicionándose como un atractivo turístico al mejorar su imagen, además dentro de los atractivos destaca Callao Monumental que con la ayuda de la organización Fugaz ofrece diversas alternativas al turista y a sus pobladores como museos, una ruta gastronómica, talleres artísticos, historia, arte y sabor. Sin embargo, este lugar posee un bajo nivel de seguridad turística y muchos de los pobladores se sienten indignados por el hecho, dado que esto conlleva al rechazo de los visitantes por el lugar, puesto que es uno de los destinos con altos indicadores de inseguridad, así lo indicó el INEI en su informe de casos de actos delictivos de octubre 2019 a marzo 2020, situando al Callao con 32,2%. Por ello, dadas las circunstancias nace la necesidad de investigar ¿Cuál es la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021?

Posteriormente, surgieron los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la percepción de los visitantes con relación a la seguridad pública en Callao Monumental, Región Callao, 2021?, ¿Cuál es la percepción de los visitantes con relación a la seguridad en los servicios en Callao Monumental, Región Callao, 2021? Y ¿Cuál es la percepción de los visitantes con relación a la seguridad de información en Callao Monumental, Región Callao, 2021?, mismos que permitirán profundizar en el problema general.

Igualmente, la justificación teórica del actual estudio se situó bajo la finalidad de contribuir a los conocimientos previos sobre la seguridad turística, Blanco y Villalpando (2012) manifestaron que la justificación teórica tiene el propósito de suscitar reflexión académica, para seguidamente contrastarlo con los hallazgos del estudio a realizar.

Referente a la justificación práctica, la investigación se desarrolla porque existe la necesidad de conocer cómo los visitantes de Callao Monumental perciben la seguridad turística para poder emplear los resultados en beneficio de mejorar la imagen del potencial atractivo, de igual manera, los autores Blanco y Villalpando (2012) expresaron que un estudio bajo esta justificación contribuirá a la solución del problema de investigación mediante medidas o estrategias planteadas para el mismo.

La investigación no propone una nueva metodología, sin embargo se emplearon instrumentos ya establecidos para la recolección adecuada de datos que permitirá cumplir con los objetivos planteados. Siendo así, Hernández et al. (2014), manifestaron que la justificación metodológica se emplea al elaborar nuevos instrumentos de investigación.

Así mismo, el estudio busca mejorar la imagen de Callao Monumental mediante una adecuada seguridad turística para los visitantes, los prestadores de servicios y los pobladores, por consiguiente, permitir posicionar el lugar como un atractivo turístico competitivo, Ñaupas et al. (2014) comentan que, la justificación social es símbolo de que la investigación puede cooperar en la resolución de problemas en la sociedad.

Esto conlleva al planteamiento del objetivo general de analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021. Con ello, emergen los siguientes objetivos específicos: Identificar la percepción de los visitantes con relación a la seguridad pública en Callao Monumental, Región Callao, 2021; identificar la percepción de los visitantes con relación a la seguridad en los servicios en Callao Monumental, Región Callao, 2021; identificar la percepción de los visitantes con relación a la seguridad de información en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

II. Marco teórico

Para el estudio, se tomó como antecedente nacional la investigación de Cruz y Ordinola (2019), mismo que tuvo el objetivo de determinar el nivel de satisfacción sobre la seguridad turística de los turistas ecuatorianos, en el distrito de Tumbes. El trabajo se desarrolló bajo el diseño no experimental, empleando una muestra de 383 turistas ecuatorianos que ingresaron al Perú mediante el Centro Binacional de Atención en Frontera. Así mismo, como instrumento se hizo uso del cuestionario, obteniendo como resultado sobre la existencia de instalaciones seguras en lugares turísticos un 36% de acuerdo y un 16% en totalmente de acuerdo; según el acceso a servicios básicos se obtuvo 37% en desacuerdo y en 1% en totalmente en desacuerdo, acorde al entorno de visita agradable con limpieza y ornato se halló una igualdad de 46% de acuerdo y totalmente de acuerdo y con un mínimo de 2% en totalmente en desacuerdo. Se concluyó que el nivel de satisfacción que tienen los turistas ecuatorianos referente a la seguridad turística es de 71% de insatisfacción y 29% de satisfacción.

Morales (2019) planteó como objetivo de investigación determinar el nivel de seguridad turística percibido por los turistas de la ciudad de Piura, 2018, fue de diseño no experimental, misma que tomó como muestra a 267 turistas entre nacionales y extranjeros. Como instrumento se hizo uso del cuestionario, obteniendo que el 40% de encuestados se muestra indeciso sobre la seguridad de contratar los servicios de los operadores turísticos, mientras que el 29% se muestra de acuerdo y el 1% se muestra muy de acuerdo. Así mismo, se concluyó que el nivel de seguridad turística es de 2.41, representando un bajo nivel percibido por los turistas.

Quispe y Sante (2019) establecieron el objetivo de determinar cómo la informalidad de los hostels incide en la seguridad turística del centro Histórico del Cusco, fue de diseño no experimental transversal, en el cual la muestra fue de 38 personas que conforman el personal de los hostels del lugar. Como instrumento se empleó el cuestionario para los trabajadores de los hostels, mientras que el guion de entrevista a los administradores, obteniendo como resultado que la informalidad de estos establecimientos si influye en la seguridad turística del atractivo turístico

estudiado, con ello la hipótesis planteada fue contrastada con los datos recopilados. Se concluyó, que los hostels no mostraban documentaciones que ordenen la actividad, manifestando así, la existencia de la informalidad.

Enriquez (2018), tuvo el objetivo de describir la seguridad turística en los espacios turísticos del distrito Rímac 2018, teniendo el estudio de diseño fenomenológico en el que cual se estableció la muestra por conveniencia obteniendo 10 personas, como instrumento se empleó la guía de entrevista, al igual que la ficha de observación. En los resultados, se identificó que los pobladores notaron que la seguridad pública está mejorando, sin embargo aún falta mucho para llegar a tener seguridad pública en el distrito pero que ha mejorado considerablemente. En conclusión, la seguridad turística del distrito Rímac se encuentra en proceso de mejora, puesto que el distrito tiene diferentes limitaciones.

Arana (2018), tuvo el propósito de determinar el nivel de seguridad turística percibido por el turista en el distrito de Ascope. Fue elaborada bajo el diseño no experimental, en el cual se tomó como muestra a 81 turistas entre nacionales e internacionales. Se empleó la guía de entrevista y los cuestionarios como instrumentos para la recopilación de datos de los cuales se obtuvo como resultado que del total de la muestra, el 28% se encuentra completamente en desacuerdo, mientras que el 22% se encuentra indiferente, asumiendo que el conflicto social presente en Ascope origina dificultad para aumentar los flujos turísticos en la zona. Por ello, se concluyó que el nivel de la seguridad turística en el distrito estudiado es medio al obtener un 73%, pues la mayor parte de los turistas calificaron como buena la seguridad.

Como antecedentes internacionales, se prosigue con la investigación de Malan (2018), tuvo el objetivo de analizar la seguridad del destino de Monte Hermoso como política turística. El estudio se desarrolló bajo el enfoque mixto, con alcance de investigación exploratorio y descriptivo; dentro de la muestra se encontró a 4 autoridades y además, incluyeron encuestas a turistas y residentes del lugar a partir del muestreo dirigido y al azar utilizando la técnica de la entrevista y como instrumento la ficha de observación. Se obtuvo como resultado, que las autoridades entrevistadas consideran que la seguridad del destino es un atributo

relevante en el lugar, concluyendo así que se deberán plantear canales de participación entre los diferentes actores sociales involucrados, para evaluar acciones y determinar instrumentos que fortalezcan la seguridad.

Ávila (2018), tuvo el objetivo de diseñar estrategias de seguridad turística en el parque Seminario de Guayaquil con el propósito de mejorar la experiencia de los visitantes, misma que es de enfoque mixto y de tipo descriptivo, para la recolección de datos se empleó una muestra de 360 residentes y transeúntes del parque Seminario de Guayaquil, utilizando como instrumento la ficha de observación y como técnicas la entrevista y la encuesta. Como resultados, se comprobó la falta de un sistema de seguridad turística, puesto que los visitantes manifestaron inconformidad con el personal que labora en el área del parque porque permiten la entrada de vendedores informales lo que les genera una mala imagen. Concluyendo así, que el origen de la inseguridad en el parque Seminario es el incumplimiento de los protocolos de seguridad y el inadecuado uso de equipo.

Guancha (2018) planteó el objetivo de aplicar el programa de seguridad turística para mejorar la oferta de los servicios recreacionales del Complejo Termas Chachimbiro "Arco Iris", bajo el enfoque mixto y de tipo descriptivo. Para recopilar información relevante se incluyeron como unidades de análisis al propietario del complejo turístico y al personal operativo del mismo, empleando como instrumento la guía de observación y posteriormente haciendo uso de la entrevista dirigida. Como resultado, se demostró la necesidad de consolidar las capacidades de los trabajadores del complejo, resaltando las áreas de recreación, puesto que poseen mayor probabilidad de que ocurra un accidente. Se concluyó que gracias a las debilidades y amenazas que tenía la empresa con anterioridad a la investigación, se ha favorecido al desarrollo de pautas para fortalecer la seguridad turística de manera institucional, del mismo modo las capacidades del personal.

Villalba (2016), se planteó el objetivo de diagnosticar la situación de la seguridad turística en el cerro Santa Ana respecto a su desarrollo al ser el principal atractivo turístico de la ciudad de Guayaquil. Se realizó bajo el enfoque mixto, se empleó la observación de campo, obteniendo como muestra a 367 turistas del cerro Santa Ana en el 2016. Con ello, se realizaron encuestas y se obtuvo que para que

los turistas se decidan por visitar un destino, dentro de sus motivaciones se incluye la seguridad, siendo el 97% de turistas que afirman que este factor siempre influiría en su decisión. Sin embargo, la investigación llegó a la conclusión que existe una falta de personal de seguridad en la zona.

Oñate (2015), tuvo el objetivo de formular un Plan de Seguridad Turística para la Comunidad de Yunguilla, a través de un Modelo de Gestión, que involucre la participación pública, privada y de la comunidad. El estudio fue descriptivo y se incluyó una muestra de 150 habitantes y 118 turistas, como técnicas para recopilar información se empleó la observación y la entrevista. El resultado más relevante indica que el 73,3% considera que el servicio de información turística recibido es excelente, mientras que un 2,2% se encuentra insatisfecho. A modo de conclusión, se deben realizar capacitaciones conjuntas con la comunidad y autoridades para que visiten el centro y conozcan la labor del Sistema Integrado y poder mejorarlo.

Existen diversas teorías que hacen referencia sobre la seguridad turística, se hace mención a Peter Tarlow, siendo el autor más reconocido debido a sus contribuciones al recalcar los efectos que desencadenó el terrorismo sobre el turismo, así mismo manifestó que no existen destinos libres de riesgo, por lo tanto se debe buscar manejar los factores influyentes en el control de riesgos, para así poder diseñar un plan de seguridad adecuado y de éxito. Además, se refiere a la prensa como uno de los factores que intervienen en la planificación para la seguridad, dado que muestran una imagen que puede perjudicar a los destinos, sin embargo, no se puede atentar contra la libertad de expresión (Korstanje-Maximiliano, 2014).

Por otro lado, uno de los aportes de Pizam mostraron dos perspectivas sobre los impactos producidos por la falta de seguridad en el turismo, siendo un enfoque macro que se atribuye al destino y las pérdidas que se ocasionan en él como producto de una experiencia desfavorable; mientras que la segunda perspectiva aborda un enfoque micro en relación con el turista afectado y los efectos en él (Korstanje-Maximiliano, 2015).

Para profundizar la investigación, se indagó en la definición conceptual de la seguridad turística, obteniendo que es un factor importante para que un destino

turístico se sitúe entre las primeras opciones de selección para los turistas. Según Flores-Gamboa et al. (2016):

Para que un territorio o destino garantice la seguridad tanto de sus residentes como de sus visitantes, es decir, que se proteja físicamente a las personas, sus bienes, servicios, sus derechos y garantías, o bien, de las amenazas que puedan vulnerar su existencia. (p.104)

Con ello, es importante que los visitantes perciban el destino elegido como seguro para el desarrollo de las actividades planeadas, con mayor énfasis en los turistas extranjeros dado que poseen mayor vulnerabilidad al encontrarse en un espacio lejano al de su vida cotidiana. Los autores González-Fonseca et al. (2017) manifestaron que:

La seguridad es una de las pautas principales de valoración del hombre en la elección de un destino durante el tiempo libre reservado al turismo y debe ser interpretada como un estado objetivo que permita percibir que nos trasladamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. (p.86)

Así mismo, la seguridad turística no solo se centra en la seguridad general de un área geográfica, visto que también garantiza la adecuada relación entre los prestadores de servicios y los visitantes (Jiménez-García y Pérez-Delgado, 2018). También, se debe considerar este tema como un elemento indispensable para volver competitivos a los destinos turísticos, pues junto con incrementar sus niveles, aumentará la confianza de los turistas (Aroca-Sánchez y Gutiérrez-Hernández, 2020).

En síntesis, resguardar el bienestar de los visitantes plantea la existencia de las condiciones indispensables que permitirán garantizar la seguridad de los visitantes, además esto permitirá que el destino se posicione como un lugar seguro para el buen desarrollo de la actividad turística.

El estudio hace referencia a 3 factores involucrados en la seguridad turística, comprendiendo la seguridad pública, la seguridad de servicios y la seguridad de información, mismo que permitirán analizar cómo es percibida por los visitantes.

La seguridad pública se enfoca en la protección frente a actos delictivos y accidentes que puedan atentar contra la integridad física de los visitantes. Existen indicadores que permitirán obtener una adecuada seguridad pública, siendo la infraestructura, los equipamientos y dispositivos de seguridad, además de la capacitación de las personas encargadas para que sepan cómo responder frente a este tipo de eventos, resultando eficientes intervenciones de los cuerpos policiales y mayor vigilancia, con ello los actos delictivos disminuirán junto con la percepción de riesgo, adicionalmente, se precisa contar con la presencia de la policía de turismo para el manejo de situaciones de emergencia de manera más especializada (Brazales-Herrera et al., 2019; Gálvez-Izquieta et al., 2020; González-Fonseca et al., 2017; Menchero-Sánchez, 2018; Qeidari-Sojasi et al., 2020).

De esta manera, dentro de los responsables de la seguridad pública en los destinos se encuentra la persona con mayor rango en los departamentos policiales y servicios de seguridad, dado que debe prevenir el desorden y los delitos convencionales (Agarwal et al., 2021; Kılıçlar et al., 2018). La seguridad pública es un criterio determinante para los turistas durante la elección del destino (Barros-Feitosa y Henrique-Costa, 2019).

Para agregar, la inseguridad se muestra como una barrera para el desarrollo del turismo y de la imagen del destino, pues los visitantes ponen en tela de juicio la elección del lugar por temor a sufrir algún altercado, siendo así deben existir políticas de seguridad para combatir la delincuencia (Garg y Kumar, 2017; Hernández-López, 2018; Korstanje-Maximiliano y Amorim, 2018; Manhas et al., 2018; Santana-Gallego et al., 2020).

Concretizando, la presencia de efectivos y de sistemas de vigilancia generan una sensación de alivio para los visitantes, debido a que disminuye su percepción de riesgo frente a circunstancias que lo puedan perjudicar físicamente y al mismo tiempo contribuye a la imagen del lugar para que se posicione como un destino seguro.

La seguridad de los servicios implica garantizar la protección de los visitantes durante su desplazamiento por las instalaciones que brinden los servicios necesarios para su disfrute en el destino, para ello, Pérez-Ramírez y Contreras de

la Torre (2017) expresaron que los usuarios destacan la diversificación, la seguridad en el servicio y la accesibilidad al mismo, además especificaron que:

Los usuarios potenciales destacan como factores indispensables la diversificación, la accesibilidad y la seguridad en el servicio ofertado. [...] Deberá contar con instalaciones adecuadas para la estancia de grupos de familias y amigos, [...] estacionamiento y vigilancia. (p.38)

Por otra parte, es necesario que los establecimientos posean lineamientos o políticas claras que garanticen la seguridad en la prestación de servicios para los visitantes, los cuales deben enfocarse en la calidad y la eficiencia de este, además de contar con personal capacitado (Mello de Liz et al., 2018; Montesdeoca-Calderon et al., 2018). Para recalcar este último punto, se hace hincapié en la importancia de la capacitación al personal de los establecimientos en primeros auxilios para responder de manera inmediata frente a posibles incidentes (Gálvez-Izquieta et al., 2020).

A ello se suma la infraestructura de los establecimientos que brinden servicios relacionados al turismo, debido a que los visitantes valoran las infraestructuras como parte de su experiencia y satisfacción y estas deben mostrarse seguras para adquirir sus servicios (Sariego.López, 2020). Mientras que también se toma en cuenta la valoración de los turistas sobre la seguridad de los servicios de transporte, puesto que perciben que forma parte de su experiencia al sentirse seguros frente a posibles accidentes (Verduzco y Valenzuela, 2018; Xiao et al., 2019).

Una consideración importante es que se deben tomar en cuenta las necesidades de los turistas, como la existencia de instalaciones bancarias equipadas con cajeros automáticos y que se garantice su seguridad, dado que es común el uso de este servicio en los destinos (Jangra et al., 2021).

Los servicios turísticos suponen un complemento importante para la actividad turística, mismos que deben asegurar la seguridad de las personas que hacen uso de ellos, iniciando desde la infraestructura de los establecimientos y el cumplimiento de estándares de calidad para generar buenas experiencias.

La seguridad de información es un indicador de la seguridad turística que busca que el visitante posea toda la información necesaria antes de elegir su destino y durante su desplazamiento en el mismo. Para el desarrollo del turismo se emplean herramientas de información que resuelven las necesidades de los turistas, esto incluye disponibilidad de información online, ofertas, reservas en línea y sistemas que manejan las quejas que puedan surgir (Liao y Shi, 2017; Mekinc et al., 2017).

Los medios de comunicación cumplen un papel importante en este punto, puesto que los visitantes antes de decidir realizar un viaje, revisan la información del lugar para conocer qué tan seguro puede llegar a ser, ya que ello conlleva a disminuir la percepción de riesgo de los potenciales turistas, los cuales dependen de la información que estos les brinden, siendo así la gestión de la información debe ser controlada (Álvarez de la Torre y Toubes, 2017; Castro-Analuiza et al., 2020; Denda et al., 2021; Duran y Bacigalupe, 2018).

El turista siente mayor alivio cuando es orientado por un guía calificado y más aún si reside en el lugar o cerca a este, debido a que una de las inquietudes que puede surgir en los visitantes es que los guías no formen parte de la comunidad en donde están desarrollan la actividad turística, haciendo que se sientan inseguros (Van-Rompu, 2019).

Esta dimensión garantiza que los visitantes dispongan de información clara y real sobre el destino como los servicios, direcciones, vías de evacuación y material promocional, así mismo se debe considerar una adecuada orientación al turista in situ, con ello la percepción de riesgo disminuirá.

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio se realizó bajo el enfoque cualitativo y fue de tipo básica, puesto que es de naturaleza teórica, dado que nace a partir del objetivo planteado inicialmente, el cual plantea analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental con el fin contribuir al conocimiento teórico sobre la unidad temática y las categorías relacionadas a este tema. Para Esteban (2018) este tipo de investigación se apoya en la curiosidad e inquietud de indagar diferentes fenómenos, su origen, sus dimensiones, componentes, etc., a través de la recopilación de información. La investigación básica permitió explorar la información para incrementar los conocimientos sobre la seguridad turística.

La investigación fue de diseño fenomenológico, puesto que busca conocer la realidad y cómo esta se desarrolla, partiendo de la opinión subjetiva de los individuos acorde a sus experiencias y sentimientos. Según Salgado-Lévano (2007) el diseño fenomenológico se centra en las experiencias subjetivas que tienen las unidades de análisis respecto al fenómeno estudiado. Por ende, bajo este diseño de investigación se buscó conocer la percepción de los visitantes de Callao Monumental basada en su experiencia respecto a la seguridad turística del lugar.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Las categorías se derivan de la información recabada en el análisis de las bases teóricas y estas contribuyen a la comprensión del fenómeno investigado (Fernández, 2017). Con ello, las categorías facilitan la explicación de la temática de estudio y nacen de la información previamente recolectada.

Así mismo, se presenta como unidad temática la seguridad turística, misma que según Flores-Gamboa et al. (2016):

Para que un territorio o destino garantice la seguridad tanto de sus residentes como de sus visitantes, es decir, que se proteja físicamente a las personas, sus bienes, servicios, sus derechos y garantías, o bien, de las amenazas que puedan vulnerar su existencia. (p.104)

Además, se establecieron tres categorías y cada una posee sus propias subcategorías respectivamente, siendo éstas seguridad pública: Infraestructura, equipamiento y capacitación; seguridad en los servicios turísticos: Instalaciones, capacitación del personal, calidad de servicio; y seguridad de información: Disponibilidad de información online, orientación al turista, percepción de riesgo.

3.3 Escenario de estudio

El escenario en donde se desarrolló la investigación fue en la Región Callao, situada en la costa central de Perú, conocida por poseer el puerto más importante del territorio peruano. La región limita por el norte con los distritos de Santa Rosa y de Puente Piedra; para el este limita con San Martín, Breña, Magdalena y Lima; por el oeste con el Océano Pacífico; mientras que por el sur con San Miguel. Así mismo, cuenta con una superficie de 146,98 Km², además de sus 4 islas (San Lorenzo, El Frontón, Covinzas y Redonda).

Dentro de sus fuentes de ingresos, las principales son provenientes de la pesca local y del terminal marítimo, mismo que es gestionado por la Empresa Nacional de Puertos, la cual también realiza la fabricación de alimentos envasados, postres y tejidos.

La Región Callao, ofrece cultura de épocas prehispánicas a sus pobladores y visitantes, puesto que sus icónicas calles y sus estructuras arquitectónicas cuentan diversas historias. Con la llegada de los españoles, el Callao se utilizó como puerto, y desde ahí se mantiene con ese reconocimiento. Uno de sus principales atractivos es Callao Monumental que actualmente ofrece arte, gastronomía, música y cultura viva, además se complementa con la Fortaleza del Real Felipe, La Plaza Grau, La Iglesia Matriz y las calles que los rodean.

3.4 Participantes

En la presente investigación, como participantes para la recolección de información se tomó un total de 20 visitantes nacionales de Callao Monumental, mismos que fueron mayores de edad, entre hombres y mujeres y de cualquier grado

de instrucción, los cuales fueron entrevistadas con el fin de recopilar su percepción y sus puntos de vista sobre la seguridad turística durante su visita en el lugar.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación empleó la técnica de la entrevista y como instrumento se hizo uso de la guía de entrevista para la recopilación de información relevante y su posterior análisis.

Según Zumarán et al. (2017) la técnica en la investigación es una estrategia que emplea el investigador para la recolección de información en el trabajo de campo que servirá para conocer la variable estudiada. Para profundizar en las bases teóricas, Tacilo (2016) manifestó que la entrevista tiene como fin recolectar información mediante un diálogo entre el entrevistador y el sujeto de estudio, además hace hincapié en que las entrevistas son estructuradas cuando se cuentan con las interrogantes establecidas de manera previa.

Con ello, la técnica empleada en el estudio fue la entrevista, misma que permitió captar la experiencia de los visitantes de Callao Monumental y así, interpretar su percepción sobre la seguridad turística del lugar.

Para la definición conceptual de un instrumento, Zumarán et al (2017) manifestó que son una herramienta que facilita al investigador el recopilar y registrar la información necesaria para el estudio. Así mismo, para reforzar la definición de este instrumento, Cohen y Gómez Rojas (2019) expresaron que los estudios de enfoque cualitativo emplean dentro de sus instrumentos las guías de entrevista, en el cual sus interrogantes deben basarse en conceptos teóricos abordados en el marco teórico la investigación y su objetivo es obtener testimonios sin interpretaciones.

Siendo así, el instrumento elaborado fue la guía de entrevista, la cual contó con 18 ítems relacionados a las categorías seguridad pública, seguridad en los servicios y seguridad de información, mismas que poseen sus propias subcategorías siendo asignado 2 ítems para cada una. De este modo, la guía de

entrevista tuvo como propósito que los participantes expresen de manera abierta su percepción sobre la seguridad turística basada en la experiencia de su visita.

3.6 Procedimientos

Se inició con la recolección de información para complementar la investigación con bases teóricas, para ello se realizó la búsqueda sistematizada en los motores de búsqueda proporcionados por la Biblioteca Virtual de la Universidad César Vallejo. El marco teórico contiene la redacción de las categorías y subcategorías para complementar sus definiciones conceptuales y contribuir a su conocimiento. Seguidamente, se diseñó la matriz de consistencia, la cual contendrá los problemas y objetivos, tanto generales como específicos. A su vez, se elaboró la matriz de categorización para el establecimiento de los ítems que intervendrán en el instrumento de recolección de información en el trabajo de campo, con ello, se tomó como informantes claves a 20 visitantes nacionales de Callao Monumental que cuenten con la mayoría de edad.

Posterior al recojo de datos en campo, se realizó un análisis a través del programa Atlas Ti iniciando con la transcripción de las 20 entrevistas para la identificación de códigos, los cuales permitieron la construcción de las redes semánticas por cada una de las categorías establecidas. Se efectuó la triangulación de resultados que consistió en un análisis argumentativo de cada categoría para encontrar diferencias o similitudes entre los hallazgos con las bases teóricas y los antecedentes considerados en la investigación.

3.7 Rigor científico

Para este punto, Espinoza-Freire (2020) precisa que el rigor científico se demuestra en el adecuado manejo de información durante todo el proceso, para garantizar su fiabilidad. Por consiguiente, el estudio realizó la reconstrucción teórica pertinente relacionada a la unidad temática establecida, misma que está sustentada con artículos científicos de revistas indexadas, cuya información ha sido validada por 5 expertos en la materia, con ello se puede dar fe del nivel académico del presente estudio. Del mismo modo, se ha respetado la autoría de las publicaciones

mediante la aplicación de la normativa APA 7ma edición, tanto en las citas como en las referencias empleadas, cabe recalcar que la investigación pasó por el sistema Turnitin para la revisión anti-plagio correspondiente. Además, el instrumento ha sido sometido al juicio de expertos para su aprobación y posterior aplicación.

Consistencia lógica

El instrumento ha sido validado por el juicio de 5 expertos en administración en turismo, hotelería y afines, del cual se obtuvo un promedio general aprobatorio para su ejecución en campo, del mismo modo, se anexaron los resultados a detalle de las tablas de evaluación. Para Tacilo (2016) la coherencia entre los ítems con las categorías planteadas dará pase a la validez del instrumento, además de utilizar la prueba de expertos para su aprobación.

Tabla 1: Validación de expertos

Nº	Apellidos y nombres	Grado académico	Institución	% de validez
1	Bazalar Paz, Miguel Angel	Doctor	Universidad César Vallejo	91.25%
2	Alama Sonoe, Esterfilia	Doctora	Universidad César Vallejo	85%
3	Palma Vallejo, Juana Gabriela	Licenciada	Universidad César Vallejo	80%
4	Agurto Ruiz, Karla Paola	Licenciada	Universidad César Vallejo	90%
5	Tovar Zacarías, Carlos	Magíster	Universidad César Vallejo	85%

Fuente: *Elaboración propia*

Confiabilidad

La confiabilidad se refiere a la congruencia entre los resultados al utilizar el instrumento bajo las mismas condiciones. Así mismo, Tacilo (2016) manifestó que la confiabilidad implica que el instrumento muestra consistencia en sus hallazgos al ser aplicado repetidas veces y en circunstancias similares. Por ende, el juicio de expertos permitió la revisión crítica de los ítems para la posterior aplicación del instrumento.

Credibilidad

La credibilidad se logra cuando los entrevistados perciben que los resultados se aproximan a los que ellos opinan realmente, como consiguiente el estudio muestra la verdadera realidad. De esta manera, se hizo uso de las transcripciones en forma textual para garantizar este criterio. Según Rada (2007) la credibilidad se da cuando los resultados reflejan el sentir de los participantes, mostrando a su vez, que los hallazgos son reales.

Confirmabilidad

El estudio puede ser aplicado en un contexto similar al investigado y obtener resultados comparables, debido a que se emplearon grabaciones para llevar registro de la aplicación del instrumento, además de la transcripción fiel a las respuestas de los entrevistados. Así mismo, Rada (2007) expresó que para garantizar este criterio se debe realizar la documentación pertinente, para que otros investigadores, que trabajen el mismo fenómeno, sigan la ruta empleada y les permita llegar a descripciones iguales o similares a este estudio.

Transferibilidad

La transferibilidad se refiere a que el instrumento puede ser ampliado en contextos similares o relacionados al indagado, para transmitir los resultados, dado que fue validado por expertos en la materia turística. Para Rada (2007) futuros investigadores pueden transferir los resultados obtenidos a otro contexto relacionado, por ello, la investigación debe proporcionar las características del fenómeno trabajado y de las unidades de análisis.

3.8 Método de análisis de información

Fernández-Riquelme (2017) mencionan que después de recopilar la información, esta debe ser organizada para su análisis mediante el proceso de categorización, así se facilitará la interpretación de la información recabada en contexto al objetivo del estudio y finalmente contrastar la información con los conocimientos previos. A su vez, Cohen y Gómez Rojas (2019) comentan que se deben transcribir las entrevistas realizadas para la obtención de datos cualitativos y su respectivo análisis, para luego codificarlos y agruparlos en categorías. Por ende, se efectuó el análisis propio de diseño de investigación, para ello se procedió a realizar el proceso de transcripción de las entrevistas ejecutadas en campo, posterior a ello se hizo uso del programa Atlas Ti con el propósito de organizar y sistematizar la codificación de las categorías para su interpretación.

3.9 Aspectos éticos

Para Espinoza-Freire (2020) dentro de los aspectos éticos a considerar en las investigaciones cualitativas se encuentra la confidencialidad de la información para el desarrollo de los resultados. Por ello, durante el proceso del presente estudio, se mantuvieron los aspectos éticos que garantizaron el éxito de este. Se respetó la voluntad propia de los entrevistados para otorgar su consentimiento informado en la participación de las entrevistas realizadas, así mismo la información fue utilizada únicamente con fines académicos para enriquecer la investigación. De igual manera, se respetó la autoría de las publicaciones empleadas en la construcción del marco teórico haciendo uso de la normativa APA 7ma edición, además que la investigación ha sido sometida a un proceso de revisión anti-plagio mediante la plataforma Turnitin obteniendo un porcentaje de similitud no mayor al 20%.

IV. Resultados y discusión

La presente investigación presenta los resultados de las entrevistas realizadas a los visitantes de Callao Monumental para su interpretación. Así mismo, se estableció como unidad temática la seguridad turística, la cual cuenta con tres categorías siendo (1) seguridad pública, (2) seguridad en los servicios y (3) seguridad de información, que a su vez se encuentran relacionadas a los objetivos de la investigación y a continuación, se muestran los resultados según el orden de los objetivos específicos establecidos.

Acorde al primer objetivo, se estableció identificar la percepción de los visitantes con relación a la seguridad pública en Callao Monumental. Referente a la infraestructura, parte de los visitantes precisaron de la existencia de puestos de vigilancia para brindar seguridad y control en la zona turística, con ello, mencionaron que deberán de contar con los equipamientos de vigilancia necesarios y estar situados de manera estratégica. Así mismo, las personas destinadas a operar en dichos puestos deberán trabajar de manera conjunta y encontrarse debidamente capacitados para cumplir con sus funciones y así proporcionar una atención inmediata frente a actos que atenten contra la seguridad pública. Sin embargo, los entrevistados percibieron la ausencia y falta de coordinación de la Municipalidad del Callao, señalando a la entidad como uno de los responsables de la falta de inversión en infraestructura para la seguridad de Callao Monumental.

Con relación al equipamiento, los visitantes resaltaron que la zona turística debe contar con equipos de vigilancia actualizados, destacando entre ellos las cámaras, alarmas, teléfonos de emergencia. Adicionalmente, consideraron que el personal de seguridad designado también deberá de contar con los equipos de vigilancia necesarios para desarrollar sus funciones de manera eficiente, precisando entre estos los equipos de defensa personal, intercomunicadores, radios, e iluminación en la zona donde se efectúe la vigilancia. Sin embargo, una parte de los entrevistados se manifestaron sobre la falta de mantenimiento en dichos equipos de vigilancia, conllevando a la deficiencia de la seguridad, además los entrevistados mencionaron la escasez de estos equipamientos por parte de la municipalidad, al precisar que algunos establecimientos cuentan con cámaras de

seguridad propias pero que estas abarcan sólo la dimensión de sus locales, quedando sin vigilancia las calles y pasajes de la zona turística.

Además, sobre la capacitación de los efectivos policiales para la atención inmediata, parte de los visitantes percibieron la falta de coordinación entre ellos como la principal causa del alto tiempo de espera para posibles intervenciones, considerando la presencia de la DIRINCRI-DIVINCRI Callao-La Punta a escasos metros de la zona turística. De igual manera, en sus respuestas evidenciaron la ausencia de los efectivos policiales en los alrededores de Callao Monumental. Sin embargo, una mínima parte de los entrevistados expresaron que los cuerpos policiales buscan brindar apoyo al mostrar amabilidad hacia los visitantes.

“...Deficiente en el aspecto que la Municipalidad desde un principio es la mayor autoridad aquí en el Callao...” (E5)

“...Serían varios puestos de vigilancia en diferentes puntos de manera estratégica...” (E8)

“...Los puestos de vigilancia, cámaras, porque no vi cámaras, creo que cámaras de seguridad, bueno básicamente esos dos para poder sentirse más seguro durante la visita a Monumental Callao” (E20)

“...Las cámaras de seguridad y más personal, pero personal capacitado para que sepan usar y se pueda aprovechar eso...” (E3)

“...Proveerles de los equipos necesarios como son armas, armas de defensa personal, radios comunicadores...” (E8)

“...La tecnología sería muy útil porque sería como prueba eficiente de los actos que se están cometiendo, donde se están cometiendo o en qué magnitud...” (E5)

“...Lo calificaría del 1 al 10 con un 5, o 4 incluso, ya que debería ser más constante la presencia de los policías y más aún si es Monumental Callao atrae más turistas” (E20)

“...No es tan eficiente, porque mayormente la policía no para en esas zonas...” (E5)

“...Se demoran mucho, el tiempo de espera es demasiado...” (E3)

“...Lo que debería de haber en este lugar es una y me atrevo a decir que el apoyo que podría tener el serenazgo acá tendría que ser a partir de la policía de turismo para poder atender debidamente a los visitantes...” (E1)

Referente al segundo objetivo específico, se centró en identificar la percepción de los visitantes con relación a la seguridad en los servicios. Los entrevistados manifestaron que las instalaciones de las galerías de arte muestran una buena presentación como consecuencia del mantenimiento que se les brinda para su conservación, así mismo resaltaron que su diseño e infraestructura alberga la historia del antiguo Callao. Del mismo modo, mencionaron que cuentan con las medidas de defensa civil para la prevención de los visitantes en caso de incidentes. Sin embargo, en otros tipos de establecimientos que se encuentran en Callao Monumental, los visitantes pudieron observar que no se cumple en su totalidad con dichas medidas al hallarse una falta de señalización, contradiciendo la seguridad por una falta de supervisión de estas.

Lo que concierne a la capacitación del personal, los visitantes indicaron que prefieren acudir a restaurantes que cuenten con personal de vigilancia para aumentar su sensación de seguridad y así mismo, consideran que el personal de atención debe ser capaz de manejar posibles incidentes, con ello expresaron que deben incluir dentro de su capacitación los conocimientos básicos de primeros auxilios para brindar mayor seguridad en su servicio al cliente. Además, los entrevistados recalcaron la importancia del cumplimiento de las normativas de sanidad en los restaurantes, abarcando la limpieza e higiene en sus procesos para

asegurar la inocuidad de los alimentos. Adicionalmente, expresaron que parte de los establecimientos de Monumental no cumplen con los protocolos de bioseguridad en su totalidad, alegando la falta de supervisión del personal referente a estos protocolos, por ende percibieron una baja exigencia en el tema y consideraron su reforzamiento.

Para asegurar la calidad de servicio, consideraron factores como el acceso a los establecimientos para la comodidad de los visitantes; la atención al cliente en cuanto a la amabilidad del personal y su expectativa de un tiempo de espera prudente en el servicio, además de la higiene de todo el personal y la facilidad en el medio de pago para evitar el contacto por el Covid-19. Del mismo modo, consideraron imprescindible la adecuada manipulación de los alimentos en la preparación de los diferentes platillos a ofrecer al consumidor. En cuanto a los servicios que brindan los talleres artísticos de Callao Monumental, se rescató la percepción de los visitantes, los cuales indicaron que muestran el talento de sus participantes al transmitir nuevos conocimientos mediante la innovación de nuevos talleres, significando así una oportunidad para ellos, no obstante, mencionaron la falta de visibilidad de estos talleres para obtener un mayor alcance.

“Las galerías, mira en muy hermoso ah, es excelente, para mí que es un patrimonio cultural muy bello del Callao...” (E17)

“...A pesar de tener este... ese diseño así como de casas antiguas del Callao no, a pesar de eso se ven todo muy cuidado, si se ve que cuidan bastante esa galería” (E14)

“..Contar con el extintor preparado en caso de algún accidente, igual que la señales para evacuar estén bien colocadas de manera visible....” (E6)

“...Las rutas de evacuación, las salidas de emergencia este... que los trabajadores sepan pues que hacer si pasa algo y no entren en pánico...” (E7)

“La limpieza, la higiene, todos queremos un buen lugar que esté limpio para poder comer” (E3)

“El cómo preparan los platos, que sigan un proceso de desinfectar, de cómo conservarlos para poder servir platos de calidad” (E8)

“...Mucho influye la atención que el personal te pueda dar, el respeto y amabilidad con la que te tratan, muchas veces uno vuelve ¿por eso no?, por la atención, por el ambiente, que te hagan sentir cómodos mientras almuerzas...” (E6)

“...La atención, puede estar muy rico todo, la comida pero si te atienden mal, te tratan mal, no vas a querer volver a ese restaurante, por eso la atención que te dan importa...” (E9)

“Que sean más estrictos con la bioseguridad, porque no solo es para su seguridad, sino para la de todos los clientes que consuman en esos restaurantes” (E1)

“...Los talleres artísticos me parecen muy bien para que se desarrollen y para que aprendan arte y de nuestra cultura...” (E7)

Como último objetivo se estableció identificar la percepción de los visitantes con relación a la seguridad de información en Callao Monumental y dentro de las respuestas recopiladas la disponibilidad de información online se asocia con la publicidad, conteniendo dentro de ella los anuncios, los próximos eventos a desarrollarse, las actividades de recreación y la historia que se preserva en Callao Monumental, los cuales forman parte del turismo en la zona y con ello brindar la información necesaria a los visitantes para decidir su visita. Sin embargo, algunos de los entrevistados manifestaron una falta de actualización en la información que brindan generando una baja publicidad y como consecuencia, se obtiene un bajo alcance en las plataformas oficiales de Callao Monumental.

Dentro de la orientación al turista, parte de las respuestas recabadas expresaron una falta de personal autorizado destinado a la orientación para el turismo en el lugar, mientras que otra parte aseguran haber participado en el guiado

en el cual el encargado mostró amabilidad y les transmitió la historia que albergan las calles de Callao Monumental, calificándolo como un servicio eficiente. En cuanto a las señalizaciones que permitan la auto orientación de los visitantes, los entrevistados mencionaron la falta de estas y que para ellos es un requisito que existan o de lo contrario, sugirieron la presencia de personal especializado y debidamente autorizado para que los ayude a ubicarse durante su visita.

Así mismo, los visitantes expresaron su percepción de riesgo antes de visitar Callao Monumental, obteniendo como respuestas la inseguridad, el temor y los malos comentarios que conllevan a que tengan una mayor precaución durante su visita. A su vez, se destacó la influencia de la presa en la toma de su decisión para visitar la zona turística. Del mismo modo, precisaron que para mejorar su percepción y aumentar la seguridad se debe contar con personal autorizado a través de un trabajo conjunto, mencionando entre ellos a la policía de turismo y de los efectivos policiales, además de los equipos de vigilancia, el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, la presencia de señalizaciones que brinden información fidedigna para facilitar su orientación e indicaron que la información pública de Callao Monumental en los medios de comunicación debe ser actualizada para mostrar la verdadera imagen de la zona turística.

“Los spots, los anuncios sobre qué hacer en Callao Monumental que te hacen dar ganas de venir a visitarlo” (E2)

“...Más comunicación, más organización y más que todo llamar la atención de la gente, y sea por publicidad...” (E5)

“Lo que se puede hacer aquí eh... los sitios turísticos que voy a encontrar y los restaurantes...” (E6)

“No hay un personal adecuado que sea de la dirección de turismo que está acá en la Municipalidad o de la dirección de cultura...” (E2)

“Yo creo que faltarían más señalizaciones para encontrar los lugares...” (E4)

“...Me parece muy bien porque hay personas que orientan a las personas que recién vienen y no conocen el Callao...” (E7)

“...Pero el chico que te llevaba era muy amable, te hablaba de la historia, las galerías, de todos los lugares pues no, si te hacía un buen guiado la verdad” (E15)

“...Deberían actualizar la información, poner como un mapa pues no en un lugar que sea muy visible...” (E8)

“...Las noticias no ayudan mucho...; ...lo que sale en las noticias que influyen mucho..” (E3; E4)

“...Serenazgo, que al menos estén caminando y que sientan las personas de que al menos si hay un policía, que hay un serenazgo o las personas del mismo barrio que se pongan, que los autoricen, que vigilen para que brinden seguridad...” (E19)

Acorde a los resultados, se procede a mostrar los hallazgos más relevantes del estudio para su discusión, con el fin de responder a la pregunta de investigación planteada inicialmente, la cual es ¿Cuál es la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021?. Del mismo modo, se presenta en el orden de las categorías.

La seguridad turística es un factor indispensable para el desarrollo de las actividades turísticas, puesto que busca garantizar la protección de los visitantes, frente a posibles actos que atenten contra su integridad física; en la prestación de servicios que ofrecen los diferentes establecimientos y la seguridad de obtener información real y actualizada.

Seguridad pública

Se identificó que los entrevistados perciben que la Municipalidad del Callao se muestra ausente en lo que concierne a la inversión en infraestructura y los equipamientos de vigilancia necesarios que permitan brindar seguridad a los

visitantes, considerando que la entidad cuenta con una dirección que involucra al turismo y está encargada de promover el desarrollo turístico del Callao. Con ello, se rescata que la entidad debe gestionar y trabajar la seguridad turística al igual que Gálvez-Izquieta et al. (2020) menciona que los gestores territoriales deben considerar de manera indispensable la seguridad turística para el desarrollo de los destinos y a su vez respaldar las políticas de seguridad que se establezcan. Al igual, Mello de Liz et al. (2018) manifestó en sus hallazgos que el sector público tiene un papel importante en la inversión de infraestructura para la seguridad, así como de cámaras para monitorear los espacios turísticos.

Así mismo, los entrevistados precisan que el personal de seguridad destinado a usar los equipamientos debe encontrarse capacitado para que la seguridad sea efectiva, puesto que de lo contrario consideran que la vigilancia no mejorará, con ello Gálvez-Izquieta et al. (2020) también consideró que dentro de las estrategias para la seguridad se debe tomar en cuenta la dotación de los equipamientos y la capacitación del personal acorde a las funciones a desempeñar. Además, se mencionó la escasez de equipos de vigilancia en el lugar, debido a que los visitantes aclararon que las cámaras de vigilancias observadas son puntualmente de las empresas privadas (restaurantes y galerías de arte), con ellos señalaron que la municipalidad no participa en la seguridad de los visitantes. Para este hallazgo, Enriquez (2018) mostró una similitud en su estudio, expresando que no existía el trabajo conjunto entre la municipalidad del distrito del Rímac y las empresas turísticas, puesto que estas últimas contaban con seguridad propia para sus consumidores al no recibir apoyo de la entidad en lo que concierne a la seguridad.

Referente a la presencia policial, la mayoría de los visitantes percibieron su ausencia y alegaron que esto perjudica significativamente la seguridad de la zona turística al no tener a quien acudir frente a posibles actos delictivos que pudieran suscitarse y esto se respalda por Agarwal et al. (2021) al manifestar que la policía cumple dentro de su rol el garantizar el resguardo de los turistas frente al crimen en los destinos, especialmente los lugares con mayor afluencia turística al ser más propensos a los actos delictivos. De igual manera, Enriquez (2018) concluyó que para reducir los delitos se necesita del personal de la policía y con ello se podrá brindar seguridad a los visitantes y pobladores de los diferentes espacios turísticos.

En síntesis, la contrastación de las respuestas de los visitantes con las bases teóricas y antecedentes coinciden en que para garantizar la seguridad pública es necesaria la intervención de las entidades de mayor rango en las regiones para proporcionar los equipamientos de vigilancia necesarios en los destinos turísticos, además de contar con el apoyo de los efectivos policiales para la rápida atención de los visitantes y de la población local.

Seguridad en los servicios

Uno de los aspectos que resaltan entre los hallazgos de esta categoría es que parte de los establecimientos de Callao Monumental no cuentan con todas las medidas de defensa civil, evidenciando la falta de supervisión de las autoridades pertinentes, cabe mencionar que estas medidas buscan minimizar daños en el posible caso de incidentes. Para Jiménez-García y Pérez-Delgado (2018) los destinos pueden presentar riesgos por desastres y para ello, se deberán contar con medidas de prevención encaminadas a disminuir las consecuencias negativas que estos conllevan.

Además, se destacó el adecuado estado de las instalaciones de las galerías de arte como consecuencia de su mantenimiento, considerándose importante para asegurar la seguridad de los visitantes durante el desarrollo de actividades en dichas galerías. Concordando así, con Pérez-Ramírez y Contreras De La Torre (2017) que el diseño y mantenimiento de las instalaciones debe ser el adecuado para suplir las expectativas de los visitantes.

Los visitantes consideran que para que los restaurantes brinden seguridad en sus servicios, el personal que labora en dichos establecimientos debe encontrarse preparado para responder de manera oportuna frente incidentes, parte de ellos mencionaron que deberán contar con conocimientos en primeros auxilios. Para afirmar dicho hallazgo, Gálvez-Izquieta et al. (2020) planteó que se debe realizar capacitaciones al personal referente a primeros auxilios para que sean capaces de responder de manera directa y oportuna a los clientes en caso se requiera.

De igual manera, recalcaron la importancia de la capacitación constante sobre la higiene en la preparación de los platillos que ofrecen y la limpieza a mayor profundidad del establecimiento, puesto que consideran indispensable el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, considerando que Callao Monumental atrae cada vez más visitantes y estos hacen uso de los servicios de restauración. Sariego-López (2020) llegó a la conclusión que para garantizar la alta demanda de los servicios se debe asegurar el adecuado seguimiento de los protocolos de bioseguridad. Así mismo, para Gálvez-Izquieta et al. (2020) las capacitaciones al personal son puntos claves para contribuir a la seguridad de los consumidores mientras disfrutan de los servicios del establecimiento.

Cabe destacar que los entrevistados también mencionaron la ausencia de personal de seguridad en los establecimientos de restauración como parte de la seguridad visto que así, se sentirían más seguros. La autora Enriquez (2018) concuerda con este último punto al concluir que los entrevistados de su investigación no se sintieron seguros en su totalidad al no observar la presencia de personal de seguridad en los restaurantes.

Adicionalmente, los entrevistados mencionaron que entre los criterios que toman en cuenta para calificar una buena calidad de servicios en los restaurantes es principalmente la atención al cliente, seguido del tiempo del tiempo de espera desde el pedido de los platillos a consumir hasta su entrega, además de la manipulación de los alimentos para evitar enfermedades que atenten contra la salud del consumidor. Para este hallazgo no se identificó una base teórica que permita realizar la contrastación de información, en su lugar, Flores-Gamboa et al. (2016) manifestó que dentro de sus criterios de satisfacción consideran los servicios que brinda la planta turística del destino, los precios y el entretenimiento. Además, Pérez-Ramírez y Contreras De La Torre (2017) referente a los restaurantes, destacaron la diversidad de platillos y de los servicios complementarios.

Además, se rescataron opiniones positivas sobre los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental y el cómo estos contribuyen a mejorar la imagen del lugar, pero cabe mencionar que también se resaltaron su baja visibilidad para atraer mayores participantes a dichos talleres. Así como para Duran y Bacigalupe (2018)

las estrategias de promoción de las empresas turísticas y sus servicios influyen en las actitudes de los visitantes y a su vez, refuerza las ventajas que posee el destino.

Se deduce, que existe similitud entre las fuentes de información en lo referente a las medidas de prevención en los destinos, así como el mantenimiento de las instalaciones de los establecimientos para el desarrollo de actividades. De igual manera, se concuerda en la necesidad de realizar capacitaciones al personal para asegurar la calidad de sus servicios y para disminuir impactos negativos frente a incidentes, destacando los protocolos de bioseguridad para disminuir el riesgo de contagio entre los visitantes.

Seguridad de información

Referente a esta categoría, los entrevistados mostraron el bajo alcance de las plataformas digitales de Callao Monumental, puesto que la mayoría de ellos desconocen la información que estas brindan sobre los eventos, talleres y actividades que se pueden realizar en el lugar, con ello se evidencia la importancia de la actualización e interacción constante con las personas que hacen uso de sus plataformas. Según Lia y Shi (2017) la información turística que brindan los sitios web se ha convertido en uno de los factores de motivación más importantes para la realización de viajes.

Los visitantes manifestaron la ausencia del auto guiado debido a falta de señalizaciones para poder ubicarse con mayor facilidad por su propia cuenta, cabe destacar que este tipo de orientación es principalmente necesario para las personas que visitan Callao Monumental por primera vez, visto que algunos expresaron incomodidad por tener que interrumpir a otros visitantes o vendedores del lugar para consultar en reiteradas ocasiones por ubicación. Esto es respaldado por Cruz y Ordinola (2019) al expresar que los lugares a visitar deberán considerar el fácil acceso a la información turística, dado que ello contribuirá a suplir parte de las necesidades de los visitantes. Del mismo modo, la investigación de Enriquez (2018) concluyó que para asegurar este criterio se deberá brindar calidad de información a los visitantes, sin embargo, menciona la presencia de una caseta de información que apoye el desarrollo del turismo.

Otros de los hallazgos encontrados es la influencia de la prensa en la percepción de riesgo de los visitantes para decidir su visita, puesto que los entrevistados mencionaron que la mayoría de las noticias que se muestran en este medio les genera sentimientos de temor, lo cuales conllevan a tomar mayor precaución durante su desplazamiento en la zona turística evitando las calles solitarias y lugares cerrados. Según Hernández-López (2018) los visitantes que perciben los destinos como peligrosos, buscan evitar espacios estrechos o los que socialmente se han etiquetado como peligrosos. Al igual que Mello de Liz et al. (2018) respalda que la percepción de inseguridad es un problema que afecta a los lugares turísticos.

Si bien no se puede interferir en la libertad de expresión, Callao Monumental ha mejorado su imagen con el fin de atraer la atención de los visitantes, sin embargo, los medios de comunicación en su mayoría muestran con mayor frecuencia los actos delictivos que se suscitan en la Región Callao, dejando de lado los puntos positivos que se han mejorado. Así Hernández-López (2018) da soporte científico al indicar que los medios de comunicación tienen participación en la percepción de los visitantes y que en ocasiones los inducen al miedo. De igual manera, los autores Álvarez de la Torre y Toubes (2017) hicieron hincapié en el poder de los medios de comunicación y la forma en cómo presentan la información, la cual influye en la toma de decisiones de los visitantes, además señaló que en ocasiones las noticias son comunicadas de forma alarmista, aumentando así la sensación de inseguridad. Se destaca lo planteado por Jiménez-García y Pérez-Delgado (2018) sobre el reto que tienen los destinos turísticos frente a los medios de comunicación, el cual se debe sobrellevar con un plan estratégico de promoción y marketing. En efecto, esto podría funcionar si se aplica correctamente la seguridad turística en Callao Monumental para que las ventajas se reflejen en la promoción del lugar y se cambie el concepto de inseguridad que se tiene de la Región Callao y mejorar su imagen en el ámbito turístico.

Otro aspecto que los entrevistados consideraron fue la presencia de la policía de turismo para el resguardo y la orientación de los visitantes, puesto que consideran que su percepción de riesgo se reducirá al contar con el apoyo de esta autoridad, además precisaron que se deben ubicar de manera estratégica para

cubrir la zona turística. Como lo respalda Gálvez-Izquieta et al. (2020) al expresar que el trabajo de la policía de turismo es una pieza fundamental para la mejora de la seguridad turística de los destinos, puesto que se encuentran capacitados para responder frente a emergencias que pudieran suscitarse, además de brindar orientación a los visitantes.

Se puede asumir que las respuestas recopiladas del trabajo de campo y las bases teóricas coinciden en que la información turística online y física de los destinos es necesaria para la decisión de la visita y durante el desplazamiento para orientarse con mayor facilidad. Sin embargo, dentro de las bases teóricas se menciona de manera adicional la importancia de una caseta de información. Del mismo modo, se da soporte científico a la influencia de las noticias que presentan los medios de comunicación, dado que pueden aumentar la percepción de riesgo de los visitantes. Finalmente, las respuestas y antecedentes concuerdan en que el apoyo de la policía de turismo cumple un rol indispensable para la adecuada seguridad turística.

V. Conclusiones

1. Se concluye que la seguridad turística en Callao Monumental es percibida como deficiente por los visitantes, puesto que se observaron algunos puntos por mejorar como el trabajo conjunto de las autoridades pertinentes para contribuir con la seguridad de la zona turística, estos puntos son la seguridad pública para la protección frente a actos delictivos; la seguridad en los servicios para brindar calidad durante la visita por los establecimientos de Callao Monumental y la seguridad de información que facilite la orientación de los visitantes y disminuya su percepción de riesgo.
2. Se pudo identificar que los visitantes perciben que la seguridad pública de Callao Monumental se ve perjudicada por la falta de casetas de seguridad y equipamientos de vigilancia en puntos estratégicos de la zona turística al no observar la intervención de la Municipalidad. Del mismo modo, esta se ve afectada por la ausencia de los efectivos policiales que puedan apoyar con la seguridad.
3. Para la seguridad en los servicios, se identificó que los visitantes perciben que parte de los establecimientos de Callao Monumental evidencian instalaciones adecuadas para brindar seguridad, así como del seguimiento de los protocolos de bioseguridad. Cabe destacar, que el personal de los restaurantes debe capacitarse constantemente con el propósito de asegurar una adecuada calidad de servicio.
4. Para la seguridad de información, se identificó que las plataformas oficiales de Callao Monumental no evidencian alto alcance frente a los visitantes del lugar. Así mismo, se ve perjudicada por la ausencia de la información necesaria para que los visitantes puedan ubicarse así como también por el temor que inducen las noticias sobre la Región Callao.

VI. Recomendaciones

Acorde a los resultados de la investigación se recomienda lo siguiente:

1. Considerar la seguridad turística dentro de la gestión del desarrollo del turismo en Callao Monumental para mejorar su imagen y como consecuente, atraer a nuevos visitantes y posicionar el lugar dentro de la oferta turística de la Región Callao.
2. A la Municipalidad del Callao, proveer los equipos de vigilancia en lugares estratégicos para el control de la zona turística, así como la implementación de casetas de vigilancia equipadas para que el personal desarrolle sus funciones. Otro punto que se considera imprescindible es la presencia de los efectivos policiales para que brinden seguridad a los pobladores y visitantes, además de apoyar en la orientación en el lugar.
3. A los establecimientos, reforzar sus medidas de seguridad dentro de sus instalaciones, al igual que el protocolo de bioseguridad para que los visitantes se sientan más seguros mientras hacen uso de los servicios que ofrecen. También, se sugiere realizar capacitaciones al personal en primeros auxilios y sobre cómo responder frente a incidentes.
4. A la dirección de turismo de la Municipalidad de la Región, la implementación de una caseta de información para dar soporte a los visitantes en su orientación en el lugar, así como realizar un trabajo conjunto con la policía de turismo para contribuir con la mejora de la imagen de Callao Monumental. A los administradores de las plataformas digitales de la zona turística, actualizar constantemente la información y mostrarla de manera dinámica para generar mayor interacción y alcance hacia los usuarios.

Referencias

- Agarwal, S., Page, S., Mawby, R. (2021). Tourist security, terrorism risk management and tourist safety. *Annals of Tourism Research*, 89. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103207>
- Álvarez de la Torre, J. y Toubes, D. (2017). El tratamiento de la seguridad turística en Brasil en los medios de comunicación españoles antes de los Juegos Olímpicos de Río 2016. *Revista De Comunicación*, 16(2), 11-32. <https://doi.org/10.26441/rc16.2-2017-a1>
- Arana Chávarry, J. (2018). *La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23915>
- Aroca-Sánchez, P. y Gutiérrez-Hernández, O. (2020). Repercusiones del terrorismo sobre los flujos turísticos en la región mediterránea. *Boletín geográfico*, 42(1), 59-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7521142>
- Ávila Guzman, L. (2018). Análisis de la seguridad turística como factor clave para mejorar la experiencia del visitante. Caso: Parque Seminario de Guayaquil [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil] Repositorio Institucional Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/34818>
- Barros-Feitoza, B. y Henrique-Costa, J. (2019). Violência urbana, insegurança e turismo na 'Cidade do sol' (Natal, Rn, Brasil). *Turismo y Sociedad*, 25, 93-112. <http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n25.05>
- Blanco, M., Villalpando, P. (2012). El proyecto de investigación. *Introducción a la metodología científica*. Dykinson.
- Brazales-Herrera, D., Cabezas-Mejía, E., Santamaría-Torres, B. (2019). The Perception of Lack of Security of Tourist in the Latacunga City and Its Impact on Tourism Demand. *Journal of Environmental Management & Tourism*, 10(6), 1405-1416. [http://dx.doi.org/10.14505/jemt.v10.6\(38\).24](http://dx.doi.org/10.14505/jemt.v10.6(38).24)

- Castro-Analuiza, J., Palacios-Pérez, J., Plazarte-Alomoto, L. (2020). Imagen del destino desde la perspectiva del turista. *Turismo y Sociedad*, 26, 45-66. <http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n26.02>
- Cohen, N., Gómez Rojas, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué?: La producción de los datos y los diseños*. Editorial Teseo.
- Cruz Castillo, P., Ordinola Arcela, J. (2019). *Nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística en el distrito de Tumbes* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes] Repositorio Institucional UNTUMBES. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/431>
- Denda, S., Micic´, J., Terzic´, A. (2021). El impacto de la crisis de seguridad contemporánea inducida políticamente en el comportamiento de los turistas: la percepción de la población joven serbia. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 174, 69-88. <http://dx.doi.org/10.54777/cis/reis.174.69>
- Duran, A. y Bacigalupe, M. (2018). El turista y la percepción del riesgo. El rol de la gestión de la información sobre la imagen de los destinos que han sufrido atentados terroristas. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(4),831-851. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180757663005>
- Enriquez Navarrete, C. (2018). *La seguridad turística en el espacio turístico del distrito Rímac, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47646>
- Espinoza-Freire, E. (2020). La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Revista Conrado*, 16(75), 103-110. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n75/1990-8644-rc-16-75-103.pdf>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de Investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Fernández-Riquelme, S. (2017). Si las piedras hablaran. Metodología cualitativa de Investigación en Ciencias Sociales. *La Razón Histórica*, 37, 4-30. <http://hdl.handle.net/10201/54506>

- Flores-Gamboa, S., Mariño-Jiménez, J., León-Santiesteban, M., Liz, A. (2016). Percepción de seguridad del turismo extranjero que arriba en casas rodantes a playas de Mazatlán (Sinaloa). *Turismo y Sociedad*, 19, 97-119. <https://doi.org/10.18601/01207555.n19.06>
- Gálvez-Izquieta, P., Ramírez-Iñiguez, K., Pinos-Guerra, M., Mero Espinos, D. (2020). Seguridad y turismo: plan de seguridad para las zonas turísticas en Manta-Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(3), 179-194. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i3.33361>
- Garg, A. y Kumar, J. (2017). The Impact of Risk Perception and Factors on Tourists' Decision Making for Choosing the Destination Uttarakhand/India. *Ottoman: Journal of Tourism and Management Research*, 2(2), 144-160. <https://doi.org/10.26465/ojtmr.2017229490>
- González-Fonseca, F., Hernández-Tapia, C., Ganzo-Olivares, J., Jimeno-Espadas, R. (2017). La seguridad turística en México: Aportaciones para su configuración. *Alternativas*, 18 (3), 84-93. <https://doi.org/10.23878/alternativas.v18i3.138>
- Guancha Venegas, J. (2018). *Aplicación de un programa de seguridad turística en instalaciones y áreas recreativas del complejo termas Chachimbiro "Arco Iris", cantón San Miguel de Urucuquí* [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte] Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8263>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.) McGraw-Hill.
- Hernández-López, E. (2018). Turismo y miedo al delito-violencia. El caso de la ciudad histórica de Guanajuato (México). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(4), 805-830. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180757663004>
- Jangra, R., S. P., K., & Surjit Singh, S. (2021). An analysis of tourist's perceptions toward tourism development: Study of cold desert destination, India. *Geography and Sustainability*, 2(1), 48-58. <https://doi.org/10.1016/j.geosus.2021.02.004>

- Jiménez-García, J. y Pérez-Delgado, M. (2018). La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(4), 921-943. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180757663011>
- Kılıçlar, A., Uşaklı, A., Tayfun, A. (2018). Terrorism prevention in tourism destinations: Security forces vs. civil authority perspectives. *Journal of Destination Marketing and Management*, 8, 232-246. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2017.04.006>
- Korstanje-Maximiliano, E. (2014). Seguridad en el Turismo. *El periplo sustentable*, (30), 225-228. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362016000100225&lng=es&tlng=es.
- Korstanje-Maximiliano, E. (2015) Seguridad y terrorismo en un mundo global: discutiendo la perspectiva según Sevil Somnez, Abraham (Abe) Pizam y Peter Tarlow. *Études caribéennes*, 31-32. <https://doi.org/10.4000/etudescaribeennes.7543>
- Korstanje-Maximiliano, E. y Amorim, E. (2018). Terror en el paraíso. Crónicas de una nueva forma de amenaza para el turismo y la hospitalidad. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(4), 944-956. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180757663012>
- Liao, Z. y Shi, X. (2017). Web functionality, web content, information security, and online tourism service continuance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 39, 258-263. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.06.003>
- Malan, A. (2018). La seguridad en destinos como objeto de la política turística en el municipio de Monte Hermoso [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Sur] Repositorio Digital Institucional de la Universidad Nacional del Sur. <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/4725>
- Manhas, P., Hussain, K., Kumar, J., Sharma, P. (2018). Tourism Endorsement in Sacred and Kashmir: A Research on Peace and Tranquillity. *Ottoman: Journal*

of Tourism and Management Research, 3(1), 213-226. <http://dx.doi.org/10.26465/ojtmr.2018319505>

Mekinc, J., Mawby, R., Trnavčević, A. (2017). Security and Tourism in European Cities - The Multiple Case Study. *Lex Localis*, 15(3), 359-385. [http://dx.doi.org/10.4335/15.3.359-385\(2017\)](http://dx.doi.org/10.4335/15.3.359-385(2017))

Mello de Liz, E. Teston, S., Verdinelli, M., Martinez Hipólito, M., Amorim, E. (2018). La seguridad como promoción del bienestar de un destino turístico. El caso de Balneario Camboriú (Santa Catarina, Brasil). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27 (4), 1018-1030. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180757663017>

Menchero-Sánchez, M. (2018). Colombia en posconflicto: ¿turismo para la paz o paz para el turismo? *Araucaria*, 20(39), 415-438. <http://dx.doi.org/10.12795/araucaria.2018.i39.20>

Montesdeoca-Calderón, M., Lemoine-Quintero, F., Zamora-Cusme, J., Zambrano, J., Álvarez-Vidal, M. (2018). La seguridad turística e impacto social en comunidades del Cantón San Vicente: Caso playa "Los Perales". *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4 (2), 35-48. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin>

Morales Chumacero, A. (2019). *Seguridad turística que percibe el turista nacional y extranjero que visita la ciudad de Piura, año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Digital Institucional UCV. www.repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/41117

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cualitativa – cualitativa y redacción de tesis* (4ta ed.). Ediciones de la U.

Oñate Proaño, V. (2015). *Plan de seguridad turística para la comunidad Yunguilla, Noroccidente de Pichincha* [Tesis de pregrado, Universidad tecnológica Equinoccial] Repositorio Institucional Universidad tecnológica Equinoccial. <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/16277>

- Pérez-Ramírez, C. y Contreras De La Torre, I. (2017). Diagnóstico turístico local para el ecoturismo comunitario en San Idefonso (Ixtlahuaca, México). *Turismo y Sociedad*, 21, 27-49. <http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n21.02>
- Qeidari-Sojasi, H., Vazin, N., Moradi, K., Erfani, Z. (2020). Analyzing the role of security in local societies tourism development case study: Rural areas of torqabeh and shandiz county. *Geopolitics Quarterly*, 16(4), 116-134. <https://search.proquest.com/scholarly-journals/los-districtos-urbanos-gastronomico-turisticos/docview/2041569126/se-2?accountid=37408>
- Quispe Luna, W., Sante Portilla, J. (2019). La informalidad de los hostels y su incidencia en la seguridad turística del Centro Histórico del Cusco [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco] Repositorio Institucional Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/3797>
- Rada, D. M. (2007). El Rigor en la Investigación Cualitativa: Técnicas de Análisis, Credibilidad, Transferibilidad y Confirmabilidad. *Sinopsis Educativa. Revista venezolana de investigación*, 7. http://revistas.upel.digital/index.php/sinopsis_educativa/article/view/3539
- Salgado-Lévano, A. (2007). Investigación cualitativa: Diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009&lng=es&tlng=en
- Santana-Gallego, M., Fourie, J., Rosselló, J. (2020). The effect of safety and security issues on international tourism. *Annals of Tourism Research*, 80, 102686. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.02.004>
- Sariego-López, I. (2020). Los retos del turismo cultural en la ciudad de Santander para convertirse en un destino seguro pos-COVID-19. *Estudios Turísticos*, 219(1), 59-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7610393>
- Tacilo Yauli, E. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Universidad Jaime Bausate y Meza. <https://doi.org/10.17993/ccyll.2018.15>

- Van-Rompu, P. (2019). El turismo como herramienta: rehumanizando las favelas de la Zona Sur de Río de Janeiro a través de narrativas de turismo comunitario. *Apuntes*, 46(85), 79-113. <http://dx.doi.org/10.21678/apuntes.85.1046>
- Verduzco, B. y Valenzuela, B. (2018). Los distritos urbanos gastronómico-turísticos, conflictos y problemas de gestión pública. Guadalajara, México. *EURE, Revista Latinoamericana De Estudios Urbano Regionales*, 44(132), 239-264. <http://dx.doi.org/10.4067/s0250-71612018000200239>
- Villalba Vinces, M. (2016). *Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil] Repositorio Institucional Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10118>
- Xiao, X., Lu, J., Gao, P., Koome-Riungu, G., Wang, M. (2019). Traffic Safety on Acadia National Park Roadways. *Journal of Park and Recreation Administration*, 37(4),1–13. <https://doi.org/10.18666/jpra-2019-9244>
- Zumarán Alayo, O., Gutiérrez Orellana, B., Calero Saldaña, R., Villanueva Gahernastelú, R., Ramírez Ríos, A., Maguiña Palma, M., Guillén Guillén, E., Vega Vilca, C., Vilcapoma Pérez, C., Jiménez de Aliaga, K., Príncipe Cotillo, G., Valverde Flores, J., Valderrama Mendoza, S. (2017). *Estadística para la investigación*. Universidad César Vallejo.

ANEXOS
Anexo 1
Matriz de categorización

Unidad temática	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías	Subcategorías	Ítems	Instrumento
Seguridad turística	Según Flores et al. (2016): Para que un territorio o destino garantice la seguridad tanto de sus residentes como de sus visitantes, es decir, que se proteja físicamente a las personas, sus bienes, servicios, sus derechos y garantías, o bien, de las amenazas que puedan vulnerar su existencia, forzosamente se tiene que hacer uso de los mecanismos	La seguridad turística debe ser empleada para el adecuado desarrollo de la actividad turística, misma que se divide en tres categorías, las cuales son seguridad pública, seguridad en los servicios turísticos y seguridad de información; de cada una se desprenden sus propias subcategorías y para indagar más a profundidad se hará uso de la entrevista a través de la guía de entrevista, para así poder realizar	Seguridad pública	Infraestructura	1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública? 2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?	Guía de entrevista
				Equipamiento	3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes? 4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?	
			Capacitación	5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué? 6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?		
			Seguridad en los servicios	Instalaciones	7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte? 8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?	

	que el Estado provee, es decir, de la seguridad pública (p.104).	la tabla de códigos que permitirá interpretar las respuestas de los entrevistados.		Capacitación del personal	9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios? 10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?	
				Calidad de servicio	11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio? 12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?	
			Seguridad de información	Disponibilidad de información online	13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita? 14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?	
				Orientación al turista	15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental? 16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?	
				Percepción de riesgo	17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental? 18. ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?	

Anexo 2

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Unidad temática	Categorías	Subcategorías	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la percepción de los visitantes con relación a la seguridad pública en Callao Monumental, Región Callao, 2021?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los visitantes con relación a la seguridad en los servicios en Callao Monumental, Región Callao, 2021?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los visitantes con relación a la seguridad de información en Callao Monumental, Región Callao, 2021?</p>	<p>Objetivo general Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la percepción de los visitantes con relación a la seguridad pública en Callao Monumental, Región Callao, 2021</p> <p>Identificar la percepción de los visitantes con relación a la seguridad en los servicios en Callao Monumental, Región Callao, 2021</p> <p>Identificar la percepción de los visitantes con relación a la seguridad de información en Callao Monumental, Región Callao, 2021</p>	Seguridad turística	Seguridad pública	Infraestructura	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Enfoque de investigación: Cualitativo</p> <p>Diseño de investigación: Fenomenológico</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Población: Visitantes nacionales en Callao Monumental</p> <p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Guía de entrevista</p>
				Equipamiento	
				Capacitación	
			Seguridad en los servicios	Instalaciones	
				Capacitación del personal	
				Calidad de servicio	
			Seguridad de información	Disponibilidad de información online	
				Orientación al turista	
				Percepción de riesgo	

Anexo 3
Instrumento de recolección de datos



ENTREVISTA A VISITANTES NACIONALES DE CALLAO MONUMENTAL SOBRE SU PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Estimado(a) Sr. / Sra. / Srta.

La presente investigación titulada Percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021, tiene por objetivo analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021, con la finalidad de desarrollar una investigación de tipo académica como estudiante de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo. Por lo cual le agradecería responda la presente guía de entrevista con las instrucciones que se detallan a continuación, indicando que los datos obtenidos en la presente guía de entrevista tendrán uso de carácter académico.

Nombre y apellido del entrevistado:

Fecha de entrevista:

Edad:

Ocupación:

Horario de inicio de la entrevista:

Horario de término de la entrevista:

Lugar de la entrevista: Callao Monumental

-
1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?
 2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?
 3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?
 4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?
 5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?
7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?
8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?
9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?
10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?
11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?
12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?
13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?
14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?
15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?
16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?
17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?
18. ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Anexo 4 Tabla de validación de expertos



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

Lima, 11 de junio de 2021

Apellidos y nombres del experto: Bazalar Paz, Miguel Angel

DNI: 25793885

Teléfono: 989193334

Título/grados: Doctor

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	¿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: 91.25%

FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 20 junio de 2021

Apellido y nombres del experto: Alama Sono, Esterfilia

DNI: 06770732

Teléfono: 997709988

Título/grados: Doctora 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.

	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				Podría considerarse ítems en relación a los protocolos de pandemia ya que la investigación se realiza en ese contexto

Promedio de valoración: 85



FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 23 de junio de 2021

Apellidos y nombres del experto: Tovar Zacarías Carlos

DNI: 10139218 Teléfono: 997050409

Título/grados: Magister en Administración

Cargo e institución en que labora: Responsable UI-ATH 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.

	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: 85%

SUGERENCIAS: Todas las preguntas deben comprender situaciones reales



FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 28 de junio de 2021

Apellido y nombres del experto: PALMA VALLEJO JUANA GRACIELA

DNI: 46853518

Teléfono: 982739950

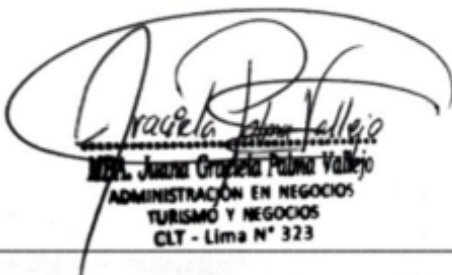
Título/grados: LIC. EN TURISMO Y NEGOCIOS /MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA.

Cargo e institución en que labora: DOCENTE CATEDRÁTICO UCV LIMA ESTE

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: 80



MBA. Juana Graciela Palma Vallejo
 ADMINISTRACIÓN EN NEGOCIOS
 TURISMO Y NEGOCIOS
 CLY - Lima N° 323

FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 28 junio de 2021

Apellido y nombres del experto: MG. Agurto Ruiz Karla Paola

DNI: 46695542

Teléfono: 949411151

Título/grados: Lic. En Turismo y Negocios – MBA en Administración de Negocios

Cargo e institución en que labora: Coordinadora de Esc. de Administración en Turismo y Hotelería

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: 90



MBA. Karla Paola Agurto Ruiz
 ADMINISTRACIÓN EN NEGOCIOS
 LIC. TURISMO Y NEGOCIOS
 CLT Lima N° 300

FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 5 Consentimiento informado de los entrevistados

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.


Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Roberto Repetto Rodríguez, con DNI N° 25617631 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

Roberto Repetto Rodríguez


Firma del Participante

18/08/2021

Fecha

Nombre del Participante

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Miguel Angel Santa Cruz, con DNI N° 25535319 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

Miguel Santa Cruz

Nombre del Participante



Firma del Participante

18/08/2021

Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Angel Adrian del Carmen Yactayo, con DNI N° 75610540 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

<u>Angel del carmen Yactayo</u>		<u>18/08/2021</u>
Nombre del Participante	Firma del Participante	Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Mayra Paiva Antón, con DNI N° 76071103 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

Mayra Paiva Antón

Nombre del Participante

Mayra Paiva

Firma del Participante

18/08/2021

Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Sotelo Yataco Alvaro Sebastián, con DNI N° 73253954 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

Sotelo Yataco Alvaro

18/08/2021

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Leider Ruiz Pauca, con DNI N° 72564511 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

Leider Ruiz Pauca

Nombre del Participante



Firma del Participante

21/08/2021

Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Raúl Romero de la Cruz, con DNI N° 25747997 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

Raúl Romero de la Cruz

Nombre del Participante



Firma del Participante

21/08/2021

Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Felix Enrique Aurelio Mouchess Ormeño, con DNI N° 25.465.307 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

<u>Felix Aurelio Mouches Ormeño</u>		<u>21/08/2021</u>
Nombre del Participante	Firma del Participante	Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Nicole Yuvénit Fernández Alburquerque con DNI N°76753125 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

Nicole Fernández Alburquerque  21/08/2021

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Diego Moreno Campaña, con DNI N° 72260202 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

Diego Moreno Campaña  21/03/2021

Nombre del Participante Firma del Participante Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Roxana Choy Barrera, con DNI N° 25562779 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

<u>Roxana Choy Barrera</u>	<u>Roxana Choy B</u>	<u>30/08/2021</u>
Nombre del Participante	Firma del Participante	Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Janis Castillo Choy, con DNI N°44729172 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

Janis Castillo Choy

Nombre del Participante



Firma del Participante

30/08/2021

Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Alia Mendivil Herles, con DNI N° 23984042 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

Alia Mendivil Herles

Nombre del Participante



Firma del Participante

30/08/2021

Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Nataly Asin Zapata, con DNI N^o 42610660 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

<u>Nataly Asin Zapata</u>		<u>30/08/2021</u>
Nombre del Participante	Firma del Participante	Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Ana Berta Sofía Choy Barrera, con DNI N° 066656773 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

Ana Berta Sofía Choy Barrera



30/08/2021

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Andrea Suarez Cabanillas, con DNI N° 45276124 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

<u>Andrea Suarez Cabanillas</u>		<u>30/08/2021</u>
Nombre del Participante	Firma del Participante	Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo María del carmen Barzola flores, con DNI N° 7.553.667.6 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

María Barzola Flores

Nombre del Participante

Carmen Barzola

Firma del Participante

30/08/2021

Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Enrique Aris EFFIO, con DNI N° 25566139 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

Enrique Aris EFFIO

Nombre del Participante

ENRIQUE ARIS EFFIO

Firma del Participante

30/08/2021

Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Patrick Josué Molineri Jiménez, con DNI N° 77877427 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

Patrick Josué Molineri Jiménez

Nombre del Participante



Firma del Participante

30/08/2021

Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Mendoza Castillo Britney Danae, de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Angie Leandro Morales, con DNI N° 75677193 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mendoza Castillo Britney Danae cuyo teléfono es: 902064514

<u>Angie Leandro Morales</u>		<u>01/09/2021</u>
Nombre del Participante	Firma del Participante	Fecha

Anexo 6

Transcripción de las entrevistas

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 1	
Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae	
Nombre de la población: Región Callao	Fecha de la entrevista: 18/08/2021
Fecha de llenado de ficha: 01/09/2021	
Tema: Seguridad turística	
Informante: Visitante nacional	
Contextualización: Callao Monumental	
Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.	
<p>Transcripción:</p> <p>1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública? Que falta, que falta inversión, como puedes ver no hay vigilancia, no ves un puesto o una caseta, este... personal de vigilancia rondando por la zona monumental, deberían invertir en esto para atraer mayores turistas pues no, si verdaderamente falta que la Municipalidad del Callao trabaje en ese tema.</p> <p>2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental? Ehh, tendría que ser acá, eh estamos hablando de la zona de Callao Monumental, ya entonces acá tiene que haber un puesto de serenazgo que pueda este... apoyar a la seguridad que tienen los restaurantes, lo que no hay, por ningún sitio hay un puesto de serenazgo por aquí.</p> <p>3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes? Por supuesto, acá faltan cámaras, porque si tú puedes ver la seguridad con cámaras es puntualmente de los establecimientos pues no, estas viendo esas dos cámaras, allá también tiene otra cámara allá arriba no, pero sí cámaras que pertenezcan a la municipalidad no hay.</p> <p>4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad? Las cámaras de seguridad en otros puntos, las alarmas también no, más que todo se precisa de personal capacitado para usarlas, puede haber equipos actualizados, todo, pero si el personal no está capacitado no mejorará la seguridad acá, si el personal también es un punto muy importante.</p> <p>5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué? Bueno, yo considero que si, por la cercanía de la DIPINCRI, no la división de criminalística está al frente. Yo pienso que ellos no se van a negar a intervenir si es que sucede algo ¿pues no?</p> <p>6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes? Ehh, ese es un tema que es importante, eh también ellos no tienen la obligación de cómo se llama, de atender una emergencia llámese robo etc., ¿Por qué? porque esa no es su labor, lo que debería de haber en este lugar es una y me atrevo a decir que el apoyo que podría tener el serenazgo acá tendría que ser a partir de la policía de turismo para poder atender debidamente a los visitantes, no hay acá, no hay policía del turismo en esta zona.</p> <p>7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte? Yo pienso de que son A1, A1 son. Están bien cuidadas, muestran el arte que se puede encontrar acá pues no, si son A1, muy buen proyecto la verdad.</p> <p>8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?</p>	

Bueno en este momento de pandemia se están este... cumpliendo todos los protocolos de bioseguridad pues no, pienso que es muy bien la gente ha entendido de que estamos viviendo eh otra realidad pues no, si, si se están cumpliendo, ya respecto a las medidas de defensa civil también, las galerías de arte cuentan con su extintor, su señalización, si si cumplen con esa eh... esa ordenanza pues no, no puedo asegurar que todos los establecimientos los tengan pero las galerías que he podido observar si, si cuentan con eso.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

Son muy preocupados porque tienen que cuidar su puesto de trabajo pues no, eso es lo que puedo aportar pues no en el tema, hay veces, lo que sí sucede es que hay veces es que los clientes son los que a veces se olvidan y se les tiene que llamar la atención, hay veces que... llámese la persona que atiende no llama la atención, ¿Por qué? porque tienen miedo de que se vayan, vaya, habrá problemas en el futuro. Pero se tiene este.. se tiene que hacer valer el momento que se vive no, hacerse respetar.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Hay una palabra que es importante no, el único que debería estar eh... los clientes de los diferentes restaurantes, eh.. de las galerías, etc., deberían de solo exclusivamente como existe en otros sitios eh... quitarse la mascarilla cuando están comiendo, eh... inclusive he visto en otros sitios, en otros lugares en donde es más estricta la... como se llama, la bioseguridad, los protocolos hasta para ir al baño te piden que.. a la hora de que tú te paras de la mesa y te vas al baño tienes que colocarte la mascarilla pues sí, sí, para mí, ahorita deben capacitarse mejor en eso, que sean más estrictos con la bioseguridad, porque no solo es para su seguridad, sino para de todos los clientes que consuman en esos restaurantes.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

Bueno, hay restaurantes y hay restaurantes, hay verdaderamente el calificativo ya está dado en el Perú no, porque tú sabes que hay restaurantes que tienen un tenedor, dos tenedores, tres tenedores y deberían también eh... también el Ministerio de Industria y Turismo debería preocuparse más en hacer valer más este... como hay en otros países no, visitas este... periódicas para supervisar y sin avisar no y ahí primero advertencia y después sanción, ya con una advertencia ya no lo vuelven a hacer ¿pues no?, que evalúen la limpieza, si la limpieza y la higiene que tiene en su proceso de preparación, eh... la manipulación de alimentos, como tú sabes cada alimentos tiene un proceso distinto para matar bacterias o cualquier agente negativo ¿pues no?, eso es importante.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Bueno los talleres artísticos están manejados de una forma, si se podría decirse de... de mecenaz no, porque verdaderamente los precios y los conceptos que han tenido para poder apoyar lo que es todo tipo de arte que se expone en esta zona, eh... son precios bien bajos pues no, considerando también el momento que se vive, si si, en general si hacen un buen trabajo para apoyar los diferentes talentos que se pueden encontrar en el Callao.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

Eh... Mi visita es en realidad comercial no, no he revisado esa información, pero sé que existen grupos, estamos hablando de el Callao que se nos fue, hay otro grupo es este... Callao Monumental, hay un grupo inclusive que es Callao Monumental. La que podría apoyarte en este momento es la señorita Sheyla, que es la administradora de lo que es el pasaje Ronal, que casualmente no sé dónde está, la he visto mi amigo del Atlético Chalaco, ella es la que podría ayudarte también.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

Ya mira, en ese tema no te puedo responder, pero si te puedo responder con conocimiento como lo maneja el Atlético Chalaco, nosotros tenemos plataformas que estamos perfeccionando la

página web, pero tenemos también este... acceso como Club Atlético Chalaco, en la tarjeta el Facebook. Entonces por ahí, nosotros como estamos en una labor de emprendimiento para apoyar a este club que es el más antiguo del Callao, que es el Atlético Chalaco que se constituyó en 1902, uno de los emprendimiento que hemos tenido es Chalaco Card, que... que cosa quiere decir esto, que hay una serie de establecimientos en esta zona que están inscritos en Chalaco Card, que quiere decir eso, que cuando viene el poseedor de esta tarjeta, se acerca a uno de los locales, que nosotros los manejamos en las redes, los promocionamos en las redes y se hacen acreedores a diferentes descuentos, entonces esa es una tarjeta que se llama de... membresía pero tú por el valor de esta tarjeta y por entrar al sistema, que inclusive va a durar este año y el próximo te van a dar una camiseta original del club, te van a dar una gorra original de club y hasta el día viernes te van a dar un ticket de otro emprendimiento que tenemos que es un sorteo de una camioneta 0km.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

Sé que trabajan directamente con una agencia que se encarga más que todo para ver el tema del paseo en la Bahía del Callao, pero puntualmente no tenemos una agencia de viajes puntual, no existe, cosa que debería de tener para que el lugar se desarrolle mejor turísticamente hablando.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

Bueno ha mejorado, no te puedo decir que es lo óptimo pero ha mejorado no el tema es que debería de puntualizar más, el tema de... que no están poniendo estas líneas amarillas, sino autorizarlo oficialmente no, el estacionamiento, porque acá falta estacionamiento, hace falta estacionamiento acá.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

Yo he tenido un restaurante acá y verdaderamente la percepción era de temer, ahora veo que parece que la población eh... la población delincuencial que hay aquí en el Callao ha sido este... ha sido... eh como te puedo decir ha sido apartada o alejada de esta zona, ¿Por qué? porque sencillamente ya no pueden hacer de las suyas pues, ha mejorado, ha mejorado bastante ah.

18. ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Poner seguridad pues como le digo no que se trabaje conjuntamente con el serenazgo o con la policía del turismo. Y una forma que me parece que sería interesante para poder promover, para poder promover este el tema de seguridad acá en el Callao, deberían de hacer rondas, eso le va a dar seguridad a los que vienen por primera vez y poder recomendar, porque tú sabes que si no encuentras la seguridad yo no voy a recomendar por ejemplo para que venga un amigo y sea producto de un robo, etc., etc.

Evidencia fotográfica:



Figura 1. Entrevistado 1

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 13:02 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 2

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 18/08/2021

Fecha de llenado de ficha: 01/09/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

No, no hay cámaras de seguridad, ehh.. a pesar de que tenemos la DIRINCRI acá se comenten actos delictivos, no invierten, no, eh... deberían para dar más seguridad al turista eh... para que Callao Monumental se desarrolle más turísticamente, si deberían invertir más en seguridad acá.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Sí podría ser acá, si considero que si se mejoraría la seguridad para los visitantes no, para los turistas, ayudaría mucho este... pero cuando lo pondrán, ojalá lo hagan algún día para cuidar al ciudadano también porque acá a la vuelta hay casas también, eso ayudaría a la gente de acá.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

Las cámaras que hay son de los centros comerciales ósea de los restaurantes, son particulares, de la Municipalidad no encuentras acá, deberían poner también eso de las alarmas, eh... para cuidar acá la zona.

¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarían su sensación de seguridad?

Los de última generación, cámaras de seguridad y las alarmas en caso de robos, eh..., eso creo que debería haber más, para dar mayor seguridad y los visitantes quieren venir de vuelta a visitar acá.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

Sí, yo los felicito porque es la seguridad para todos los ciudadanos, en especial para los niños... cuando cruzan las avenidas, las pistas y los policías son los que le dan seguridad a los niños, si muy bueno, hacen bien su trabajo, los felicito, muy bien.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

El servicio a la sociedad es efectivo, el uniforme acá lo respetan aunque... el turismo está bastante bajo, la pandemia ha bajado a los visitantes que antes veía más gente este... pero si los ayudan y los visitantes los respetan también a ellos, eso está bien.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

Que están buenos, aumenta la cultura eh... incentiva nuevos trabajos, el aumento del empleo, están bien las galerías, ahí he visto bonitos cuadros que hace la misma gente de acá también, muy bueno.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

Acá en la catedral al costado han robado los focos eléctricos mira, acá te enteras de esas cosas a veces cuando vienes eh... así que no hay seguridad, debería pero no hay pues, en una galería creo que vi un extintor, no me he fijado mucho en eso, no puedo decir mucho de eso.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

Que sean exigentes porque considero que no se están cumpliendo, tú ves a los visitantes con su mascarilla pero a veces ves que se lo bajan o se sacan y... y el personal no le dice, no hay quien vea eso, es como cada quién baila con su propio pañuelo ¿pues no?

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Que se pongan un emblema que digan que dan seguridad al visitante y al turista, así como los guachimanes, este... y la higiene por el virus de ahorita para que los visitantes quieran comer en sus restaurantes, si no se van a ir y eso no es bueno para el turismo.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

Que se cumpla en protocolos para que den seguridad a los visitantes, que todo esté limpio y bien desinfectado, si la limpieza eh... y que sean amables con los visitantes también, que los atiendan bien para querer volver a venir.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Que está muy bien su instalación pero que deben incentivar porque es muy mínima su visualización, aumentar la publicidad en las redes no, que... que hagan más publicidad de esos talleres para que vengan más personas, así como ahora que están acá grabando a los bailarines, seguro para que salga en la tele, no sé qué canal es ese pero así deberían llamar para que graben y la gente llame la atención, para mi es está muy bueno todas las veces que he venido acá eh visto así que bailan en las calles.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

Los spots, los anuncios sobre qué hacer en Callao Monumental que te hacen dar ganas de venir a visitarlo que a veces te aparecen en las redes.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

Sí considero que manejan correctamente, yo no sé mucho de eso pero si me salen a veces los spots de Callao Monumental.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

No hay un personal adecuado que sea de la dirección de turismo que está acá en la Municipalidad o de la dirección de cultura, porque son vigilantes ordinarios, eso debería de implementar no para mejorar siempre el servicio.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

Tiene que ser con mayor criterio, con estudio para colocarlos, no se puede poner por poner, y no hay mucha tampoco, no hay letreros o un mapa que te ayude a ubicarte mejor, eso falta que coloquen aquí.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

Al inicio daba temor por los comentarios que es peligroso, pero yo creo que no es así, está mejor aunque hay algunas cosas por mejorar pero ahí la policía debe ayudar también para dar mayor seguridad.

18. ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Lo que pasa es que no había mucho trabajo para la juventud y al ver eso y la necesidad tratan de solicitar al visitante una gaseosa, un sanguche y eso incomoda al turista, da temor, ahora que han hecho esas tiendas ha ayudado, este... también que en la dirección de turismo se cree un

personal fijo y estable porque hay policías de turismo pero no están aquí en la zona, aquí ellos cumplen un trabajo policiaco pero no directamente con el turismo.

Evidencia fotográfica:



Figura 2. Entrevistado 2

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 11:37 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 3

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao	Fecha de la entrevista: 18/08/2021
	Fecha de llenado de ficha: 01/09/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

Sí, por lo que he estado por aquí parece que está más o menos, ves uno que otro policía pero puestos de vigilancia propios de la Municipalidad del Callao no se ve, yo creo que falta más inversión para que la gente diga que si hay seguridad, para recomendar a sus amigos y así no.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Bueno yo creo que más carros de seguridad que vayan a rodear toda la zona, porque me han dicho que en la parte de atrás también hay delincuentes y... a veces el puesto de vigilancia solo lo ponen en un punto y las demás partes está solo eh... para mí mejor serían los carros que rondan así cada cierto tiempo pues, eso ayudaría bastante y para que más personas vengan también.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

Que debería de haber más cámaras para vigilar la zona, porque así nomás no ves muchas cámaras, de ahí alarmas pues... eh... no he visto la verdad, no sé si habrá o no, de ahí que más mmm... creo que faltan esas cosas no, no puedo opinar mucho porque no eh visto esos equipos solo algunas cámaras como te digo en los restaurantes ahí en sus esquinas pero deben de cuidar solo su negocio no, las demás zonas también deberían tener para tener vigilado todo pues no, mmm... si debería haber más.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

Sí claro, las cámaras de seguridad y más personal, pero personal capacitado para que sepan usar y se pueda aprovechar eso no, las cámaras para detectar los robos o lo que pase y unos buenos intercomunicadores para que digan si mira acá en esta zona lo hemos visto, vayan para allá y cosas así no, se ayuden entre ellos y sea más efectivo esos equipos pues.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

No, mmm... se demoran mucho, el tiempo de espera es demasiado y no pues, este... estos problemas deberían atenderse rápido pues no, no sé quizás se puede resolver o si pasa un robo se puede atrapar al responsable no, la espera debe ser menos y eso... eso sí sería bueno no, ayudaría mucho a la seguridad acá ¿pues no?

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

A los turistas, si creo que si es bueno, a los visitantes siempre los atienden bien, les ayudan a orientarse así bueno de manera general no antes de entrar acá porque más allá no hay policías no, no los ves y pues solo por aquí cerca al Real Felipe por la vacunación también debe ser no, porque como te digo para allá mmm... no he visto por ahí.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

Aún no he visitado las galerías de arte, no he entrado, las he visto por afuera y si, si se ve bonito todo, ahí cuando pasas se ve por la ventana, como es grande pues ahí se ve sus... sus

exhibiciones pues no y si ha se ve interesante, se ve limpio también, yo creo que si están en buen estado,

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

Le pondría un 7 a las medidas de seguridad ya, así que haya visto pues... mmm... si hay no, que dicen la salida es ahí por si pasa no sé un sismo o algo así para que la gente se guíe, bueno yo creo que eso es lo básico pues no, el tener esas señalizaciones y si si, aunque extintor me parece que no he visto, no estoy seguro, pero si es que hay sería muy bueno por prevención y así.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios? Sí cuando pase por acá estaban limpiando, si están bien del 1 al 10 le pondría un 7 ah, los veo con sus mascarillas, la gente también, el distanciamiento bueno sí y no, a veces por estar paseando no nos damos cuenta no pero algunos si tratamos de no este... de no juntarnos tanto pues no, para eh... para cuidarnos y eso, también sería bueno reforzarlo pues, la temperatura en los restaurantes por ejemplo, eh... para las mascarillas dejar solo para comer no, sabes creo que sería buenos eso este... como se llaman... como un lavamanos creo se dice, esos portátiles con jabón y así la gente podría lavarse cuando necesite ¿pues no?, mientras que pasean y así, yo creo que es una buena idea ¿pues no?

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Los protocolos, que sean muy respetuosos al cliente para que ellos se sientan como en casa no, la buena atención al cliente y la limpieza también no, que las mesas estén limpias y las desinfecten también por el tema del covid es importante no, eh... por si pasa un accidente que sepan que hacer para ayudar, que estén preparados para todas esas cosas ¿pues no?

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

Siempre el metro de distancia, el distanciamiento porque se acercan mucho los mozos y hay personas que se incomodan y bueno en mi caso también me incomodaría no, todavía estamos en pandemia así que hay que cuidarnos más, eh... como te dije antes la limpieza, la higiene, todos queremos un buen lugar que esté limpio para poder comer ahí y disfrutar pues no, eh... también puede ser la comida, aunque aquí cocinan rico ah, si esas cosas serían creo yo.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Si están bonitos todos, me parece algo muy interesante no, ósea la gente, los que viven cerca o de otros lados pueden venir a mostrar su arte, su eh... su talento pues no, eso es algo bueno para también este... Ayuda no, al Callao a mostrar otra cara no, su arte, si es muy bueno la verdad que sigan así innovando pues no, para la juventud, los adultos, para todos.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

Online me dices mmm... no, no he revisado la información online la verdad, no podría decirte, este... yo vine porque me dijeron para venir pero no, no revisé esa información.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

Que tengan una buena plataforma para la búsqueda de la información, que no se lajeé, pero de ahí como te digo no he revisado, no puedo opinar.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

No he utilizado el servicio, no lo he visto, tampoco podría opinar, solo espero que sea bueno pues, que guíen bien, te cuenten la historia, te enseñen los lugares y que sea amable con la gente que está guiando.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

No he visto muchas, cuando he bajado tampoco he visto así que... bueno debería haber para saber por cual pasaje estamos no, los atractivos, eso creo que falta porque después tenemos que estar preguntando donde están las tiritas de colores, el restaurante tal, la tienda tal y así pues y... mejor sería poder ubicarse nosotros no o que haya una persona especializada para eso que te ayude en lugar de no saber a quién preguntar porque a también hay más personas que no saben pues no y así no perdemos todos, sería algo que podrían implementar.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

Por los rateros mmm...me advirtieron bastante que tenga cuidado de que por acá roban, lo consideraba una zona muy peligrosa la verdad pero ahorita lo veo tranquilo ah, uno que otro policía también las noticias no ayudan mucho pues no, te hacen pensar que es peligroso y cosas así no, eso es lo malo que no sabes realmente hasta que vas a conocer el lugar.

18. ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Que mejoren la seguridad al ciudadano, no hay mucha seguridad pues, allá se ven a los policías cerca por el vacunaton pero por allá estaban los serenazgos pero nada más, eso y las cámaras eh... el lavamanos que te dije creo que sería muy bueno para el miedo al covid pues no, este... qué más... ah las señales que te digan por donde ir y para salir después no, y esas cosas creo que ayudarían mucho porque la zona está bien bonita, solo la seguridad a las personas sería lo que hay que mejorar ¿pues no?

Evidencia fotográfica:



Figura 3. Entrevistado 3

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 14:35 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 4

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 18/08/2021

Fecha de llenado de ficha: 01/03/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

No soy del Callao, pero bueno lo que he visto, no he visto puestos de vigilancia, hay algunos que están patrullando, andando de sol en sol pero sin que haya uno estable en un lugar para la seguridad acá en este lugar, sería bueno para dar mayor confianza... mayor seguridad y si sería importante creo yo.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Que a mi pensar es que deberían estar concentrados en su trabajo, porque algunas personas están paseando y ni siquiera están preocupados en lo que le pueda pasar, algunas personas caminando les pueden robar y ellos ni siquiera se dan cuenta, así que un puesto de vigilancia o varios creo que sí sería de ayuda para controlar un poco más eso ¿pues no? y que las personas que trabajen ahí estén bien capacitadas, para que sean más este... eficiente esos puestos.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

Bueno serían cámaras y alarmas que pueden ayudar bastante con la vigilancia, cosas que no he visto y que... que estén en puntos estratégicos no, que se trate de cubrir toda la zona para que este... haya ese control ¿pues no?, para poder vigilar así este... en tiempo real por si pasa algo ¿pues no?

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

Aquí en el Callao, la mayoría de las personas tiene miedo de venir aquí, sería bueno que pongan alarmas y que la seguridad sea más, que haya más policías, eh... implementarlo no, si yo creo que las cámaras más que todo ayudaría ah y también que los policías o los serenazgos, sus carros que estén bien equipados para... para actuar los más rápido posible ¿pues no?

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

En mi pensar, el día de hoy ha pasado un accidente, he visto varias versiones y la verdad que no., los policías deben tener primeros auxilios y he visto el accidente y los policías lo único que han hecho es estar ahí parados esperando que lleguen los bomberos y ellos serían los primeros en dar los primeros auxilios a las personas que están ahí accidentadas.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

Que deberían ser más amables, estar más capacitados en primeros auxilios y hacer bien su trabajo no, para que nosotros como visitantes digamos si muy buena atención hay que volver y así ¿pues no?

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

No he podido apreciar las galerías aún, no te podría decir, solo he visto por fuera parecen bien cuidadas pero no este... no he entrado todavía como para darte una mejor opinión.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

Tampoco las he podido observar ya que no he entrado a las galerías y en los restaurantes no he visto así eso no... este no me he dado cuenta como para decir sí hay o no.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

Bueno imagino que están bien, cada restaurante que entro hay alcohol, están con su mascarilla, si en esa parte si está correcto, la temperatura también debería de tomar como hacen en otros lados no porque la pandemia, hay que pasear con cuidado ¿pues no?, bueno el distanciamiento también es algo que... este... hay que cumplirlo ¿pues no? eso es más creo lo que deben de reforzarse ¿pues no?

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

En la capacitación, así como las personas comen, entran y almuerzan deberían estar con la mascarilla bien puesta porque algunas personas entran y las mesas derrepente no tienen un metro de distancia sino entran todos y ahí están amontonados y el virus y todo eso, la limpieza si o si de cada plato, cada cubierto, cada vaso ¿pues no?, como todo el que va almuerza o come ahí, y... debe de haber una buena limpieza por el virus también este... de las mesas, las sillas, desinfectar todo no, después de que las personas termine de comer.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

Sí el protocolo y la rapidez de su atención no, que sean este... amables, que sepan atender a los clientes para disfrutar de su servicio, y la comida también que esté buena, eh... y bueno el protocolo más que todo que ahora es el tema más importante no, esas cosas para mí sería lo más importante y como te dije este.. lo de la limpieza y todo eso no.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Para mí si está bien, aunque hay personas que no saben del arte que tienen y ahí van desempeñando su talento, eh... se desenvuelven, eso da para mostrar una buena imagen del Callao no y... este... es bueno no, que den talleres así, que sigan dándolos para la gente y sobre todo para la gente que vive acá no, creo que es una gran oportunidad, una gran idea para ellos para mostrar su talento.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

No he escuchado nada de su sitio online, es la primera vez que vengo acá, solo por comentarios así de amistades y eso.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

Deberían poner más sobre su historia, porque aquí como la mayoría de las personas conocen el Callao por malos comentarios que es peligroso, deberían poner algo bueno del Callao, que le pongan su historia en Instagram y sus otras páginas no, como te digo no he visto información así, este... en internet de ellos, de sus páginas y... no podría decirte si me parece bien o no su manejo.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

No he utilizado el servicio de guiado, no, no podría saber.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

Yo creo que faltarían más señalizaciones para encontrar los lugares ¿pues no?, eh... para ubicarnos mejor, para llegar hemos tenido que preguntar así a los vendedores para saber dónde está pues eh... eso más que todo, poner más señalizaciones.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

Que es peligroso, me dijeron que es peligroso y daba un poco de miedo venir acá eh... te decían que hay que tener cuidado y cosas así no, que el celular y eso y... así pues eso es lo que muchas personas que tienen como que miedo de venir a conocer por los malos comentarios que a veces hay.

18 ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Yo que sepa Callao es un lugar turístico como las playas pero la gente se desaniman en venir por el tema del peligro, derrepente balacera por lo que sale en las noticias que influyen mucho y la seguridad, la vigilancia, las alarmas, personal que esté aquí pendiente de la ciudadanía, que las cuiden, eso debería de haber este... las cámaras también ayudaría y los protocolos ¿pues no?, también puede estar el miedo del covid y que no saben cómo este... si están siguiendo el protocolo y eso no, y la seguridad ya eso es en mi pensar no.

Evidencia fotográfica:



Figura 4. Entrevistado 4

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 13:04 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 5

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 18/08/2021

Fecha de llenado de ficha: 01/08/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Aplicativo Zoom

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

Deficiente eh... deficiente en el aspecto que la Municipalidad desde un principio es la mayor autoridad aquí en el Callao aunque... en los lugares que son mayormente turísticos se ve algo de seguridad, pero si hablamos en general no, hay muchos robos, mucha delincuencia, más que todo en la zona monumental del Callao, te das cuenta nada más a la espalda es donde mayormente se frecuenta y donde la gente prefiere no pasar por el miedo a que les roben o que algo le pase.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Más que un puesto, yo diría más una rotación de estancia, ósea que pongan una eh... policías o miembros de seguridad de la Municipalidad en el cual estén rotando a cada rato durante esos lugares, principalmente esos lugares donde saben que es movido para detener la delincuencia y poco a poco con la ayuda del barrio ir disminuyendo ya que la delincuencia no solo depende de la ayuda de la municipalidad sino del apoyo del barrio o del lugar en donde se encuentra.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

Hoy en día con la tecnología sería muy útil porque sería como prueba eficiente de los actos que se están cometiendo, donde se están cometiendo o en qué magnitud si es mayor o menor para priorizar ciertas zonas y ciertas dejarlas, sin dejar de brindar un apoyo sino como segunda importancia, eh... y bueno con la tecnología de hoy en día y también con una coordinación con la policía para que se apoyen municipalidad con policía y con el gobierno del Perú.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

Cámaras principalmente, eh... sensores de alarma, en el cual si las cámaras detectan un robo al toque se inicia una alarma en el cual la policía o miembros de serenazgo eh... de inmediato estén en esa posición para efectuar el... eh... la intervención, si la intervención.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

La verdad es que depende, porque la eficiencia varía como eh... en la comisaría en la que esté, hay unas comisarías en las cuales su implementación es la adecuada para la intervención, derrepente los delincuentes ya sea que esté armado o desarmado pero en el caso del Callao, más que todo donde se está haciendo la encuesta yo diría que no es tan eficiente, porque mayormente la policía no para en esas zonas, se llaman al 911 o al 105 no están a la hora o aparecen muy tarde por lo que yo diría que es muy deficiente su capacitación.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

mmm... visitantes, bueno para el tema del turismo yo creo que sí está un poco más activa, como tú misma dices el turismo no les conviene que la seguridad sea ineficiente, más bien todo lo contrario para mantener más seguro a los extranjeros o los invitados que no sean residentes por ahí, sin embargo también ese es otro punto que es débil, porque si bien le dan esa seguridad ni bien, hay poco visitantes o... no hay mucho turismo y esos policías desaparecen de esa zona cuando no debería ser así.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

Las que he podido apreciar hay algunas que sí están, eh.. se encuentran en buenas condiciones, en buen cuidado pero hay otras en las cuales he visitado mmm.. no solo una vez sino varias veces en las cuales si se le está dando mucho descuido a algunas casonas, y la verdad es que... que no debería de ser así, porque si bien hay unas zonas que nos son muy visitadas, pero aun así son parte del Callao, son parte de la historia y debería ser cuidado, no solo por el turismo si no por nuestra cultura, por lo que representa en sí.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

Bueno, en esa parte si están eh... restringiendo mucho ese acceso, más que todo por el mismo nombre que es un lugar turístico que si necesita eh.. la prioridad en ese parte para lo que es el covid, para prevenir los contagios, para mantener esa zona segura y eso sería más que todo esa parte no, no tengo ningún problema, ya para los extintores y ese tipo de medidas, bueno sí, hay ciertas cositas pero todo es aceptable.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

Bueno si hablamos de galerías de arte, si hay una estricta seguridad de lo que es lo protocolos, de la mascarilla, el gel antibacterial, pero en los restaurantes si varía un poco, porque hay ciertos restaurantes que si bien si cumplen con eso, hay otros en los cuales el personal no, no sé si sea por la empresa o de ellos mismos, que se les pasa o simplemente no dan ese...ese cuidado adecuado, porque he visto algunos que hay uno que se quita o se ponen el tapaboca después de tiempo, no sé si debería ser lo correcto.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Deben de prestar eh... más lo que sería estar pendiente de lo que ocurre dentro y fuera, ahora en el caso del personal sería este... no solo sería una persona sino varias personas, una que se encargue de lo que ocurre adentro y en el caso de que algún comensal no esté cometiendo las acciones adecuadas para la bioseguridad eh... se le llame la atención o se le diga y en todo caso se le retire del restaurante por la seguridad de los comensales, en la parte de afuera igualmente que se haga un orden cuando están ingresando, el gel antibacterial, el uso de la mascarilla y así.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

El servicio más que todo, como es que te reciben, primero la entrada que se vea el orden, que todo este con la implementaciones de bioseguridad, la mascarilla, el gel, luego sería cuando va a tu mesa que se vea impecable, que te dé un fácil acceso, sin necesidad de tantos problemas o que estés esperando demasiado, luego sería el servicio, cómo te está recibiendo el mesero, de qué manera, si es la adecuada, si te sientes muy cómodo en ese lugar, porque no es más que todo un restaurante, si bien la comida tiene parte, lo que influye más es como te reciben ahí y recomendarlo con otras personas.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

La verdad no tengo mucho conocimiento, si eh escuchado pero no mucho, ósea no es que haya tanta gente que vea que está incluido en esos talleres y eso que yo soy un poco gustoso de ese tipo de cosas pero... no eh escuchado mucho, no eh visto mucha gente que se haya metido, lo que sí como que no han recomendado, o es eso o soy yo. Pero yo digo que sí está bien porque en estos tiempos en los cuales recién se está restaurando el orden, se está tratando de normalizar ya las cosas por la pandemia, para que la gente este... trate de hacer algo ¿pues no?, que están encerrados prácticamente en su casa, con los talleres se puede estar haciendo algo que sea sano y bueno para la sociedad.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

Online, bueno, no le sabría decir realmente online, la verdad como soy visitante de por ahí, eso lo conocí desde que era pequeño, antes pasaba por ahí para La Punta, al principio no le daba

mucha importancia a ese lugar que me llevaron mis padres, por ellos más que todo sé, por eso no le eh tomado mucha importancia a la parte online.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

Más que todo lo que sería, como decirlo, eh cuál sería la palabra correcta... que a cada rato lo eh... lo actualicen, no solo en sus páginas, si no derrepente tener una conversación ahí, no de forma directa, sino discreta, mandando como que para que llamen la atención de ese lugar , porque actualmente... las veces que yo eh pasado si hay gente en las tardes y en las noches pero no era tan conocido, antes la gente pasaba, estaba un rato ahí y pasaba de frente a La Punta o por esos lados, así que yo diría más comunicación, más organización y más que todo llamar la atención de la gente, y sea por publicidad, ya sea resaltándolo en lo que es bueno, sus restaurantes, que no solo hagan publicidad de esos restaurantes que están alrededor, sino también del lugar en donde se encuentra.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

Bueno si diría que es eficiente, es muy interesante, muy entretenido, porque siempre están pendiente de lo que ocurre ahí, resaltar las cosas buenas, te cuentan la historia de esos lugares, que ocurrió ahí, que ocurrió acá, el por qué es tan conocido, porqué se hizo estas cosas, por qué hay esos centros justo ahí, y si me parece excelente en esa parte.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

Bueno a lo que se refiere en lo que es señalización, mmm... 50, 50 se puede decir, esa zona está cuidada, tiene eh.. las señalizaciones lo que es para los peatones, para el tránsito, lo que es seguridad creo que sería un poco su punto flojo, en lo que respecta ciertos horarios porque no a todas horas la seguridad está bien cuidada, porque hay horas en las que hay poca gente y la seguridad baja, pero lleva un poco de riesgo y cuando hay mucha gente ahí si veo que la seguridad simplemente es más adecuada y pese a la cantidad que ya si veo un poco más de orden.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

Bueno la verdad, la primera vez fui cuando era más joven yo estudiaba por ahí es ese tiempo que había un instituto llamado EIGER, que era de inglés, era justo nomás justo nomás a...la espalda creo a la espalda, más o menos una o dos cuadras más o menos por ahí unas dos cuadras de ahí, pero por la espalda y justo por esos lugares, yo tuve la mala experiencia de que por ahí justo había balacera, saliendo del colegio, del instituto, y luego me cuenta el de seguridad que esa zona siempre ha sido movida y como me dijeron que había una zona así que era Callao Monumental, en el cual se visitaban y había mucho turismo, yo creía que no era una zona muy segura, ósea fui con un alto miedo de que me pase algo así y prefería ir siempre con alguien y nunca solo, hasta ahora prefiero ir con alguien acompañado aun con la seguridad que se ha mejorado.

18 ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Eh... más que todo mejorar la seguridad, no solo alrededor de Callao Monumental, sino en su residencia, en su vecindario, ya que por más que esa sea una zona... una zona turística, una zona recomendable, y que la seguridad alrededor mejore no va a cambiar nada si al costado tienes un barrio que es movido porque van a tener miedo, porque el barrio del costado es movido, no van a querer ir mucha gente, por ese miedo que de repente uy un delincuente donde está la zona, que te roban o... es ahí donde comienza el efecto.

Evidencia fotográfica:

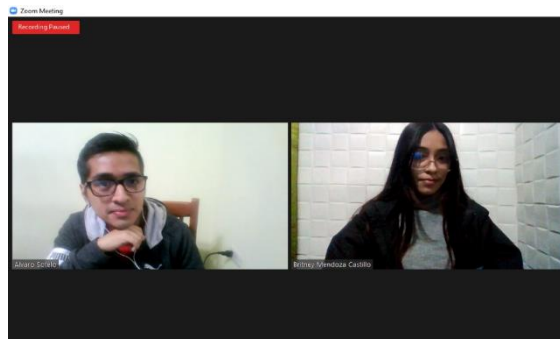


Figura 5. Entrevistado 5

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 17:43 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 6

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 21/08/21

Fecha de llenado de ficha: 02/09/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

La verdad no suelo venir por acá, así que no podría dar una evaluación... también no se ven esos puestos así que no hay mucho que evaluar.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Puede ir por al fondo y le van a robar, pueden ir por aquí y le van a robar, creo que la zona más cuidada es por allá, podría ayudar ya pero si la gente que va a trabajar ahí no está bien capacitada no va a servir de mucho, así que influye mucho ¿pues no? las personas que las van a utilizar.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

Alarmas, las cámaras de vigilancia, podría ayudar pero la verdad yo creo que serían medidas que no serían bien implementadas, habrían pero como te digo tendría que haber gente capacitada para saber usar esas cosas no, pero acá lo único que he visto son los restaurantes que tienen no sus cámaras pero son para cubrir sus negocios nada más, que hay de los pasajes.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

Bueno, si hay algo que puede ayudar creo que sería el personal capacitado, eh... patrulleros, creo que intercomunicadores para que se comuniquen de una manera más rápida ¿pues no?, el personal debe saber usar eso eh... esos equipamientos para poder contribuir no, a la seguridad por aquí.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

La verdad quisiera pensar que sí, en algunos casos, yo he trabajado en este edificio y una vez delante de aquí que es como una comisaría, delante de aquí robaron un auto, ósea que puedes pensar no, creo que debería de haber más efectivos, más serenazgos rondando pero como puedes ver, no hay... no se ven.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

Yo creo que para los visitantes, si pueden brindar un buen servicio pero si no le da la gana de brindar a los que conviven, a los que viven acá que sería lo principal no, brindar seguridad a la gente de aquí para que pueda ser igual con los visitantes.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

Creo que es una excelente idea, un buen proyecto para mostrar parte del arte, las he visto en buen estado para los visitantes y para la misma gente de acá ¿pues no?, así deberían seguir manteniendo sus instalaciones y eso también es bueno para el turismo aquí.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

También creo que es una buena idea, más que nada también tienen que implementar los protocolos de bioseguridad por el tema de la pandemia, igual contar con el extintor preparado en

caso de algún accidente, igual que la señales para evacuar estén bien colocadas de manera visible para que sean de ayuda en esos casos.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

Hay lugares que sí son estrictos en el tema de los protocolos, pero hay lugares que no, hay lugares que si te permiten ingresar a lugares sin mascarilla o no te echan alcohol en las manos, así que podría decirte regular, yo creo que debería haber más control, estamos aún en una pandemia y los protocolos de bioseguridad están para implementarse ¿pues no? y para cumplirse, siempre con la mascarilla, incluso facial creo yo, el alcohol, la medida de temperatura y todo eso.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Pues creo que todos ya manejan el tema de sanidad, que deben hacer para manipular los alimentos, como atender al público, ehh... las doble mascarillas, el facial, si te echan alcohol en las manos, si desinfectan bien los productos, yo creo que deberían reforzar más que nada con los criterios de los protocolos de bioseguridad para aumentar no, la seguridad para sus clientes.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

Muy aparte de los protocolos de bioseguridad, acá cocinan bien, yo creo que deberían reforzar la seguridad, también mucho influye la atención que el personal te pueda dar, el respeto y amabilidad con la que te tratan, muchas veces uno vuelve ¿por eso no?, por la atención, por el ambiente, que te hagan sentir cómodos mientras almuerzas.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

También creo que es un buen proyecto, más que nada para descubrir los nuevos talentos, para la gente que quiere demostrar su arte tiene esta opción no, muy bueno que den este tipo de talleres, creo más que todo para la misma gente que viven aquí a los alrededores.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

Lo que se puede hacer aquí eh... los sitios turísticos que voy a encontrar y los restaurantes no, para tener una idea previa a lo que se va a encontrar al llegar.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

La verdad para ser sincero yo no tengo Instagram, y no he revisado, no podría darte una opinión, solo que suban contenido constante para llamar la atención, datos importantes de acá.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

Tampoco he visto ese servicio, no lo he utilizado, nada más que debería ser una persona que conozca bien el lugar, su historia, el porqué está aquí tal edificio, etc.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

Creo que falta su implementación, como no se ve mucho esas señalizaciones, si no conoces tienes que preguntarles a las personas que pasan no, para que se ubiquen mejor, yo creo que deberían reforzar en esa parte.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

El riesgo, yo vivo en el Callao, yo he trabajado acá y por el riesgo no traer celular, no traer mucho dinero y cosas que no puedan llamar la atención de gente de mal vivir.

18 ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Que se debe mejorar, un montón, como es zona turística acá debe haber más policías además que las calles principales están olvidadas, por ejemplo en Sáenz Peña están los colectiveros y

entre los colectiveros están los ladrones, cerca al mercado del Callao también, yo creo que la seguridad no solo porque sea zona turística se le dé más importancia y a las avenidas principales, y que las demás calles se descuiden. La verdad creo que la implementación de más efectivos sería bueno y que estén bien capacitados para ayudar eh... para intervenir en caso pase algo.

Evidencia fotográfica:



Figura 6. Entrevistado 6

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 12:08 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 7

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 21/08/2021

Fecha de llenado de ficha: 02/09/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

Bueno, eso es lo que está haciendo falta aquí para... para cómo se llama... los robos que hay aquí, estaría bien esa cómo se llama... eso lo que están organizando no, hacer una unidad, una junta vecinal no, con todos los vecinos y para apoyar, la Municipalidad debería apoyar más no, es ese tema eh... invertir en la seguridad de acá de esta zona.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Bueno que trabajen pues las 24 horas no, para así disminuir los robos que hay aquí y también participar con la policía no solamente el serenazgo no, tienen que participar junto con la policía, yo creo que sí, que si ayudaría en parte que estén capacitados los vigilantes de esos puestos para que... para que den una atención inmediata ¿pues no?, en caso de robos o algo que pase, también estos deben de estar bien preparados con equipos de última generación, que... que estén operativos más que todo, porque de qué sirve que haya pero que no funcionen.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

Bueno que yo haya visto algunas cámaras pero no he visto este... alarmas no, puestos de vigilancia, los carros de los policías así tampoco ves, de vez en cuando que hacen eventos que he venido y ahí si ves más policías pero otras veces que vienes no, no no los ves, esos equipos faltarían que pongan para dar mayor seguridad a los turistas y también para las mismas personas que viven aquí en la zona.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

Claro, cámaras, alarmas, radios este para que se comuniquen, claro también faltan teléfonos porque no hay, la mayoría no tienen el celular a la mano, lo que necesitamos es un teléfono así en una caseta no, mayor vigilancia, cámaras y como se llama... este... y rondas vecinales que se organice con la municipalidad, hacer una junta vecinal así como en otros distritos del Callao, como La Perla, Bellavista que tiene juntas vecinales no, yo creo que esas cosas me harían o más bien nos harían sentir más seguros y así también más gente quiere venir pues no, porque es muy bonito la verdad acá los lugares turísticos.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

No, no algunas tienen este... no tienen la movilidad necesaria para poder movilizarse porque algunos dicen que no, que está malogrado, que no hay gasolina, que están patrullando en otra zona que hace falta acá y así no van a poder este... actuar no de forma inmediata, que sería lo ideal no para la seguridad de todos.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

mmm... un 50% porque no eh... ellos vienen como dicen cuando el muerto ya está enterrado ya, tiene que estar la policía acá haciendo sus rondas, no cada 20, 15 minutos no, ellos pasan pero no participan en nada, solamente cuando hay balaceras, cuando hay estos asaltos, pero deberían estar presentes más seguido así es menos probable que... que haya robos no hacia los turistas y toda la gente.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

Yo he visto algunas galerías pero la mayoría con esta pandemia están cerradas, y... ahora con esta pandemia veo que ha bajado un poco pero si están bien las galerías, está bien para la gente, para los turistas que vienen a visitar, si las eh visto en buen estado, todo limpio no y... y espero que sigan así no con esta buena idea, que sigan siendo este... cuidadas y si que sigan haciendo ese buen mantenimiento.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

Sí, sí he observado que está todo como dicen en orden no en las galerías, para eso está la Municipalidad que ha visto este... como está implementado, si está eso, no hay problema, las galerías tienen sus extintores, sus señales, si en eso estoy de acuerdo porque son las medidas básicas que todo lugar debe tener no, deben cumplir con eh... como se llaman... lo de defensa civil.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

Bueno... algunos que están utilizando el protocolo pero hay algunos que no, que rompen las normas pues no, siempre deberían de respetar, a veces el distanciamiento social no se cumple y por estar caminando no te das cuenta no, de ahí que eh... el personal no debe sacarse la mascarilla y que la gente que come solo sea para comer que se la quiten no y su alcohol siempre, yo creo que deben ser más este... más estrictos con los protocolos.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Mejor seguridad.... eh... puede ser este... algo que algunos restaurantes no tiene ah, los primeros auxilios como extintor, este... las rutas de evacuación, las salidas de emergencia este... que los trabajadores sepan pues que hacer si pasa algo y no entren en pánico, que traten de solucionar los problemas, el protocolo más que todo para dar seguridad a los demás por el covid eh... comensales no, porque si ves que los trabajadores no dicen nada cuando todavía no eh... no le traen la comida y ya están sin tapabocas, el virus y todo, ahí uno no va a querer entrar pues no, deberían de decirles no que por favor se coloquen la mascarilla hasta que traigan los platos, también que sepan este... desinfectar si, que den un buen lavado de los platos y todo en donde comen otros para que el siguiente cliente ya tenga poca este... como se llama... poca probabilidad de contagiarse no, más seguridad en ese sentido.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

Bueno que... este que tengan todos los métodos, todos los este... cómo se llama... los equipos necesarios de emergencia, mejor atención al público, la atención es muy importante, el trato que sus trabajadores te dan, ahorita que sigan los protocolos, que estén bien uniformados ¿pues no?, limpios, presentables, y... como te digo la atención, es este... es lo básico para mí, eh... nadie va a querer volver a un lugar en donde su atención es mala.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Bueno los talleres artísticos me parecen muy bien para que se desarrollen y para que aprendan arte y de nuestra cultura, del Callao, bueno del Perú en realidad no porque he visto que han estado bailando marinera ahí desde niños hasta adultos y si, que este... es muy bueno no, es este... interesante que aprendan este tipo de cosas y puedan mostrarlo al público, creo que es para transmitir parte de nuestras danzas desde los más jóvenes.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

Bueno las pinturas, que más te podría hablar... eh... las pinturas, las artes pues...escénicas, realmente a veces te aparecen anuncios o fotos de acá de Callao Monumental que va a haber algún tipo de evento, como hoy por el aniversario del Callao pues no, eso es lo que anima a venir.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

Bueno si, si cuentan con la mayoría, pero mayormente las personas no están tanto en los como dicen la tecnología, mayormente las personas de la tercera edad no lo saben manejar no, no sabría decirte si está bien o no porque este... no sé mucho sobre el tema no, como te digo solo que me salen los este... los anuncios de acá o que la Municipalidad pone también de acá, supongo que está bien no.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

De guiado, bueno si, si si me parece muy bien porque hay personas que orientan a las personas que recién vienen y no conocen el Callao ¿pues no?, creo que está bien este... muy amables, te orientan bien y te explican acá su historia y todas esas cosas, si si, siempre ir mejorando no, pero si está bien para mí.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

Bueno, eso es algo que falta no, no hay mucho eso o no, no eh visto, solo en las calles principales pero ya cuando entras por aquí los pasajes por ejemplo a donde ir para la iglesia Matriz, este... uno que no sabe eh... no usa mucho la tecnología tiene que preguntar no, a los señores, a los trabajadores que hay acá para llegar pues no, ya si has venido antes ya sabes más o menos pues no, pero si es la primera vez que otros vienen pues les toca preguntar y creo que esas señalizaciones si ayudaría, para esas cosas.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

Bueno, no no, como yo acá vivo en el Callao no pude este... ver nada fuera de lo común, ya estaba preparado, ya otras personas que si tienen miedo pues porque a veces hay como se llama... hay estos comentarios, malos, que los robos, que los asaltos y eso da que piensan mal, se asustan y les da miedo.

18. ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Bueno mejorar las zonas que están como se llama... que te puedo decir eh... que mejoren las zonas este... que son zonas rojas, que son zonas movidas, que haya mayor vigilancia acá para los turistas que vienen no, también la este.. la imagen que se da del Callao pues no, eh que cuiden más el protocolo para el Covid, que este las señalizaciones que te dije para que podamos ubicamos mejor con eso no y pues la seguridad igual, más policías o hacer una junta vecinal acá la gente de acá con la Municipalidad o los policías para vigilar eh... más seguido no.

Evidencia fotográfica:



Figura 7. Entrevistado 7

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 15:57 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 8

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 21/08/2021

Fecha de llenado de ficha: 02/09/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

Bueno, mi opinión es que estaríamos hablando de un término medio, ni muy bueno, ni malo, regular, me parece a mí regular, porque... no se ven puestos así de vigilancias, policías si hay días se ven más presentes que otros pero que la Municipalidad del Callao envíe vigilantes no he visto aún, lo cual sería bueno no, que se trabaje de manera conjunta para coordinar mejor la seguridad, que se invierta en este tipo de vigilancia y que se equipe bien por supuesto para que sea más eficiente...más eficiente y disminuyan los malos actos no.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Un puesto de vigilancia no me parece absolutamente necesario, más bien serían varios puestos de vigilancia en diferentes puntos de manera estratégica no, para que se trate de cubrir la mayor zona posible y este... más controlado, sobre todo la comunicación entre estos puestos para que en caso pase algo, ya todos estén al tanto y puedan eh... capturar no, o intervenir a la persona que encuentren delinquiendo.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

Si me parece que eso también es muy útil y necesario, cámaras actualizadas y por decir estas alarmas que estén... eh... relacionadas directamente con los centros de emergencia no, en este caso, pero de que existan actualmente no eh visto, bueno pocas cámaras si, pero no sabría decirte si están en funcionamiento o no, pero si deberían de haber cómo te digo que esté conectadas no a un puesto o una caseta de control para que su uso sea más eficiente.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

Qué equipamientos, bueno, en el caso de los vigilantes me parece que primero se necesita una capacitación, personal idóneo, apto, capacitado, luego este... proveerles de los equipos necesarios como son armas, armas de defensa personal, radio comunicadores, este... como le llaman escáner y algún otro equipamiento que la empresa o la Municipalidad pueda proveerles pues no, para mí eso sería lo ideal para que estos vigilantes estén más preparados para la seguridad de la zona.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

Si, en ese sentido las fuerzas policiales están capacitadas para responder frente a cualquier emergencia de forma inmediata, pero también hay que ver que... se va notando que hay muchos miembros de las fuerzas policiales que están comprometidos con algunas organizaciones criminales y eso perjudica pues no, la seguridad y hace que uno se confíe al 100%.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

De los efectivos... bueno acá no he notado mucha presencia policiaca, no he notado mucha presencia policial y salvo en algunos casos policías pero de turismo, pero no policías así de asalto, pero cuando hay si te orientan, te ayudan a llegar aquí, si he visto que ayudan a veces a los visitantes cuando están por acá pues no.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?
mmm... magnifico, es una buena presentación pero lo que falta es más promoción, porque muy poco público acude a las galerías de arte, igual si son espacios que se mantienen no, se mantienen en buen estado para que las personas disfruten de los cuadros y las pinturas que se exhiben en ellos, muy bueno la verdad, dan una muy buena imagen a los visitantes y a la comunidad.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

Si son... como digamos equipos de emergencia o de seguridad en este caso, me parece que deben de implementar en todo lugar donde se necesita, en las galerías de arte, en los locales de los restaurantes no, son los equipos necesarios para que puedan operar también no, deberían de asegurarse de que estén eh... que estén presentes en esos locales y sobre todo que sean visibles no, en las galerías me parece que si eh visto extintor, sí.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

eh... bueno eh... no todos cumplen con las reglas de seguridad, porque he podido notar también que la mascarilla por ejemplo no se la colocan correctamente, no se la colocan como debe ser, muy poco se nota el protector y así no, no sé si estarán usando el alcohol para desinfectar las manos o guardando la distancia de uno a otro, no sé, uno espera que si se cumplan no, para poder usar sus instalaciones con más tranquilidad, más seguridad de que están siguiendo estos protocolos, ya algunos que no los cumplen ahí se les debería dar una capacitación, sobre el correcto uso de mascarilla, lavado de manos, todo lo necesario que hay que saber pues no.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Personal estamos hablando de los mozos que atienden al público, que están en contacto directo con el comensal, el administrador también y porque no decir, también puede ser el mismo personal de cocina, que principalmente están capacitados con los protocolos, lo principal, después que sepan tratar a los clientes y el cómo preparan los platos, que sigan un proceso de desinfectar, de cómo conservarlos para poder servir platos de calidad ¿pues no? en este... en sus insumos, sus ingredientes.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

Bueno, en esa parte yo diría que lo que se requiere es mayor atención al público, porque... son contados los locales que tienen su personal capacitado para este tipo de cosas, porque ahora con la llegada de los venezolanos al Perú, han contratado mucho personal extranjero y no están a la misma capacidad y a la altura de un peruano, lo que evaluaría es que tengan higiene personal y con su ambiente de trabajo pues no, que sea una buena atención, que la comida llegue a un tiempo prudente pues no, que te atiendan bien, la higiene y por supuesto el protocolo de bioseguridad.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Sí, bueno yo también tendría un... un concepto no bueno ni malo sino un término medio, regular, regular, porque creo que les falta visibilidad, llegar a más personas, la idea es buena, si es buena para los jóvenes sobre todo, pero no tiene mucha eh.. mucha allegada al público, eso debería de aumentar para que más personas le puedan sacar provecho a estos talleres pues no, sobre todo que ahí promueven algunas danzas de nuestra región, de nuestro Perú para que los jóvenes aprendan a valorar lo que tiene, a valorar su cultura, su historia ¿pues no?

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

Bueno, por ejemplo acá tenemos el Museo de La Marina que está abierto al público ciertos días y ciertas horas de la semana, tienen un horario de atención, luego tenemos también esta plazuela que se llama la plazuela Miguel Grau, acá tenemos paseo en lancha, así que los servicios, por supuesto.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

No, no estoy muy al tanto de esa información, no puedo dar una respuesta concreta, respecto a lo que yo quisiera que informaran es sobre lo bello del Callao, su historia, sus lugares, acá sus museos, lo que el Callao tiene para ofrecer pues no, eso considero yo que debería de haber, ya si hay o no pues no lo sé y puedo afirmar ni negar.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

Guiado... muy escasamente lo he visto, no lo he utilizado, no podría saber, parece que también tuviera poca visibilidad porque ves a las personas que pasean por su cuenta o que será, no sé cómo manejan eso.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

Me parece que ahí se necesita actualización de datos y mejoramiento de información para el público y también para el ciudadano, para apoyar no a las personas que recién están viniendo a visitar el Callao Monumental, si deberían actualizar la información, poner como un mapa pues no en un lugar que sea muy visible como acá al frente de la Plaza Grau, para que se ubiquen más fácilmente.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

mmm... pensaba de que posiblemente podía haber habido algún tipo de digamos... de falta de... como le llaman a esto eh... de infraestructura, porque últimamente hubo un... acá un oleaje que destruyó prácticamente parte del barandal, la parte de al fondo, estuvo prácticamente clausurado la entrada por el muelle de capitanes y... y se tenía que hacer una revisión total y completa de todo este muro de contención que pertenece a la Plaza Grau, esa era mi preocupación.

18 ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

mmm.. por decir cada cierto tiempo no, los organismos encargados de controlar todo lo que signifique infraestructura eh... por parte de la Municipalidad, por parte de la marina de guerra y todo los que estén involucrados en el tema no, que formen parte de esta acción para llevar a cabo digamos una mejora estadística y un mejor control en ese sentido y bueno la vigilancia también, que haya más presencia policiaca o de la policía de turismo que no se ve por aquí, para que ayuden a los turistas y los mismos ciudadanos.

Evidencia fotográfica:



Figura 8. Entrevistado 8

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 15:51 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 9

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 21/08/2021

Fecha de llenado de ficha: 02/08/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

Puestos de vigilancia, creo que si hubiera más inversión habría una mejor seguridad más que todo, los puestos serían bueno pero no hay, a pesar de haber venido varias veces por acá, no, no se ven esos puestos, ahí falta más inversión y seguro sería más confiable creo yo el venir a visitar, más que todo para las personas que vienen por primera vez y que no son del Callao.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

ósea sí, pero creo que deberían poner a personas capacitadas pues para eso, no cualquier persona porque a veces no hacen bien su trabajo, que estén bien capacitados para que cumplan con dar seguridad, que estén con todo lo necesario para que puedan vigilar de manera más eficiente ¿pues no?

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

mmm... la verdad que no, supuestamente algunos si te dicen que hay y si hay, pero otros dicen que hay y no hay, ósea de 100% de las cámaras que hay, habrá en funcionamiento un 60%, en los restaurantes en los únicos lados en donde se ve que hay, de ahí alarmas no, no he visto, tampoco he escuchado que haya, eso no lo sé, aunque sería bueno que si hubiera ah.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

mmm.. igual las cámaras, las personas así en módulos de seguridad así que haya, pero en lugares donde mayormente hay más robos pues, así que estén capacitados, preparados, que si hagan su trabajo, que actúen de forma rápida por si pasa algo y eso más que todo.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

Los efectivos policiales... los policías, no mucho, he visto una mala experiencia y pues para mí no responden tan rápido, se demoran en responder, ya el choro ya se fue y no se puede hacer nada, eso es lo malo no, como no hay muchas cámaras ya ahí queda el problema y como te digo no, eh... no se puede hacer nada ya.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

Acá, ósea aquí en el Callao, ósea aquí mayormente tú le preguntas y te responden, pero como seguridad, así tú no ves muchos policías, pero cuando hay, si te dicen por aquí es o si te quieres tomar una foto, te toman y si a los visitantes creo yo que si los tratan bien en ese sentido no, de ser buenos con ellos, de ser amables y así.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

De las galerías de arte, si, si, el mantenimiento también, sus instalaciones son muy bonitas, haces un recorrido allí y en cada cuarto o habitación hay diferentes pinturas, este... como estatuas, no este... bueno las obras de arte no, si se ve lo cuidan y que le hacen su mantenimiento.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

Bueno, la mayoría si tienen, extintor no he visto en todos lados pero si, si hay esas señales de evacuación en caso de temblores y esas cosas no, yo creo que sí, que sí están bien y así debería ser en todos los locales de Callao Monumental pues no.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

En los protocolos sanitarios, bueno... lo que es acá la mayoría algunos sí, bueno lo que a veces no se puede mucho cumplir es el distanciamiento social, pero después si están con su doble mascarilla que es lo principal creo yo, igual cada uno puede llevar su gel, su alcohol no por su propia prevención, su cuidado, y algunos sí también tiene su alcohol y te echan cuando vas a entrar, así que podría decirse que si algunos sí lo cumplen y algunos no.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Creo que es todo, ante todo el aseo, eso es lo primordial creo yo, tal vez pueden tener buena fachada pero uno no sabe lo que es adentro, el aseo de los mozos, los que cocinan y todos ¿pues no?, todos lo que trabajan en los restaurantes, también la limpieza del mismo este... del mismo lugar no, que esté todo limpio, eso deberían de siempre saber todos los que trabajan ahí.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

Bueno la seguridad y la higiene creo yo, que la comida esté bien hecha en el sentido de que, las verduras, las cosas estén en buen estado, que no esté vencido no, eso y la higiene de los que preparan en la cocina, los mozos, de todos, eso es lo que yo evaluaría pues no, ah y también la atención, puede estar muy rico todo, la comida pero si te atienden mal, te tratan mal, no vas a querer volver a ese restaurante, por eso la atención que te dan importa.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Me parece bueno, se benefician más que todo los jóvenes, las personas, más que todo los jóvenes pues no, ahí muestran su talento, aprenden, a veces que hacen como shows no, que la gente va y ven que salen a bailar los niños, mira desde niños ya aprenden, los jóvenes para que aprendan algo bueno, los adultos también no, así se distraen más que estamos en pandemia, los niños que no pueden salir mucho, creo yo así se distraen y aprenden algo bueno ¿pues no?

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

mmm... del Callao Monumental, bueno el Monumental, los parques, la historia, los servicios que ofrece, como ya he venido varias veces ya más o menos sé que voy a encontrar no, por eso no veo mucho la información online y eso.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

La verdad no, lo sé por las personas que acá he escuchado pero no he revisado, no sé mucho qué información subieran a sus redes.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

Guiado, nunca lo he hecho, no podría darte una opinión sobre eso, nada más que guíen bien pues no, ósea que te digan la historia, los lugares importantes, y todo lo bueno que se puede encontrar aquí pues no.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

Lo que he podido observar sí me parece bueno, algunas sí deberían de ser este...más específica no, ósea que te digan más exacto donde está esto, dónde está lo otro, porque me ha pasado que hay personas que vienen por primera vez y te ven y te preguntan dónde están los murales donde se toman fotos todos, y así deben de haber muchos más que no conocen y tienen que estar preguntando porque no hay algo que te diga por aquí vas encontrar esto, por aquí hay esto, o una caseta pues no con alguien capacitado para que te ayude, te oriente y de paso que vigila también la zona no.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

Bueno por aquí no hay mucho riesgo, como es zona turística, ósea si lo hay pero no es como que...lo que yo puedo ver acá todo es tranquilo, ha cambiado bastante la verdad, ya otros si tendrán miedo porque en las noticias salen que han matado, que han robado y cosas así pero cuando vienes ves que ya no es tanto así no, ha mejorado y ojalá que siga así pues para que haya más turismo y el Callao se vea de otra forma pues no.

18 ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Creo que también, quizás como antes era un poco riesgoso o peligroso, eso aún sigue en la cabeza de muchas personas, pero creo que ahorita ha cambiado bastante para lo que era antes, debería de haber igual más seguridad para la gente que tiene miedo, que vengan los serenazgos, que ronden por acá así más seguido, ósea que se sienta su presencia pues no, que vigilen y creo yo que eso será mejor no, va ayudar a la seguridad, la gente va a querer venir más y el Callao se va a ir cambiando, este... el pensar de la gente sobre el Callao.

Evidencia fotográfica:



Figura 9. Entrevistado 9

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 13:02 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 10

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 21/08/2021

Fecha de llenado de ficha: 02/09/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

No, la verdad no están invirtiendo nada, porque ahorita la seguridad está con el tema de la coyuntura mucho robo, pero sería una buena idea no, plantearlo, hay que ver a dónde va ese dinero, ese presupuesto que debería estar siendo para el pueblo no, para la seguridad de acá de la comunidad, para dar más confianza tal vez, a las personas que no son del Callao y así haya más turismo también.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Mejoraría bastante la verdad ah, porque ahorita en está situación hay... más que todo en la noche son los robos, sería bueno ponerlo en cada punto estratégico, en cada esquina y para que haya un buen control pues no, si sería de gran ayuda y que la persona que esté en ese puesto sea buena pues, que esté capacitada para trabajar ahí, que tenga todo lo necesario también para que pueda hacer sus funciones ¿pues no?

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

La verdad, que si eh visto cámaras de seguridad pero tenemos que ver y preguntar si es que funcionan no, si es que están operativas, de qué nos sirve de que haya cámaras y que sean solo simple finta y las que hay y funcionan son solo de los restaurantes no, de la Municipalidad no me he podido percatar, alarmas si no eh visto ah, no sé si habrán pero debería haber, cosa que si pasa algo puedan cercar rápido la zona y así todos estén prevenidos que ha pasado algo y estén alertas también.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

mmm...la verdad este... siento y creo por como está la situación vendría a ser dos cosas, cámaras y puestos de vigilancia para que cualquier robo o cualquier accidente quedaría grabado y sería fácil reconocerlo y aparte servirán para una ayuda momentánea aunque sea no, yo si me siento bien acá la verdad, en la noche a veces es el problema pero si hubieran más policías también así bien equipados van a ayudar a que sea más seguro todo y para que la gente se sienta más tranquila.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

Bueno en mi opinión, la verdad que... se podría decir que 50 y 50, hay que... tiene que haber más policías, no hay mucho control, creo que para la zona y para el lugar en donde está la comisaría son muy pocos oficiales, tendríamos que ver más control, más... ya tú me entiendes.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

Sí, sí la verdad que es muy bueno, bueno nos nos enseñan un poco por donde es que debemos ir, las atracciones turísticas se puede decir no, por las zonas que no debemos caminar o hasta que hora más o menos podemos estar por esta zona, si más o menos es, también te toman fotos si le pides, no así de favor que te tomen una foto porque no tienes quien te tome y si son buenas personas en esa forma.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

Sí si la verdad me parece muy interesante y muy bonito, si tienen una adecuada infraestructura como me he podido percatar, se puede ver que la cuidan para que dure más para que más adelante aún tengan ese buen estado y mucha más gente venga y las pueda apreciar también pues.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

Excelente, la verdad que me he sentido muy seguro el día de hoy, creo que la gente me da confianza, como que se puede respirar tranquilo, si he visto algunos extintores, señales... bueno no me he percatado de todo la verdad pero me imagino que sí debe de haber porque en todo local siempre hay, es como lo básico ¿pues no?

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

Ahí más o menos, porque hay gente que usa bien la mascarilla, bueno la doble mascarilla no, el distanciamiento a veces no se dan cuenta no, uno mismo está disfrutando, paseando y no te das cuenta cuánta gente hay hasta que reacciones no, y tratas de no acercarte tanto tampoco, ahí debería también haber alguien, un personal que vea eso pues no, para cuidar el protocolo, que supervise que se cumplan realmente ah y también yo creo que falta ese lavamanos que pisas y sale agua, que tiene su jabón, eso se necesita acá en un punto estratégico pues no, para que la gente pueda lavarse las manos de vez en cuando.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Claro tener más capacitaciones porque creo que en cualquier momento puede pasar un accidente o algo y las personas ahí de los... de los restaurantes deben estar capacitados para eso, uno nunca sabe lo que puede pasar no, que estén preparados en que hacer, también el protocolo, eso es lo principal ahorita para cuidar a no solo uno, sino todos los demás clientes.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

mmm... claro el tema del protocolo como me he podido percatar hay gente con la mascarilla abajo, con mala forma de medir la temperatura, la atención es buena, la comida sí, y aparte el ambiente es chévere, me inspira confianza.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Excelente, la verdad que excelente, como me he podido percatar no, es algo grandioso para la gente que viene por primera vez acá, es maravilloso ver estas cosas, es como ver el otro lado de la moneda como se dice el Callao esto lo otro, te das cuenta de que no todo es así, son cosas buenas, cosas chéveres, me parece excelente.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

mmm... creo que la publicidad viene a ser todo no, porque hay otra gente que usa más lo que es Facebook, hay gente que usa el Twitter por eso creo que esas cosas, creo que los anuncios en los periódicos puedan llevar a mucha gente, para que conozcan y se animen pues no, la verdad que es diferente es bien bonito el lugar, sus servicios, es bien chévere, se siente seguro.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

Sinceramente desconozco señorita, no.. no he revisado, no podría darte una opinión, disculpe mi ignorancia.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

La verdad que sí, me parece muy buena la atención, para la gente que no conoce, si te enseñan los lugares bonitos que hay, más que todo los grafitis, las partes donde es la plaza, donde hacen las danzas, la verdad que es bien recomendado.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

Creo que... no... no está muy adecuado, creo que le falta, falta ese tipo de información para más o menos guiarnos, por donde salir, porque avenida estamos, para que sea más fácil poder ubicarnos no, también para todas las personas que quizás no conocen, porque ahí ves que preguntan dónde están eso de las tiritas de colores esas que la mayoría se toma foto, debe tener un nombre o no sé pero ahí muchas veces te preguntan porque no hay una señal o algo que te diga por aquí está esto, por aquí está lo otro y así.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

mmm... más que todo, como cualquiera de las personas, este...con el estereotipo con el que se denomina al Callao que siempre dicen que siempre hay delincuentes, que no puedes caminar tranquilo, que no hay lugares turísticos, que la gente es mala, que te roban y eso es más que todo siempre eh... un prejuicio no, porque acá cuando tu vienes te das cuenta de que las cosas no son como parecen, no siempre hay el otro lado de la moneda.

18 ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Creo que... creo que se debería aumentar más la información, creo que hay tanta desinformación del Callao, eh... se piensa lo que ya te dije anteriormente no, se piensa que la gente te viene a robar, que no es seguro, cualquier cosa que no es así pues no, sería bueno que... salir a la calle no, aumentar los folletos, publicidad, los buenos lugares turísticos que hay y que pueden visitar, cosa que también se cambia ese prejuicio de aquí ¿pues no?

Evidencia fotográfica:



Figura 10. Entrevistado 10
Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 14:03 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 11

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 30/08/2021

Fecha de llenado de ficha: 02/09/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

Malo, porque no hay vigilancias acá, mira no se ven los puestos, no se ven casetas, en eso deberían invertir para la seguridad de esta zona y los visitantes nos vamos a sentir más seguros, eso creo que la Municipalidad aquí del Callao debería involucrarse más, y eso que se encuentra aquí a unas cuadras, si sería muy bueno para eh... ayudar a con la seguridad de todos pues no.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Claro que sí porque van a estar turnándose los de seguridad para que haya más vigilancia para los robos, los asaltos, habría más control no, y ayudarían pues en caso pasará algo malo o incluso por la misma presencia también que la gente de mal vivir se aleje no, porque habría más este... más posibilidad de que los atrapen y así yo creo que estaría bien que hubieran así puestos en algunas partes de aquí de Callao Monumental no, los alrededores también.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

No, eso no hay, pero sí debería de haber cámaras, claro, los restaurantes si tienen ah, bueno no sé si todos pero si he visto algunos que han puesto pues no, sus cámaras, pero más que todo aquí que hay como pasajes ahí creo que deberían cámaras también, en esos pasajes y... si las alarmas también.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

Los de vigilancia, los de la Municipalidad, eh... que otra cosa puede ser, las alarmas también, creo que más... más útil podría decirse, serían los vigilantes, personas que cuiden, que rondan, que estén preparadas obviamente para el trabajo, este... que sean este... aptos no, y que tengan lo necesario para ayudar también.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

Sí, pero no vienen inmediatamente, se demoran en venir y lo importante es que estén al momento pues no, por eso deberían estar cerca, aquí tener su este... su caseta no, desde donde están vigilando, que estén monitoreando no, eso les falta para que vengan inmediatamente si no de qué sirve que se les llame si van a demorar, para mí ese es el problema.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

mmm... que tampoco hay este.. que rondan las calles, la seguridad, porque no hay policías, la verdad que así no hay mucha atención, bueno cuando hay shows así grandes no, ahora lo del aniversario del Callao, hay más gente y si han venido algunos policías pero otros días así cualquiera que vienes no los ves y sería mejor que estén siempre no, que rondan

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

Ah que... este...para que los visitantes vengan y vean las galerías, las cosas que ponen, lo que es Monumental Callao, si si están en buen estado, se nota que está bien, que las cuidan, se ve todo ordenado, ahí si hay una persona que te recibe en la puerta no, de control, en la más grande

por ejemplo hay un señor que creo que ahí lo cuida no, un vigilante, para mí eso está bien ahí que muestren el arte también pues no, eh... si están bien cuidadas.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

Bueno, eso no eh visto, no hay señalización para evacuar, no he visto, no hay creo, aunque eso es lo que siempre debe en todo lugar, al menos en las galerías si te dicen donde es la salida y eso pero acá afuera, más que estamos a metros del mar, no hay esa señalización en caso de que pase algo, los letreros o algo.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

Bueno eso sí hay bastante, como se llama, la desinfección. el alcohol, el lavado de manos, cada puesto tiene este... su protocolo, eso creo que están tratando de seguir pues, también los mismos visitantes debemos de cumplir con eso, respetar esa eh... esas normas pues, porque es un trabajo conjunto entre todos para protegerse así que si yo si veo que si siguen estos protocolos, al menos el personal pues, algunas personas que vienen a comer, a pasear, se ve que no siempre están con su mascarilla y así.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Ehhh... una persona de...un policía puede ser no o una persona de la Municipalidad para que vigile los restaurantes, también de puede ser de defensa civil ¿pues no?, los primeros auxilios para que sepan atender emergencias o lo básico hasta que vengan los... los que realmente tengan que venir no, o para cosas más simples también pues, no sé se cae un vaso y se corta no sé el cliente o algo, que sepan que hacer, que le den el alcohol, gasa talvez, que sepan usar y que tengan no, el botiquín listo para esas cosas.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

mmm... que puede ser...la rapidez de servir las comidas para que no haya la aglomeración de gente y así roten pues no, las mesas y así, los protocolos también que los estén cumpliendo, este... que más... que los mozos estén capacitados, que te traten bien y que no haya problemas no, ahorita también para no hacer tanto contacto varios lugares o negocios usan el pago por tarjeta eh... y creo que todos ya deberían tener ya su maquinita para eso, no eh... facilidad de pago no.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Ahorita por la pandemia no hay talleres, en este momento no hay pero sí si ha habido, si son muy buenos, si son muy buenos ayudan a la comunidad a que participen no, para que se desenvuelvan, más que todos los jóvenes no, para que hagan cosas eh... cosas buenas, se diviertan y aprendan también, una gran idea que debería ser apoyada y que le den mayor alcance pues no para que llegue a más personas, más visitantes quieran venir a participar.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

Más información debería haber, qué cantidad de gente va a ingresar cuando va a haber show con esto de la pandemia, por eso más información de cuántas personas van a ingresar, el precio para tener una idea más o menos cuando uno venga.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

Si, si, si manejan bien, porque a veces dan la información que debe ser, como cuando va a haber los shows, eh... horarios para hacer este... visitas no si he visto esas cosas, en mi opinión si lo hacen bien, más bien deberían seguir así subir más información que llame la atención al público.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

Si si hay un guía pero no sé si ahorita están funcionando porque hay otro también que está por Grau que también los trae por acá, pero yo no he realizado el servicio no podría opinar pues no, no sé cómo es su recorrido exacto tampoco.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

Ah eso es lo que no hay, faltaría porque te preguntan, ya como uno más o menos sabe dónde están los lugares pero los que recién vienen vez que preguntan, a mí también me han preguntado por dónde están los murales y cosas así, sería mejor que ya estuvieran esas señales que te digan donde quedan los sitios para que uno pueda ubicarse mejor también pues.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

mmm... que ósea la aglomeración de gente y por los niños también no, la seguridad, pero menos mal que no se aglomeró tanta gente, vienen de poco en poco y mejor pues, eso era más mi temor por el covid pero felizmente como te digo no se aglomeran tanto, ya la gente trata de cumplir con... con este... con el distanciamiento social, eso para la seguridad de los niños y bueno la seguridad de la zona también pues no, no hay policías pero se ve algo tranquilo no, parece que las cosas van mejorando, que bueno.

18 ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Por decir un guía, una persona que los oriente lo guíe, para que no haya tanto la aglomeración de gente, especialmente cuando hacen sus shows que si he visto que vienen más personas a mirar, tomarse sus fotos, comer, bueno a conocer pues no, eh... las señalizaciones también, que las implementen, que hay más lo de los este... los policías o vigilantes de la Municipalidad para dar seguridad a todos.

Evidencia fotográfica:



Figura 11. Entrevistado 11

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 12:41 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 12

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 30/08/2021

Fecha de llenado de ficha: 02/08/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

Bueno que deberían de poner más puestos de vigilancia, ya no roban mucho por aquí pero no hay vigilancia por parte de la Municipalidad aquí eh... la policía pasa de vez en cuando o cuando los llaman que pasa algo pero después no hay y no debería ser así pues no, tendrían que estar por aquí cerca, vigilando no, más que hay días que viene más gente y por seguridad pues no, ya no hay tanto los robos como te digo pero no está demás que el lugar este siendo cuidado así con los policías.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Claro, porque cualquier queja, cualquier cosa pueden ir a reclamar ahí o dar su queja a esos puestos de vigilancia, pero como no hay, nadie se puede quejar, si debería haber creo yo para eso y para que cuiden también pues, eso hará sentir mayor confianza, mayor seguridad para los visitantes y para la gente que vive por acá también.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

Claro, también deberían poner eso, por cualquier cosa que pase, ya saben por dónde se han ido, quienes han robado, para mí no hay acá esas cosas, algunas cámaras pero no son suficiente ósea para todo lo que es Callao Monumental, eso deberían de poner más para vigilar mejor, las alarmas también para avisar a los policías no, para que vengan rápido y puedan atrapar pues al que haya robado o no sé, si pasa una pelea o algo para que los alerten y vengan a calmar las cosas no.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

Las cámaras, claro las cámaras de vigilancia como te digo por reconocer a las personas que hagan malos actos, este... lo de las alarmas no eh... y los policías no, bueno acá por los pasajes no pueden entrar carros y con moto puede ser peligroso también porque las calles son chicas y vaya a cruzarse con alguien, pero igual deben estar este... si los policías deben preparados, con todos sus equipos, sus radios, sus armas, con todo lo que les dan para intervenir ¿pues no? porque los malos actos no te avisan, no sabes cuándo o quién los va a hacer.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

No, se demoran, se demoran, se demoran en venir o llegan cuando ya pasó el problema, ya para qué pues, también sería porque no paran por acá, a veces hay más por el Real Felipe porque ahí se vacunan pues no, pero acá si no los ves y si es zona turística también aquí deberían de estar más presentes.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

Bueno, como no hay muchos policías eh... la mayor parte de policías como te dije son los que están allá en Grau, de ahí en el Real Felipe, que están eso de la vacuna pero aquí no hay mucho

policía, por aquí la Iglesia La Matriz no hay, bueno tampoco me imagino que vayan a tratar mal a los visitantes, pero si no los veo no podría saberlo realmente.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

Ah bueno si están en buen estado, la gente viene, visita, le gusta, entrar a ver las obras pues no, si están en buen estado, y me parece bien pues que esté así, que compartan eh... con la gente no, que lo sigan cuidando para que no termine abandonado, para que se mantenga pues.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

No eso no hay nada de esas cosas, eso es lo que falta, si falta, deberían de poner eso, que haya extintores, para evacuar, que este todo debidamente señalizado pues no, eso falta aquí y que alguien de la Municipalidad o los encargados de eso lo supervise pues no, que haya los extintores y todo en caso pasará algo y se necesiten.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

Bueno eso tampoco no he visto mucho, pero si veo a la gente con mascarillas solo en los restaurantes no, que para comer se las quitan, pero después no la mayoría de las personas están con su mascarilla, el personal si también con su mascarilla, a veces no tanto el distanciamiento porque la gente se sienta a comer, vienen más y de un momento a otro ya están más juntas las personas, el personal debería tener más cuidado con eso no, ahí tratar de que se respete eso.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Eh.. bueno creo que si echan alcohol y esas cosas, si si tienen, si tienen en los restaurantes, pero lo de las señalizaciones no hay, igual deberían de capacitarlos en qué hacer si pasa un temblor o algo, ya que si no hay señales para evacuar, ellos mismos puedan ayudar y sepan que hacer, mantener la calma pues no y ayudar más que todo, porque a veces la gente se puede alarmar y eso creo yo.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

Por la comida, que sirvan bien, que esté bien preparada no, bueno si cocinan rico acá, también que atiendan bien al cliente porque eso es lo más importante ara que uno quiera regresar a ese restaurante, los mozos deben ser educados con los clientes, dar una buena atención eh... y la sazón también, la rapidez en que preparen la comida y te la lleven hasta la mesa ¿pues no?

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Eh... bueno si si dan bastante oportunidad a los niños que viven por aquí cerca, eh hay taller de danza, de pintura, de esas cosas, antes había más pero con esto de la pandemia ya como que bajo, ya seguro poco a poco se va a ir de nuevo restableciendo, ya seguro abrirán nuevos talleres y va a venir más gente a aprender, los niños más que todo no como el taller de pintura para que se entretengan eh... para que usen su tiempo también en algo bueno pues no, si están bien, es algo bueno.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

El Facebook, bueno deberían de poner más que vengan a visitar, porque hay bastantes grafitis, también porque ya no roban y la gente no venía tanto por eso y... y que está bonito todo, la publicidad, es eso lo que te llama la atención y te dan esas ganas de querer venir, de querer conocer.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

Facebook e Instagram, si si ellos tienen, si manejan bien su información, he visto que publican cuando va a haber como espectáculos, que bailan, que toca así la música en vivo, eh... también suben noticias sobre el Callao, cosas así, así que para mí si manejan bien lo que es su información, la gente le comenta, le da like y ahí suben fotos.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

Eh... sí también hay un guía por acá que también lleva a visitar las pinturas, si el chico si es este... te atiende bien, trata bien a la gente, así que sí, está bien su servicio, solo que no lo ves así siempre, creo que eso se reserva primero, no es que vienes y lo vas a encontrar para que te guíe.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

A veces la gente le pregunta a las mismas personas de por aquí, pero que haya alguien que los oriente no hay, tienes que preguntar a los vendedores, pero alguien que diga aquí queda esto, aquí queda el otro no hay, eso falta para ayudar a ubicarse, eh... si eso falta, también es un poco incomodo pues no tener que estar preguntando a cada rato, donde queda esto, donde queda tal, sería mejor que ya estuvieran los pasajes con sus nombre y que se vean pues no, que donde queda la Matriz, donde están los grafitis, donde están las galerías y así con todo.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

Eh... bueno tienen que ponerse bien su mascarilla y esas cosas, para que no te puedas contagiar, por la pandemia de ahora da un poco de temor de que si hay mucha gente, que sí respetan los protocolos y toda esa parte creo que lo que más te este... te preguntas cuando no sabes cómo es el lugar, como está y eso, bueno también los policías, que uno espera que haya seguridad, que estén los policías, que estén rondando y cuidando.

18 ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Eh... más policías o serenazgos también, de ahí que también que vengan a limpiar, la limpieza también por cuando viene más gente ahí es bueno que limpien, eh... y los policías más que nada para que cuiden, que pasen cada cierto o alguien de la Municipalidad que apoye también, más que todo para que la gente se sienta segura, porque algunos piensan que les pueden robar, que puede pasar algo eh... algo peligroso pues no, ya con la presencia de estos policías bajaría los pensamientos negativos que hay de Callao Monumental y más gente vendría pues.

Evidencia fotográfica:



Figura 12. Entrevistado 12

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 13:50 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 13

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 30/08/2021

Fecha de llenado de ficha: 02/08/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

Ah... la verdad es que no he visto ninguno así que.. me imagino que no están invirtiendo como deberían, no veo hasta ahorita ninguno en los pocos sitios que he caminado no he visto, así que eso te da la idea pues no, que no invierten en ello eh... allí deberían intervenir más pues no, poner los puestos de vigilancia para resguardar la zona, como es turístico viene más gente, más este... más afluencia no y eso también puede aumentar el riesgo o el... el que puedan pasar delincuentes o algo malo no.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Eh... contratando a personal que esté capacitado para hacer la intervención ¿pues no? que esos puestos lo usen personas que realmente están capacitados para usarlos, para vigilar, que estén bien uniformados también con lo necesario para que las personas los vean y digan si hay más seguridad o para que sepan también pues eh... a quién acudir, a quien pedir ayuda si lo necesitan y así.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

mmm...no, no he visto, la verdad es que no he visto, la verdad que si en otros sitios no he visto tampoco, en un restaurante si creo que vi, pero no son tan visibles me parece porque no he visto o es porque no hay, de ahí alarmas también no he visto, no sé si hay la verdad ah.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

Cámaras, personal policial en sitios donde haya mayor inseguridad y serenazgo, el serenazgo, más cámaras que funcionen, no solo que estén ahí, para que graben en tiempo real por si algo pasará, eso daría más seguridad a la zona no, que haya el personal de vigilancia, que cuiden, que estén capacitados para el trabajo.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

No he visto ningún efectivo policial y si están deberían estar capacitados, se supone que están formados para eso, pero aquí no se ve mucho su presencia ese es el problema, tendrían que estar aquí también, si es turístico deberían cuidarlo más porque viene más gente y como hay como muchos este.. muchos pasajes y sería fácil que pasará algo, pero con los efectivos policiales creo que sería mejor pues no.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

No puedo saberlo porque no he visto ningún efectivo acá, así que no lo sé, bueno no creo que te vayan a tratar mal tampoco no, pero si no hay es difícil realmente dar una opinión si no te ha pasado.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

Ah me parece muy bonito ah, está todo muy bien implementado a pesar de que son casonas antiguas están muy bien implementados, se puede ver que las cuidan, me imagino yo que cada

cierto tiempo le harán mantenimiento o algo no, es lo que creo, pero si se ven ordenadas, limpias, si están muy bonitas y mantienen ese aspecto, de casonas antiguas, para preservarlas también.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

No me he fijado ah, no sabría decirte, pero todos los este... los establecimientos deben tener, siempre hay lo del extintor, las señalizaciones de salida y las demás, y si creo que son importantes, para estar preparados, para saber dónde ir porque al momento que pasa no sé un temblor o un incendio la gente se alarma, se asusta y la desesperación te puede jugar en contra, así esas cosas te ayudan y si hay un personal ya capacitado también en esos casos mucho mejor.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

Ah mira, eh... el único sitio a donde he entrado no han seguido los protocolos, no me han puesto el alcohol, ni nada por el estilo así que... los demás lugares espero si lo cumplan mejor pues no, que sean más estrictos que cuando vas a entrar te revisen la temperatura, te echen el alcohol para tratar de disminuir los contagios ¿pues no?, creo que sí deberían de implementar mejor esas cositas y los protocolos.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Si claro primeros auxilios y no sé de qué otra forma eh... bueno la higiene, porque los alimentos mal lavados, mal cocinados pueden traer enfermedades o bacterias para las personas que les consuman no, a esos restaurantes y eso es un peligro pues, si creo que la higiene siempre hay que tomar en cuenta y su servicio será de calidad y lo de los primeros auxilios, al menos lo básico para tratar de que no pase algo a mayores ¿pues no?, esas dos cosas que podrían ser.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

Ah ya definitivamente la atención, la atención, este... la higiene, la calidad de los platos y el trato del personal, eso es lo que más se le queda a uno, el cómo lo tratan eh... el cómo es su atención porque si vuelves a venir vas a dudar en volver a entrar a ese restaurante o a lo mejor no vas a querer ni volver a entrar, por eso la atención uno siempre ve, de ahí la higiene como te digo no, que todo se vea limpio, los mozos también que estén bien aseados, uniformados eh... igual la comida que tenga buena sazón, que este bien, esas cosas yo diría que hacen que un restaurante sea bueno pues no.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

No eh entrado a ninguno, la verdad no estoy al tanto de los talleres artísticos que hacen aquí, solo lo que eh escuchado así los comentarios nada más, me parece que hacen danzas no, eso sí me parece que está bueno, que haya personas que lo aprovechen, que muestren no, su talento, que se desenvuelvan, que pierdan el miedo de salir a un escenario o donde se vayan a presentar, si realmente es algo bueno.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

Yo lo he buscado en la web, en el Google, pero no he entrado a la página de la Municipalidad ni otra, y salen los comentarios, algunas cosas que se pueden hacer aquí pues no, los restaurantes, pero no he visto mucha información como de los talleres que me dices eh... de las tiendas, esas cosas, que creo yo debería aparecer pues para uno sepa más o menos que va a encontrar pues no, cuando venga a visitar.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

Deberían de tener más promoción de los sitios turísticos, de las zonas más bonitas, de los talleres, porque como te digo en la web solamente se ven los pasajes no, fotos de los pasajes, no se ven los talleres, no se ven las tiendas ni los artículos que poseen, así que para mí deberían promocionarse más, mostrar más, poner más esa información para llamar más la atención también pues no, eso sería bueno para que más gente quiera venir también.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

No he tomado nunca el servicio, no he escuchado sobre ello, ahí si no tengo idea, no podría darte una opinión sobre eso.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

Señalización no, me he guiado solo por la iglesia Matriz y dije ah ya es acá, deberían de implementarlo, es importante para la gente que no conoce por primera vez como yo para poder ubicarnos, saber más o menos como entrar, como son muchos pasajes, no te guían bien así nada más o una persona que te oriente, un guía o que haya un puesto de este... donde alguien te informe o te den folletos para saber dónde están las cosas, las tiendas eh... los restaurantes y todo en sí, faltaría creo yo que lo implementen o si no la gente tendría que estar preguntando a todos los que pasen por aquí no, bueno a mí se me hace un poco incómodo tener que estar preguntando, tal vez están disfrutando y viene una a molestarlos.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

eh... bueno mi esposo me metió la idea de que era un sitio peligroso porque eso no me quería traer pero dije no tengo que ir a conocerlo y vine pues no, solamente es el tema de la inseguridad básicamente en la zona, y así también tengo amistades que piensan así no, pero quería conocer, ver las cosas que hay y todo no, y si está muy bonito pero la seguridad sería el tema como te digo, yo creo que si revisan bien no sé la Municipalidad, los dueños, que se pongan de acuerdo o algo podría tratar de que la zona sea más segura para todos pues no.

18 ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Ah bueno, como te dije anteriormente de repente el resguardo con patrullaje del serenazgo, este... poner personal policial en algunas zonas donde hay mayor afluencia de gente y así también verifican pues no que se estén cumpliendo los protocolos de bioseguridad, las señales para ubicarse y eso más que todo, lo de la seguridad eh... las cámaras, el serenazgo, eh... personal que te resguarde no, a las personas que venimos a visitar y bueno también como hay casas por acá eso eh... eso también sería bueno para ellos, para las familias de aquí.

Evidencia fotográfica:



Figura 13. Entrevistado 13

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 14:19 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 14

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 30/08/2021

Fecha de llenado de ficha: 02/09/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

Bueno hace poco que acabo de llegar y no he visto todavía nada, ningún puesto de vigilancia, ni policías la verdad, yo soy del Callao y la Municipalidad que invierta en estas cosas realmente es muy poco, no se ven estos puestos, ni agente de seguridad por parte de la Municipalidad, cosa que debería de haber porque acá está zona se ve que viene más gente, yo la verdad que no venía hace años y ahora veo que está todo más bonito, que viene más gente, pero para la seguridad no se ven algún sistema o los puestos que dices.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Bastante porque... más que todo desde el punto visual daría bastante seguridad a las personas que vienen a visitar acá, es más yo trabajo como seguridad, y es importante también que los agentes o los vigilantes estén capacitados para realizar el trabajo, no solo son los puestos, sino también la persona dentro que va a vigilar acá, con ello si ayudaría bastante y las personas que vengan van a sentir más confianza para regresar otro día.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

Ah eso es muy importante pero no he visto ninguna cámara hasta ahorita, no he visto, alarmas tampoco, no se ven así a simple vista, como cualquiera quiero pensar de que si hay no, pero de saberlo no, la verdad que no lo sé, pero sí es importante que acá Calla Monumental tenga porque como te digo no pensé que hubiera tanta gente acá dentro y con mayor razón deben de vigilar más la zona para evitar no o ayudar por si pasará un robo por ejemplo.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

Bueno las cámaras, también más que todo los agentes de seguridad son lo más allegados a las personas y como te dije que estén capacitados, las cámaras que estén en lugares donde realmente sirvan, que estén donde hay más personas, eh... las casetas también con sus pantallas de las cámaras, las radios y todos los equipos pues no, así si creo que la seguridad estaría mejor aquí.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

En algunos casos sí porque a veces los delincuentes suelen ser más vivos que algunos policías, otras veces si tienen más acción que el mismo delincuente, pero ahorita no como te digo no los he visto, no sé qué tan preparados están pero se supone que si porque es su trabajo, estar capacitados, tener lo necesario para responder rápido, ya las personas que viven por aquí cerca podrían confirmar eso o los que hayan pasado por eh... un mal momento no, una eh... un robo, según como haya reaccionado la policía sería pero en mi caso no me ha pasado felizmente.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

No bueno ahorita no he visto cómo te digo, no podría decirte, no he tenido la experiencia porque no he visto policías hasta ahora por aquí rondando.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

Galerías de arte, en realidad nosotras somos del Callao pero recién venimos desde hace tantos años, hace tiempo y recién estamos viendo que hay esto nuevo de acá, cuando vinimos hace años no había esto de acá, no había cuando estaba la iglesia solita, no había, y ahora con las galerías realmente ha cambiado bastante está zona, las galerías están bonitas, se ven muy bien, la grande que está entrando por allá a pesar de tener este... ese diseño así como de casas antiguas del Callao no, a pesar de eso se ven todo muy cuidado, si se ve que cuidan bastante esa galería.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

Bueno todavía no he visto ninguna de esas medidas, solamente que hay mucha gente y bastante comercio que hay ahora, bueno igual son importantes no, lo del extintor que cada local, cada negocio debe de tener el suyo propio y para evacuar también debe de haber ya aquí afuera no, como hay muchos pasajes con mayor razón creo yo deben de estar para los que vienen por primera vez más que todo pero no he visto aún.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

Los protocolos, bueno veo que todos están bien con sus mascarillas, sus gorritos, parece que si... que si están cumpliendo con las normas, si se le podría calificar de buena forma creo, ya queda dentro del local si están usando el alcohol, el lavado de manos y todo lo demás, también las personas deben de eh... de cooperar con ello para evitar contagios.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Bueno deberían contar con su propia seguridad en cada uno de los locales, para seguridad de las personas que ingresan a sus locales, también el saber que hacer por si alguien cae mal por ejemplo, se corta o algo así de ese tipo, eso es importante, que más a ver...bueno creo que la higiene, si la higiene al cocinar, al cortar o usar las verduras, el pescado y todo en realidad, para la seguridad de las personas sobre lo que comen.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

mmm... el trato que tengan con el cliente, el trato es lo más importante creo yo, el trato que tienen los trabajadores con el cliente si, su local también que esté limpio, ordenado y cada uno de la vestimenta de sus trabajadores también, la higiene, la limpieza, si todas esas cosas más que ahora por el covid, la limpieza de todas las mesas es muy importante si, como se ve que hay bastante gente con más razón.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Qué bueno, más que todo para los niños, para los niños está bien para que aprendan, se distraigan también porque muchos paran metidos en su casa por el covid y para cuidarse no salen mucho, con eso se distraen también, bueno para los jóvenes también para que se desenvuelvan, aprendan y usen su tiempo en cosas que valen la pena pues no, realmente si están muy bueno.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

Bueno realmente no mucha, como te dije yo soy del Callao, ya sabía más o menos como llegar, acá a la iglesia Matriz, no busqué información ni nada, solo a veces que se ve fotos no que suben al Facebook de acá con las paredes y todas las cosas, y como hace tiempo que no venía por aquí, quisimos venir a ver como estaba.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

eh... claro que den un poco más de información para que la gente sepa, publicidad porque la mayoría no sabe por alguna que otra foto que la gente pone pero después nadie más sabe, la publicidad creo yo que deben de mejorar, lo demás si lo veo bien, que tengan esa eh... esa comunicación con las personas que visitan el lugar y quieran volver a venir a visitarlo.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

No lo he visto, la verdad que no sé nada sobre eso, como no venía no estoy enterada de eso, no podría opinar porque no sé cómo es, no he usado el servicio.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

No hay, bueno para la gente más que todo que no conocen es muy necesario, más que todo para los que no conocen porque nosotros más o menos somos de acá de la zona del Callao, si sabemos más o menos por la iglesia sabemos cómo llegar pero para los visitantes y las personas que llegan es importante, más que aquí hay muchos pasajes te puedes confundir al buscar algún lugar, creo que la gente se ubica más rápido por la Matriz.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

Eh... el riesgo bueno pues por la zona, por el Callao que es conocido por algunos por ser algo peligroso, que no está muy bien eh... más que todo por la zona que es un poco feo los alrededores, bueno acá dentro no pensábamos encontrar tanta gente, aunque se ve tranquilo, igual tener cuidado a la hora de salir de aquí, más para las personas que no conocen.

18 ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Eh... más que todo un poco más de seguridad, seguridad y personas que estén al cuidado por ciertos lugares para que la gente se sienta más segura de llegar acá, que pongan más cámaras, buenas cámaras en donde puedan captar mejor lo que ocurre en el lugar y la seguridad con los policías que vengan seguido o que la Municipalidad mande agentes a que ronden por aquí, y lo de las señales como te dije que no había visto, eso creo que para la gente que viene por primera vez para a sentirse un poco más tranquilo sabiendo por donde ir, por donde salir, donde tomar el carro y ese tipo de cosas, eso creo que daría más seguridad.

Evidencia fotográfica:



Figura 14. Entrevistado 14

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 13:05 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 15

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 30/08/2021

Fecha de llenado de ficha: 02/08/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

Ah ósea si la Municipalidad está invirtiendo, pues no porque no hay mucha vigilancia por parte de la Municipalidad, puestos de vigilancia mmm... pues como puedes ver no hay, hasta ahora no he visto ningún puesto y eso te da a pensar que la Municipalidad no está invirtiendo en ese tipo de seguridad.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Exactamente, mejoraría la seguridad, no habría tantos robos, tantas cosas, mejoraría la seguridad para las personas que vienen acá a Callao Monumental, que es un Callao muy bonito, un sitio turístico y debería de contar pues con estos puestos y que tengan todo lo necesario también para poder vigilar, sus equipos y todo eso, si es una inversión en todas esas cosas para que realmente sean eh... efectivos esos puestos de vigilancia.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

No, no existe, no, no he podido observar, ojalá pudieran implementar esas cosas pues, sería algo bueno, algo positivo para el Callao, para las personas que viven aquí y también ayudaría a cambiar la cara del Callao pues no, algunas personas tienen ese miedo de venir a conocer por la inseguridad pero creo que con las cámaras, más policías, le serena algo también que esté rondando, va a hacer sentir pues a la gente más tranquila, más segura, porque acá Callao Monumental realmente es muy bonito, un sitio turístico pero podrían eh... atraer a más personas y eso sería algo bueno.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

Bueno depende pues no, de muchas cosas, de muchos factores, si me gustaría que hubiera bastante seguridad, serían cámaras y bueno personal de vigilancia, que no hay pues no, no hay a alguien específico al que se pudiera recurrir en caso pase algo, policías tampoco no se ve ahorita así que ellos también deberían pues y que vengan preparados o al menos cada cierto tiempo que realicen rondas, que vengan con todos sus equipos necesarios.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

No, también le falta capacitación a los policías porque un caso que no me agrado nada, me dio mucha pena, mucha tristeza pero se demoran media una hora en venir los policías y pues realmente se espera que pueden venir de forma rápida, de forma inmediata, de lo contrario pues de qué estamos hablando no, no hay seguridad, los policías no ayudan como se esperaría así que... eh... hay que ver eso no, coordinación con la Municipalidad me parece y los policías para que puedan rodar por la zona para que así estén más cerca y más al tanto pues no, de las cosas que pasan aquí.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

Más o menos, no hay policías ahorita, no hay quien los oriente, no hay ningún policía acá en Callao Monumental, entonces... como te digo eso es lo que faltaría, que los policías estén presentes para los visitantes, para las personas que viven acá cerca de Callao Monumental, para todos en realidad, para mí su presencia es muy importante, también acá que hay personas que

vienen con niños y pues una forma de tratar al menos no, de que haya más seguridad es que ellos estén presentes.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

Ah las galerías de arte, está muy bonito para que.... en ese sentido...en ese aspecto me parece muy bien porque hay bastante arte, como esculturas, bastantes pinturas, bastantes y muy interesantes también la verdad.. este... y que dan trabajo a las personas, en ese aspecto me parece bien eh... las galerías si se ven todo muy organizado, si su estado está bien, a pesar de ser como casonas del antiguo Callao, se ven muy bien.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

mmm... no no no hay, eso también le falta dar información al respecto sobre ese tipo de cosas, no ves así las señales para evacuar, y aquí el Callao que es eh.. propenso no, en cualquier momento podría pasar algo y no hay ese tipo de información pues no, eh igual los extintores que siempre deben de estar pues no, en las tiendas o los restaurantes para poder eh... actuar rápido y también las personas que lo van a usar deben saber usarlos pues, estar capacitadas para eso.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

mmm... no no he visto ahorita, hasta ahorita no he visto personas que capaciten a otras personas sobre eso, eh... bueno en los restaurantes si están con su mascarilla lo que es los mozos, un poco el metro de distancia no, es algo que no siempre se cumple pero la mascarilla si está bien, bueno el alcohol, creo que deberían eh... revisar mejor eso, reforzar estos protocolos de bioseguridad o que venga alguna autoridad a capacitar así al personal sobre todas esas cosas.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Me gustaría mucho que haya seguridad, que haya policía, que haya seguridad, que vengan así no, cada cierto momento, que capaciten a los restaurantes, para que sea mejor la atención, tomar en cuenta las precauciones cuando haya un problema o haya algo que estén preparados para ayudar, eh... bueno mejorar la atención es algo que siempre debe ser, siempre ir mejorando ¿pues no?

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

Bueno son buenos restaurantes pero todavía les falta... respecto a eso bueno, a veces no hay comida tan bien preparada, como hay comida que si está bien preparada y uno siempre se fija que la comida esté bien cocinada y el sabor, lo de los protocolos que lo refuercen porque cada vez veo que viene más gente, eh... la atención la he visto buena, es la primera impresión que uno tiene del restaurante ¿pues no?, también que agreguen lo del extintor y lo necesario para la seguridad.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Ah... bueno, muy bonito, hay bastante arte, bastante personal que capacita a las personas en bailes, grafiti, eh... lo de los talleres que bailan, es realmente muy bonito, que participen, que más personas se una también, para que esto crezca no, para que las personas que participen aprendan sobre los bailes de nuestro país, aprendan y se puedan desenvolver en algo que les guste, también hay talleres para niños creo de libros o algo parecido, no sé si por pandemia aún lo estarán realizando pero también era un gran idea para que practiquen, eh... lean cuentos o libros que les gusten también para que tengan interés pues no.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

La verdad en esa parte no revise, pero me gustaría que haya los sitios a visitar, que vamos a encontrar, los restaurantes y que comidas tienen, mmm... también acá este pasaje he visto varias tiendas y de ellos también debería estar, que artículos venden ellos, eso será eh...beneficioso para las personas que administran esas tiendas, más personas las verían.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

La verdad que no lo he revisado, no estoy al tanto de qué información colocan, no podría darte una opinión, nada más que lo que te mencioné pues que coloquen todos los lugares que se pueden visitar y que se puede encontrar en ellos, ah y también lo de los talleres pues no, las redes sociales le darían un mayor alcance.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

Bueno antes de la pandemia habían personas que guiaban no, te llevaban a los sitios turísticos, les enseñaban no, pero ahora ya no hay, uno viene y se... se ubican solo pues no, no hay personal de turismo, no se ve ese guía que te pueda ayudar a orientarte, no sé si aún hacen lo de los recorridos pero el chico que te llevaba era muy amable, te hablaba de la historia, las galerías, de todos los lugares pues no, si te hacía un buen guiado la verdad.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

No, eso debería más bien de haber, un personal que esté capacitado y que informe a todos los visitantes a llegar acá a Callao Monumental, el cómo encontrar los sitios, todo en realidad, eso faltaría que eh...que lo implementen bien o como te digo un personal ya especializado en eso para que las personas que vengán visitar ya sepan a quién preguntar y además que te da como más confianza también.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

Bueno... está en esos aspectos, es bueno, todo tranquilo pero también a la hora que uno sale es peligroso, no hay seguridad pues no, eso era no, tratar de no salir muy tarde de aquí para salir a Sáenz Peña, en la noche creo que sería un poco más complicado así que mejor evitar no, regresar un poco más temprano que está tranquilo.

18 ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Bueno, para aumentar la seguridad me gustaría mucho que hubiera eh... seguridad, que haya cámaras, que haya personas que guíen a los turistas, entonces sería ya otra forma de que avance y mejore, que haya más presencia de los policías o del serenazgo aquí, eh... las señalizaciones también son para la seguridad, para orientarse, pero más la vigilancia, el personal de vigilancia ayudaría mucho aquí a Callao Monumental.

Evidencia fotográfica:



Figura 15. Entrevistado 15

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 15:40 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 16

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 30/08/2021

Fecha de llenado de ficha: 03/09/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

La verdad, pésimo, no hay inversión, todo va para su bolsillo, mira a tu alrededor, no hay puestos de vigilancia, no hay policías, si no hay es porque no están invirtiendo como se debe en la seguridad, yo soy del Callao y esto no es solo de aquí de Callao Monumental, la Municipalidad como autoridad debería involucrarse más con este tema para cambiar ese pensamiento que muchos tienen del Callao, y aquí más creo yo porque mira está viniendo más gente, esto atrae pues al turismo, entonces debe de haber más seguridad para eso también.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Pues mejoraría que realmente si vigilen, no solamente hagan horas y de ahí se vayan y adiós, la idea es que cumplan con su trabajo, que sepan hacerlo, los puestos si es buena idea pero la persona que se va a encargar de ese o esos puestos debe ser alguien que realmente sepa, conozca, eh... que esté capacitado como se dice, porque si no, no va a mejorar nada, eso hay que ver también qué personas se van a encargar de esos puestos y deben de trabajar con la policía también.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

No, acá en el Callao no hay mucho, solamente que en la parte de la Municipalidad porque es la Municipalidad, pero después en otras partes no hay, acá no hay, en la parte por ejemplo de Grau solamente hay una y las otras no funcionan, con eso ya te das la idea, acá como te digo no hay, no se ven cámaras, solamente los restaurantes porque son privados, pero ya las calles y lo demás no tienen, no se vigilan los demás lugares por donde la gente también pasa.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

De que debe de haber cámaras, tiene que haber bastantes cámaras y que yo creo no sé no, así como en otros municipios que avisen a los serenazgos que apoyan a los policías acá deben de haber lo mismo, que no hay, no se ve esa coordinación acá, ahorita policías no ves tampoco, serenazgo tampoco, si deberían poner cámaras y que funcionen, no solo es ponerla y que haya pues un personal que esté viendo por esas cámaras, así revisando que todo esté en orden, así como en otros lados hay esos puestos de atención rápida me parece que se llaman, que son como unas casetas con sus monitores y todo equipado, así debe de haber por aquí para dar más seguridad a todos.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

No, tú llamas y vienen después de dos horas, tres horas, entonces cuál es la idea, si no vienen, pasa el problema y queda ahí todo, pero así no debe ser, cuando uno los llama es para arreglar el problema o al menos intentarlo, que hagan acto de presencia, que ronden para evitar pues que se estén demorando, eso es lo malo.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

Mala, si... es mala, no es buena que digamos, porque para empezar no están, que atención podrían dar si no están aquí en la zona, ese es el problema como te digo, no hay policías, no hay

serenazgo, no hay un personal que esté cuidando no sé que estén con las mascarillas, que si pasa un asalto o cualquier cosa, ahí la gente que viene pues no este... no tiene pues quien vea por la seguridad de todos, ya cada uno tiene que tener cuidado nada más con sus cosas, lo bueno que se ve bastante tranquilo ah, pero igual los policías deberían estar para ayudar a los visitantes y a la gente que vive por acá.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

Ah eso si es buena porque atrae el turismo, atrae a otra gente que verdaderamente tiene mal concepto acá del Callao, si muy bueno, le da otra cara al Callao también, así como ahora deben de estar así limpias, que las cuiden, le hagan su mantenimiento, su pintada, lo necesario pues no, porque si sé que tienen buen estado, están bonitas también.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

En esa parte si está bien, si hay en todo lo que son galerías, en el museo si hay todo eso, lo de este... ¿Eso es de defensa civil es, no? sí, si cumplen, ya en los restaurantes no sé, no me he fijado exactamente en eso ah, pero en las galerías si he visto que tienen y pues sí, está bien, son importantes pues no, para que no vayan a haber muchos daños o ninguno mejor por si pasará algo malo.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

En algunos si se respeta el protocolo y en otros no, el metro de distancia por ejemplo ya difícil que se respete por aquí ah, viene más gente, están caminando y volteas y ya hay más gente, vuelves a voltear y hay más gente igual, ya cada uno tiene que tratar de cuidarse, no hay de otra, las mascarillas si se usa, ahí los mozos también andan bien con su mascarilla, bueno los faciales que ya no usan, el alcohol también, ya que los restaurantes más que todo debe de limpiar bien cada vez que atienden a un cliente.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Depende también el como tú atiendas al cliente, que es lo que tú le ofreces al cliente, que estén bien preparado y con la higiene obviamente, porque después te da alguna enfermedad y no, siempre la higiene deben de tener presente pues no, eh...que más seguridad en su servicio mmm...bueno la higiene y la limpieza si o si, que limpien bien las mesas pero no solo la limpieza normal, la que todos hacemos en casa, si no una buena limpieza, que quiere decir que desinfecten, usen productos especiales para eso porque el covid aún sigue y acá la gente entra, come y sale y no pueden asegurar que no están dejando el virus por eso hay que dar una buena desinfección para que el otro cliente pueda entrar a comer tranquilo y con la seguridad de que no se va a contagiar pues.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

La atención es lo principal, la atención, como lo atienes al cliente, la manera en cómo tú lo tratas al cliente para mi es lo principal, porque quien va a querer volver a donde no hay una buena atención, nadie pues, te queda la mala experiencia, el mal momento y simplemente no vuelves, menos vas a traer a tu familia o tus amigos, nada en realidad, de ahí...bueno y la comida o el dulce que tú le vas a ofrecer, que sea rico como debe de ser, bien hecho y como te dije la higiene ¿pues no?, no te vayas a encontrar una sorpresa mientras comes ósea eso sería muy desagradable para cualquiera, así que la higiene también siempre.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Es bueno, si porque vienen de otras partes y... buscan a niños, a señoritas, personas, señores para enseñarles manualidades y es gratuito gracias a Dios, no nos cobran y en esa parte ahí está bien, que sigan atrayendo pues a la gente, ahí tienen su Facebook ahí deben poner también más sobre los talleres para los niños, para que hagan algo útil pues no, que se desarrollen ahí, que aprendan, si es bueno la verdad.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

Soy del Callao, aquí cerca, no es como que me haya puesto a buscar información porque ya se dónde queda, que restaurantes y esas cosas, no es la primera vez que vengo, eso ya más para la gente que viene de lejos pues no, que no conocen y ya tienen que ver cómo es, que hay y todo eso.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

Sí se ve bien, porque antes daban los folletos pero ahora si mejor suben en su Facebook de Monumental, también debe de haber la historia sí, pero que digan tal la historia del Callao antiguo, no que vino un artista y pintó, no, que digan, así como enseñan los murales, que un artista pintó me parece muy lindo pero también que también vean lo de nosotros, el Callao como era, como se mantiene y todo eso, bueno y lo de los talleres pues, que le hagan más publicidad para que le llegue a más gente.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

De aquí, hay varios guías que se hacen llamar guías pero no son guías porque son los muchachos de acá y ellos no son guías, guía para mí es una persona que te sabe de punto y coma como es el Callao antiguo como el señor Pisconti, porque el señor Pisconti si es un verdadero guía porque te explica que... por ejemplo que esta galería fue de los sombreros, después en esta esquina el parque Gálvez cuando se construyó, ese edificio de ahí que era y todo, ese sí es un guía verdadero, el señor Pisconti.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

No hay porque la gente te pregunta, donde están las tiritas, donde está este restaurante, donde está la panadería, tú que ya sabes le dices pues acá está la matriz, etc., pero para que ellos se ubiquen solos no, no hay, falta más bien, así se vería mejor también el Monumental, más ordenado, la gente no andaría perdida preguntando a todo el mundo por ahí, mejor si ya estuvieran esas señalizaciones pero como no hay, la gente que viene por primera vez seguirá preguntando pues.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

Antes de venir aquí yo le tenía terror, tenía miedo es verdad pero ya poco a poco nos fuimos acostumbrando y gracias a Dios está zona se ve más tranquila, ya no se escuchan que haya asaltos y esas cosas, pero la gente que no conoce estará igual como estaba yo, ese pensamiento de que te van a robar, que es peligroso y todo eso, ya cuando vienes varias veces como que ya sabes, te acostumbras, conoces gente y ya como te digo está más tranquilo a comparación de antes pues.

18 ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Que haya más seguridad, si hay más seguridad yo creo que esto va a caminar bien y cuántos turistas más a van a venir aquí a visitar el Callao y ya no tengan ese mal concepto, ese pensamiento de que el Monumental es peligros, más que es como metido acá la iglesia se hacen esa idea, pero con más seguridad estaría mejor, que traigan policías, que la Municipalidad mande su gente, los serenazgos, eh... y eso más que todo creo yo, la gente va a querer volver a venir porque si está bonito, hace ya años antes no era así, no habían los restaurantes, no había nada prácticamente, era la iglesia nada más y ahora ya ves que poco a poco atrae el turismo, hasta noticias de eso han salido.

Evidencia fotográfica:



Figura 16. Entrevistado 16

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 17:22 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 17

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 30/08/2021

Fecha de llenado de ficha: 01/09/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

Muy buena pregunta, bueno yo ahorita veo que no está muy, este... muy organizado, en cuanto al presupuesto me parece que es un tema más que todo este... político, y hasta ahora no veo arreglo, te voy a ser sincero también como vecina del Callao, no veo que el Callao se desarrolle turísticamente, está todo igual.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Más que un puesto de vigilancia, yo creo que falta este...mmm... cultura cívica en la ciudadanía, creo que a la gente le falta mayor educación cívica, que está muy carente de valores la sociedad del Callao. Mucha delincuencia, mucha gente que no vive el día a día, no veo gente que trate de mejorar y veo que están igual, los puestos podrían ayudar a tratar de disminuir lo que es la delincuencia pero la gente debe de empezar por ellos mismos, su educación.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

Bueno es bueno eso, es bastante bueno porque creo que frena un poquito lo que es la delincuencia, el pandillaje que es bastante, pero debe estar coordinado juntamente con la policía nacional y las juntas vecinales, que veo que no hay una, no hay una comunicación entre la sociedad civil y la policía nacional, y las cámaras para vigilar si son muy pocas las que se ven aquí, falta realmente eh... implementarlas por donde pasa más gente para evitar la delincuencia, si falta.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

Yo creo que la iluminación, debería haber más iluminación, eh veo que en el Callao hay poca iluminación y para mí la iluminación creo que procede mucho a la delincuencia señorita, es imposible la verdad, no hay mucha iluminación, eh no hay muchos sitios eh, no hay rampas para personas con discapacidad, hay muchas calles accidentadas y sobre encima de todo hay mucho comercio ambulatorio informal no, no hay orden.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

mmm, puede ser, creo que se cuidan mucho porque ahora todos los delincuentes paran con pistola creo no y creo que también no... no son muy este... creo que se cuidan, no no apoyan mucho, hay mucha delincuencia en el Callao.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

Bueno son muy amables ah, son muy amables, muy corteses e ilustran a las personas cuáles son las partes turísticas del Callao como La Punta, la zona... la zona monumental, si si si, si orientan bien, eso es lo que puedo decir no, son muy orientadores, muy buenos guías también te dicen no vayas por allá, si si, si están al tanto.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

Las galerías, mira en muy hermoso ah, es excelente, para mí que es un patrimonio cultural muy bello del Callao pero este... creo que la pandemia ha hecho que eso colapse bastante, pero es

muy bonito, es excelente y a parte yo he venido acá antes con mi esposo antes de la pandemia y parecía Brasil ah, excelente, había bares con cerveza artesanal con bastante seguridad, pero con la pandemia creo que ya se ha vuelto, todo ha cambiado a nivel mundial no, como le digo.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

Pues sí, creo si, si siguen todas esas medidas, si los siguen, si veo que están al día con todo de lo de esas medidas de seguridad, los extintores si si están tratando de cumplir con todo eso no, para dar mayor confianza a la gente, los turistas.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

Bueno yo creo que el personal si está dando el ejemplo de seguir los protocolos sanitarios, porque yo veo que están con su alcohol, su distanciamiento, están con las mascarillas y si si, si puedo decir que en ese lado la gente está tomando conciencia, en las áreas públicas, en las áreas comerciales la gente está con su mascarilla, guardando su distanciamiento, si la gente está que toma conciencia.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Yo creo que más que todo no solamente es eso, sino es implementarlo no, ósea no porque yo veo que muchas personas trabajamos por necesidad pero veo que, que...todo el personal de limpieza debe de mantener la distancia, principalmente todo lo que se refiera a la bioseguridad este... yo no sé si están con covid o no están con covid, desconozco pero muy poco con los restaurantes.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

Yo creo que más que todo este... la limpieza, la limpieza y aparte el distanciamiento, no muchas veces no cumplen el distanciamiento, no todos, no todos, distanciamiento, limpieza en todo lo que usan, todo bien limpio y el mismo ambiente también debe estar impecable para poder comer y sobre todo la atención pues, eso también es importante en el servicio.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Bueno los talleres artísticos muy poco estoy viendo últimamente, estoy viendo que lo hacen en las calles no, pero este, lo hacen pero este...mmm la gente no, bueno, no hacen mucha publicidad, no veo que hacen mucha publicidad sinceramente, veo que hay un evento y la gente se acerca pero no hacen una publicidad antes que vengan, es lo que yo veo personalmente.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

mmm, mira, lo único que veo importante es este... veo lo que es este... la página web de la Municipalidad del Callao, ahí veo que hay bastantes foros turísticos, veo muchas cosas que hay en la página web de la Municipalidad del Callao pasan muchas cosas, el turismo en el Callao, en Callao Monumental, ahí yo me voy a esa página.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

Sí la veo adecuada, la veo muy bien, la veo muy bien. Aunque como te digo yo me voy más a la página de la Municipalidad del Callao que veo que suben cosas o publican más constantemente sobre el turismo acá en la zona monumental y otras partes del Callao.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

mmm yo veo que... recién estamos... veo que el turismo recién se está proyectando actualmente no, veo que ahorita hay mucho este... y lo único que veo es que la gente no viene mucho al Callao porque piensan que el Callao hay mucha delincuencia, bueno eso si efectivamente, este... la gente tiene un poco de respeto, veo que no influye mucho el turismo todavía, los guías no se ven tampoco, no hay mucho, no al 100%, que recién se está implementando, poco a poco.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

mmm bueno falta señalización bastante, bastante, mmm bastante diría yo, bastante, mucho, porque cuando visitas acá por primera vez tienes que preguntar por dónde está la Matriz, los murales, este... preguntar a las personas que venden para saber a dónde ir no y si es la primera vez que vienen tienes que preguntar hasta para cómo salir después.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

Bueno, antes este.. cómo le digo lo veo tan igual ah, no veo ningún cambio, se ha quedado igualito, se ha quedado para mi tipo Cuba, se ha quedado en los años 80, lo veo igualito, solamente la combi llena hasta... nosotros venimos en la combi y colectivo, no respetan, veo en fin, a veces la misma gente en la delincuencia, la falta de policías.

18. ¿Qué aspectos considera usted, que se debe mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Creo que la comunicación más que todo, el periodismo, la prensa, la prensa, veo que la prensa hace mmm... eh veo que la prensa habla mucho del Callao que es un sitio peligroso, todo, pero no es así, yo creo que la prensa es un poder muy grande ah, por eso digo es el cuarto poder, influye mucho, si quiere te pone arriba o abajo, la prensa es terrible, si es terrible, mira los noticieros nada más, yo creo que la prensa es un poder muy fuerte de mucho respeto, la prensa es grande, las comunicaciones, el periodismo más que todo no, y yo admiro a los chicos de periodismo porque veo, yo veo que están en la puerta del gobierno están desde la 6 de la tarde hasta las 9, 11 de la noche y esos señores no saben cuándo van a salir, para mi mis respetos, es una vocación tremenda, en frío, en sol, están con una pasión ahí, la prensa es terrible.

Evidencia fotográfica:



Figura 17. Entrevistado 17

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 12:44 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 18

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de llenado de ficha: 01/09/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

mmm... malo, porque no hacen nada, nada de nada, no están invirtiendo y deberían invertir para que la gente cuando vaya se sienta más segura, porque hay muchos comentarios de que hay mucha delincuencia y robos por acá, en eso deberían de invertir en dar seguridad al Callao y no en otras cosas, los puestos son necesarios, que sean varios en diferentes puntos para que haya más control acá en esta zona.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Ah sí, seguro que sí, claro, si, que haya más casetas de vigilancia y que los policías estén rondando por aquí, que no se muevan de su lugar, si, si ayudaría con el control más que todo pues no, pondría más orden acá, pero esa persona del puesto debe hacer bien su trabajo, de qué sirve que venga y se duerma o que no haga bien las cosas cuando pase algo, eso también deben de ver, este... ver que personas mandan a esos puestos.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

Sí, pero la mayoría... hay pero no funcionan, muy poco, el lugar está con falta de vigilancia, de las cámaras, de policías, eso deben de poner, la Municipalidad mira está acá cerca y pareciera que no, no se ve su presencia acá, no mandan guachimanes, no ponen cámaras, entonces que se puede hacer, acá los mismos negocios tienen que poner sus propias cámaras, contratar su seguridad porque si no va a haber cambios.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

Qué más te puedo decir, más personal capacitado si, cámaras, creo que faltan bastante porque hay gente mala, más serenazgos, que vengan a vigilar de verdad, las cámaras y esas cosas no, eso dará más seguridad acá a la gente.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

Cuando se necesitan no están, llegan a la hora y eso es pues, tardan mucho en llegar, a veces no llegan al lugar de los hechos a tiempo entonces a quien le pedimos que vengan, por eso que deben de estar aquí en su puesto, rondando, con sus motos, la cosa es que estén aquí pero como no están después están que se demoran en llegar, como dicen no cuando el muerto ya está enterrado, eso falta, que estén aquí.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

Que trabajen unidos y sabes que... que también apoyen al serenazgo, porque el serenazgo a veces viene, algunas veces que he venido los he visto pero están solos y eso es lo que pasa, deben trabajar juntos, organizarse para dar la seguridad acá en Callao Monumental, pero si no vienen qué atención van a dar a los visitantes pues, no se puede calificar algo que no se ve, que no hay.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

Si son buenas, son lo mejor que han traído al Callao se podría decir, más negocio, más la gente viene, si están que vienen más, lo tienen al margen para que la gente pueda ir y ganarse una bonita experiencia, un bonito día pues no, esas galerías si las cuidan, uno se puede dar cuenta cuando están limpias y bien cuidadas, si está muy bueno eso.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

Ah falta, algunos, porque acá ahora último que hubo un incendio y no había extinguidores, la gente tuvo que traer agua, arena para apoyar y peor los bomberos, tú ves acá todos los carros como están ahí estacionados en la pista, los bomberos no pueden ni ingresar, eso tienen que ver también, que la Municipalidad venga a revisar que tengan esas medidas pues no, y que de verdad las tengan y las sepan usar, porque de qué sirve que haya y no sepan ni cómo usarlo, por las puras.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

Ah sí está bien en esa parte, deberían de aumentar más este... más control con esto igual, no está demás porque a veces vienen niños o personas de la tercera edad pues no, y ellos son los que están más eh... los que más están eh... propensos a contagiarse, si se ven que hay mozos con sus mascarillas, si así deben de seguir, a veces que la gente se junta mucho nada más.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Todos ah, no tienen ningún estudio o conocimiento de cómo usar los extinguidores, que no solo sepan cocinar o limpiar porque después para un incendio o una persona se caiga o se desmaye no hay capacitación, eso deben de saber este.. primeros auxilios si o si porque nadie está libre de nada y en cualquier momento puede pasar algo y ese personal debe estar preparado para ayudar, pero ni lo mínimo, deberían saber usar los extinguidores.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

Que tengan todos los servicios, todo, extinguidores, capacitación de cómo usar los extinguidores, la higiene siempre de todos los trabajadores, que estén limpios pues no, la comida que esté bien preparada, que usen su mascarilla, te echen tu alcohol, esas cosas son las que hay que fijarse en el personal.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Bien, muy bien, yo acá también he aprendido a hacer grafiti y me cambió el mundo, muy buenos los talleres, los recomiendo, que la gente venga también, que aprendan, los chiquillos en vez de estar en la mala vida deberían venir acá, aprender, hacer algo bueno.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

Yo soy del Callao, ya conozco acá Callao Monumental, no me hizo falta buscar en internet ni nada, ya conozco, ya sé que cosas hay así que no este... no busqué esa información.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

Ah, Facebook e Instagram, si si, la seguridad ante todo, la historia también pero más seguridad necesita, este... poner más lo de los talleres para que la gente venga, de ahí si suben sus fotos, cuando van a bailar y esas cosas, si está bien, la publicidad nada más que aumenten.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

Ah sí, eh visto pero vienen de Lima pero si hacen bien su trabajo, de la zona sería mejor, alguien que ya conoce mejor, sabe a dónde ir, conoce, que te diga no porque acá tengan cuidado, que sepa la realidad pues no, pero los que vienen si he visto algunas veces, si están bien ah.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

No, falta, no hay eso, si no conoces no te ubicas bien, lo más conocido acá para ubicarte es la Matriz y la Plaza Grau, ahí ya más o menos la gente entra, pero que haya esas señales que digan la verdad pues, eso nada más hay en las calles principales, en Sáenz Peña, pero aquí no, y eso

que hay varios pasajes pero no tienen así su cartel que te diga eso, si sería buena idea que lo pongan para la gente que vienen recién en su primera vez.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

Yo soy del Callao y ya uno sabe cómo es, ya a veces que pasan esas cosas que dañan pues, malogran el Callao por eso deben poner la vigilancia, los serenazgos y todo eso, tratar de apoyar que ese riesgo baje y el Callao mejore, mira está zona cada vez se ve que viene más gente, el turismo, los negocios, son cosas buenas y por la inseguridad no se puede perder esas cosas.

18 ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Traer más policías, más serenazgo, cámaras, eso es lo que nos falta, la juventud o al menos los chiquillos de acá que andan en la mala vida tienen los talleres, el grafiti, se puede cambiar si, que la policía venga a rondar, que pongan las cámaras y que funcionen pues, con esas cosas yo creo que si ah, que acá Callao Monumental va a cambiar para bien.

Evidencia fotográfica:



Figura 18. Entrevistado 18

Fuente: Registro fotográfico propio

Duración de entrevista: 12:26 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 19

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 30/08/2021

Fecha de llenado de ficha: 03/09/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Callao Monumental

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

Cero... no hay seguridad aquí de parte de la Municipalidad, esos puestos que me dices tampoco se ven, entonces falta ese apoyo de la Municipalidad, que se encuentra aquí a cuadras nada más y sin embargo no sé ve realmente el tema de seguridad, de vigilantes de la Municipalidad, ni cámaras han colocado y se supone que es un lugar turístico así que deberían reforzar ese tema.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

Mejoraría en que están al lado de donde están las personas que vienen a visitar acá, que estuvieran al tanto, que estuvieran más cerca no, en un sitio para la seguridad, que los vigilantes que usen esos puestos estén bien capacitados y aptos para ese trabajo y así lo hagan bien, si creo que mejoraría bastante la seguridad por aquí con la ayuda de eso, creo que puede con la Municipalidad organizarse o con las mismas personas que viven aquí pueden organizarse ya que los va a ayudar a ellos también.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

Cámaras no he visto, cámaras no, cada persona eh... cada empresa pone la suya pero la Municipalidad no, ni enterada donde están, alarmas menos, no he escuchado que haya en la zona, eso deben de colocar aquí para cuidar Callao Monumental, cada vez va viniendo más personas a conocer y por eso la seguridad debería ser mayor también pues, sí me parece que falta eso colocar aquí.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

Los serenazgos que vengan con las patrullas, que ronden por aquí, que se sienta que realmente están al tanto, que están vigilando, también más cámaras pero que la idea sea cubrir toda la zona acá turística, más que son puros pasajes así chiquitos como que se presta no, por ello por precaución sería positivo para todos que haya más cámaras, ya si pasa un robo se va a poder saber quién fue, dónde fue y se va a poder hacer la intervención pues no.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

No... no, porque se escucha de que cuando se necesita realmente a un policía nunca llega, más bien están cuando nadie los necesita y están durmiendo en las calles, lo importante es que estén a tiempo para poder ayudar, dar la solución, pero si no es así pues algo está fallando pues no, como te digo para mí deben estar por aquí cerca, haciendo sus rondas no, tal vez sea algo de desorganización, no lo sé, pero así mirando no hay ninguno aquí, ni cerca y tú misma lo puedes comprobar.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

Mira ni se los ve... brillan por su ausencia, felizmente no he necesitado de la ayuda de un policía durante mis visitas y más aún si no están presentes, así que no sabría cómo es la atención de ellos con los visitantes, pero ya desde el punto que no los ves pues, ya para las personas que vienen por primera vez por ejemplo y no los ven pues ya puedes imaginar qué impresión pueden tener, tal vez un poco de miedo pues no.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

Ah bueno eso si están bien, están en buen estado pero eso es porque es particular, porque la Municipalidad no cuida esas galerías, cada persona particularmente cuida su empresa, y los que ven las galerías si las mantienen cuidadas, si su estado está bien cuidado todo.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

Yo creo que eso sí, que eso si cumplen con lo que pide una Municipalidad, lo de defensa cívil ¿pues no? son cosas simples pero importantes en el momento que vaya a pasar algo, si yo creo que eso está bien, que siempre debe de haber lo del extintor y la señalización para minimizar también los daños que pudieran haber o quizás evitarlos.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

No, no hay nadie que les diga que la mascarilla está abajo, por ejemplo ahí... están andando con la mascarilla abajo, no no hay nadie, no hay un representante tal vez de la Municipalidad o del mismo Monumental Callao que asegure de que se esté cumpliendo con estos protocolos, ya que como es turístico y aún estamos en pandemia, considero que si deberían de este...de haber una persona o varias personas que revisen eso.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

Que ellos deberían capacitarse en... en la desinfección de las mesas, ya cuando un cliente sale, desinfectar ese lado por el covid y los protocolos que hay que seguir pues, pero que realmente se desinfecte, no estamos hablando de solo limpiar la mesa, también con los platos debería ser así, con todo lo que las personas usan mientras comen porque luego viene otras personas que también va a comer, después otra y así.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

Bueno eso se vería en la atención, en la atención que tienen con los clientes, en lo que te digo que si tuvieran algo que desinfectar algo en la entrada, en la entrada más que todo, que cierto tiempo deben tener un chequeo de cómo congelar sus cosas, como está ubicada la cocina, el sitio donde manipulan los alimentos, los carnes de sanidad, eso creo yo.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Los que están allá, si si está bien porque los niños, bueno ahora por pandemia quizás no estén yendo no pero poco a poco se volver a hacer otra vez... si si eso se realizaba acá de danzas, de todas esas cosas para los niños, eso sí me parece que debe seguir, que le hagan bastante publicidad para llamar más la atención, porque si he visto que bailaron aquí la otra vez.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

De online ósea claro en todas las plataformas de que hay seguridad más que todo porque dice Callao y seguridad para que todo visitante va a estar seguro en todo este... en las comidas, que tengan servicios, que tengan tiendas, que todo lo puedan ver en un solo sitio, mayor seguridad más que todo.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

Si eh visto creo, Facebook que tiene Callao Monumental, eh...antes de la pandemia si publicaban todo lo que iba a haber, entonces ya la gente se aseguraba de que yendo la próxima semana iba a encontrar eso no, pero ahora creo que ya no hay así esa información, para mí eso deberían de mejorar en sus páginas o en sus redes.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

Ya no veo, antes había un chico que guiaba por todos los sitios pero ya no veo, no lo veo, y pues ahora que comienza a venir más gente cada vez que vengo, podría haber más guías pues no,

para que los lleven, los paseen por los lugares más importantes de aquí para que estén más ordenado también los pasajes.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

No no hay, no hay, debe haber porque la gente tiene que preguntar, no no se ve la verdad, yo creo que es algo importante pues no, eh...el saber cómo llegar a los sitios y en vez de tener que estar preguntando, bueno yo ya conozco más o menos por aquí, pero la primera que uno viene debe ser diferente, porque tampoco ves un guía o un policía no sé, alguien ya especializado por así decirlo que te ayude, te toca preguntar a los señores que venden por aquí que ya conocen mejor el lugar, eso es lo que deben poner esos letreros que te dicen estás en la calle tal, los restaurantes están por aquí, para el Real Felipe vas por acá y ese tipo de información ¿pues no?

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

Ah uno piensa que sí, ya con solo nombrar Callao, pero está tranquilo, al menos Callao Monumental está más tranquilo que antes, al inicio si te da un poco el pensar ¿pues no?, un poco peligroso, tener cuidado, pero veo que está más tranquilo la verdad, si ha bajado pero igual faltan eh...equipar pues no, con algunas cosas para que se mantenga así, para que ya está más cuidado, más seguro.

18 ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Como te digo serenazgo, que al menos estén caminando y que sientan las personas de que al menos si hay un policía, que hay un serenazgo o las personas del mismo barrio que se pongan, que los autoricen, que vigilen para que brinden seguridad, ah... las cámaras también van a apoyar a que haya más vigilancia porque después uno dice haber la cámara tal de la Municipalidad y no, no está o no funcionaba, no que estaba malograda, por eso que cada empresa si debe de poner y si, las empresas sí tienen pero tienen para cubrir su puerta o hasta un diámetro por ahí, pero no para toda la zona.

Duración de entrevista: 13:34 minutos

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

N° de registro: 20

Nombre del investigador/entrevistador: Mendoza Castillo Britney Danae

Nombre de la población: Región Callao

Fecha de la entrevista: 01/09/2021

Fecha de llenado de ficha: 03/09/2021

Tema: Seguridad turística

Informante: Visitante nacional

Contextualización: Aplicativo zoom

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 18 preguntas asignadas.

Transcripción:

1. ¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?

Cuando yo fui al menos no había ningún... ósea no nos cruzamos con ningún policía o vigilante, fuimos aún recuerdo... jueves, fue un día de semana, y nada, estaba todo vacío, no había policías o puestos de vigilancia de la Municipalidad, solamente vi un puestito que era como... como en una esquina que te daban un papel para ver qué lugares hay, entonces se podría decir que es baja la inversión, sí.

2. ¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?

eh... yo creo que sí mejoraría la seguridad porque el puesto de vigilancia haría de que no sé qué los rateros o los delincuentes traten de evitar esas zonas no, probablemente, bueno sé que en Callao Monumental hay variedad de turistas o que va gente que no es netamente del Callao, por lo que eh... de esa manera ayudaría a Monumental Callao de que ya no haya tanta delincuencia, porque cuando, claro cuando nosotros fuimos con mis amigos teníamos ese temor de que nos puedan robar o algo por el estilo.

3. ¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?

mmm... no considero que existan en ese entonces, en realidad no he ido ahora último, pero cuando como comento no he visto ningún tipo de sistema de seguridad, excepto en las galerías de artes, ahí sí había como un señor parado para ver quienes entraban y... bueno había dos de hecho, en la primera si había una persona encargada pero no era de la Municipalidad o algo por el estilo, me imagino que era un trabajador de ahí.

4. ¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?

Yo me imagino que ... claro los puestos de vigilancia, cámaras, porque no vi cámaras, creo que cámaras de seguridad, bueno básicamente esos dos para poder sentirse más seguro durante la visita a Monumental Callao.

5. ¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?

mmm... me imagino, creo que hay como una comisaría allí en el Callao, me imagino que sí, me imagino que sí, si en caso pasará algo grave si responderían de manera inmediata para ayudar, ya personalmente no he tenido alguna experiencia así, como te comenté no había policías cuando fuimos pero no creo que se vayan a negar a intervenir si pasa algo.

6. ¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?

Cuando he ido no a Monumental Callao, si no al Real Felipe cuando hacen eventos grandes y allí había policías, te hacían sentir más seguros porque había bastantes policías de hecho, pero era porque era un evento grande, luego no he visualizado más, lo calificaría del 1 al 10 con un 5, o 4 incluso, ya que debería ser más constante la presencia de los policías y más aún si es Monumental Callao atrae más turistas.

7. ¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?

mmm.. Cuando yo fui vi todo limpio, buen estado, ordenado, no había nada deteriorado o bueno, algo roto o sucio, nada por el estilo, yo creo que es un buen cuidado el que se tiene en las galerías de arte, no había nada que se esté deteriorando.

8. ¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor, señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?

No recuerdo haber visto extintores, pero creo que sí había evacuaciones de sismos, no ví más, pero recuerdo lo del sismo porque nos tomamos una foto y aparecía una señalización de eso, lo de los extintores si considero que igual deberían de haber por si pasará algo grave como un incendio o algo por el estilo.

9. ¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?

Bueno ahora último no he ido por el tiempo de pandemia, pero cuando fuimos no había ese respeto por el metro de distancia o algo por el estilo, igual siempre debe de cuidarse lo de la doble mascarilla, a veces el facial y seguir los protocolos.

10. ¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?

De restaurantes... no hemos consumido ahí realmente eh... pero como todos restaurantes deben de mantener la higiene, la manipulación de alimentos para su inocuidad, para evitar no sé enfermedades o cosas por el estilo, así que lo principal es asegurar la higiene en los platos que sirven.

11. ¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?

Bueno ahora con el covid, calificaría que si respetará el protocolo, eh también ver que los mozos tengan el uniforme que deberían de tener, algunos no respetan ello, también los cubiertos ahora con lo del covid deberían ser descartables en realidad aunque contribuye negativamente con el medio ambiente pero no hay alguna forma de poder cerciorarse de que no vayas a contraer el virus y la atención, nada, de que sean amables y dispuestos a ayudarte.

12. ¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?

Yo creo que el Callao en general es uno de los distritos, regiones, en el Perú que promueve mucho el arte y el deporte y si en Monumental Callao se puede apreciar el arte sobre todo en sus paredes así que yo creo de que sí es bastante alto lo que promueven respecto a ello.

13. ¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?

mmm... bueno antes habíamos visto fotos de influencer que queríamos sacarnos en el mismo lugar prácticamente pero no fue algo eh... no fue alguna publicidad, simplemente fue porque averiguamos que era el Monumental Callao.

14. ¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?

Sí, eh bueno a través de correo electrónico hacen un eh... rooftop creo que se llama en el mismo Monumental y si a veces cuando hay ese tipo de eventos me llega al correo electrónico que hasta cierta hora es gratis, hasta cierto día es gratis y esas cosas, entonces sí yo creo que si están atentos a ello, igual en sus redes que publican cuando va a haber eventos y cosas así.

15. ¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?

Eh... no, ninguno, no hemos solicitado el servicio de guiado, no podría darte una opinión real sobre ese servicio.

16. ¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?

En realidad usamos solamente Google maps e incluso en Google maps solamente nos indican ciertas calles pero no encontrábamos como que... cierto lugar en específico, nos guiamos por las personas que pasaban y le preguntamos o incluso en los puestos, las personas de los puestos si

eran amables y si te explicaban cómo llegar, pero de ahí no eh... no es como que haya una persona encargada.

17. ¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?

En relación al riesgo, mmm.... al momento de estar llegando tratábamos de no sacar las cámaras o los celulares porque cuando fuimos estaba vacío prácticamente, no había muchas personas caminando hasta que llegas al lugar, hay como un eh... un pasadizo de colores o muebles de colores y ahí como que te sientes un poco más tranquila porque ahí ya hay un poco de gente o un poco más de movimiento, pero... antes de eso era como que... muy cuidadosos con el tema de la delincuencia.

18 ¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?

Yo creo eh... sobre las... los puestos de vigilancia o de los policías o simplemente no sé los guachimanes que puedan estar presentes al menos en el lugar o quizás personas que sí te puedan guiar pero que estén encargadas de eso, o al menos pagar el servicio pero que exista eso, de esa manera quizás ellos puedan decirte no, acá guarden los celulares porque puede ser más peligroso o algo por el estilo, en cambio nosotros no sabíamos, quizás el tema de la vigilancia y de personas que te puedan guiar más que todo.

Duración de entrevista: 12:15 minutos

Anexo 7

Matriz de codificación de las categorías

UNIDAD TEMÁTICA	N° DE PREGUNTA	CATEGORIAS	SUB-CATEGORÍAS	PREGUNTAS	CÓDIGOS	COLOR DE CODIFICACIÓN
Seguridad turística	1	Seguridad pública	Infraestructura	¿Cómo evaluaría el papel de la Municipalidad del Callao referente a la inversión en puestos de vigilancia para la seguridad pública?	Falta de inversión, ausente, falta de coordinación	
	2			¿Para usted, cómo la implementación de un puesto de vigilancia mejoraría la seguridad pública en Callao Monumental?	Seguridad, trabajo conjunto, control, personal capacitado, atención inmediata, ubicación estratégica, equipos de vigilancia	
	3		Equipamiento	¿Cuál es su opinión referente a la existencia de los equipamientos necesarios (cámaras de vigilancia, alarmas u otros) que garantizan la seguridad de los visitantes?	Escaso, carencia, falta de mantenimiento	
	4			¿Qué equipamientos de vigilancia considera usted que aumentarán su sensación de seguridad?	Tecnología, cámaras, personal capacitado, intercomunicadores, alarmas, radios, equipos de defensa personal, teléfonos de emergencia, iluminación	
	5		Capacitación	¿En su opinión, los efectivos policiales están capacitados para responder de manera inmediata frente a incidentes? ¿Por qué?	Brindan apoyo, alto tiempo de espera, deficiencia, falta de coordinación	
	6			¿Cómo calificaría la labor de los efectivos policiales en relación a la atención que brindan a los visitantes?	Brindan apoyo, amabilidad, deficiencia	

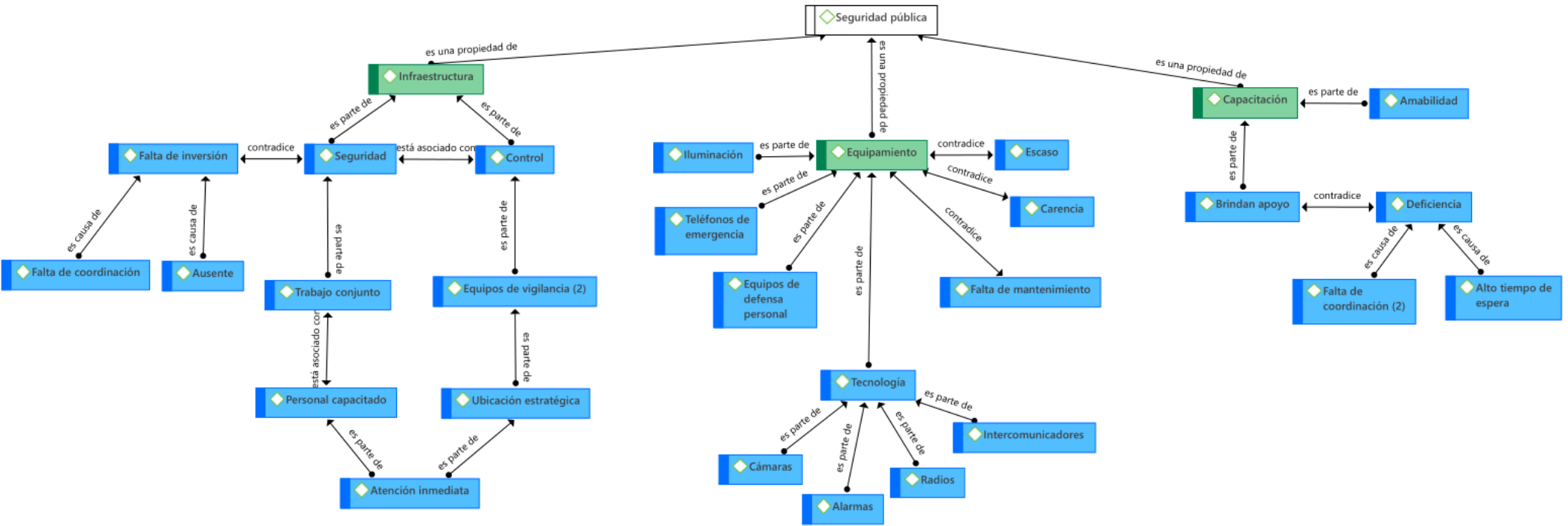
	7	Seguridad en los servicios	Instalaciones	¿Cuál es su opinión sobre el estado de las instalaciones de las galerías de arte?	Conservación, mantenimiento, albergan historia, buena presentación	
	8			¿Qué le parecen las medidas de seguridad (Extintor señalización de evacuación u otros) en las instalaciones de los establecimientos de Callao Monumental?	Defensa civil, falta de señalización, prevención, falta de supervisión	
	9		Capacitación del personal	¿Cómo calificaría al personal en cuanto al seguimiento de los protocolos sanitarios?	Cumplimiento, baja exigencia, reforzamiento, falta de supervisión	
	10			¿Qué criterios considera que el personal de los restaurantes debe incluir en su capacitación para brindar seguridad en su servicio de atención al consumidor?	Protocolo de bioseguridad, higiene, limpieza, manejo de incidentes, sanidad, primeros auxilios, inocuidad de alimentos, personal de seguridad	
	11		Calidad de servicio	¿En su opinión, qué criterios evaluaría en los restaurantes para calificarlos con una excelente calidad de servicio?	Higiene, limpieza, manipulación de alimentos, atención al cliente, protocolo de bioseguridad, comida, tiempo de espera, amabilidad, acceso, comodidad, presentación personal, medios de pago	
	12			¿Cuál es su opinión respecto al servicio de los talleres artísticos que ofrece Callao Monumental?	Falta de visibilidad, muestran talento, innovación, oportunidad, transmiten conocimientos	
	13	Seguridad de información	Disponibilidad de información online	¿Qué tipo de información online de Callao Monumental consideró usted importante para decidir su visita?	Anuncios, publicidad, baja visibilidad, actividades de recreación, próximos eventos, historia, turismo	

	14		¿En su opinión, cómo las plataformas digitales oficiales (página web y redes sociales) manejan la información de Callao Monumental?	Baja publicidad, falta de actualización, bajo alcance, brindan información	
	15	Orientación al turista	¿Cuál es su opinión sobre el servicio de guiado en Callao Monumental?	Falta de personal autorizado, transmiten historia, desconocimiento , eficiente, amabilidad, orientación, baja visibilidad	
	16		¿Cuál es su opinión sobre la señalización encontrada en su visita a Callao Monumental?	Orientación, falta de señalización, falta de personal especializado	
	17	Percepción de riesgo	¿Cuál fue su percepción en relación al riesgo antes de visitar Callao Monumental?	Temor, influencia de la prensa, malos comentarios, inseguridad, precaución	
	18		¿Qué aspectos considera usted, que se deben mejorar para disminuir su percepción de riesgo y volver a visitar Callao Monumental?	Policía de turismo, seguridad, trabajo conjunto, personal autorizado, señalización, equipos de vigilancia, presencia policial, capacitación, protocolo de bioseguridad, manejo de información pública	

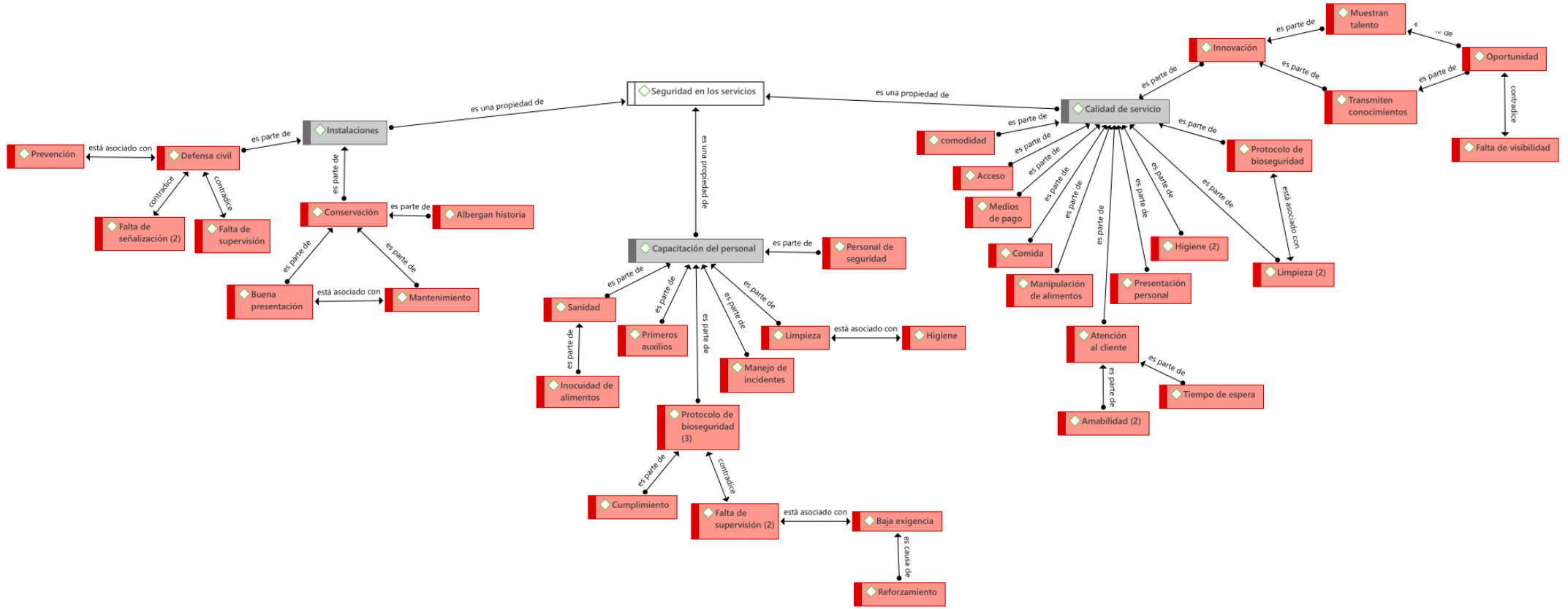
Anexo 8

Redes semánticas de las entrevistas

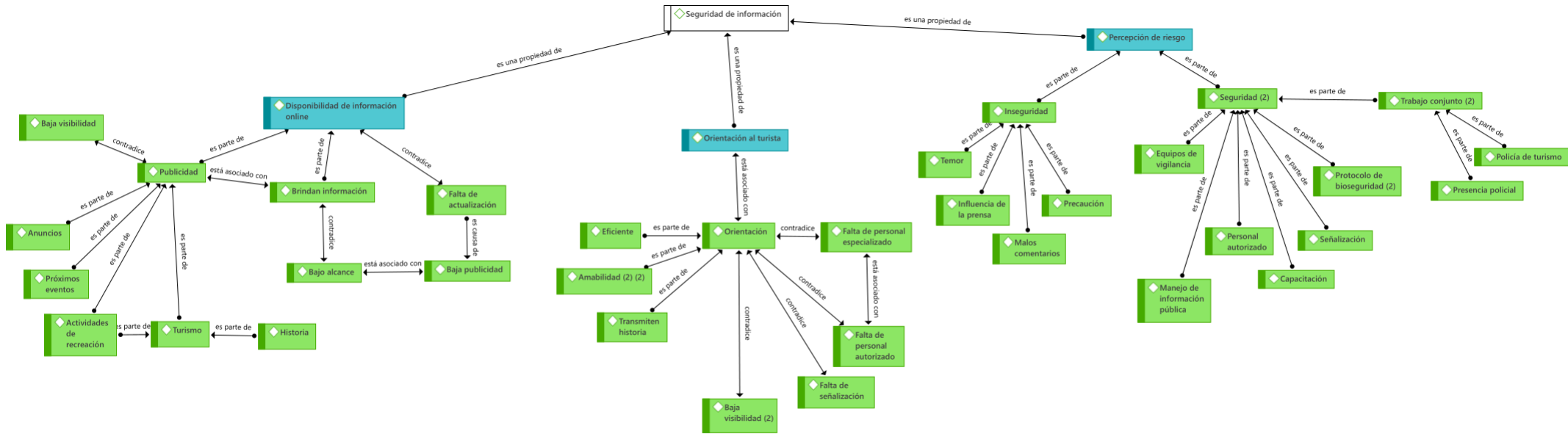
Seguridad pública



Seguridad en los servicios



Seguridad de información





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SEGOVIA ARANIBAR ELIZABETH LUZ, 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: "Percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes en Callao Monumental, Región Callao, 2021", cuyo autor es MENDOZA CASTILLO BRITNEY DANAE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 29 de Noviembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SEGOVIA ARANIBAR ELIZABETH LUZ DNI: 10460532 ORCID 0000-0002-8790-6707	Firmado digitalmente por: SARANIVARE el 13-12- 2021 23:25:35

Código documento Trilce: TRI - 0199337