



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**“La Seguridad Ciudadana y su Influencia en la Actividad Turística en
la ciudad de Iquitos año 2019”.**

Autoras:

Bach. Hernández Román, Milagros de Jesús

Bach. Espíritu Guerra, Safira Celeste

Asesora:

LIC. TYH. Magaly García Vílchez Mgr.

**Para optar el título profesional
de Licenciado en Turismo y Hotelería**

Iquitos – Perú

2020

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo:

A Dios, quien ha guiado nuestra vida y nos ha dado fuerza, fortaleza, coraje y seguridad para seguir adelante cumpliendo cada meta propuesta, en nuestra vida personal y profesional.

Con mucho amor y cariño a nuestros padres Milton y Gloria, Abilio y Ana; quienes son nuestro motor fundamental para seguir adelante con nuestras metas, que con sus esfuerzo, confianza, humildad, valentía y amor supieron apoyarnos en cada paso de nuestra vida, dándonos la oportunidad de conocernos a nosotras mismas, estudiar una maravillosa carrera profesional, saber que con esfuerzo y dedicación todo se puede lograr, nada es imposible.

A nuestros hijos Lucca Mateo, Dylan Javier, quiénes son nuestro motor y motivo para poder alcanzar nuestras metas propuestas, salir adelante, de tal manera poder brindarles una mejor calidad de vida, educación y salud.

A nuestras parejas José Carlos y Erick Oswaldo por sus compañía, apoyo y amor que fomentaron en nosotras el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Bach. Hernández Román, Milagros de Jesús

Bach. Espíritu Guerra, Safira Celeste

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios infinitamente por darnos salud, fortaleza, sabiduría y su bendición; y por habernos permitido culminar un peldaño más en nuestras metas.

A nuestros Padres Milton y Gloria, Abilio y Ana por ser los mejores, por apoyarnos en los momentos difíciles y felices, por darnos su amor puro y sincero, dedicar su tiempo y esfuerzo para ser unas mujeres de bien, son el principal motivo para cumplir cada una de nuestras metas.

A nuestros hermanos Miguel Ángel, José Martín y Kassandra por brindarnos su apoyo durante la elaboración de este proyecto.

A la Universidad Científica del Perú, por darnos la oportunidad de estudiar y ser unas profesionales en turismo y hotelería. En especial al señor decano de la facultad de negocios Mg. Jorge Pérez Santillán y a cada uno de los profesores que durante los años de estudio aportaron con una excelente enseñanza a mi formación profesional.

A nuestra Asesora Lic. T y H. Magaly García Vílchez Mgr., por la excelente orientación, dedicación y colaboración que nos brindó en la elaboración de este proyecto.

A nuestras parejas José Carlos y Erick Oswaldo por todo el apoyo, amor y tiempo que nos brindan a diario y ser parte importante en el logro de nuestras metas profesionales.

Bach. Hernández Román, Milagros de Jesús

Bach. Espíritu Guerra, Safira Celeste

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

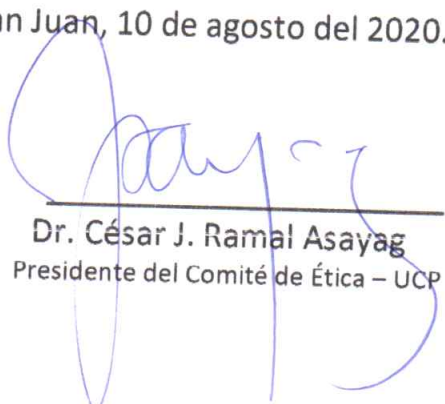
La Tesis titulada:

**"LA SEGURIDAD CIUDADANA Y SU INFLUENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA
EN LA CIUDAD DE IQUITOS AÑO 2019"**

De los alumnos: **MILAGROS DE JESÚS HERNÁNDEZ ROMÁN Y SAFIRA CELESTE
ESPÍRITU GUERRA**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la
revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **5% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que
estime conveniente.

San Juan, 10 de agosto del 2020.


Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética - UCP

“Año de la Universalización de la Salud”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 110-2020-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 07 de marzo del 2020, se designó el Jurado.

Los jurados expresaron dictamen: pase a sustentación.

Con Resolución Decanal N° 189-2020-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 29 de agosto de 2020, se autorizó la sustentación para el día 12 de setiembre.

Siendo las 09.00 horas del día 12 de setiembre del 2020 se constituyó de modo no presencial el Jurado para escuchar a través del programa virtual ZOOM, la presentación y defensa de:

“La seguridad ciudadana y su influencia en la actividad turística en la ciudad de Iquitos año 2019”

Presentado por:

Hernández Román, Milagros de Jesús, y
Espíritu Guerra, Safira Celeste

Para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería.

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: APROBADO POR UNANIMIDAD

A las 10.30 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.

Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán, Mgr.

Presidente del Jurado

Lic. NIT Lourdes Victoria Sánchez García, Mgr.

Miembro del Jurado

Lic. Adm. Marco Antonio Reategui Meza, Mgr.

Miembro del Jurado

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	1
1.1. Antecedentes del Estudio	1
1.2. Bases Teóricas.....	5
1.2.1. Sector turismo	5
1.2.2. La Seguridad Ciudadana	8
1.3. Definición de términos básicos	12
1.3.1. Organización de la Seguridad Ciudadana	12
1.3.2. Rol de la Policía.....	12
1.3.3. Rol del Municipio	13
1.3.4. Rol del Gobierno Regional.....	13
1.3.5 Seguridad Ciudadana.....	14
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2.1. Descripción del problema	15
2.2. Formulación del problema	18
2.2.1. Problema general.....	18
2.2.2. Problemas específicos	18
2.3. Objetivos	19
2.3.1. Objetivo general.....	19
2.3.2. Objetivos específicos	19
2.4. Hipótesis	19
2.4.1. Hipótesis general.....	19
2.4.2. Hipótesis específicas	19
2.5. Variables	20
2.5.1. Identificación de las variables	20
2.5.2. Definición, conceptual y operacional de las variables.....	20
2.5.3. Operacionalización de las variables.....	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de la Investigación.....	22
3.2. Población y Muestra	22
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección	

de datos	24
3.4. Procesamiento y análisis de datos	24
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	25
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	37
CONCLUSIONES.....	38
RECOMENDACIONES.....	39
BIBLIOGRAFÍA.....	40
ANEXO 01: Matriz de consistencia	42
ANEXO 02: Instrumento de recolección de datos en español	43

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
1. Cuadro N° 01: El índice de competitividad de viajes y turismo 2017	7
2. Cuadro N° 02 Pilares de desarrollo de estrategia.....	8
3. Cuadro N° 03: Arribo mensual de turistas internacionales	16
4. Cuadro N° 04: Principales indicadores seguridad ciudadana nivel regional Loreto 2013 – 2019	18
5. Cuadro N° 05: Definición conceptual y Operacionalización de las variables.....	20
6. Cuadro N° 06: Operacionalización de variables	21
7. Cuadro N° 07: Arribos de turistas Nacionales y extranjeros 2018... ..	23
8. Cuadro N° 08: Personas encuestadas en la ciudad de Iquitos	25
9. Cuadro N° 09: Procedencia de las personas nacionales y extranjeros	26
10. Cuadro N° 10: Edad de las personas encuestadas	27
11. Cuadro N° 11: Víctimas de hechos delictivos	28
12. Cuadro N° 12: Tipos de hechos delictivos	29
13. Cuadro N° 13: Lugar de hecho delictivo	30
14. Cuadro N° 14: Denuncia de hechos delictivos	31
15. Cuadro N° 15: Atención de la denuncia	32
16. Cuadro N° 16: Labor de la policía	33
17. Cuadro N° 17: Atención de la policía ante un hecho delictivo.....	34
18. Cuadro N° 18: Labor del serenazgo.....	35
19. Cuadro N° 19: Atención del serenazgo ante un hecho delictivo	36

ÍNDICE DE GRAFICOS

	Página
1. Gráfico N° 01: Encuesta de inseguridad ciudadana en el Perú	16
2. Gráfico N° 02: Género de personas encuestadas	25
3. Gráfico N° 03: Procedencia de personas nacionales y extranjeros.....	26
4. Gráfico N° 04: Edad de las personas encuestadas	27
5. Gráfico N° 05: Víctimas de hechos delictivos	28
6. Gráfico N° 06: Tipos de hechos delictivos	29
7. Gráfico N° 07: Lugar de hecho delictivo	30
8. Gráfico N° 08: Denuncia de hechos delictivos	31
9. Gráfico N° 09: Atención de la denuncia	32
10. Gráfico N° 10: Labor de la policía.....	33
11. Gráfico N° 11: Atención de la policía ante un hecho delictivo	34
12. Gráfico N° 12: Labor del serenazgo	35
13. Gráfico N° 13: Atención del serenazgo ante un hecho delictivo ...	36

RESUMEN Y PALABRAS CLAVES

En la ciudad de Iquitos, el turismo es una de las principales fuentes de ingresos económicos. Sin embargo, es de gran preocupación el incremento de la inseguridad ciudadana que se vive hoy en día, por ende, la seguridad tendría que ser un elemento esencial, tanto para la calidad de vida de sus pobladores como para los turistas que nos visitan.

La investigación “La seguridad ciudadana y la actividad turística en la ciudad de Iquitos año 2019”, es una investigación de tipo descriptiva porque permitirá analizar sobre la seguridad ciudadana y su influencia en la actividad turística en la ciudad de Iquitos durante año 2019. Se empleará este tipo y nivel de investigación para dar respuestas objetivas planteadas en la presente tesis.

El objetivo principal ha sido analizar cómo influye la seguridad ciudadana en la actividad turística en la Ciudad de Iquitos año 2019. La técnica utilizada fue la encuesta, que permitió realizar un contacto directo con los turistas nacionales y extranjeros para saber la opinión que tienen referente a la inseguridad ciudadana que se vive en la ciudad de Iquitos. Para hacer posible el desarrollo de nuestra investigación, se tomó como objeto de estudio el aeropuerto y distintos lugares de la ciudad de Iquitos.

Finalmente, el trabajo de investigación realizado reconoce que la inseguridad ciudadana si afecta la actividad turística; este depende innegablemente del entorno en que se desarrolla. Un destino estable, que ofrezca seguridad será ideal para el desarrollo del turismo, así podremos incrementar las visitas de los turistas beneficiando a nuestra ciudad y mejorar la calidad de vida de los pobladores.

Palabras claves: turismo, seguridad ciudadana, actividad turística.

ABSTRACT

In the city of Iquitos, tourism is one of the main sources of economic revenue. However, the increase in citizen insecurity that is experienced today is of great concern, therefore, security should be an essential element, both for the quality of life of its inhabitants and for the tourists who visit us.

The research, “safety of The citizen and tourist activity in the city of Iquitos 2019”, is a research type descriptive because it will allow you to analyze about citizen security and its influence on the tourist activity in the city of Iquitos during the year 2019. This type and level of research will be used to give objective answers raised in this thesis.

The main objective has been to analyze how citizen security influences tourist activity in the City of Iquitos in 2019. The technique used was the survey, which allowed direct contact with national and foreign tourists to find out the opinion they have regarding the insecurity that exists in the city of Iquitos. To make possible the development of our research, we took as object of study the airport and various locations in the city of Iquitos.

Finally, the research work carried out recognizes that citizen insecurity does affect tourist activity; This undeniably depends on the environment in which it develops. A stable destination that offers security will be ideal for the development of tourism, so we can increase tourist visits benefiting our city and improve the quality of life of the inhabitants.

Key words: tourism, citizen security, tourist activity.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio.

(SEGUNDO, 2017). En su tesis *La seguridad ciudad y su incidencia en las empresas turísticas del barrio típico de San Blas Cusco 2017*, como objetivo es determinar la incidencia de la seguridad ciudadana en las empresas turísticas.

Su tipo de investigación es descriptiva; por una población conformada por las empresas turísticas del Barrio de san Blas.

Concluye que, se pudo determinar que el nivel seguridad es bajo con un 70.7% ya que la cantidad de instrumentos electrónicos utilizados a fin de garantizar el establecimiento turístico no son suficientes y en algunos casos no son utilizados adecuadamente y el grado de protección que brinda la municipalidad mediante cuatro cámaras de seguridad no son suficientes.

(AGUILAR, 2019). En su tesis *La Seguridad Ciudadana en la Elección del Destino Turístico Cajamarca en el Año 2018*, teniendo como objetivo Analizar la influencia de la seguridad ciudadana en la elección del destino turístico de la ciudad de Cajamarca, en el año 2018.

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

Su población está conformada por 267678 turistas nacionales y extranjeros que visitaron la ciudad de Cajamarca en el año 2017.

Concluye que La seguridad ciudadana influye en un 85% en la elección del destino Turístico de la ciudad de Cajamarca, en el año 2018;

ya que, al momento de viajar, el 34% considera más importante a la seguridad y al atractivo turístico para elegir un destino; además de que el 69% está muy de acuerdo que la seguridad ciudadana influye en la imagen de un destino turístico porque genera confianza a los turistas para que desarrollen sus actividades turísticas sin riesgos.

(Zamora, 2017). En su tesis *La inseguridad ciudadana y su influencia en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto*. Teniendo como objetivo determinar la influencia de la inseguridad ciudadana en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto en el año 2017.

Para el presente estudio se tomó una población de 819.393 turistas nacionales y extranjeros brindadas por el MINCETUR, y tras la aplicación de la fórmula del muestreo aleatorio simple, se obtuvo una muestra de 384 turistas tanto para la mediación de la variable inseguridad ciudadana y nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto.

Concluye que finalmente se ha logrado determinar que la inseguridad ciudadana influye de manera negativa en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto, en el año 2017, lo cual es corroborado por el coeficiente de correlación 0.871 índice que demuestra un alto nivel de relación entre las variables estudiadas: pues se observa un alto índice de inseguridad en la ciudad por lo que crean insatisfacción en su persona y siendo esta muchas veces un determinante para que el turista ya no vuelva a visitar la ciudad.

(Villalba, 2016). En su tesis *Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil*; teniendo como objetivo diagnosticar la situación actual sobre la seguridad turística en el cerro Santa Ana, área

de la regeneración urbana, en perspectiva de su desarrollo como principal atractivo turístico de la ciudad de Guayaquil.

Su trabajo de investigación está basado en una indagación empírica por medio de las consultas de fuentes bibliográficas y observación de campo.

Estudio que posee un enfoque mixto, debido a la utilización de información numérica por medio de encuestas que conducen a diagnosticar estadísticas para su posterior análisis y cálculo de porcentajes, reflejando datos exactos que refuerzan la investigación. Y cualitativa porque establece un vínculo entre las personas entrevistadas, encuestadas y el investigador; evidenciando su percepción y conducta para lograr conclusiones pertinentes.

Su población está compuesta por los turistas, miembros del orden público y prestadores de servicios turísticos, elementos claves de la investigación.

Concluye que la fundamentación obtenida del marco teórico, permitió entablar y afianzar la propuesta, donde el atractivo cumple y requiere condiciones para fortalecer la seguridad brindada a sus visitantes y la percepción que se llevan los turistas, propendiendo a mejorar la imagen del lugar. Con el diseño de los instrumentos para la adquisición de la información se permitió medir eficazmente los indicadores de las variables propuestas, ya que se empleó la metodología científica que arrojó datos evidentes sobre la afluencia y variedad de turistas, la seguridad como indicador de calidad del atractivo, su influencia al momento de escogerse el destino y la percepción de seguridad que tienen sobre el cerro Santa Ana, además de determinarse que es un atractivo muy demandado turísticamente.

(Nuñez, 2017). En su tesis *La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017*. Teniendo como objetivo; determinar la situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico de Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017.

Su tipo de diseño fue no experimental - transversal. El nivel de investigación fue descriptivo.

Su población estuvo conformada por los turistas nacionales de 16 a 75 años de edad, quienes visitaron el Centro Histórico del Rímac, la cual es una población desconocida, debido a que no existen registros de base de datos. La muestra de esta investigación estuvo conformada por 384 turistas nacionales del Centro Histórico de Rímac.

La autora concluye, finalmente, se identificó que la seguridad ciudadana actual en el CHR es buena, así lo evidencio el 90% de encuestados, puesto que es resguardado por los serenos, la PNP y las juntas vecinales. Aunque, la labor de los serenos no es bueno.

(Campoverde, 2015). En su tesis *Sistema de estrategia de seguridad turística para los visitantes a las fiestas de las flores y las frutas en la ciudad de Ambato*. Teniendo como objetivo diseñar estrategias de seguridad turística para disminuir la inseguridad de los visitantes que acuden a las fiestas tradicionales de las flores y de las frutas, en la ciudad de Ambato.

Su tipo de investigación es bibliográfica, investigación de campo y descriptiva. La población total con lo cual se ha trabajado en esta investigación, es la población exclusivamente del sector más central de la ciudad de Ambato, establecida en 32.960 ciudadanos según el censo de

la población y vivienda realizado por el Estado en el mes de noviembre del 2010 (INEC).

Concluye que nuestra ciudad de Ambato desgraciadamente en la actualidad enfrenta un incremento de la delincuencia que ha ocasionado permanentemente preocupación a toda la ciudadanía. Este problema que nunca ha experimentado nuestro entorno social, está presente en el desarrollo de las fiestas de las frutas y de las flores, las autoridades pertinentes deben analizar este grave problema, a fin de encontrar las soluciones más adecuadas para la ciudadanía y de manera particular los turistas, no sean víctimas de la delincuencia, entre esas alternativas debe darse un conjunto de medidas anti delincuenciales.

1.2. Bases teóricas.

1.2.1. Sector turismo.

(Mincetur, 2018). Contribuye a mejorar las condiciones de seguridad con una visión de largo alcance para garantizar al turista una permanencia libre de riesgos y de grata recordación, aportando de esta manera a la gestión una variable de suma importancia para la elección de un destino y sostenibilidad del turismo: la seguridad. El Plan de Protección al Turista, ha sido elaborado como resultado del trabajo consensuado entre los diversos actores públicos y privados, tomándose como base el trabajo desarrollado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, el Ministerio del Interior – MININTER, la Dirección de Turismo PNP en el ámbito de la Seguridad Turística, en el marco de la Ley N° 28982 – Ley que regula la Protección y Defensa del Turista, la Ley N° 29408 - Ley General de Turismo y los lineamientos estratégicos del Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR.

(Schwab, Martin&Samans,2017). En el Informe de Competitividad de Viajes y Turismo 2017 en el camino para un futuro más sostenible e inclusivo, refleja el creciente enfoque en garantizar el crecimiento sostenido de la industria en un entorno de seguridad incierto al tiempo que preserva el entorno natural y las comunidades locales en de lo que depende tanto.

El objetivo de lograr una industria de viajes y turismo sostenible e inclusivo no es nuevo, y la industria ha sido proactiva en su compromiso de establecer objetivos. Sin embargo, a la luz del aumento de la sostenibilidad en la agenda global a través de cumbres en Addis Abeba, Nueva York y París, la industria debe continuar esforzándose por ser un líder en abordar la inclusión y la sostenibilidad de manera responsable y responsable. Las soluciones deberán ser tanto globales como locales, al tiempo que se garantiza la plena inclusión social.

Cuadro N° 01: El índice de competitividad de viajes y turismo 2017.

América del Sur

País/Economía	Ranking global	Ambiente de negocio	Seguridad	Salud e higiene	Recursos humanos y Mercado laboral	ICT Preparación
Brasil	27	3.5	4.5	5.3	4.3	4.6
Chile	48	5.0	5.7	5.2	4.8	4.9
Argentina	50	3.1	5.0	6.4	4.6	4.7
Perú	51	4.3	4.5	4.8	4.7	4.2
Ecuador	57	3.9	5.2	5.1	4.2	3.9
Colombia	62	4.0	2.6	5.0	4.6	4.4
Uruguay	77	4.6	5.5	6.0	4.6	5.5
Bolivia	99	3.0	5.0	4.4	4.0	3.8
Venezuela	104	2.4	3.3	5.1	3.9	3.5
Paraguay	110	4.3	4.7	5.0	4.1	3.7
Promedio América del Sur		3.8	4.6	5.2	4.4	4.3

Fuente: WORLD ECONOMIC FORUM 2017.

(PENTUR, 2016) Establece que para mantener el crecimiento sostenido del turismo que registra el país se requiere continuar con la implementación de estrategias para la gestión de la seguridad turística como aspecto clave para los destinos turísticos.

Siendo la seguridad turística una variable de la seguridad integral de un país, es de vital importancia fortalecer alianzas estratégicas con los sectores responsables de garantizarla como el Ministerio del Interior y el Ministerio de Defensa, que, a través de Convenios de Cooperación Mutua, potencien la capacidad operativa y de esta manera mejorar los niveles de seguridad en los principales corredores turísticos del país.

Cuadro N° 02: Pilares de desarrollo de estrategia.

DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO DIGITAL	DIVERSIFICACION Y CONSOLIDACION DE MERCADOS	DIVERSIFICACION Y CONSOLIDACION DE LA OFERTA	FACILITACION TURISTICA	INSTITUCIONALIDAD DEL SECTOR
		Desarrollo de Destinos Competitivos	Desarrollo de la Conectividad y de las Comunicaciones	Fomento de la Cultura Turística
	Priorización de la Inteligencia Turística	Desarrollo de Productos Turísticos Especializados	Optimización de la Gestión de Migratoria y del Desplazamiento Interno	Fortalecimiento de la Gestión para la Seguridad Turística
	Desarrollo de Estrategias Diferenciales por Mercados Emisores	Inversión Focalizada y Sostenible	Optimización de las Relaciones Internacionales	Fortalecimiento de la Gestión Pública
	Desarrollo de Nuevos Mercados	Desarrollo del Capital Humano	Desarrollo de un Sistema Uniforme y Confiable de Información Turística a Nivel Nacional	Fortalecimiento de la Articulación Público-Privado en la Actividad Turística
	Priorización de Segmentos Especializados	Mejora de la Calidad de los Servicios y productos Turísticos	Simplificación administrativa	Consolidación de la Gestión de los Destinos

Fuente: PENTUR 2016.

(Mincetur, 2018) La Policía de Turismo, tiene como misión planear, organizar, dirigir, ejecutar, coordinar, controlar y supervisar las actividades policiales a nivel nacional relacionadas con la Seguridad Turística y Protección del Patrimonio Cultural de la Nación, así como las de investigar y denunciar los delitos y faltas que se cometan en agravio de los turistas; garantiza la seguridad y protección de los turistas y sus bienes, así como el patrimonio histórico-cultural, natural y turístico.

1.2.2. La seguridad Ciudadana.

(Zevallos & Mujica, 2016). La seguridad ciudadana es una condición necesaria para el desarrollo humano; y viceversa. Sin seguridad ciudadana, que protege un núcleo básico de derechos, las

personas no pueden desarrollar plenamente sus capacidades ni contribuir con todo su potencial a mejorar a sus familias, sus comunidades y las instituciones. Las amenazas a la seguridad ciudadana pueden impactar también a las personas no directamente afectadas e incluso a las generaciones futuras lo que tiene un efecto sostenido de socavamiento de libertades y capacidades.

(PCM, 2015). Se entiende por Seguridad Ciudadana, para efectos de esta Ley, a la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas.

(CONASEC, 2018). Artículo 2.- Seguridad Ciudadana Ley 27933.

Se entiende por Seguridad Ciudadana, para efectos de esta Ley, a la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas.

Artículo modificado por el Artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1454, publicado el 16 septiembre 2018, cuyo texto es el siguiente:

Artículo 2.- Seguridad Ciudadana.

Se entiende por Seguridad Ciudadana, para efectos de esta Ley, a la acción integrada y articulada que desarrolla el Estado, en sus tres niveles de gobierno, con la participación del sector privado, la sociedad civil organizada y la ciudadanía, destinada a asegurar la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización

pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas.

(PCM, 2015) Artículo 17.- Funciones de los Comités Regionales, Provinciales y Distritales Los Comités Regionales, Provinciales y Distritales de Seguridad Ciudadana tienen las siguientes funciones:

- a) Estudiar y analizar los problemas de seguridad ciudadana a nivel de sus respectivas jurisdicciones.
- b) Promover la organización de las Juntas Vecinales de su jurisdicción.
- c) Formular, ejecutar y controlar los planes, programas y proyectos de Seguridad Ciudadana en sus respectivas jurisdicciones.
- d) Ejecutar los planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana dispuestos por el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana.
- e) Supervisar la ejecución de los planes y programas de seguridad ciudadana.
- f) Celebrar convenios institucionales.
- g) Coordinar y apoyar los planes, programas y/o proyectos de seguridad ciudadana con las jurisdicciones colindantes.

(CONASEC, 2013) Artículo 2°. - Modificación de los artículos 10° y 61° de la Ley núm. 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales

Modifícase los artículos 10° y 61° de la Ley núm. 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, con los siguientes textos:

"Artículo 10°. - Competencias exclusivas y compartidas establecidas en la Constitución Política del Perú y la Ley de Bases de la Descentralización Los gobiernos regionales ejercen las competencias exclusivas y compartidas que les asignan la Constitución Política del Perú, la Ley de Bases de la Descentralización y la presente Ley, así como

las competencias delegadas que acuerden entre ambos niveles de gobierno.

- Competencias Compartidas: De acuerdo al artículo 36° de la Ley núm. 27783, Ley de Bases de la Descentralización, las siguientes:
Seguridad ciudadana.

Otras que se les delegue o asigne conforme a ley.

Artículo 61°. - Funciones en materia de defensa civil y seguridad ciudadana:

- a) Formular, aprobar, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar las políticas regionales en materia de defensa civil y seguridad ciudadana, en concordancia con la política general del Gobierno y los planes sectoriales y locales.
 - b) Dirigir el Sistema Regional de Defensa Civil y el Comité Regional de Seguridad Ciudadana.
 - c) Promover y apoyar la educación en seguridad vial y ciudadana.
 - d) Planear, programar, ejecutar y formular directivas, supervisar y evaluar las actividades de seguridad ciudadana regional, en concordancia con la política nacional formulada por el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC) y el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana."
- Ley que modifica el artículo 5 de la ley 29701, ley que dispone beneficios a favor de los integrantes de las juntas vecinales y establece el día de las juntas vecinales de seguridad ciudadana.

Artículo 5. Beneficios en salud: El Seguro Integral de Salud (SIS) del Ministerio de Salud brinda atención asistencial a los miembros de las juntas vecinales que cumplan solamente los siguientes requisitos:

- Estar acreditados por la Policía Nacional del Perú.

- Formar parte de la junta vecinal constituida conforme a la Ley 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- Carecer de seguro de salud.
- Estar exonerados de la calificación del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), en mérito del servicio que brindan a favor de la ciudadanía. Dicha exoneración tiene que estar desarrollada en el reglamento de la Ley 29701.
- La exoneración alcanza únicamente a las personas que forman parte de la junta vecinal, y no a su familia.

Los miembros de las juntas vecinales recibirán la cobertura de salud que corresponde al régimen al cual han sido incorporados.”

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

1.3. Definición de términos básicos.

1.3.1. Organización de la seguridad ciudadana.

(PCM, 2015). La seguridad ciudadana está compuesta por los siguientes:

- a. Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana, cuenta con una Secretaría Técnica.
- b. Comités Regionales de Seguridad Ciudadana.
- c. Comités Provinciales de Seguridad Ciudadana.
- d. Comités Distritales de Seguridad Ciudadana.

1.3.2. Rol de la policía.

(MININTER, 2000). La Policía Nacional del Perú es una institución del Estado creada para garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las

actividades ciudadanas. Es profesional y jerarquizada. Sus integrantes representan la ley, el orden y la seguridad en toda la República y tienen competencia para intervenir en todos los asuntos que se relacionan con el cumplimiento de sus funciones.

La finalidad fundamental de la Policía Nacional del Perú es garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras.

1.3.3. Rol del municipio.

(Arbaiza & Lindo, 2017). En el Estado peruano coexisten dos tipos de división de poderes: el horizontal, en el que se establecen tres poderes que se controlan entre sí (Legislativo, Ejecutivo y Judicial); y, el vertical, en el cual el poder se redistribuye en tres niveles de gobierno (nacional, regional y municipal).

De acuerdo con la Constitución de 1993, la organización del Estado se basa en el principio de división de poderes, como una forma de controlar el poder. En esta línea de pensamiento, el Poder Legislativo dicta las normas generales, el Poder Ejecutivo las aplica y se encarga de la conducción del gobierno y el Poder Judicial busca dar solución a los conflictos que se presentan entre individuos dentro de una sociedad y/o entre ellos y el Estado. En la lógica que subyace a la división de poderes se entiende que estos deben controlarse entre sí, evitando la preeminencia de uno sobre los demás.

1.3.4. Rol del gobierno regional.

(GOREL, 2019). Que la ley orgánica de gobiernos regionales n° 27867 en el artículo 61 a y b ha estipulado las funciones en materia de defensa civil.

- A.- Formular aprobar y ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar las políticas en materia de defensa civil y seguridad ciudadana en coordinar con la política general del gobierno y los planes sectoriales y locales.
- B.- Dirigir el sistema regional de defensa civil.

1.3.5. Seguridad ciudadana.

(PNUD, 2014). La seguridad ciudadana es el proceso de establecer, fortalecer y proteger el orden civil democrático, eliminando las amenazas de violencia en la población y permitiendo una coexistencia segura y pacífica. Se le considera un bien público e implica la salvaguarda eficaz de los derechos humanos inherentes a la persona, especialmente el derecho a la vida, la integridad personal, la inviolabilidad del domicilio y la libertad de movimiento.

(MININTER, 2018). Un concepto amplio de seguridad ciudadana, entendida como una condición objetiva y subjetiva donde los individuos se encuentran libres de violencia o amenaza física o psicológica, o de despojo intencional de su patrimonio esta definición lleva consigo un enfoque de derechos humanos con el que se busca la construcción de mejores condiciones de ciudadanía democrática y ubica en el centro a la persona humana.

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

2.1. Descripción del problema.

Mundial:

(Dammert, 2007) El crecimiento de la violencia y la inseguridad ciudadana es un fenómeno social de gran trascendencia que está afectando la vida de las personas a nivel mundial. No obstante, los niveles en que se expresa este fenómeno no son homogéneos. Ello ha generado un extenso debate alrededor de este complejo tema, que busca dictaminar las causas y posibles consecuencias de las múltiples violencias que aquejan nuestras sociedades.

(Zárate, Aragón, & Morel, 2013) El concepto de seguridad ciudadana se ha extendido notoriamente entre los *policymakers* y los políticos en América Latina y el Perú. Como todo concepto, proviene de una tradición teórica más amplia que escapa al escenario peruano y latinoamericano. En concreto, el concepto busca enfatizar al *ciudadano* como objeto y sujeto de las políticas de seguridad. Frente a las visiones que pensaban la seguridad como la política de defensa del Estado frente al *desorden interno*, el concepto de seguridad ciudadana llama la atención sobre el papel protagónico que las políticas de seguridad tienen sobre la vida de las personas, antes que sobre la *subsistencia* del Estado. El concepto, a su vez, no solo hace del ciudadano el objeto de las políticas de seguridad, también lo constituye en *sujeto* de las intervenciones estatales.

Nacional:

(Zárate, Aragón, & Morel, 2013) Perú registra el mayor promedio de percepción de inseguridad en la región (con un promedio nacional de

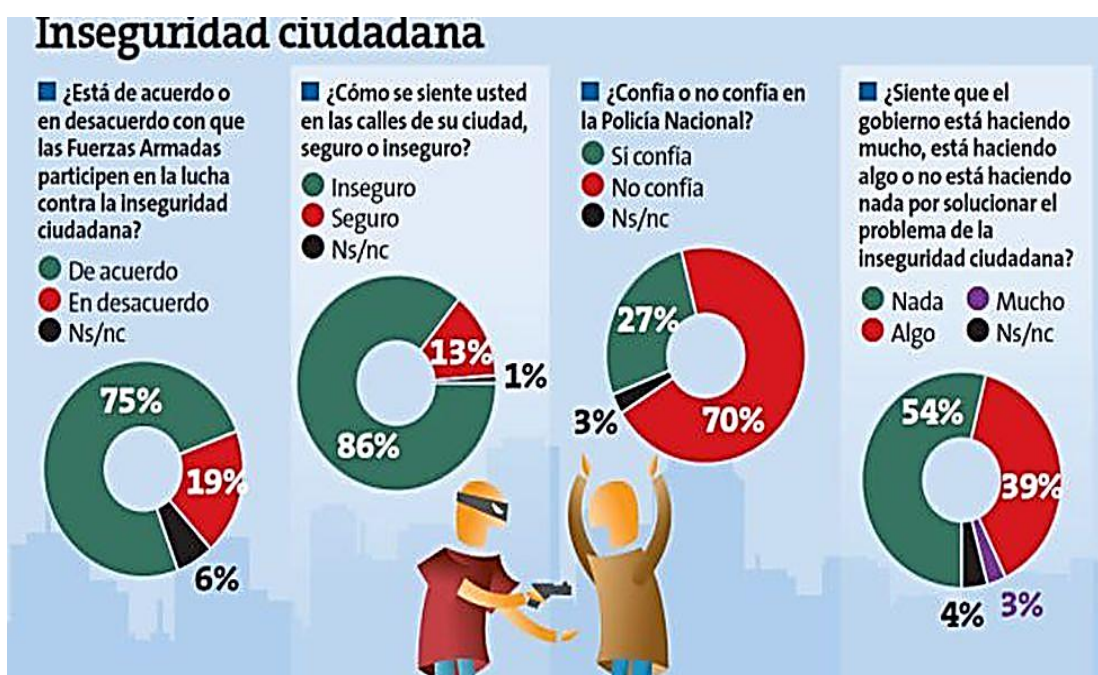
53,8, en una escala de 0 a 100) y en términos porcentuales el 50 por ciento declara sentirse muy o algo inseguro. Adicionalmente y en paralelo a las percepciones, en la última década, más peruanos han sido víctimas de un hecho delincencial, principalmente de delitos patrimoniales como el robo y el hurto.

Cuadro N° 03: Arribo mensual de turistas internacionales

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Enero	266,299	298,225	304,712	327,642	366,507	376,263	370,618
Febrero	268,118	295,126	324,365	325,001	347,444	351,541	360,517
Marzo	266,479	274,152	300,342	295,655	366,473	374,804	114,437
Abril	241,635	262,713	276,086	312,587	344,011	360,891	
Mayo	264,283	268,354	296,146	301,189	356,655	360,037	
Junio	245,733	275,926	276,779	318,588	355,591	353,606	
Julio	299,154	332,645	365,320	388,939	408,784	412,415	
Agosto	291,276	305,699	339,081	361,264	393,062	381,571	
Setiembre	254,394	270,498	303,223	340,535	359,743	349,095	
Octubre	274,695	301,735	324,565	352,679	377,384	345,436	
Noviembre	257,567	272,924	299,785	331,844	355,410	345,565	
Diciembre	285,301	297,712	334,057	376,416	388,366	360,563	
Total	3,214.93	3,455.71	3,744.46	4,032.34	4,419.43	4,371.79	845.572

Fuente: Superintendencia Nacional de Migraciones (2020)

Gráfico N° 01: Encuesta de inseguridad ciudadana en el Perú.



Fuente: Perú 21 (2015)

Local:

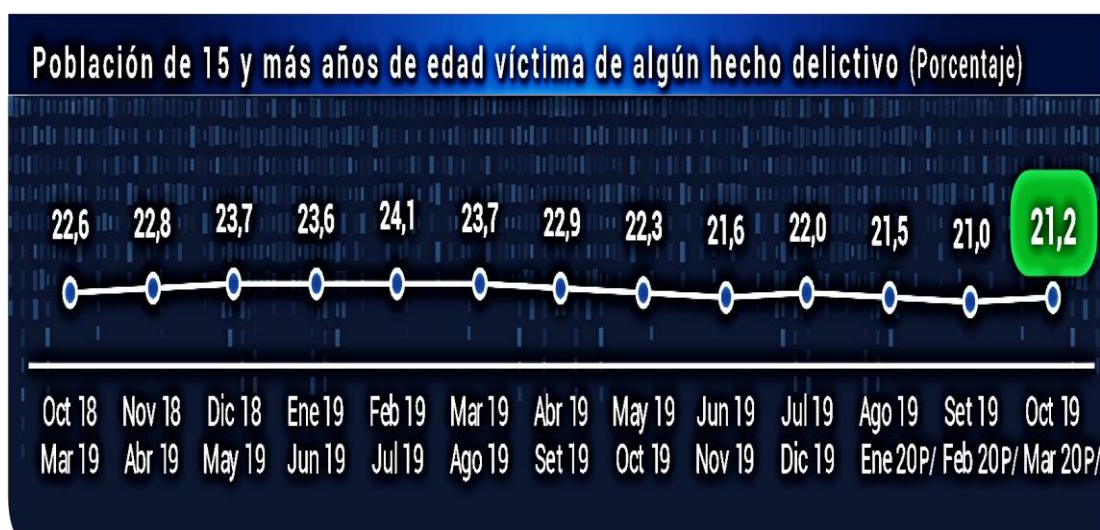
En la ciudad de Iquitos, el turismo es una de las actividades económicas más importantes debido a que contamos con diferentes lugares turísticos, es por ello que existe gran afluencia de turistas que visitan a nuestra Amazonía a recorrer cada lugar.

Hoy en día una problemática en la ciudad es la inseguridad ciudadana por varios factores causales, siendo uno de los principales la delincuencia que circula día a día. Las autoridades locales intentan implementar medidas de seguridad, siendo estas escasas o deficientes para garantizar un buen desarrollo turístico, debido a la poca inversión en tecnologías, mecanismos y planes de seguridad.

Desde hace unos años atrás la delincuencia se incrementó, debido a los factores económicos y sociales, teniendo en cuenta que la ciudad de Iquitos tiende a ser una de las ciudades con menor oportunidad laboral y al mismo tiempo es una de las ciudades con la canasta familiar más elevada.

La seguridad en toda actividad turística es un elemento esencial, tanto para la calidad de vida de las personas que viven en la ciudad como para los turistas que a diario llegan a nuestra ciudad a conocer cada lugar turístico y estas situaciones generan a que turistas tanto nacionales como internacionales que nos visitan, genere en ellos una mala percepción y es por ello que la gran mayoría de los turistas que arriban a la ciudad, van directamente a instalarse dentro de la selva en albergues o paseos turísticos y solo usar de paso a la ciudad de Iquitos.

Cuadro N° 04: Principales indicadores seguridad ciudadana nivel regional Loreto 2013 - 2019



Fuente: INEI (2020)

2.2. Formulación del problema.

2.2.1. El problema general.

¿Cómo Influye la seguridad ciudadana en la actividad turística de la Ciudad de Iquitos año 2019?

2.2.2. Los problemas específicos.

¿Cuál es el nivel de seguridad ciudadana que existe en la ciudad de Iquitos año 2019?

¿Cuál es la percepción que tienen los turistas sobre la seguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos año 2019?

¿Cuáles son los impactos de la seguridad ciudadana en la actividad turística ciudad de Iquitos año 2019?

¿Qué relación existe entre el serenazgo y la seguridad ciudadana en la actividad turística de la ciudad de Iquitos año 2019?

2.3. Objetivos.

2.3.1. Objetivo general.

Analizar cómo Influye la seguridad ciudadana en la actividad turística en la Ciudad de Iquitos año 2019.

2.3.2. Objetivos específicos.

- a. Analizar el nivel de seguridad ciudadana que existe en la ciudad de Iquitos año 2019.
- b. Determinar la percepción que tienen los turistas sobre la seguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos año 2019.
- c. Explicar los impactos de la seguridad ciudadana en la actividad turística en la ciudad de Iquitos 2019.
- d. Analizar la relación entre el serenazgo y la seguridad ciudadana en la actividad turística de la ciudad de Iquitos año 2019.

2.4. Hipótesis.

2.4.1. Hipótesis general.

Sí Influye la seguridad ciudadana en la actividad turística en la Ciudad de Iquitos año 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas.

Se observa bajo nivel de seguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos año 2019.

Se observa alto porcentaje de personas que fueron víctimas de la inseguridad ciudadana al visitar la ciudad de Iquitos año 2019.

Se observa impactos negativos de la seguridad ciudadana que afectan la actividad turística en la ciudad de Iquitos año 2019.

Se observa que sí existe un trabajo articulado entre el serenazgo y la seguridad ciudadana en la actividad turística de la ciudad de Iquitos año 2019.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de las variables.

Variable (x) seguridad ciudadana

2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables.

Cuadro N° 05

Variable	Definición	Indicadores
Seguridad Ciudadana	(PNUD, 2014). La seguridad ciudadana es el proceso de establecer, fortalecer y proteger el orden civil democrático, eliminando las amenazas de violencia en la población y permitiendo una coexistencia segura y pacífica. Se le considera un bien público e implica la salvaguarda eficaz de los derechos humanos inherentes a la persona, especialmente el derecho a la vida.	Hecho delictivo
		Información de emergencia.
		Relación con la policía.
		Relación con el serenazgo.

Fuente: Elaboración propia

2.5.3. Operacionalización de las Variables.

Cuadro N° 06

Variables	Indicadores	Índices
Seguridad ciudadana	1. Hecho delictivo	1.1. Vivencia
	2. Información de emergencia	2.1. Tipo de emergencia
	3. Relación con la policía	3.1. Momento de la emergencia
	4. Relación con el serenazgo	4.1. Acude a la emergencia requerida

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III: METODOLOGIA.

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

La presente investigación es de tipo descriptiva porque permitirá analizar sobre la seguridad ciudadana y su influencia en la actividad turística en la ciudad de Iquitos durante año 2019. Se empleará este tipo y nivel de investigación para dar respuestas objetivas planteadas en la presente tesis.

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población.

La población está conformada por 619,990 según la fuente MINCETUR que publico el 02 de marzo 2018

La muestra está conformada por 384 turistas nacionales y extranjeros que visiten la ciudad de Iquitos.

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

En donde:

n : Muestra.

N : Población – N° completo de individuos.

Z : Nivel de confianza al 95% - Puntuación Z.

p : Probabilidad a favor.

q : Probabilidad en contra.

e : Error muestral o Margen de error al 5%.

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

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 619990}{e^2(N-1) + (Z^2 p * q)}$$

$$(0,05)^2 \cdot (619990 - 1) + ((1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5)$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 619990}{0.0025 \cdot 619989 + 0.9604}$$

$$n = \frac{595438.396}{1549.9725 + 0,9604}$$

$$n = \frac{595438.396}{1550.9329}$$

$$n = 383.9227396$$

Muestra:

n =	384
-----	-----

Cuadro N° 07: Arribos de turistas Nacionales y extranjeros.

LORETO			
NÚMERO DE ARRIBO A LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE			
AÑOS	NACIONAL	EXTRANJEROS	TOTAL
2008	289,526	95,100	384,626
2009	279,364	85,286	364,650
2010	306,159	86,445	392,604
2011	314,177	138,160	452,337
2012	383,181	156,680	539,861
2013	482,242	161,583	643,825
2014	560,614	147,413	708,027
2015	571,327	151,126	722,453
2016	532,813	165,718	698,531
2017	419,229	200,761	619,990

Fuente: MINCETUR/ Encuesta de Hospedajes (02/03/2018)
 Elaboración: RGR

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

La técnica estará conformada por una serie de preguntas que nos permitirá analizar. Los datos se obtendrán a partir del análisis de los documentos obtenidos se tendrá como finalidad analizar la seguridad ciudadana y la actividad turística en la ciudad de Iquitos año 2019.

El instrumento de recolección de datos que será utilizado en la presente investigación la encuesta.

La encuesta es un documento básico para obtener la información en la gran mayoría de las investigaciones y estudios, está formado por una serie de preguntas que deben estar redactadas de una forma organizada coherente, secuencial y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin en el que se precise.

El procedimiento para la recolección de datos se realizará de la siguiente manera: La recolección de los datos se someterá a la validez y confiabilidad de los resultados.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Una vez realizado encuestado se procederá al tabulado en Excel, para poder plantear recomendaciones o sugerencias de los datos obtenidos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS.

Datos generales.

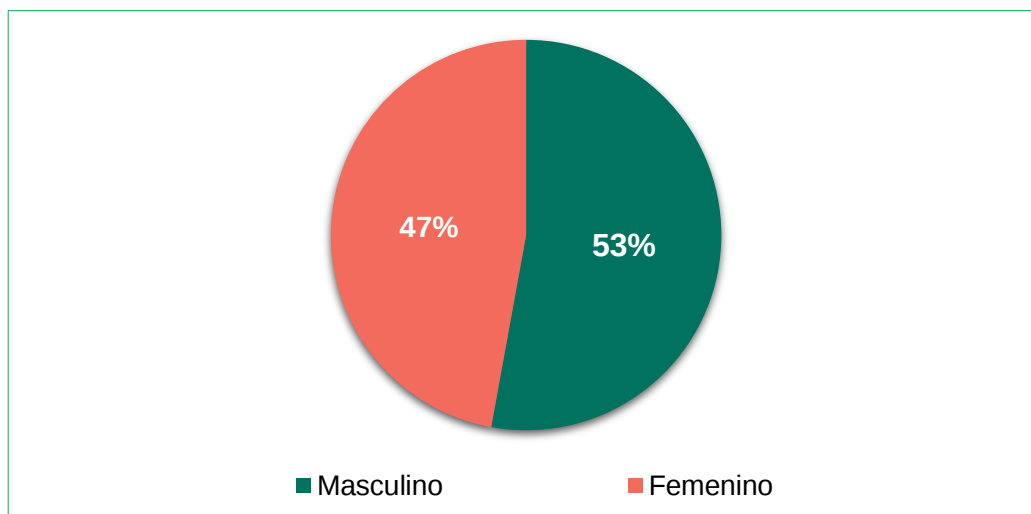
En el gráfico N° 02, se observa que el 53% de los encuestados son del género masculino y un 47% son del género femenino, lo cual nos indica que la mayoría de personas que visitan la ciudad de Iquitos son de género masculino.

Cuadro N° 08: Personas encuestadas en la ciudad de Iquitos.

Género	Personas	Porcentaje (%)
Masculino	203	53%
Femenino	181	47%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas y extranjeros en la ciudad de Iquitos.

Gráfico N° 02: Género de personas encuestadas



Fuente: Cuadro N° 08

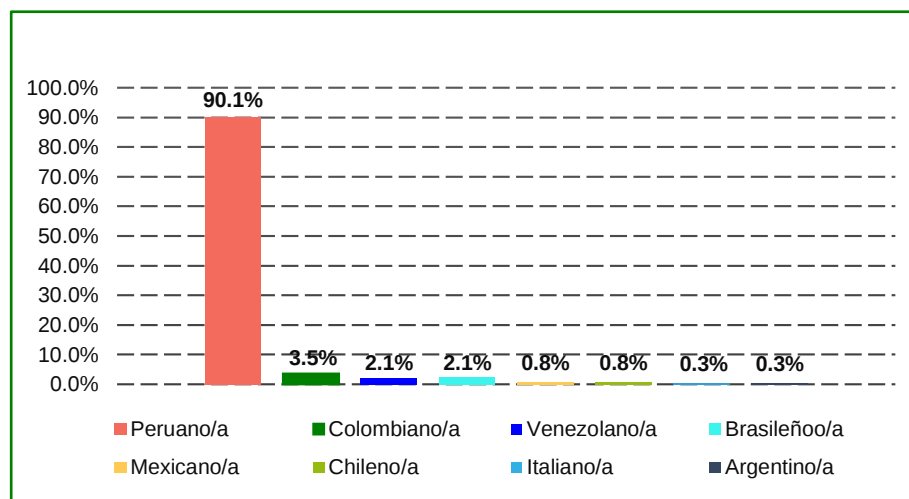
En el gráfico N° 03, se observa que el 90.1% de los encuestados son de nacionalidad peruana, el 3.5% son de nacionalidad colombiana, el 2.1% son de nacionalidad venezolana, el 2.1% son de nacionalidad brasilera, el 0.8% son de nacionalidad mexicana, el 0.8% son de nacionalidad chilena, el 0.3% son de nacionalidad italiana y el 0.3% son de nacionalidad argentina. Hay un mayor porcentaje de que las personas que visitan la ciudad de Iquitos son de nacionalidad peruana.

Cuadro N° 09: Procedencia de las personas nacionales y extranjeros

Nacionalidad	Personas	Porcentaje (%)
Peruano/a	346	90.1%
Colombiano/a	14	3.5%
Venezolano/a	8	2.1%
Brasileño/a	8	2.1%
Mexicano/a	3	0.8%
Chileno/a	3	0.8%
Italiano/a	1	0.3%
Argentino/a	1	0.3%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas y extranjeros en la ciudad de Iquitos.

Gráfico N° 03: Procedencia de personas nacionales y extranjeros



Fuente: Cuadro N° 09

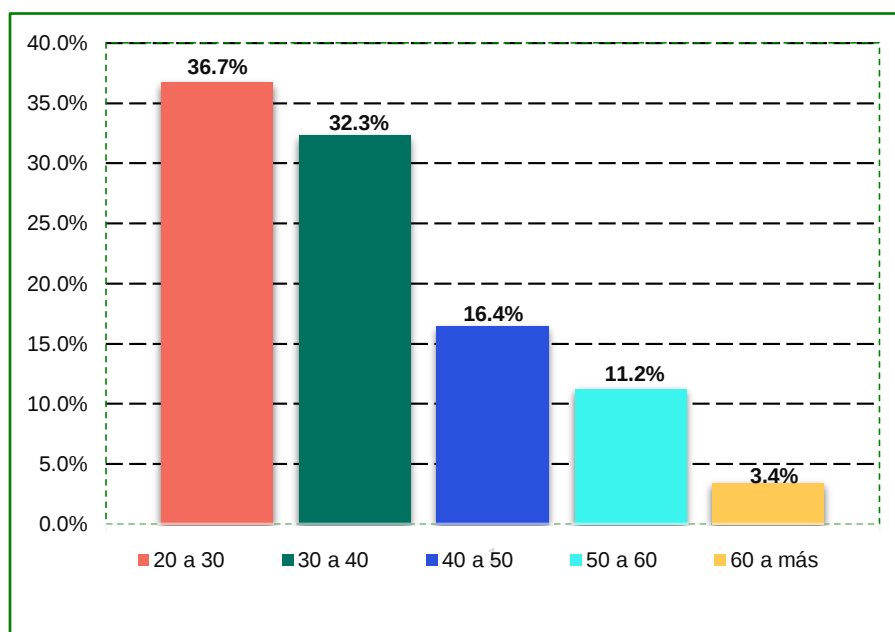
En el gráfico N° 04, se observa que el 36.7% de los encuestados están entre la edad de 20 a 30 años, el 32.3% están entre la edad de 30 a 40 años, el 16.4% están entre la edad de 40 a 50 años, el 11.2% están entre la edad de 50 a 60 años, y el 3.4% están entre la edad de 60 a más años. Se puede observar que la mayoría de los turistas que visitan la ciudad están entre las edades de 20 a 30 años y de 30 a 40 años.

Cuadro N° 10: Edad de las personas encuestadas

Edad	Personas	Porcentaje (%)
20 a 30	141	36.7%
30 a 40	124	32.3%
40 a 50	63	16.4%
50 a 60	43	11.2%
60 a más	13	3.4%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas y extranjeros en la ciudad de Iquitos.

Gráfico N° 04: Edad de los encuestados



Fuente: Cuadro N° 10

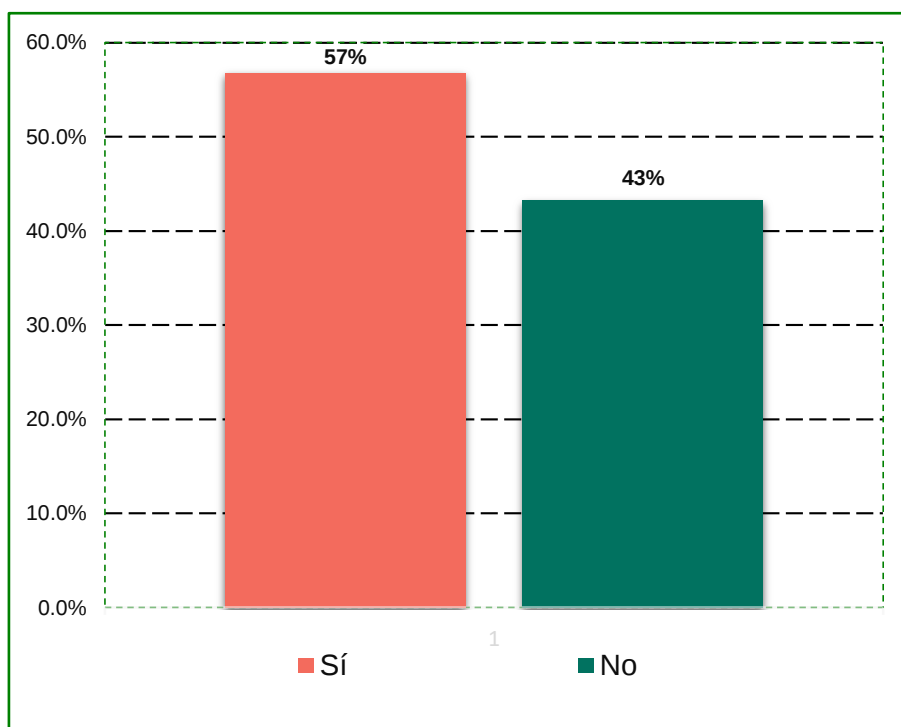
En el gráfico N° 05, se observa que el 57% señalan que si fueron víctimas de hechos delictivos en la ciudad y el otro 43% no fueron víctimas. El gráfico muestra que existe un alto índice de inseguridad ciudadana de los cuales fueron víctimas tanto nacionales como extranjeros.

Cuadro N° 11: Víctimas de hechos delictivos

Víctimas	Personas	Porcentaje (%)
Sí	218	57%
No	166	43%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas y extranjeros en la ciudad de Iquitos.

Gráfico N° 05: Víctimas de hechos delictivos



Fuente: Cuadro N° 11

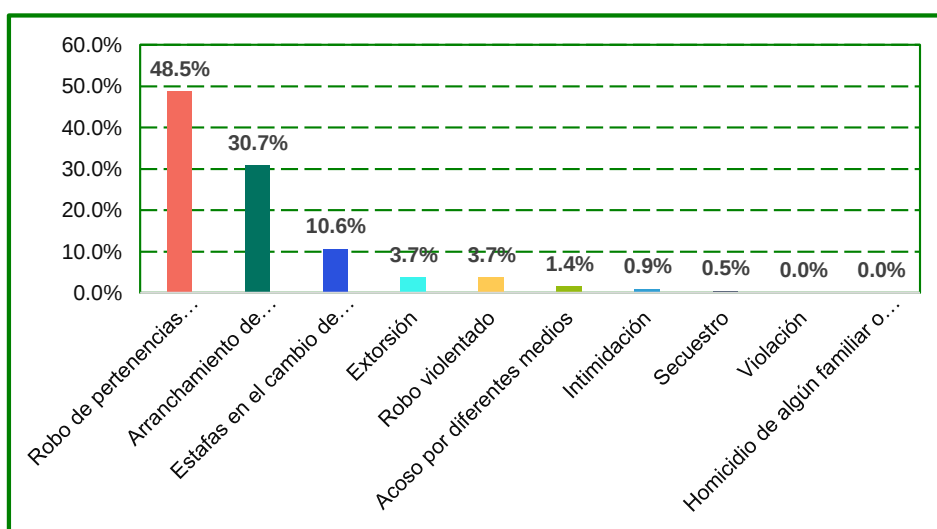
En el gráfico N° 06, se observa que el 48.5% de las personas encuestadas sufrieron robo de pertenencias personales, el 30.7% sufrieron arranchamiento de pertenencias personales, el 10.6% sufrieron estafas en el cambio de monedas, el 3.7% sufrieron extorsión, el 3.7% sufrieron robo violentado, el 1.4% sufrieron acoso por diferentes medios, el 0.9% sufrieron intimidación y el 0.5% sufrió un secuestro. Se observa que los robos de pertenencias personales tienen un mayor porcentaje.

Cuadro N° 12: Tipos de hechos delictivos

Tipos de delitos	Personas	Porcentaje (%)
Robo de pertenencias personales	106	48.5%
Arranchamiento de pertenencias personales	67	30.7%
Estafas en el cambio de monedas	23	10.6%
Extorsión	8	3.7%
Robo violentado	8	3.7%
Acoso por diferentes medios	3	1.4%
Intimidación	2	0.9%
Secuestro	1	0.5%
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas y extranjeros en la ciudad de Iquitos.

Gráfico N° 06: Tipos de hechos delictivos



Fuente: Cuadro N° 12

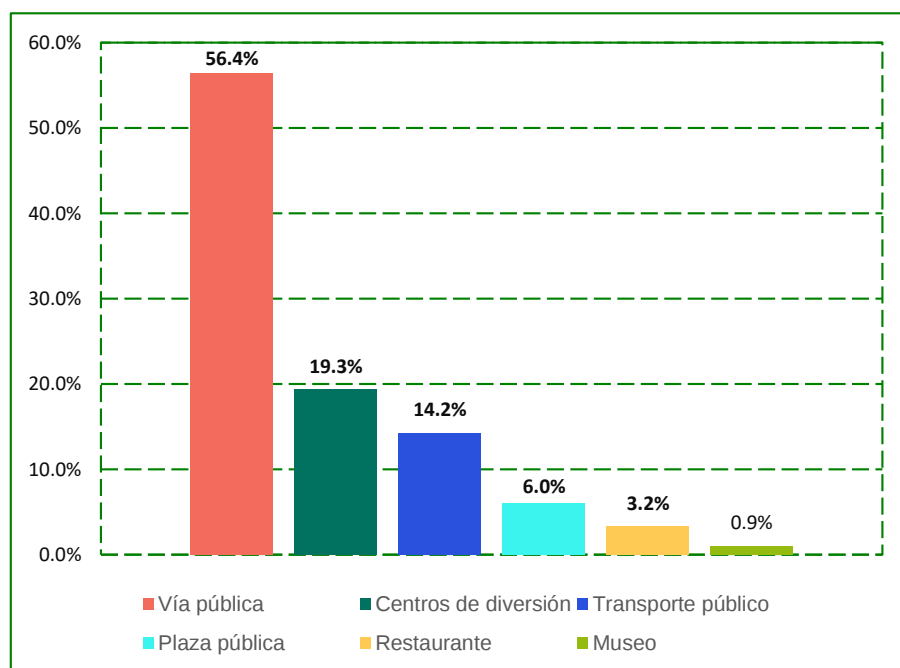
En el gráfico N° 07, se observa que el 56.4% de las personas encuestadas fueron víctimas de la delincuencia en plena vía pública, el 19.3% en centros de diversión, el 14.2% en el transporte público, el 6.0% en la plaza pública, el 3.2% en restaurantes y el 0.9% en el museo.

Cuadro N° 13: Lugar de hecho delictivo

Lugar del hecho delictivo	Personas	Porcentaje (%)
Vía pública	123	56.4%
Centros de diversión	42	19.3%
Transporte público	31	14.2%
Plaza pública	13	6.0%
Restaurante	7	3.2%
Museo	2	0.9%
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas y extranjeros en la ciudad de Iquitos.

Gráfico N° 07: Lugar de hecho delictivo



Fuente: Cuadro N° 13

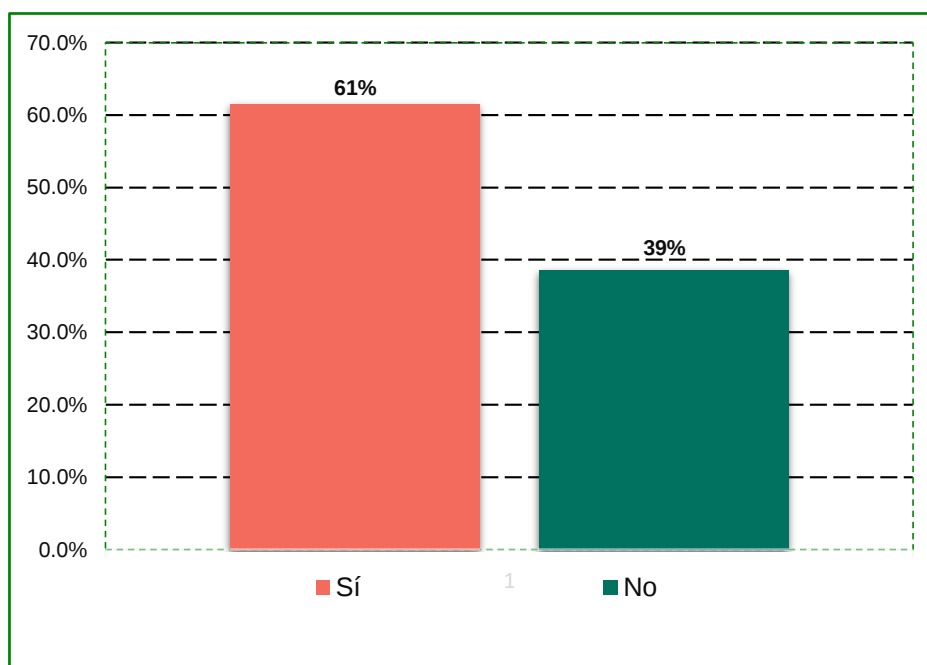
En el gráfico N° 08, se observa que el 61% de las personas encuestadas que fueron víctimas de un hecho delictivo denunciaron y el otro 39% no denunciaron. La percepción de los turistas nacionales y extranjeros respecto a la seguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos es deficiente.

Cuadro N° 14: Denuncia de hechos delictivos

Denuncia	Personas	Porcentaje (%)
Sí	134	61%
No	84	39%
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas y extranjeros en la ciudad de Iquitos.

Gráfico N° 08: Denuncia de hechos delictivos



Fuente: Cuadro N° 14

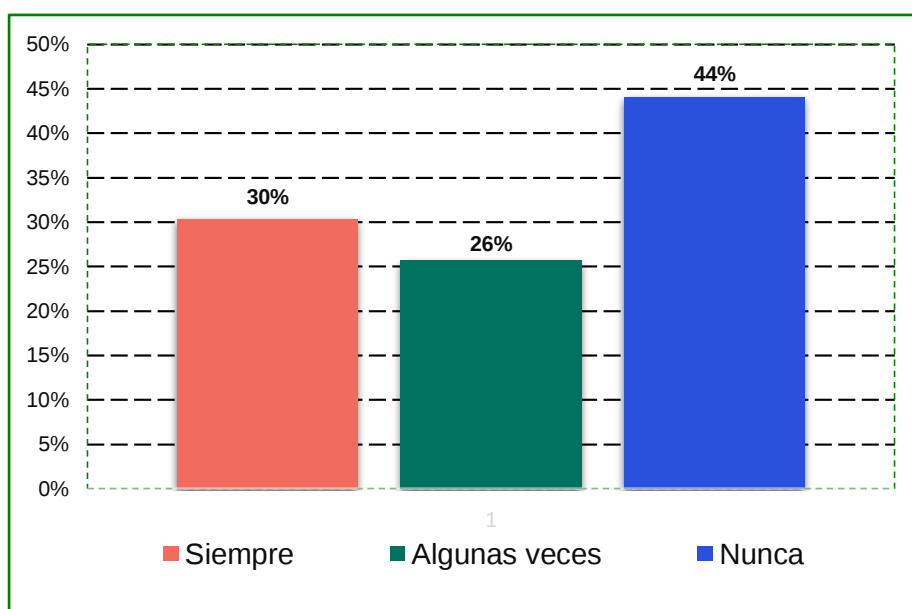
En el gráfico N° 09, se observa que el 44% nunca atendieron sus emergencias, el 30% de las personas encuestadas siempre atendieron sus denuncias, el 26% algunas veces fueron atendidas sus denuncias y. El mayor porcentaje que es el 44% refleja que nunca atendieron sus denuncias.

Cuadro N° 15: Atención de la denuncia

Atención a la denuncia	Personas	Porcentaje (%)
Nunca	66	44%
Siempre	56	30%
Algunas veces	96	26%
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas y extranjeros en la ciudad de Iquitos.

Gráfico N° 09: Atención de la denuncia



Fuente: Cuadro N° 15

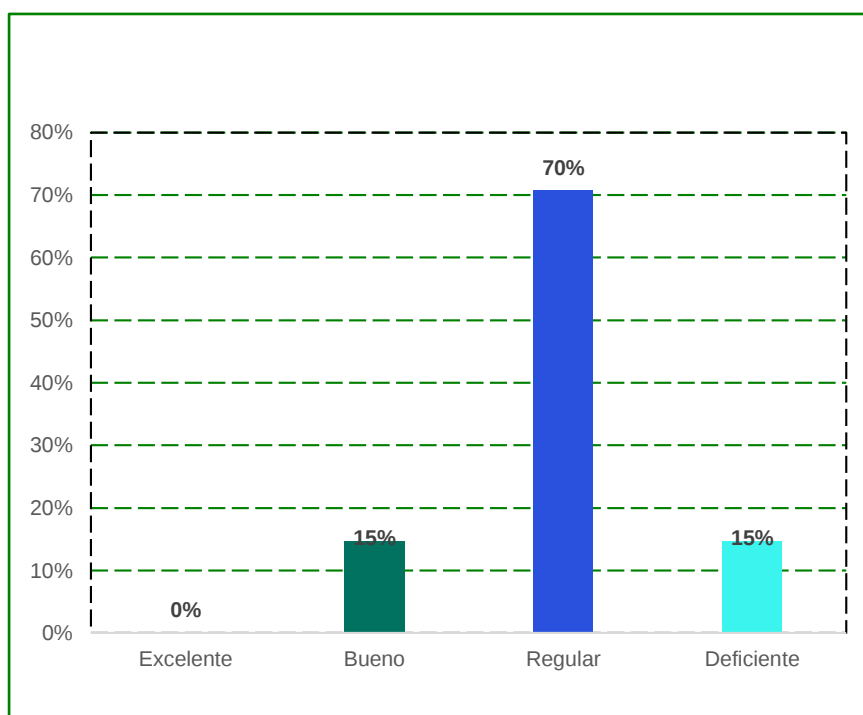
En el gráfico N° 10, se observa que el 70% nos señala que la labor que brinda la policía a los turistas frente a los hechos delictivos es regular, el 15% es bueno y un 15% deficiente.

Cuadro N° 16: Labor de la policía

Labor de la policía	Población	Porcentaje (%)
Regular	32	70%
Bueno	154	15%
Deficiente	32	15%
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas y extranjeros en la ciudad de Iquitos.

Gráfico N° 10: Labor de la policía



Fuente: Cuadro N° 16

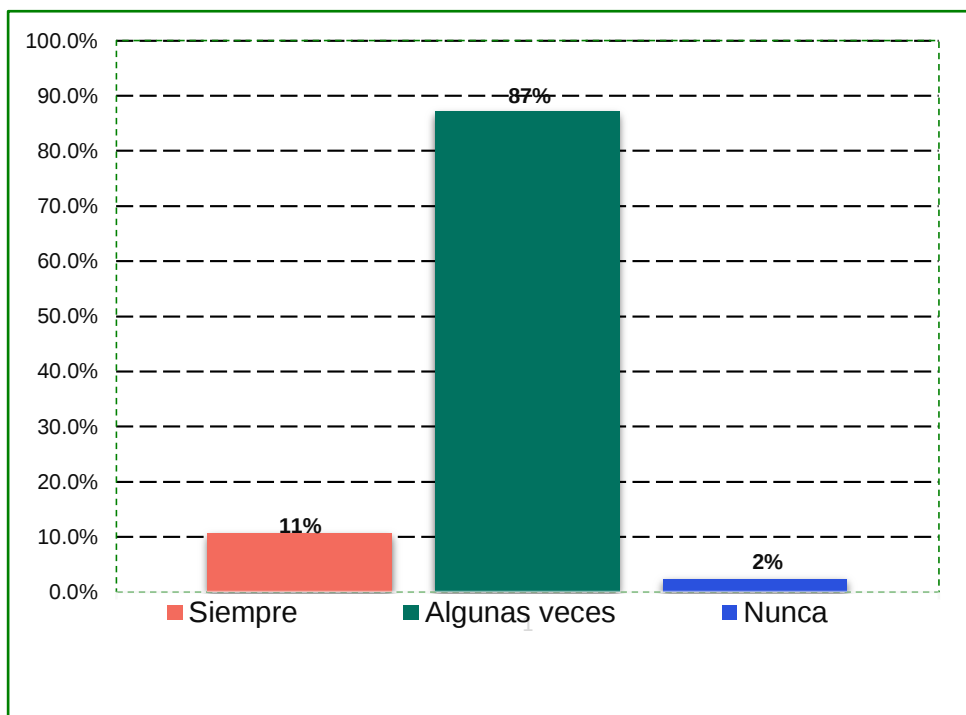
En el gráfico N° 11, se observa que el 87% la policía acude ante un hecho delictivo algunas veces, el 11% siempre acude y el 2% nos indica que nunca acudió la policía ante una emergencia de hecho delictivo.

Cuadro N° 17: Atención de la policía ante un hecho delictivo

Acude la policía	Población	Porcentaje (%)
Algunas veces	23	87%
Siempre	190	11%
Nunca	5	2%
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas y extranjeros en la ciudad de Iquitos.

Gráfico N° 11: Atención de la policía ante un hecho delictivo



Fuente: Cuadro N° 17

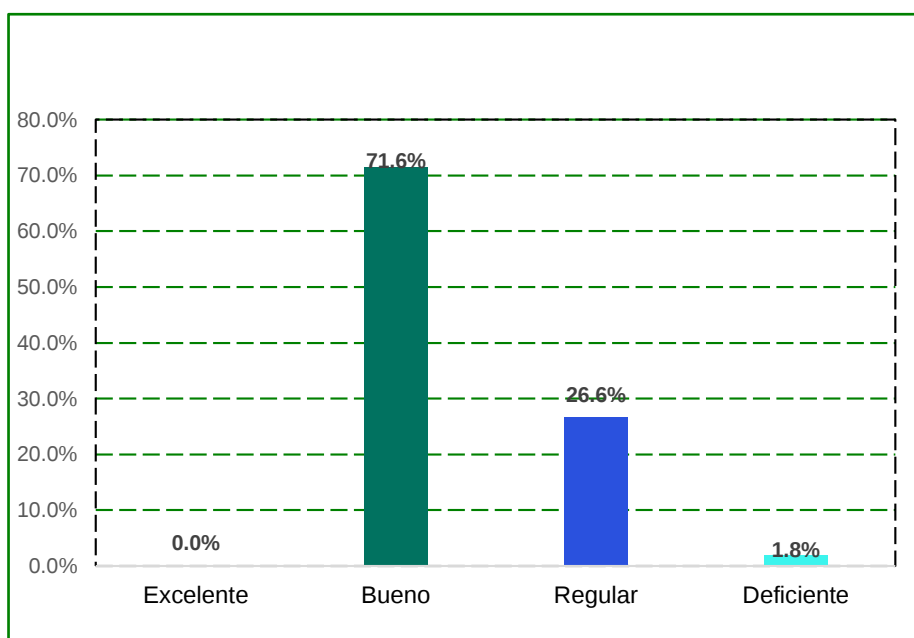
En el gráfico N° 12, se observa que el 71.6% nos señala que la labor que brinda el serenazgo frente a los hechos delictivos es bueno, el 26.6% nos indica que es regular y el otro 1.8% nos indica que es deficiente.

Cuadro N° 18: Labor del serenazgo

Labor del serenazgo	Personas	Porcentaje (%)
Bueno	156	71.6%
Regular	58	26.6%
Deficiente	4	1.8%
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas y extranjeros en la ciudad de Iquitos.

Gráfico N° 12: Labor del serenazgo



Fuente: Cuadro N° 18

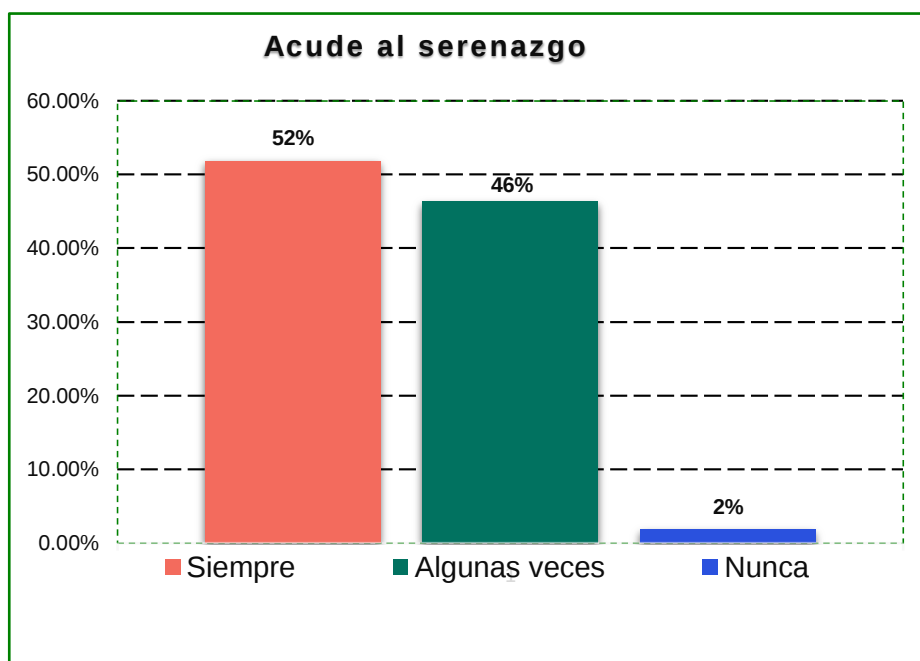
En el gráfico N° 13, se observa que el 52% nos señala que el serenazgo siempre acude ante un hecho delictivo, sin embargo, el 46% algunas veces acuden ante una emergencia de hecho delictivo y el 2% nos indica que nunca el serenazgo acudió ante un hecho delictivo.

Cuadro N° 19: Atención del serenazgo ante un hecho delictivo

Acude al serenazgo	Personas	Porcentaje(%)
Siempre	113	52%
Algunas veces	101	46%
Nunca	4	2%
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas y extranjeros en la ciudad de Iquitos.

Gráfico N° 13: Atención del serenazgo ante un hecho delictivo



Fuente: Cuadro N° 19

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

(Zamora, 2017). En su tesis *La inseguridad ciudadana y su influencia en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto*. Concluye que finalmente se ha logrado determinar que la inseguridad ciudadana influye de manera negativa en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto, en el año 2017, lo cual es corroborado por el coeficiente de correlación 0.871 índice que demuestra un alto nivel de relación entre las variables estudiadas: pues se observa un alto índice de inseguridad en la ciudad por lo que crean insatisfacción en su persona y siendo esta muchas veces un determinante para que el turista ya no vuelva a visitar la ciudad.

En la presente investigación realizada la seguridad ciudadana y la influencia en la actividad turística en la ciudad de Iquitos concluyó que la Seguridad Ciudadana influye en la Actividad Turística en la ciudad de Iquitos como factor determinante para la visita de los turistas, por ello es importante el trabajo articulado entre el sector público y privado, la falta de presencia de la policía y serenazgo en lugares públicos como centros de diversión y museo.

Los turistas manifiestan que ante una denuncia por hechos delictivos que no tuvieron una respuesta por parte de la policía para dar una solución a su denuncia, esto se refleja que no existe un trabajo articulado entre las entidades públicas y privadas.

CONCLUSIONES

- a. Se concluye que la Seguridad Ciudadana influye en la Actividad Turística en la ciudad de Iquitos como factor determinante para la visita de los turistas, por ello es importante el trabajo articulado entre el sector público y privado.
- b. Los turistas encuestados manifiestan que fueron víctimas de la delincuencia, debido a la falta de policías y/o serenazgo; robos de pertenencias personales, arranchamientos de pertenencias personales, estafas en el cambio de monedas, extorsión, robo violentado, acoso por diferentes medios, intimidación, secuestro, estos hechos se produjeron en centros de diversión, transporte público, restaurantes y museo.
- c. Las denuncias con respecto a hechos delictivos los turistas manifiestan que no tuvieron una respuesta por parte de la policía para dar una solución a su denuncia, esto se refleja que no existe un trabajo articulado entre las entidades públicas y privadas.

RECOMENDACIONES.

- a. Se recomienda el trabajo permanente entre el sector público y privado para que brinden a los turistas la seguridad de visitar el destino turístico Iquitos y como resultado el incremento de visitas a la ciudad.
- b. Las autoridades competentes como la Policía, el serenazgo, deben mostrar mayor resguardo en la seguridad ciudadana en diferentes lugares como en las calles, plazas, centros de diversión y museo.
- c. Se recomienda capacitaciones constantes tanto a las policías y al serenazgo para velar por la seguridad del turista que visiten la ciudad de Iquitos.

Bibliografía

Arbaiza, L., & Lindo, Á. (2017). La gestión del conocimiento aplicada a la seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales. Lima-Perú: Esan.

Aguilar, s. (2019). La seguridad ciudadana en la elección del destino turístico Cajamarca en el año 2018. Cajamarca- Perú.

Campoverde, (2015). Sistema de Estrategias de seguridad turística para los visitantes a las fiestas de las flores y las frutas en la ciudad de Ambato.

CONASEC, (2013). Ley que modifica la ley núm. 29010, ley que faculta a los gobiernos regionales y gobiernos locales a disponer recursos a favor de la policía nacional del Perú. Lima-Perú.

CONASEC. (2018). Ley del Sistema de Seguridad ciudadana ley 27933. Lima-Perú.

Dammert. (2007). Perspectivas y dilemas de la seguridad ciudadana en América Latina. Quito – Ecuador. Editorial FLACSO.

GOREL. (2019). Ordenanza Regional. Iquitos-Loreto.

Mincetur. (2018). Plan de protección al turista. Lima-Perú.

MININTER. (2000). Ley Organica de la Policia Nacional del Perú. Lima-Perú.

MININTER. (2018). Propuesta de plan nacional de seguridad ciudadana 2019 – 2023. Lima-Perú.

Núñez, (2017), La situación actual de la seguridad turística en el centro histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017. Lima- Perú

PCM. (2015). Ley del sistema nacional de seguridad ciudadana. Lima-Perú.

PENTUR. (2016).

PNUD. (2014). Seguridad Ciudadana. New York-Estados Unidos.

Schwab, Martin&Samans, (2017). The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017. Geneva-Switzerland. Editorial World Economic Forum.

Segundo, (2017). La seguridad ciudadana y su incidencia en las empresas turísticas del barrio típico de San Blas Cusco 2017. Cusco-Perú.

Villalba, (2016). Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de regeneración urbana de Cantón Guayaquil. Guayaquil- Ecuador.

Zamora, (2017). La seguridad ciudadana y su influencia en el nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Tarapoto. Tarapoto- Perú
Zárate, Aragón & Morel. (2013). Inseguridad, Estado y desigualdad en el Perú y en América Latina : un estado de la cuestión. Lima – Perú. Editorial IEP.

Zevallos&Mujica, (2016). Seguridad ciudadana. Lima - Perú.

ANEXO 01: Matriz de consistencia

“La seguridad ciudadana y su influencia en la actividad turística en la ciudad de Iquitos año 2019”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Índices
General. ¿Cómo Influye la seguridad ciudadana en la actividad turística de la Ciudad de Iquitos?	General. Analizar cómo Influye la seguridad ciudadana en la actividad turística en la Ciudad de Iquitos.	General. Sí Influye la seguridad ciudadana en la actividad turística en la Ciudad de Iquitos año 2019.	Seguridad Ciudadana	Hecho delictivo	Vivencia
Específicos 1. ¿Cuál es el nivel de seguridad ciudadana que existe en la ciudad de Iquitos?	Específicos a) Analizar el nivel de seguridad ciudadana que existe en la ciudad de Iquitos.	Específicos. Se observa bajo nivel de seguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos año 2019.		Información de emergencia	Tipo de emergencia
2. ¿Cuál es la percepción que tienen los turistas sobre la seguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos?	b) Determinar la percepción que tienen los turistas sobre la seguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos.	Se observa alto porcentaje de personas que fueron víctimas de la inseguridad ciudadana al visitar la ciudad de Iquitos año 2019.		Relación con la policía	Momento de la emergencia
3. ¿Cuáles son los impactos de la seguridad ciudadana en la actividad turística ciudad de Iquitos?	c) Explicar los impactos de la seguridad ciudadana en la actividad turística en la ciudad de Iquitos.	Se observa impactos negativos de la seguridad ciudadana si afectan la actividad turística en la ciudad de Iquitos.		Relación con el serenazgo	Acude a la emergencia requerida
4. ¿Qué relación existe entre el serenazgo y la seguridad ciudadana en la actividad turística de la ciudad de Iquitos año 2019?	d) Analizar la relación entre el serenazgo y la seguridad ciudadana en la actividad turística de la ciudad de Iquitos año 2019.	Se observa que sí existe un trabajo articulado entre el serenazgo y la seguridad ciudadana en la actividad turística de la ciudad de Iquitos año 2019.			

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

(Encuesta)

Buenos días / Buenas tardes encuentro realizando una encuesta en la ciudad de Iquitos, el objetivo fundamental es identificar “La seguridad ciudadana y su influencia en la actividad turística en la ciudad de Iquitos año 2019”

INFORMACION GENERAL:

1. Género:

Masculino

☐

Femenino

☐

2. Nacionalidad: _____

3. Edad: _____

INFORMACION ESPECÍFICA:

4. ¿Usted sufrió algún hecho delictivo en la ciudad de Iquitos?

a) Sí

☐

b) No

☐

Si respondió NO termina la encuesta.

5. ¿Señale usted los tipos de hechos delictivos sufrió?

a) Robos de pertenencias personales

b) Arranchamiento de pertenencias personales

c) Estafas en el cambio de monedas

d) Intimidación

e) Acoso por diferentes medios

f) Extorsión

g) Robo violentado

- h) Violación
- i) Secuestro
- j) Homicidio de algún familiar o amigo

6. ¿Dónde ocurrió el hecho delictivo?

- a) Restaurante ☐
- b) Plaza pública ☐
- c) Vía pública ☐
- d) Transporte público ☐
- e) Museo ☐
- f) Centros de diversión ☐

7. ¿Cuándo fue víctima de un hecho delictivo, denunció el hecho? ☐

- a) Sí
- b) No ☐

8. ¿Atendieron su emergencia o denuncia?

- a) Siempre ☐
- b) Algunas veces ☐
- c) Nunca ☐

9. ¿Cómo califica la labor que brindan los policías a los turistas?

- a) Excelente ☐
- b) Bueno ☐
- c) Regular ☐
- d) Deficiente ☐

10. ¿Acude la policía ante un hecho delictivo de emergencia?

- a) Siempre ☐
- b) Algunas veces ☐
- ☐

c) Nunca

11. ¿Cómo califica la labor del serenazgo frente a los hechos delictivos?

a) Excelente ☐

b) Bueno ☐

c) Regular ☐

d) Deficiente ☐

12. ¿Acude el serenazgo cuando existe una emergencia ante un hecho delictivo?

a) Siempre ☐

b) Algunas veces ☐

c) Nunca ☐