

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



TESIS

**SEGURIDAD CIUDADANA SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS
EMPRESARIOS TURÍSTICOS, EN EL DISTRITO DE SANTA
MARÍA 2017.**

Presentado por:

Juan Carlos Casimiro Cabello

Asesor:

Dr. Juan Mario Sarmiento Ramos

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Sociología

Huacho – Perú

2020

**SEGURIDAD CIUDADANA SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS
EMPRESARIOS TURÍSTICOS, EN EL DISTRITO DE SANTA
MARÍA 2017.**

JUAN CARLOS CASIMIRO CABELLO

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: Dr. Juan Mario Sarmiento Ramos

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA
HUACHO
2020**

Dr. Juan Mario Sarmiento Ramos

ASESOR

Dr. Hector Florencio Romero Alva

PRESIDENTE

M (o) Julio Cesar Castillo Amado

SECRETARIO

Lic. Isabel Elcira Celedonio Diaz

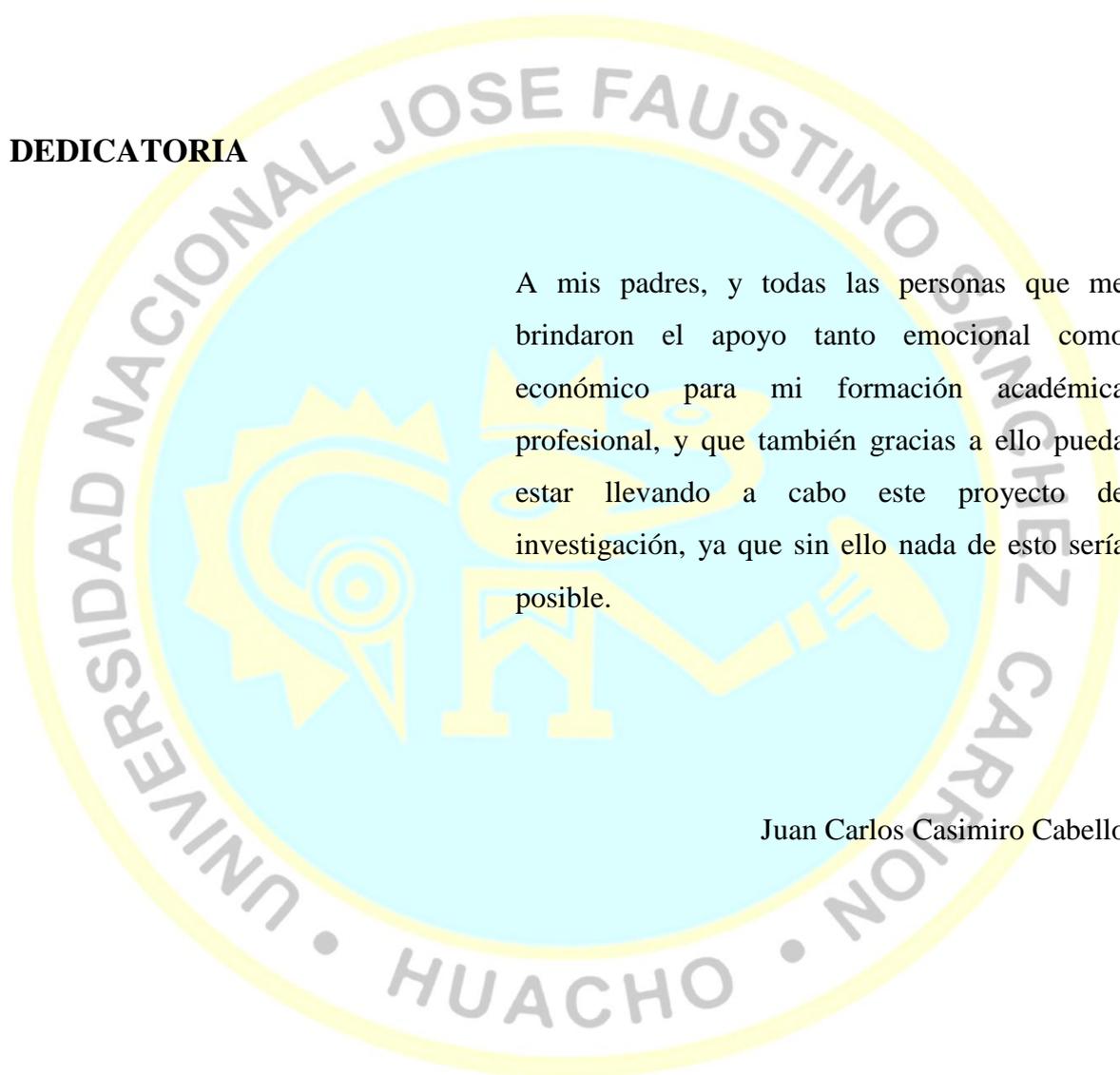
VOCAL



DEDICATORIA

A mis padres, y todas las personas que me brindaron el apoyo tanto emocional como económico para mi formación académica profesional, y que también gracias a ello pueda estar llevando a cabo este proyecto de investigación, ya que sin ello nada de esto sería posible.

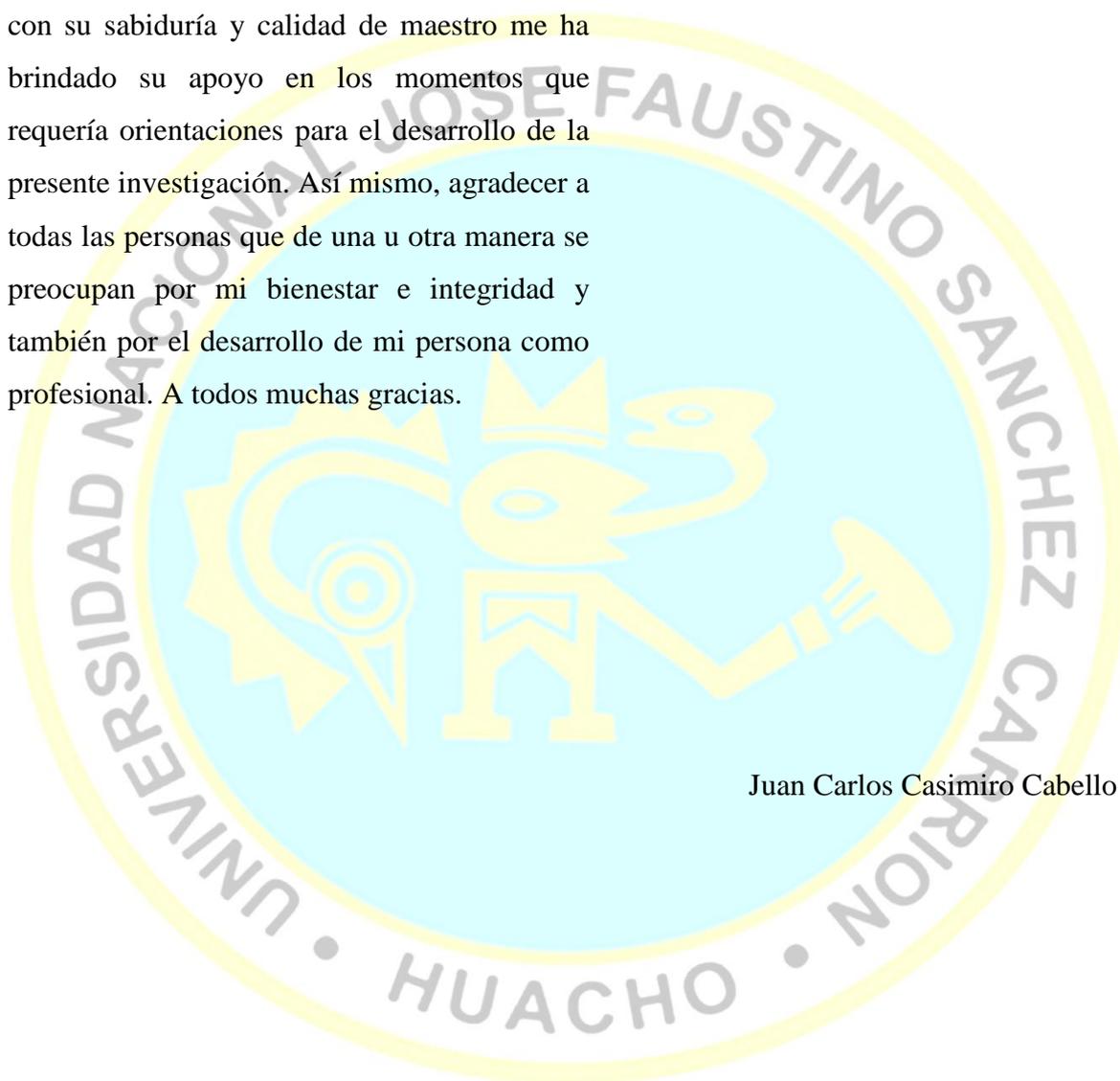
Juan Carlos Casimiro Cabello



AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiar mi camino, y estar siempre presente en mi vida. A mis padres, por su apoyo y ser el motor más importante en mi vida. A mi asesor, Dr. Juan Mario Sarmiento Ramos, que con su sabiduría y calidad de maestro me ha brindado su apoyo en los momentos que requería orientaciones para el desarrollo de la presente investigación. Así mismo, agradecer a todas las personas que de una u otra manera se preocupan por mi bienestar e integridad y también por el desarrollo de mi persona como profesional. A todos muchas gracias.

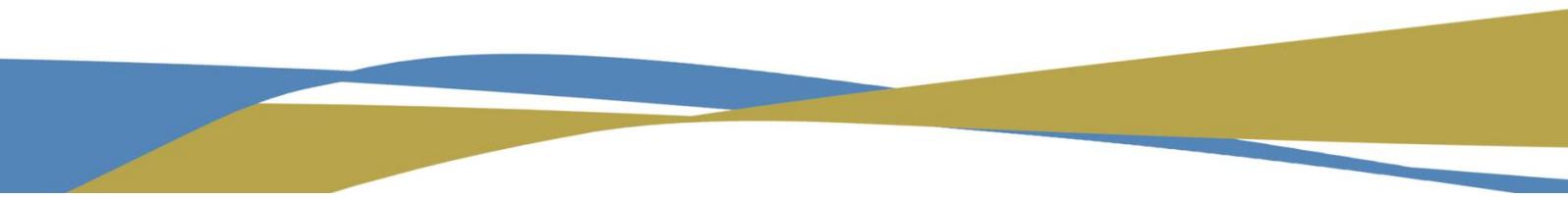
Juan Carlos Casimiro Cabello



ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
Resumen	xi
Abstract.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	13
Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Formulación del problema.....	24
1.2.1 Problema general	24
1.2.2 Problemas específicos.....	24
1.3 Objetivos de la investigación.....	25
1.3.1 Objetivo general.....	25
1.3.2 Objetivos específicos	25
1.4 Justificación de la investigación.....	26
1.5 Delimitación del estudio.....	26
1.6 Viabilidad del estudio.....	27
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	28
2.1 Antecedentes de la investigación.....	28
2.2 Bases teóricas	36
2.3 Definiciones conceptuales	48
2.4 Formulación de la hipótesis.....	51
2.4.1 Hipótesis general	51
2.4.2 Hipótesis específicas.....	51
Capítulo III: METODOLOGÍA.....	53
3.1 Diseño metodológico.....	53

3.1.1 Tipo de investigación.....	53
3.1.2 Nivel de investigación	53
3.1.3 Diseño de investigación.....	54
3.1.4 Enfoque de investigación.....	54
3.2 Población y muestra	55
3.3 Operacionalización de variables e indicadores.....	55
3.3.1 Definición conceptual.....	55
3.3.2 Definición operacional.....	56
3.3.3 Matriz operacional.....	57
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
3.4.1 Técnicas a emplear	58
3.4.2 Descripción de los instrumentos.....	58
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información.....	59
Capítulo IV: RESULTADOS	61
4.1 Resultados.....	61
Capítulo V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
5.1 Discusión	76
5.2 Conclusiones.....	78
5.3 Recomendaciones.....	78
Capítulo VI: FUENTES DE INFORMACIÓN	81
6.1 Fuentes bibliográficas.....	81
6.2 Fuentes hemerográficas	83
6.3 Fuentes documentales.....	83
6.4 Fuentes electrónicas.....	83
ANEXOS	84
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	84
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	86



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable 1 Seguridad Ciudadana.....	62
Figura 2. Dimensión liderazgo.....	63
Figura 3. Dimensión compromiso social.....	64
Figura 4. Dimensión responsabilidad social.....	65
Figura 5. Variable 2 Empresario turístico.....	66
Figura 6. Dimensión organización.....	67
Figura 7. Dimensión prevención.....	68
Figura 8. Dimensión participación.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Puntos críticos de mayor incidencia delictiva.....	20
Tabla 2 Establecimientos de servicios turísticos.....	21
Tabla 3 Centros de recreación.....	21
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable seguridad ciudadana.....	62
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión liderazgo.....	63
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión compromiso social.....	65
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión responsabilidad social.....	66
Tabla 8. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable empresarios turísticos.....	67
Tabla 9. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión organización.....	68
Tabla 10. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión prevención.....	69
Tabla 11. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión participación.....	70
Tabla 12. Grado de correlación y nivel de incidencia de la seguridad ciudadana en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.....	71
Tabla 13. Grado de correlación y nivel de incidencia del liderazgo en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.....	72
Tabla 14. Grado de correlación y nivel de incidencia del compromiso social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.....	72

Tabla 15. Grado de correlación y nivel de incidencia de la responsabilidad social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.....	72
Tabla 16. Grado de correlación y nivel de incidencia de la organización en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.....	73
Tabla 17. Grado de correlación y nivel de incidencia de la prevención en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.....	74
Tabla 18. Grado de correlación y nivel de incidencia de la participación en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.....	75



Resumen

Objetivo: Describir como incide la seguridad ciudadana en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017. **Métodos:** El tipo de investigación es de diseño no experimental, de tipo básica, descriptiva - correlacional, y con un enfoque cuantitativo, para determinar la población y muestra de la investigación, se va tomar en cuenta las empresas de establecimientos de servicios turísticos y las empresas de centros de recreación.

Resultados: En la variable seguridad ciudadana; de acuerdo a los datos obtenidos que fueron procesados y analizados por dimensiones, se observó que los encuestados tuvieron mayor frecuencia de respuesta en la escala valorativa de “moderado”, respecto a la variable empresarios turísticos en el Distrito de Santa María, 2107; de acuerdo a los datos obtenidos que fueron procesados y analizados por dimensiones, se observó que los encuestados tuvieron mayor frecuencia de respuesta en la escala valorativa de “moderado”; finalmente la prueba de la hipótesis mediante el coeficiente Rho de Spearman, permitió concluir que el nivel de correlación entre ambas variables es muy alta.

Conclusión: La seguridad ciudadana si incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017. (sig. Bilateral =,000 <, 01, Rho = ,948 se recomienda que la Municipalidad Distrital de Santa María formule un Plan turístico Distrital en coordinación con los empresarios turísticos y profesionales afines, para proponer acciones, recomendaciones y medidas dirigidas a crear mecanismos eficaces que apunten a la mejora de la protección, defensa del turista y desarrollo turístico en sus diversos aspectos.

Palabras clave: Seguridad ciudadana, empresario turístico, empresa turística.

Abstract

Objective: Describe the relationship between the opinion of tourism businessmen and citizen security in the District of Santa María 2017. **Methods:** The type of research is non-experimental design, of a basic, descriptive - correlational type, and with a focus quantitative, to determine the population and sample of the investigation, it is going to take into account the companies of tourist services establishments and the companies of recreation centers.

Results: Regarding the general hypothesis, 57% that is represented by 27 tourism businessmen, 50% finding themselves with a high percentage manifest that sometimes they coordinate with the authorities of the Municipality in subjects related to citizen security and consider that the service of Citizen security received this year in the District of Santa María is not timely, finally testing the hypothesis using Pearson's correlation coefficient allowed to conclude that the level of association between both variables is significant. **Conclusion:** If there is a significant relationship between the opinion of tourism entrepreneurs and citizen security in the District of Santa María 2017. The lack of coordination of tourism entrepreneurs and relevant authorities in the tourism sector does not allow to disclose the diverse potentials with which it can count a jurisdiction since this would establish the necessary measures to counteract the threats that are unfavorable such as crime so that it can generate a greater displacement of tourist current permanently in the various tourist activities.

Keywords: citizen security, tourist entrepreneur, tourism company.

INTRODUCCIÓN

El Turismo, es un Sector considerablemente importante en el Desarrollo del País, es por eso que no puede ser pasado por alto todo lo que puede contribuir con el Desarrollo Turístico. Por un lado, el turismo supone una gran oportunidad en algunas zonas en las que no existen otras alternativas de actividad económica; por otro, como parte del sector servicios, ofrece más oportunidades para el surgimiento de empresas locales. Para una mejor comprensión se ha dividido en VI capítulos que a continuación se señala: Capítulo I, denominado “Planteamiento del Problema”, considera la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema tanto general, ¿Cómo incide la seguridad ciudadana en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017?, como específicos; la formulación del objetivo general, describir como incide la seguridad ciudadana en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017; como específicos. Capítulo II, denominado “Marco Teórico” contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, definiciones conceptuales y formulación de la hipótesis general y específica. Capítulo III, denominado “Metodología”, contiene el diseño metodológico, de la investigación (tipo y enfoque), población; asimismo la operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Capítulo IV, denominado “Resultados”, contiene la presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones obtenidas en la investigación. Capítulo V, denominado “Discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones”. Capítulo VI, denominado “Fuentes de Información”, contiene las fuentes bibliográficas y las fuentes electrónicas utilizadas para la recopilación de información. La investigación concluye con los anexos, que son las evidencias del trabajo realizado.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La seguridad turística se entiende entonces como “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”(Grünewald) o como según lo plantea Jorge Amonzabel en su manual sobre seguridad turística como una serie de condiciones de protección que otorga un destino turístico o lugar del atractivo turístico, para la satisfacción y desplazamiento del visitante, en cuanto a la situación económica, político social y jurídica del lugar y el índice de delincuencia predominante. (Plan de protección al turista Elaborado por: Red de Protección al Turista Lima – Perú , 2010)

Por sus condiciones económicas y sociológicas, la actividad turística ha adquirido un significativo papel dentro del desarrollo de los países. El turismo es un elemento dinamizador de la economía que se ha convertido en un generador de bienestar del ser humano y herramienta de inclusión social. En ese sentido, garantizar las condiciones mínimas de seguridad para los turistas y prestadores de servicios turísticos es un elemento fundamental para el fomento de la competitividad de un sector económicamente estratégico para el Perú, como es el turismo. (Plan de protección al turista Elaborado por: Red de Protección al Turista Lima – Perú , 2010)

En la actualidad, existe una problemática de seguridad en los destinos turísticos del Perú, causado, entre otros factores, por las serias limitaciones en materia de recursos humanos, equipamiento y motivación que presenta la Policía de Turismo a nivel nacional. Esta

situación ha generado, que la delincuencia organizada encuentre con facilidad las vías para asaltar cruceros fluviales y hoteles en el interior del país, como es el caso de los acontecimientos recientes en la Región Loreto; con dos asaltos consecutivos al Crucero Aqua, el asalto e ingreso a las habitaciones en un hotel de Nazca, Ica y el asalto a una unidad de transporte turístico que conducía turistas observadores de aves del Cusco al Manu. (Plan de protección al turista Elaborado por: Red de Protección al Turista Lima – Perú , 2010)

En el caso peruano, el MINCETUR, dentro de sus políticas que orienta el desarrollo sostenible del turismo en el Perú define: “La seguridad es un componente indispensable para el desarrollo de los productos y servicios turísticos. La cultura de seguridad es un elemento esencial en los destinos tanto para la calidad de vida de sus pobladores como para todos aquellos turistas que lo visitan”. La seguridad se ha convertido en un referente básico para el desarrollo turístico del país. Ambos factores, que están íntimamente relacionados, generan estabilidad y progreso en los destinos. La actividad turística depende innegablemente del entorno en donde se desarrolla, por lo que la estabilidad de un destino deberá ofrecer al turista y a la propia población un clima propicio para asegurar la integridad física, jurídica, patrimonial, psicológica y económica. (Plan de protección al turista Elaborado por: Red de Protección al Turista Lima – Perú , 2010)

La insuficiencia de garantías de seguridad puede hacer poco atractivo el desplazamiento de visitantes a un lugar y, con ello, obstaculizar la consolidación del desarrollo turístico de un destino. (Plan de protección al turista Elaborado por: Red de Protección al Turista Lima – Perú , 2010)

La gestión del turismo articula el funcionamiento del sector público y privado, buscando la participación e integración de los Gobiernos Regionales, Locales y de los gremios representativos del Sector Turismo. (Plan de protección al turista Elaborado por: Red de Protección al Turista Lima – Perú , 2010)

Según la Organización de las Naciones Unidas el ámbito del turismo, por su naturaleza e ideología, es fundamental que el respeto y la garantía del derecho a la seguridad, asociado a la libertad de movimiento, que caracteriza el encuentro de los actores involucrados en el espacio turístico, sea el orientador de sus manifestaciones: Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país. (Organización de las Naciones Unidas, 1948)

América Latina muestra hoy en día economías más fuertes e integradas, menos pobreza, democracias más consolidadas, así como Estados que han asumido mayores responsabilidades en la protección social. Pero, el flanco débil de la región es la violencia, el crimen y la inseguridad. En la última década América Latina ha sufrido una epidemia de violencia, acompañada por el crecimiento y difusión de los delitos, así como por el aumento del temor entre los ciudadanos. (Informe Regional de Desarrollo Humano 2013-2014 Seguridad Ciudadana con rostro humano: diagnóstico y propuestas para América Latina)

Entre 2000 y 2010 la tasa de homicidios de la región creció 11%, mientras que en la mayoría de las regiones del mundo descendió o se estabilizó. En una década han muerto más de 1 millón de personas en Latinoamérica y el Caribe por causa de la violencia criminal. Por otra parte, considerando los países para los cuales se cuenta con información, los robos se han casi triplicado en los últimos 25 años. Y, en un día típico, en América Latina 460 personas sufren las consecuencias de la violencia sexual; la mayoría son mujeres. La violencia y el delito dañan directamente el núcleo básico de derechos que están en la base del desarrollo humano: la vida y la integridad física y material de las personas. (Informe Regional de Desarrollo Humano 2013-2014 Seguridad Ciudadana con rostro humano: diagnóstico y propuestas para América Latina)

El deterioro de la seguridad no se ha dado de manera homogénea. En algunos países la violencia letal es la que más aqueja a la población mientras que, en otros, los niveles de homicidio son relativamente bajos, pero el aumento repentino y considerable de los delitos patrimoniales ha disparado la percepción de inseguridad en la ciudadanía. (Informe Regional

de Desarrollo Humano 2013-2014 Seguridad Ciudadana con rostro humano: diagnóstico y propuestas para América Latina)

Al mismo tiempo, al interior de los países la situación es heterogénea, con municipios, estados o departamentos que tienen indicadores comparables a los países de Europa, y lugares en los que la violencia letal es incluso mayor a la de países en guerra. (Informe Regional de Desarrollo Humano 2013-2014 Seguridad Ciudadana con rostro humano: diagnóstico y propuestas para América Latina)

Los Estados de América Latina muestran grandes déficits de capacidades en materia de justicia y seguridad. Esto se refleja en índices de impunidad alarmantes, la crisis que atraviesan sus sistemas carcelarios y en la desconfianza de la ciudadanía hacia las instituciones de justicia y policía. (Informe Regional de Desarrollo Humano 2013-2014 Seguridad Ciudadana con rostro humano: diagnóstico y propuestas para América Latina)

A la luz de estos déficits, la privatización de la seguridad ha ido ganando fuerza, lo cual tiende a profundizar la desigualdad en el acceso a la seguridad y deja sin resolver los retos que atraviesa el Estado como principal garante de la seguridad ciudadana. Paralelamente, los vínculos comunitarios como la familia, la escuela y la comunidad han perdido fuerza en algunos contextos como tensores sociales que permiten cooperación y convivencia positiva, propiciando, en algunos casos, formas de organización distorsionadas por el temor y la desconfianza como la llamada “justicia por mano propia”, así como el apoyo a las políticas de “mano dura”. (Informe Regional de Desarrollo Humano 2013-2014 Seguridad Ciudadana con rostro humano: diagnóstico y propuestas para América Latina)

La seguridad ciudadana ha sido y es una de las principales demandas de la población peruana. A lo largo de los últimos veinte años, su abordaje ha merecido diversos enfoques y tratamientos por parte de las autoridades, pero con escaso éxito hasta hoy. Y es que la seguridad ciudadana es un fenómeno social complejo, multidimensional y multicausal, que

debe ser abordado desde diversos aspectos en forma simultánea. (Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018)

La inseguridad, la violencia y el delito no son problemas que solo merecen respuestas de contingencia; en verdad, requieren un tratamiento integral y holístico, de procesos de mediano y largo plazo. Los desafíos son múltiples y complejos. La seguridad ciudadana exige tomar medidas oportunas y eficaces en especial por parte de los políticos que permitan remover los obstáculos de carácter estructural y cultural profundamente arraigados en los sistemas de administración del Estado. (Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018)

A nivel nacional:

En el Perú, los problemas relacionados a la seguridad turística se resumen en: delincuencia común en ciudades soportes, accidentes y asaltos de buses interprovinciales en carreteras y reclamos sociales. (Plan de protección al turista Elaborado por: Red de Protección al Turista Lima – Perú , 2010)

Por sus condiciones económicas y sociológicas, la actividad turística ha adquirido un significativo papel dentro del desarrollo de los países. El turismo es un elemento dinamizador de la economía que se ha convertido en un generador de bienestar del ser humano y herramienta de inclusión social. En ese sentido, garantizar las condiciones mínimas de seguridad para los turistas y prestadores de servicios turísticos es un elemento fundamental para el fomento de la competitividad de un sector económicamente estratégico para el Perú, como es el turismo. (Plan de protección al turista Elaborado por: Red de Protección al Turista Lima – Perú , 2010)

En la actualidad, existe una problemática de seguridad en los destinos turísticos del Perú, causado, entre otros factores, por las serias limitaciones en materia de recursos humanos, equipamiento y motivación que presenta la Policía de Turismo a nivel nacional. Esta situación ha generado, que la delincuencia organizada encuentre con facilidad las vías para

asaltar cruceros fluviales y hoteles en el interior del país, como es el caso de los acontecimientos recientes en la Región Loreto; con dos asaltos consecutivos al Crucero Aqua, el asalto e ingreso a las habitaciones en un hotel de Nazca, Ica y el asalto a una unidad de transporte turístico que conducía turistas observadores de aves del Cusco al Manu. (Plan de protección al turista Elaborado por: Red de Protección al Turista Lima – Perú , 2010)

En el caso peruano, el MINCETUR, dentro de sus políticas que orienta el desarrollo sostenible del turismo en el Perú define: “La seguridad es un componente indispensable para el desarrollo de los productos y servicios turísticos. La cultura de seguridad es un elemento esencial en los destinos tanto para la calidad de vida de sus pobladores como para todos aquellos turistas que lo visitan”. La seguridad se ha convertido en un referente básico para el desarrollo turístico del país. Ambos factores, que están íntimamente relacionados, generan estabilidad y progreso en los destinos. La actividad turística depende innegablemente del entorno en donde se desarrolla, por lo que la estabilidad de un destino deberá ofrecer al turista y a la propia población un clima propicio para asegurar la integridad física, jurídica, patrimonial, psicológica y económica. (Plan de protección al turista Elaborado por: Red de Protección al Turista Lima – Perú , 2010)

La insuficiencia de garantías de seguridad puede hacer poco atractivo el desplazamiento de visitantes a un lugar y, con ello, obstaculizar la consolidación del desarrollo turístico de un destino. (Plan de protección al turista Elaborado por: Red de Protección al Turista Lima – Perú , 2010)

La gestión del turismo articula el funcionamiento del sector público y privado, buscando la participación e integración de los Gobiernos Regionales, Locales y de los gremios representativos del Sector Turismo. (Plan de protección al turista Elaborado por: Red de Protección al Turista Lima – Perú , 2010)

A nivel local:

Manifestación de la Delincuencia en el Distrito: La delincuencia en el distrito, se manifiesta a través de las siguientes modalidades: Pandillaje, asaltos a viviendas, hurtos, lesiones, siembra de plantaciones de marihuana, micro comercialización de droga, consumo de drogas, accidentes de tránsito y violencia familiar. (Plan de desarrollo concertado del distrito de Santa María 2012 - 2020)

Tabla 1 Puntos críticos de mayor incidencia delictiva

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.	Incidencia delictiva
Micro comercialización de drogas	San Bartolomé, AA.HH. Los Pinos ex Fujimori, Zapata
Prostitución clandestina	Panamericana Norte, Estación de peaje el Paraíso, el Ovalo, Av. Centenario, Av. Perú, av Cruz Blanca
Pandillaje	Urb. Lever Pacocha El Milagro, San Bartolomé, Los Pinos-Ex Fujimori, Luriamá, Zapata, Chonta
Violencia sexual	San Bartolomé, Asentamiento Humano ex Fujimori y en las zonas rurales, al margen del río Huaura
Actos contra la moral y tranquilidad pública	En las Plazuelas Publicas como Luriamá, El Molino, Santa María, Toma y Calla, San Bartolomé I y III Etapa, Lever Pacocha así como en Lozas Deportivas que no cuentan con alumbrado público. El Milagro, 28 de Julio, Los Mangales, Guayabal, Pampa de Animas
Desmantelamiento de vehículos robados	Pampa de Ánimas Alta y Baja, Jopto-Guayabal.
Robos de animales menores y ganado	Zonas rurales

Nota: Plan Distrital de Seguridad Ciudadana 2011

Otros factores que contribuyen a incrementar los niveles de inseguridad son:

Lugares con escasa o nula iluminación artificial, especialmente en los AA. HH y zonas rurales, lugares con inadecuada señalización en seguridad vial, como la nueva carretera panamericana, lugares de comercio ambulatorio, dificultan el estacionamiento y el tránsito, lugares de proliferación de fiestas —chichasl y folklóricas (Av. Perú, Av. Cruz Blanca.), lugares donde se expende licor a menores de edad o en horario restringido. (Plan de desarrollo concertado del distrito de Santa María 2012 - 2020)

El Distrito de Santa María cuenta con 24 Juntas Vecinales de seguridad ciudadana, organizadas por la comisaría de Cruz Blanca para apoyar en la vigilancia preventiva. En las zonas rurales como Pampa de Animas Alta, La Popular, Av. La Real, Jopto, Guayabal, existen Comités de Autodefensa. El turismo como actividad económica en el distrito de Santa María, es una actividad que contiene un gran potencial por explotar, por su ubicación estratégica y los diversos recursos turísticos existentes en el territorio aun es débil su desarrollo, pese al impacto económico que ésta genera como fuente de inversión, empleo, ingresos externos, contribución al ingreso fiscal y desarrollo local. (Plan de desarrollo concertado del distrito de Santa María 2012 - 2020)

En la actualidad, Santa María viene promocionándose como parte de los destinos turísticos del norte chico por su variada y exquisita gastronomía, el turismo místico asociado a su tradición de tierra de curanderos, sus recursos naturales y paisajísticos, entre otros atractivos. (Plan de desarrollo concertado del distrito de Santa María 2012 - 2020)

Tabla 2 Establecimientos de servicios turísticos

Hoteles / Hostales	Discotecas Turísticas	Peñas Turísticas	Juegos de Casino	Restaurantes
12	01	00	00	27

Nota: Registro nacional de Municipalidades RENAMU

Tabla 3 Centros de recreación

Discotecas	Peñas	Casinos Tragamonedas	Karaokes Videos PUBs	Museos
02	00	00	05	00

Nota: Oficina de Turismo MPH 2009

Las estrategias que se viene implementando por parte de la Red de Protección al Turista para el desarrollo del turismo se fundamentan en la participación activa y decidida de los integrantes en el ejercicio de las nueve funciones establecidas para gestionar óptimamente la Seguridad Turística. (Plan de protección al turista Elaborado por: Red de Protección al Turista Lima – Perú , 2010)

Fortalecer la relación entre la policía de turismo y los actores públicos y privados de la actividad turística a nivel nacional, regional y local, recibir las quejas, denuncias y sugerencias de los turistas, orientándolos respecto a las acciones a tomar, y en su caso, presentar las denuncias de oficio ante la entidad competente y mantener informado al turista sobre el resultado de las mismas, proponer acciones, recomendaciones y medidas dirigidas a crear mecanismos eficaces que apunten a la mejora de la protección y defensa del turista, realizar acciones conjuntas con el sector privado y público para la protección y defensa del turista, efectuar propuestas normativas encaminadas a la protección y defensa de la persona del turista y sus bienes, defender al turista no domiciliado y representarlo de oficio desde la investigación preliminar y en los procesos penales en los que sea agraviado serán efectuadas por los abogados de oficio designados por la Red Integral para la Protección y Defensa del Turista, establecer un registro de seguimiento de las quejas y denuncias de los turistas, efectuar campañas preventivas y de información a los turistas, a fin de prevenirlos y evitar en lo posible que sean sujetos pasivos de actos delictivos, crear los Comités Regionales, provinciales y distritales de Seguridad Turística. (Plan de protección al turista Elaborado por: Red de Protección al Turista Lima – Perú , 2010)

I Foro Internacional de Turismo Sostenible – PUCP 2009 “Emilio Díaz Mori Director Regional de Gobierno Regional

Acciones para el desarrollo turístico de la Región Lima Provincias

- Diseño de un modelo de desarrollo turístico sostenible, con una oferta diversificada y enfocada al mercado interno en el corto plazo y al mercado internacional en el largo plazo a través de inversiones públicas.
- Promoción de los productos turísticos que ya vienen operando y en aquellos potenciales, se gestionarán los proyectos para consolidarlos.

- Diseño de estrategia para la promoción de inversiones al sector privado de los proyectos identificados, específicamente en planta turística.
- Como marco de estas acciones, se considera necesario realizar un trabajo de reflexión estratégica sobre cuál debe ser el desarrollo futuro de los circuitos y corredores de la Región Lima y su interrelación con los actuales y futuros circuitos interregionales del centro del país.
- Diseñar los Proyectos de Inversión Pública menores para financiar capacitación y promoción en zonas prioritarias en el corto plazo, bajo un enfoque Macro regional.
- Implementar en las zonas turísticas, personal policial para la mayor seguridad del turista.
- Un mejor control policial en las carreteras que tienen acceso a los lugares turísticos.

Principales actividades y acciones en materia de seguridad ciudadana (Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana)

A. Ministerio del Interior

- Dotación a la PNP de importante equipamiento para el ejercicio de la función policial.
- Fortalecimiento del principio de autoridad del personal policial e implementación de medidas para erradicar la corrupción.
- Intervención multisectorial en zonas alejadas y/o peligrosas para mejorar la seguridad ciudadana.

B. Ministerio de Turismo y Comercio Exterior

- Implementación en la ciudad de Lima del Corredor Turístico Preferencial Aeropuerto-Hospedajes Aeropuerto, reforzado con 14 camionetas pick up donadas por el MINCETUR a la Policía de Turismo.
- Funcionamiento de una Plataforma de Comunicaciones Digitales de Estándar Tetra que permite el intercambio de información entre todos los actores comprometidos en la tarea de seguridad, tanto a través del patrullaje motorizado como a pie.
- Implementación de la línea telefónica gratuita 0800-22221 y del aplicativo app denominado Tourism Police.

C. Poder Judicial

- Implementación de servicios electrónicos (“Registro de Control Biométrico de procesados y sentenciados en libertad”, “Certificado de Antecedentes Penales en Línea” y el “Depósito Judicial Electrónico”), para mejorar la calidad y el acceso a los servicios de justicia.
- Desarrollo de la política de implementación de Centros Juveniles de “Servicio de Orientación al Adolescente” SOAs en zonas de mayor incidencia de adolescentes con medidas socioeducativas de “medio abierto”.
- Implementación del “Sistema de Medición de Procesos Judiciales”, que evalúa el desempeño de todos los jueces a nivel nacional.

D. Policía Nacional del Perú

- Incremento de operativos policiales y los equipos de inteligencia a nivel nacional para mejorar la producción policial.
- Fortalecimiento de la prevención e investigación policial, así como de la especialidad de criminalística para neutralizar y contrarrestar el accionar de la delincuencia común y organizada.
- Implementación de unidades policiales para contrarrestar la comisión de delitos menores, así como para afrontar el crimen organizado (extorsiones, sicariato, u otros).

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo incide la seguridad ciudadana en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo incide el liderazgo en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017?

¿Cómo incide el compromiso social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017?

¿Cómo incide la responsabilidad social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017?

¿Cómo incide la organización en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017?

¿Cómo incide la prevención en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017?

¿Cómo incide la participación en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Describir como incide la seguridad ciudadana en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

Conocer como incide el liderazgo en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Describir como incide el compromiso social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Describir como incide la responsabilidad social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Conocer como incide la organización en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Describir como incide la prevención en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Conocer como incide la participación en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

1.4 Justificación de la investigación

El turismo no sólo impacta al propio sector económico, sino que además influye fuertemente en otros sectores, en un aumento de la calidad de vida de las personas y la conservación de nuestros atractivos naturales y su conservación como medio ambiente limpio y saludable.

El turismo como fuente generadora de empleos, de tipo directamente en el propio sector de turismo. Otro de los efectos es sobre el ingreso nacional, donde el gasto de los turistas genera salarios y otros ingresos en los factores de producción esto tienen una reacción en cadena, restaurantes, alimentos, agricultura, etc. El valor del producto interno generado por el turismo se establece por las etapas sucesivas en las que el gasto de los visitantes pasa a generar ingreso interno. El turismo traería consigo efectos de desarrollo en el Municipio Distrital de Santa María en aspectos, económico, social, cultural; es por ello es muy importante la seguridad que se le brinda al turista.

A partir del análisis del impacto del turismo como factor de desarrollo económico de nuestra localidad, se podrá medir el nivel de crecimiento de la zona y con ello hacer proyecciones hacia el futuro, tendientes a mejorar la calidad de vida nuestra y realizar acciones de prevención respecto a la inseguridad turística.

Conociendo los aspectos mencionados anteriormente se podrá aplicar medidas preventivas y tomar precauciones en cuanto a posibles inversiones, mejoramiento de infraestructuras, seguridad y proyectos innovadores, útiles no solo a empresas de dicho sector, sino también para todos los habitantes.

1.5 Delimitación del estudio

Asimismo, se declina a nivel:

Espacial: La investigación se realizará en el distrito de Santa María en las empresas de establecimientos de servicios turísticos y centros de recreación.

Temporal: El tiempo que se tomaría para realizar el estudio es el año 2017.

Teórico: A nivel teórico se trabajará con textos nacionales e internacionales, así como datos de la Municipalidad de Santa María.

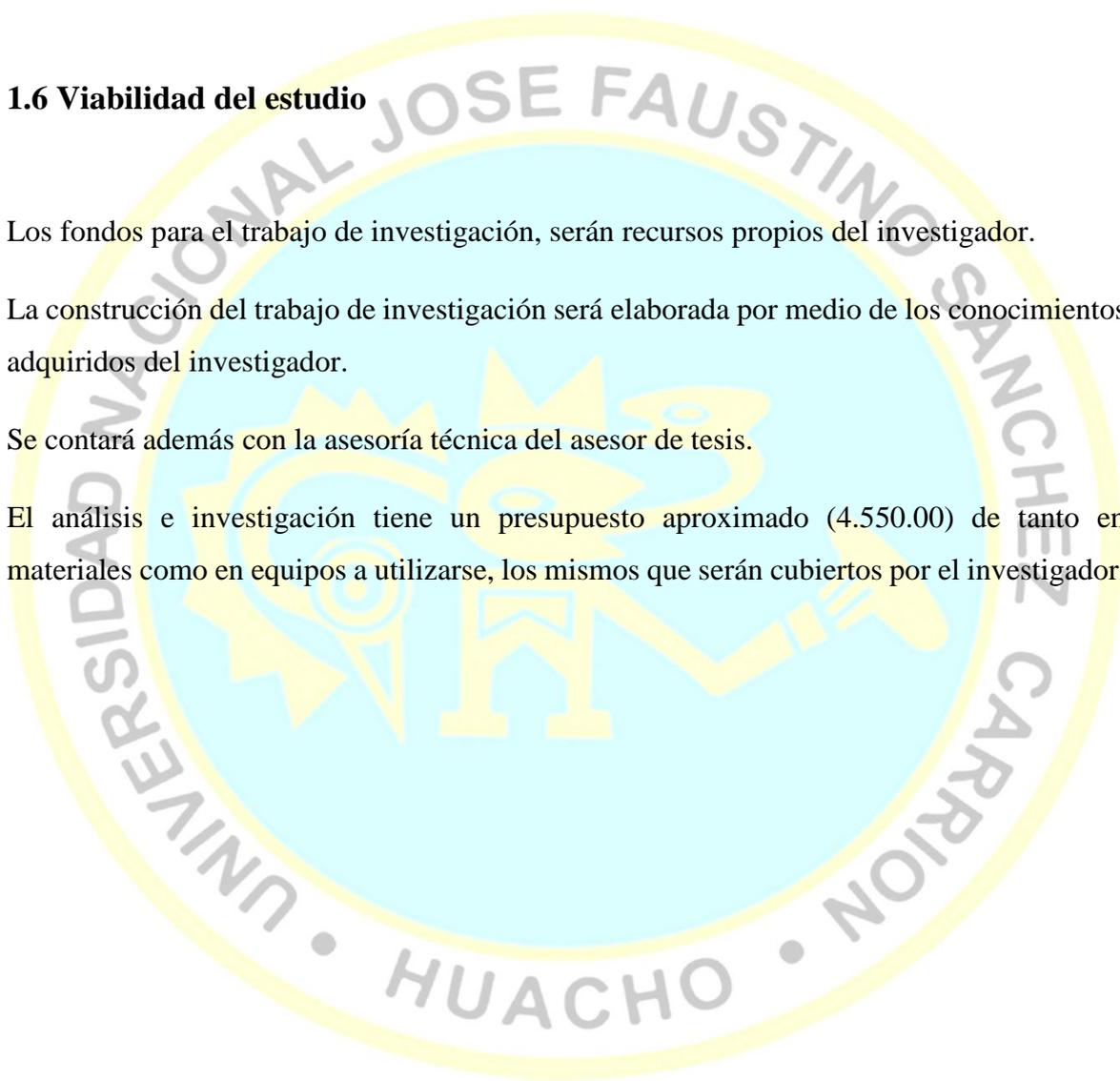
1.6 Viabilidad del estudio

Los fondos para el trabajo de investigación, serán recursos propios del investigador.

La construcción del trabajo de investigación será elaborada por medio de los conocimientos adquiridos del investigador.

Se contará además con la asesoría técnica del asesor de tesis.

El análisis e investigación tiene un presupuesto aproximado (4.550.00) de tanto en materiales como en equipos a utilizarse, los mismos que serán cubiertos por el investigador.



Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Tesis a nivel Internacional

(1. Castillo Escobar, Raúl Antonio y Martí Tenze, David Alfredo. (2003). “Estrategia Competitiva para el Desarrollo de Empresas de Turismo”.) (Tesis para optar el título de licenciado). Mercadotecnia. Universidad Dr. José Matías Delgado, Antiguo Cuscatlán, El Salvador. El Objetivo general de la investigación es conocer la estructura organizacional, administrativa y operativa de las empresas turísticas que operan en el país, también tienen como labor identificar las preferencias, en cuanto a los diferentes tipos de turismo de los turistas que ayude al diseño de la estrategia competitiva para las empresas ; investigar qué tipo de segmento turístico visita, conocer cómo se sienten en torno a su seguridad tanto emocional como física, conocer la organización y estructura de los diferentes gremios turísticos, en las que participan los diferentes empresas turísticas.

Hipótesis general, a mayor conocimiento de la estructura organizacional, administrativa y operativa de las empresas tour operadoras receptoras, mejor será la evaluación que se tenga de estas; hipótesis específicas, a mayor conocimiento de las preferencias que los turistas demandan, más acertada será la estrategia que las empresas Tour operadoras receptoras utilizarán, en la medida que se conozca el segmento turístico que en mayor proporción visita El Salvador, mejor será la propuesta de servicio que darán las empresas Tour Operadoras receptoras; a mayor conocimiento de la organización y estructura de los gremios turísticos en los que participan los Tour Operadores nacionales, mejor será el conocimiento de las ventajas y limitantes que estos dispondrán para competir en un mercado internacional.

Conclusiones, Se ha podido observar que las principales motivaciones para visitar El Salvador son dos: Negocios en un primer lugar y Diversión, seguido de la Aventura y Diversión, de las cuales son realizadas mayoritariamente por hombres entre 27 y 45 años, con un estatus laboral de empleados. En el área comercial existe una gran afluencia de “turistas” que visitan el país con miras de hacer negocios, lo que permite que a futuro podrá representar un gran potencial para comunicar estos las riquezas y atractivos que posee el país. En lo que respecta al área de diversión y aventura, representa un porcentaje atractivo puesto que por ser un país pequeño, un turista en una semana puede conocer de las bellas playas, lagos y montañas combinando varios atractivos en una sola visita, ya que las distancias son cortas, y el clima placentero indistintamente en que zona se encuentre.

(2. Gudiño Tello, Andrés Eduardo (2011). "Análisis de las discrepancias de los discursos en torno a la seguridad ciudadana desde la percepción de los moradores del sector de Cochabamba norte, la policía comunitaria del sector y las autoridades locales del) (.tesis para optar el grado de Licenciado). Sociología. Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, Quito, Ecuador. El Objetivo General es analizar las discrepancias de los moradores del sector de Cochabamba Norte, la policía comunitaria, y las autoridades locales del distrito metropolitano de Quito en torno a los discursos de la seguridad ciudadana en el segundo semestre del año 2010. El Tipo de investigación se basa en la investigación exploratoria y descriptiva, descriptivo por la razón de que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

El Diseño de la investigación se basó en la investigación no experimental que es una indagación empírica y sistemática en la cual el investigador no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. La Muestra se realizó en el barrio de Cochabamba Norte que cuenta con una población de 3.740 habitantes. La Técnicas de producción de datos son Cualitativas como entrevista que se utilizo es la entrevista semiestructurada, también los Grupos focales; Cuantitativas como las Encuestas, el tipo de encuesta que se utilizará es mixta, ya que permite combinar las preguntas abiertas y cerradas.

La conclusión es que esta investigación permitió evidenciar que la percepción de seguridad ciudadana es un fenómeno paradójico, ya que funciona de manera independiente con respecto a los índices de violencia, y también con la relación a las políticas de intervención sobre seguridad.

(3. Román Lefrou, Danie (2010). “La percepción de la calidad del destino turístico”). (Tesis para optar el grado de Magister) Turismo Y Hotelería. Universidad Internacional de Andalucía de Argentina 2011. Mar del Plata, Argentina. El Objetivo general, analizar de manera global la calidad del destino turístico Mar del Plata y sus servicios ofrecidos desde la percepción de la demanda. Objetivos específicos, caracterizar cualitativamente la demanda y oferta turística de Mar del Plata en relación a los diversos períodos vacacionales. Analizar de manera global la calidad percibida de los servicios ofrecidos en el destino y su variación en los distintos períodos vacacionales a los fines de generar información que permita la formulación de proposiciones tendientes a diversificar la oferta turística de Mar del Plata en función del conocimiento de las percepciones de la población turística.

La Hipótesis de la investigación es la calidad percibida de los componentes de la oferta será diferente para cada período vacacional analizado. La percepción de calidad será mayor en referencia a los elementos de la oferta cuya prestación corresponde al sector privado. La demanda de los períodos vacacionales cortos (Semana Santa) es más exigente en cuanto a la calidad de la oferta que la que visita la ciudad en amplios períodos vacacionales. Metodología, para la realización del trabajo, especialmente para la caracterización del objeto de estudio, se realizó una investigación bibliográfica y documental, realizando un relevamiento del material de estudio referido a los temas en cuestión. Para ello se utilizaron datos de fuentes primarias y secundarias para la elaboración de los perfiles de turistas de los períodos de verano y vacaciones de invierno. Tanto los datos primarios como los secundarios, fueron procesados, analizados y comparados a los efectos de poder arribar a conclusiones útiles para los objetivos del documento.

Posteriormente se procedió a realizar una investigación de campo en base a la metodología implementada por el Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata para la recolección de

datos. Tanto los conceptos teóricos contrastados como los datos analizados, permitirán elaborar las conclusiones del presente documento y contrastar las hipótesis.

(4. Sanhueza Romero, Pablo. (2013). “Representaciones sociales de miembros de los comités de seguridad ciudadana en torno al rol profesional del equipo a cargo del programa barrios por la paz comuna el bosque”). (Tesis para optar el grado de Licenciado). Trabajo Social. Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile, Chile. El Objetivo general es Determinar las representaciones sociales de los miembros de los comités de seguridad y convivencia de la comuna de El Bosque, respecto a la intervención realizada por los profesionales de la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana de la Municipalidad de El Bosque durante los años 2011 y 2012.

Con el objetivo de mejorar su percepción de inseguridad y fortalecer la participación vecinal. Esta es una investigación evaluativa de tipo descriptiva. La metodología de la investigación es cualitativa. El diseño es no experimental. La muestra no es representativa, ya que la selección de los participantes se llevó considerando el tiempo de funcionamiento de los comités y por otro lado una cierta heterogeneidad socioeconómica de los comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana que fueron parte del estudio; participaron seis personas por cada uno de los Comités, considerados para efectos de esta investigación. El criterio de selección en torno al tiempo de funcionamiento que tienen los comités, en donde el corte es de al menos de dos años de funcionamiento.

La técnica que se aplicó en el grupo de directivas de comités de convivencia y autocuidado vecinal, fue el grupo focal. Así se llevaron a cabo dos grupos focales, con una duración de una hora 45 minutos. En ellos se utilizaron seis preguntas disparadoras, que son partes de los anexos de la investigación, la segunda técnica de recolección fue la entrevista semiestructurada. El autor llegó a la conclusión que el estudio de un fenómeno social o de una temática social, se pueden visualizar y tienen parte muchos elementos que componen un grupo social, país, comunidad, etc. En ese sentido podemos visualizar la presencia de elementos culturales, políticos, económicos, entre otros. Es por ello que en relación a lo que se ha investigado se deben mencionar todos y cada uno de esos componentes.

En este sentido es importante apuntar que todos y cada uno de los barrios que fueron investigados no están ajenos a la realidad social, que directamente condiciona y genera un marco de acción a los mismos, claramente porque en un contexto comunitario los elementos antes mencionados convergen y se enfrentan, puesto que en la vida cotidiana del barrio es que se dan los enfrentamientos entre personas que tienen diferentes realidades socioeconómicas y culturales, educacionales, entre otras, que pueden generar quiebres o conflictos.

(5. Videla Bravo, Guillermo (2008). “Percepción del rol de carabineros en la seguridad ciudadana”). (Tesis para obtener el grado de licenciado). Sociología. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Santiago de Chile, Chile. El Objetivo general es describir y analizar la percepción del Estado y la Sociedad Civil respecto al rol de carabineros en Seguridad Ciudadana. El Diseño de la investigación es el no Experimental, transeccional descriptivo ya que no se construyó ni manipuló ninguna situación ni variable; los sujetos entrevistados no fueron expuestos a ningún experimento ni estímulo adicional, sólo se basaron en su propia percepción y experiencia al responder a la entrevista abierta, el carácter transeccional se caracteriza por que los datos se recolectan en un solo momento, con el propósito de describir las variables.

El Tipo de Estudio que se empleo es el Exploratorio Al internarnos en el tema del Rol de Carabineros en la Seguridad Ciudadana, nos adentramos en un tema poco estudiado. El Diseño de la muestra fue un estudio cualitativo, no se buscó crear una muestra probabilística y representativa de un universo determinado, sino que ésta se compondrá por representantes de instituciones relacionadas con la Seguridad Ciudadana, la Técnicas de análisis se tomó de los métodos cualitativos, que utilizan el lenguaje natural, son mejores para obtener acceso al mundo de la vida de las personas.

La Conclusión es que el Estado y la Sociedad civil tienen una percepción muy similar en cuanto al Rol de Carabineros en la Seguridad Ciudadana.

(6. Villalba Vinces, Magdalena Katherine (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 para optar el grado de licenciado). Turismo y Hotelería. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. El Objetivo General, 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. Objetivo Específicos, realizar el marco teórico relacionado a la seguridad turística, describir las ordenanzas municipales competentes a la Policía Metropolitana sobre la seguridad turística, identificar los circuitos de control que ejerce como apoyo la Policía Metropolitana en el sector.

El Tipo de Investigación, el presente trabajo se basa en una indagación empírica por medio de la consultas de fuentes bibliográficas y observación de campo, ya que para elaborar la compilación de la información y obtener el resultado del estudio se realizó el recorrido del lugar; abarcando los puntos claves de acceso, horarios de mayor afluencia turística y actividades de la policía metropolitana como entidad de apoyo, cuyos componentes son esenciales en el desarrollo de la investigación.

Tesis a nivel nacional

(7. León Gonzales, Roswin Javier (2013).” Diseño de un modelo sistémico para el diagnóstico, evaluación y control del plan de seguridad ciudadana de la ciudad de Piura sustentado por el plan nacional de seguridad ciudadana 2013-2018”). (Tesis de postgrado para obtener el grado de Licenciado) Ingeniería de Sistemas. Universidad Cesar Vallejo. Piura, Perú 2013. El Objetivo General es determinar un Modelo Sistémico para evaluar, diagnosticar y controlar el Plan de Seguridad Ciudadana en la Ciudad de Piura sustentado por el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018. Esta investigación está basada y orientada al cambio y tomas de decisiones para un posterior momento, ya que se pretende que los involucrados-afectados. Esta investigación corresponde al tipo fenomenológico

Las técnicas e instrumentos de investigación se diseñaron en forma técnica, de acuerdo a las variables e indicadores, para las encuestas con preguntas cerradas y de selección múltiple. A la conclusión que llega el autor es determinar un Modelo Sistémico para que la seguridad en la ciudadanía del sector urbano, rural y sus alrededores sea efectiva.

Esto se logra a través del Trabajo en Conjunto entre los Factores de seguridad como son los efectivos PNP, SECOM y juntas vecinales, apoyados de las TICS (Tecnologías de Información y Comunicación), estableciendo un incremento de Intervenciones diarias inopinadas, así mismo, con un reporte temprano de ocurrencia delictiva por parte de la misma población, empresarios turísticos cuando sean testigo de algún hecho delictivo.

(8. Soto, Huatuco (2006). Efecto de una experiencia de organización del turismo en la comunidad de LLachon Distrito de Capachica, Departamento de Puno). (Tesis de postgrado, para optar el título de licenciada). Administración de Turismo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú. El Objetivo General es conocer y analizar la experiencia de la organización del turismo y sus efectos negativos y positivos de carácter económico, sociocultural y ambiental en el desarrollo de la comunidad de Llachon del distrito de Capachica departamento de Puno 1999-2006. Esta investigación es de tipo Descriptivo y Explicativo. El Nivel de la Investigación es aplicativo. El diseño de la investigación es no Experimental y Transversal. Muestra está representada por 188 familias. La técnica e instrumentos que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario.

Como conclusión se tiene que el turismo en nuestro país es entendido como una competencia de las autoridades de turismo y municipios que integran todos los sectores y muy poco se coordina con los empresarios turísticos. Además un problema básico del turismo, en general, es la poca confiabilidad y hasta la inexistencia de datos económicos y básicos estadísticos que describan la actividad del sector y su índice de afluencia.

2.1.3. Otras publicaciones

(1. Grupo de Investigación Empresarial y Turístico (GIET) Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia Medellín) “Caracterización de la percepción del turista sobre los factores que condicionan la seguridad turística en el centro Medellín, mediante la aplicación de un modelo conceptual para su ponderación”. La actividad turística en Medellín hace frente a los desafíos que plantean la seguridad y el orden público para la ciudad, por lo cual se hace necesario un debate sobre los principales problemas de seguridad que afectan a Medellín como polo turístico en el que confluyen tanto turistas nacionales como internacionales.

Existe en el momento un importante y valioso modelo planteado por Maximiliano Emanuel Korstanje, utilizado en esta investigación, del cual se sustraen aquellas variables que nos remiten a los riesgos extra-turísticos a los que están sometidos los turistas a la hora de visitar un destino o un atractivo en particular. Se presentará así un acercamiento a la percepción sobre el sentimiento de seguridad que tiene el turista que visita la zona centro de Medellín mediante la caracterización de las variables que plantea el modelo conceptual del autor. Los resultados esperados de esta investigación se plantean como una herramienta que les posibilite a las administraciones públicas, organizaciones como la policía de turismo y empresarios turísticos; elaborar mejoras en sus planes de acción que contribuyan a disminuir los riesgos existentes percibidos por los turistas; de igual forma será de ayuda para los visitantes ya que se convertirá en un aliciente que demuestra la disposición e interés por actuar y poner medidas correctivas frente a las diferentes situaciones de inseguridad a las que se pueden ver enfrentados.

(2. Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres. volumen 4, número 2, julio-diciembre 2013, pp. 29-38). “Impulso de la gestión turística e imagen regional para el desarrollo de la región Ayacucho”. María Beltrán Flores. Objetivos: Identificar la percepción de los turistas potenciales respecto a la Región Ayacucho y determinar qué elementos potenciales se pueden administrar eficientemente para impulsar el turismo y una imagen positiva para la región. Método: Se usó un diseño exploratorio cualitativo, para la recolección de datos se empleó la entrevista a profundidad no

estructurada. Resultado: La región Ayacucho se encuentra en una posición de desventaja al no contar con una gestión adecuada de sus recursos turísticos; por ello quedan muchos desafíos por delante ya que se cuenta con el turismo como plataforma que contribuirá a reactivar la economía de la región.

2.2 Bases teóricas

Seguridad ciudadana (VI)

Concepto de seguridad ciudadana

Seguridad Ciudadana es una sensación de confianza que sienten las personas, por ausencia de riesgos y daños a su integridad física y psicológica, que les asegura protección de la vida y los bienes de los ciudadanos y una convivencia pacífica dentro de la sociedad.

Origen de la palabra seguridad

Seguridad (del latín securitas) cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia. En términos generales, la seguridad se define como "el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano". "Ciencia interdisciplinaria que está encargada de evaluar, estudiar y gestionar los riesgos que se encuentra sometido una persona, un bien o el ambiente". (<https://es.wikipedia.org/>, s.f.)

Dimensiones de la seguridad ciudadana

Puesto que nos hemos referido a las categorías de temor asociado a la sensación de indefensión existente en la ciudadanía en relación a la criminalidad, hemos ahora de referirnos en torno al eje temor-victimización-seguridad ciudadana.

Como ya lo hemos esbozado, el temor es una de las principales características que asolan a los individuos en el contexto de las sociedades modernas. A propósito, Bertrand Russell nos recordaba a mediados del siglo pasado: “En el mundo moderno, el exceso de miedo por encima del nivel que podría llamarse racional es mayor que nunca, porque el hábito del miedo persiste, mientras que las ocasiones de miedo han disminuido mucho”. Cuando Russell hace referencia a las “ocasiones de miedo”, está denotando ciertamente las posibilidades de riesgo con las cuales nos vemos enfrentados en diversos planos de la vida social. Luego, una cosa son las potenciales situaciones generadoras de temor delictual en los agentes, como el aumento de la tasa de denuncias o el aumento de los delitos propiamente tales, y otra cosa es el aumento de esta percepción de inseguridad independiente de los datos objetivos. Componentes esenciales del temor delictual. (Gallardo, 2004)

- Represalias: Temor que siente la víctima o testigo al denunciar un delito.
- Desconfianza en la Policía: Temor configurado en torno a la incapacidad en la acción antidelictiva por parte de la policía, sus medidas serían insuficientes para prevenir y combatir el problema, o bien, se verían sobrepasados por el accionar de los delincuentes.
- Poca confianza en la Justicia: Temor manifestado en la percepción generalizada por parte de la comunidad de que la justicia sería uno de los factores que más incide en la impunidad de los delincuentes.
- Presión social de la comunidad sobre la figura del denunciante: Existiría un temor basado en la imagen negativa que proyecta quien denuncia, no convertirse en delator.

En nuestra investigación, abordaremos el temor relacionado a la confianza desde dos ángulos: uno desde las instituciones encargadas de velar por la seguridad ciudadana (policías, tribunales, ministerio del interior, municipios, etc.) y el otro, desde las personas que conforman la comunidad.

Perspectivas de la seguridad ciudadana

Dentro de las perspectivas es importante indicar que éstas, desde los integrantes de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana, que en torno a la solución de los problemas de la seguridad y la convivencia, especialmente con delincuencia. Pero tienen un componente importante en el mejoramiento de las relaciones y de la convivencia cívica de los espacios barriales.

Podemos ver que en torno a este tema, los beneficiarios han visto que los profesionales buscan complementar sus expectativas con las temáticas que se trabajan en el Programa y, como vimos anteriormente, en torno a temas de interés para la comunidad.

Si se puede visualizar que se han llevado procesos, que en términos de los objetivos que se plantean en conjunto con la comunidad, se han logrado mayormente, aun cuando hay algunos temas que no se han podido abordar como los vecinos quisieran; se busca mejorar las relaciones interpersonales al interior de los barrios, también se busca poder abordar los conflictos de un modo positivo, mejorar la seguridad al interior de los barrios en donde hay presencia del programa y también generar una organización al interior de los barrios que se consolide como un canal entre los barrios y la institución Municipal. (Campos Saavedra, María Fernanda, 2008)

Teorías sociológicas relacionadas a seguridad ciudadana

Teoría de la etiqueta

La perspectiva del etiquetado propone que una vez que se produce la desviación primaria es decir, una infracción de la norma el individuo puede ser catalogado como desviado o delincuente. El etiquetamiento puede, según la teoría, influir sobre el individuo reforzando su propio autoconcepto como desviado y facilitándole nuevas oportunidades para el delito al incorporarle a contextos subculturales como sucede, por ejemplo, cuando se produce su ingreso en un centro de justicia juvenil o en una prisión. (Concklin 1995)

Dentro de la subcultura delictiva el individuo puede cambiar su auto-concepto a través de dos mecanismos. Por una parte, mediante un proceso de asociación diferencial con otros sujetos en sus mismas circunstancias. Por otra parte, mediante la interiorización de la etiqueta de desviado o delincuente que le asigna la sociedad cuando le detiene, procesa y condena. En ambos casos se hace relevante el interaccionismo simbólico, es decir, la adscripción, mediante los símbolos verbales y de acción, de los ritos del etiquetamiento por el sistema de justicia que destacara George H Mead en sus estudios antropológicos. Mediante todos estos mecanismos (cambio del auto-concepto, nuevas oportunidades y marginación sub-cultural) el proceso de etiquetamiento puede incrementar el problema, produciendo nuevos episodios de desviación secundaria. (Mead, 1934)

Introdujo una distinción conceptual importante en la teoría del etiquetado, diferenciando entre desviación primaria y desviación secundaria. La desviación primaria corresponde a la primera acción delictiva de un sujeto, que puede tener como finalidad resolver alguna necesidad, por ejemplo económica, o producirse para acomodar su conducta a las expectativas de un determinado grupo subcultural, como por ejemplo ciertas formas de violencia juvenil. La desviación secundaria se refiere a la repetición de los actos delictivos, especialmente a partir de la asociación forzada del individuo con otros sujetos delincuentes como resultado de su detención, de su procesamiento y de su encarcelamiento. (Lemert (1981))

Teoría de la asociación diferencial

Sutherland propone que la delincuencia no es el resultado de la inadaptación de los sujetos de la clase baja, sino del aprendizaje que individuos de cualquier clase y cultura realizan de conductas y valores criminales. La conducta delictiva es aprendida, no heredada ni inventada. Los sujetos no pueden inventar la delincuencia, como no pueden inventar la radio o la televisión si no han recibido el entrenamiento adecuado para ello. La conducta delictiva no se produce de manera espontánea porque alguien decida un buen día delinquir; previamente esta persona ha debido recibir algún tipo de entrenamiento. (Sutherland 1947)

La conducta delictiva se aprende en interacción con otras personas, en un proceso de comunicación, ya sea verbal o gestual. Esta idea emana del interaccionismo simbólico de la escuela de Chicago: lo que es primo, en las relaciones humanas, es la simbolización de las situaciones, las ideas que se transmiten de unos a otros y los contenidos connotativos del lenguaje. El aprendizaje en general y el aprendizaje de la conducta delictiva en particular tienen lugar en grupos íntimos, próximos al individuo, mientras que tendrían una menor influencia sobre el aprendizaje, las agencias informales como el cine o los medios de comunicación. (Sutherland 1947)

El aprendizaje de la conducta delictiva incluye, por un lado, el aprendizaje de las técnicas de comisión de los delitos, y por otro, el de los motivos, los impulsos, las actitudes y las racionalizaciones necesarias para delinquir. Los motivos y los impulsos para delinquir se aprenden a partir de las definiciones que ciertos grupos sociales hacen de los códigos legales. Así, en las ciudades modernas conviven, debido a los conflictos culturales, definiciones favorables y desfavorables a la delincuencia. (Sutherland 1947)

El principio fundamental de la teoría, es el de asociación diferencial, que establece que la causa de que los individuos se conviertan en delincuentes es, el contacto excesivo con definiciones favorables a la delincuencia, o bien con personas acostumbradas a actuar al margen de la ley, que actúan por encima del contacto que tienen con definiciones contrarias a ella. Piénsese por ejemplo, en el contexto familiar y social de la mayoría de las personas: sus definiciones son, en general, favorables al cumplimiento de la ley. (Sutherland 1947)

Enfoque sobre la seguridad ciudadana

Sistémico

Los enfoques de sistemas son subsidiarios tanto del evolucionismo como de la exploración científica que intenta aprehender totalidades. Presuponen la posibilidad de abordar la realidad como un todo, considerando sus componentes y los distintos estados de interacción entre ellos.

Para la explicación, abandonan el paradigma de la causalidad lineal y de la explicación probabilística, propia de los problemas de complejidad no organizada. Suponen que en la realidad nos encontramos con problemas de complejidad organizada en todos los niveles de la estructura jerárquica del universo, de lo cual se desprende que tal complejidad debe ser abordada mediante leyes sistémicas. Por lo demás, estos enfoques dan por descontado que cualquier interpretación de la realidad está cortada según patrones de percepción característicos. Ya que no se tiene la menor prueba de lo que el mundo "real" es en sí, las recurrencias y analogías "organísmicas" tienen validez como criterio de explicación y resultan útiles hasta en la predicción de resultados. Cabe pues la posibilidad de formular leyes sistémicas generales en el ámbito social, sin desmedro de la utilización de aplicaciones matemáticas de alto poder analítico y predictivo. Fenómenos como crecimiento demográfico, el urbanismo, tasa de agotamiento de recursos globales, diferenciación social, entre otros, han recibido el tratamiento de enfoques de sistemas.

Es un hecho que han resultado atractivos para la investigación en ciencias sociales, como lo atestiguan el desarrollo del funcionalismo en sociología y el estructuralismo en antropología (Sutherland 1947)

La importancia del enfoque sistémico se deriva de su relación consustanciada con el carácter de sistema con el que se presentan los hechos sociales.

Las posibilidades de explicación de la realidad social que brindan los enfoques sistémicos, guardan una asociación con el desarrollo de una teoría del cambio estructural. Confrontada por Domingo, esta asociación se deriva del hecho que los sistemas sociales son "sistemas abiertos" que tienden a ser muy flexibles y asimilan las perturbaciones exógenas en su estructura periférica de manera similar a los procesos homeostáticos, permitiendo la transformación estructural de forma evolutiva. No obstante, puede ocurrir que las perturbaciones internas o externas sean más graves de lo esperado, afectando también la estructura básica, lo cual genera un exceso de mecanismos defensivos que contrarresten las alteraciones. (Domingo, 1975)

En este caso, el sistema social va anulando sus posibilidades de evolución, se estanca, se anquilosa, permaneciendo largo tiempo en este estado, o bien es destruido por acciones que sobrepasan sus sistemas de defensa. Se produce entonces una transformación total en el comportamiento del sistema social, con cambios estructurales más o menos profundos, sin que necesariamente constituya una situación anárquica, pero que dejará asentada una nueva estructura, abriendo nuevas posibilidades de desarrollo y confrontando otras amenazas. La característica fundamental de los sistemas sociales es el cambio social evolutivo, pero a lo largo de la historia se registran una gran variedad de hechos políticos y económicos que han producido rupturas estructurales no evolutivas. (Domingo, 1975)

Tanto la visión orgánica de la realidad, así como el cambio estructural, representan el fundamento sobre el que el Premio Nóbel de Economía Herbert Simon ha construido un importante marco analítico-empírico centrado en el estudio y evolución de las organizaciones. A diferencia del paradigma prevaleciente en la teoría económica clásica y neoclásica, orientado en su atención analítica hacia los mercados, y expresándose en modelos de explicación y de prueba estadística basados en la racionalidad limitada que imponen los criterios de optimización paramétrica, el enfoque sistémico de Simon responde al estudio de lo que el mismo denomina economía organizacional. El propio concepto en sí es de gran importancia, puesto que sugiere la influencia que ejercen las categorías de descripción en el desarrollo de la teoría.

Sustituyendo "mercados" por "organizaciones" la esfera de análisis se traslada hacia variables que son suficientemente significativas para ser incluidas en primer lugar en una teoría del fenómeno estudiado.

Los promotores de la economía organizacional no suponen que el análisis de los mercados sea incorrecto, más bien asumen que es incompleto, en virtud del carácter incompleto e incierto de la información que poseen los agentes y que están presentes en problemas del tipo de información asimétrica y riesgo moral. El enfoque de organizaciones lo que hace es retomar las preguntas acerca de cuándo se espera que las organizaciones rentables, no rentables y gubernamentales trabajen bien.

Y cuando la competencia de los mercados es necesaria para disciplinar a las organizaciones para que se desempeñen eficientemente. Destacan que las respuestas adecuadas a las preguntas de política a las que se enfrentan todas las sociedades dependen de contar con teorías empíricamente firmes acerca del comportamiento de las grandes organizaciones que dominan el terreno de los sistemas económicos en los países desarrollados.

Las perspectivas de desarrollo de este tipo de análisis, de las cuales hace referencia Stiglitz (1991), son observadas con optimismo y se predicen importantes avances en el campo de la economía organizacional y los sistemas económicos comparados, campos que hasta hace poco permanecían en la periferia de la corriente principal de la economía. Sin embargo, se advierte acerca de los obstáculos que pueden entorpecer el éxito de este programa de investigación, siendo uno de ellos la interacción entre las organizaciones.

Dado que el enfoque organizacional está pensado para el análisis de grandes organizaciones, se descuida la importancia y el tratamiento de las pequeñas organizaciones, que representan un componente relevante de cualquier sistema económico en la actualidad. Por lo demás, está claro que éstas tampoco son gobernadas por las angostas preocupaciones racionales sobre las cuales la economía tradicionalmente se ha focalizado. (Stiglitz; 1991)

Otro campo de análisis económico donde el enfoque sistémico ejerce una gran influencia es el de las teorías de crecimiento. En efecto, la teoría evolucionista del crecimiento, al igual que los modelos neoclásicos de crecimiento endógeno, subrayan el significativo papel que tiene el progreso técnico en el crecimiento económico, pero se distinguen de aquellos, sin embargo, al destacar la importancia del ambiente institucional en que se genera y difunde el progreso técnico, y el papel de la demanda en el crecimiento.

Los modelos de simulación de la dinámica del crecimiento con estas características, permiten incorporar la diversidad sectorial de la demanda y del progreso técnico. (Hounie et al, 1999)

Las instituciones no permanecen constantes, surge la cuestión de incorporar a los modelos de crecimiento el cambio institucional, si se quiere lograr un mejor entendimiento de qué papel desempeña y por qué es tan diferente de un país a otro. Pero, hasta ahora, sólo se tiene claro que tal proceso es muy complejo y está precariamente comprendido. (Nelson; 1998)

Otras corrientes metodológicas, relacionadas con el enfoque de sistemas, están asociadas al realismo crítico y al enfoque hermenéutico. Su visión es la de un mundo social impregnado de significado. Contrariamente al estructuralismo o a la sociología funcionalista, le otorgan un papel más activo al individuo en cuanto a su capacidad de conocer la realidad que lo circunda, sin que esto signifique que no existan límites para tal conocimiento.

Esta restricción proviene tanto de las condiciones desconocidas por el individuo, así como por los efectos inintencionados de las acciones intencionadas que elige. Como en las ciencias naturales, la explicación en el mundo social envuelve referencias a mecanismos generativos, poderes y estructuras, algunas de las cuales no son inmediatamente accesibles a la observación. No obstante, se reconocen diferencias entre las estructuras naturales y las sociales. Primero, la persistencia de las estructuras sociales es dependiente de las prácticas y actividades que las mismas estructuras ayudan a constituir. Segundo, las estructuras sociales no existen independientemente de las concepciones o definiciones de los individuos, el mundo social es concebido como un mundo pre-conceptualizado. Tercero, las estructuras sociales sólo son relativamente duraderas, puesto que las personas son capaces de alterar las estructuras, dada la dinámica natural de la vida social. (Baert, 1996)

Algunas críticas a estos enfoques tienen que ver con la recurrencia a nociones de entidad, clase o sociedad, que resultan inconvenientes para la explicación al aislar las acciones individuales de sujetos intencionales.

En la búsqueda de analogías sociológicas con la teoría de la selección natural, el funcionalismo fracasa porque no hay una teleología objetiva identificada con los procesos

guiados o determinados por la estructura o la clase dominante con un propósito, sin un sujeto intencional.

Tampoco son satisfactorias las explicaciones que parten de la teleonomía, es decir, una conducta social explicada en términos adaptativos en procesos de selección natural sin actor proponente. El reduccionismo que esto conlleva supone un determinismo estructural e histórico, olvidándose que la historia es hecha por los individuos y tiene que ser explicada por la acción de los individuos.

Por esta razón, el realismo crítico ha sido normalmente vinculado a una postura anti-empirista de la ciencia, en línea con su lealtad al estructuralismo. En apariencia, el realismo crítico, y con éste, las corrientes de las ciencias sociales asociadas, proveen una justificación filosófica dirigida a hacer compatible la ciencia con una visión política progresiva, por lo cual ha sido usado frecuentemente para defender los fundamentos epistémicos de la visión marxista de la teoría social. Esta problemática refleja la inconveniencia metodológica de querer prescribir y normar la realidad social de una manera deliberada. En este sentido, no se debe dejar pasar por alto una crítica al enfoque sistémico proveniente del enfoque rival, el individualismo metodológico. (Friedrich; 1974)

Empresario turístico (V2)

Concepto de empresario turístico

Es aquella persona cuya empresa consiste en uno de los servicios, que son demandados preferentemente por los turistas y cuyas prestaciones principales se caracterizan por atender las necesidades de la persona que se encuentra fuera del entorno habitual. (Manual Gurria Di-Bella, 24/introducción al Turismo. Editorial Trillas. Edición 1999. Todos los conceptos de turismo)

Es el titular de la empresa y del patrimonio, derechos, obligaciones y cualquier otra relación jurídica, son las personas físicas o jurídicas que, en nombre propio y de manera habitual y

con ánimo de lucro, se dedican a la prestación de algún servicio turístico. (Organización mundial del turismo Citado por Barrera, 2006)

Dimensión de las empresas turísticas

Tamaño

El que una empresa sea de mayor o menor tamaño tiene importantes consecuencias para su organización. Para medir el tamaño se utiliza varios criterios complementarios como son el número de trabajadores el volumen de ventas y los activos que ésta posee.

- Grandes; más de 250 empleados, volumen superior a 10 millones de euros y unos activos netos superiores a 2 millones y medio.
- Medianas; entre 50 y 250 empleados, volumen de ventas entre 850 y 1750 millones de Ptas. y activo entre 200 y 450 millones en activo neto.
- Pequeñas; menos de 50 empleados, volumen de ventas inferiores a 850 y activos netos de menos de 200.
- Microempresas; Las que tienen menos de 10 trabajadores.

Actividad

- Empresas de alojamiento
- De restauración
- Distribuidoras: agencias de viaje, tour-operadores
- De transporte y auxiliares
- De esparcimiento, recreo y cultura.
- De servicios financieros y de seguros especializados en el sector.
- Comerciales y auxiliares, dedicadas a la producción o comercialización de bienes dirigidos a los turistas.

Teorías sociológicas

Teoría del control social

En general, mientras una persona se encuentre atada más firmemente a la sociedad convencional será más probable que también se encuentre atada más firmemente de las otras maneras. La persona que es sensible a las opiniones de la gente convencional, por ejemplo, tiene mayor probabilidad de participar en las actividades convencionales y de aceptar las nociones convencionales de conducta deseable. De las seis combinaciones posibles de elementos, tres parecen ser de particular importancia y en consecuencia se discutirán con mayor detalle. (Travis Hirschi 1969)

Con frecuencia se sugiere que el apego y el compromiso en el sentido en que estos términos tienden a variar de manera inversa. Así, según la investigación sobre la delincuencia, uno de los “problemas” de un adolescente de clase baja es que no es capaz de romper los lazos que lo atan a los padres y a los pares, lazos que le impiden dedicarle el tiempo y la energía suficientes para cumplir las aspiraciones educativas y ocupacionales. (Travis Hirschi 1969)

De esa manera, su apego se entiende como un impedimento para la adquisición de los compromisos convencionales. Según la investigación sobre la estratificación, el muchacho de clase baja que se libera de este apego tiene mayor probabilidad de movilidad hacia arriba. (Travis Hirschi 1969)

Enfoque sobre el turismo

Sistémico

Se consideran modelos sistémicos a aquellos que buscan expresar los elementos que forman parte del sistema turístico, sus interrelaciones y su relación con el ambiente externo. Buena parte de los modelos sistémicos está compuesta por conjuntos de elementos relativos a la oferta turística. Algunos casos incluyen también elementos relativos a la demanda y centran su atención en la interrelación oferta-demanda.

Según Petrocchi, el modelo propuesto por Inskeep describe al turismo por medio de un diagrama compuesto por tres niveles de elementos. El ambiente natural, cultural y socioeconómico ocupa una posición central, recibiendo el status de principal elemento del sistema turístico. En segundo plano están los elementos de la industria turística. En tercer lugar el modelo indica la posibilidad de consumo del producto turístico por visitantes al igual que por residentes. (Petrocchi, 2001:18)

2.3 Definiciones conceptuales

a. Empresa

Es la unidad básica de producción, s la encargada de agrupar los recursos productivos para transformarlos en bienes y servicios que satisfaga las necesidades del consumidor. Es una unidad económica y social, formada por un conjunto de factores y elementos humanos, técnicos y financieros con cierta estructura organizativa cuya función es abastecer a la sociedad de productos y servicios que persiguen distintos objetivos. (Bueno Campos, E.: Organización de Empresas. Estructura, procesos y modelos. Pirámide. Madrid. 1996)

b. Empresario.

Persona física o jurídica que, profesionalmente y en nombre propio, organiza los distintos elementos y factores necesarios para la producción de bienes y servicios para el mercado. (BUENO CAMPOS, E.: Organización de Empresas. Estructura, procesos y modelos. Pirámide. Madrid. 1996)

c. Empresa turística.

Es la unidad de producción que gestiona los factores productivos para convertirlos en bienes de consumo o servicios con el fin de satisfacer las demandas del cliente. (Organización mundial del turismo Citado por Barrera, 2006)

d. Empresario turístico.

Es el titular de la empresa y del patrimonio, derechos, obligaciones y cualquier otra relación jurídica, son las personas físicas o jurídicas que, en nombre propio y de manera habitual y con ánimo de lucro, se dedican a la prestación de algún servicio turístico. (Organización mundial del turismo Citado por Barrera, 2006)

e. Estructura turística.

Opera dentro de la infraestructura prestando servicios pensados en una demanda como son los turistas; tenemos como ejemplo los hoteles, museos, centros recreativos, etc. (<https://prezi.com/aw953aprswhl/definicion-de-estructura-infraestructura-y-superestructura-turistica/>)

f. Infraestructura turística.

Comprende todos los servicios o elementos básicos que se prestan dentro del destino turístico tanto para personas locales como para visitantes o turistas, como ejemplo tenemos las vías de acceso , medios de transporte hospitales, etc. (<https://prezi.com/aw953aprswhl/definicion-de-estructura-infraestructura-y-superestructura-turistica/>)

g. Sector turístico.

Se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos. (OEA 1980)

h. Seguridad Turística.

Protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras. (PLAN DE PROTECCION AL TURISTA, Elaborado por: Red de Protección al Turista, Lima – Perú 2010)

i. Seguridad ciudadana.

Es 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. (La Ley N° 27933, Ley del SINASEC)

(Plan de protección al turista, Elaborado por: Red de Protección al Turista, Lima – Perú 2010)

j. Seguridad pública.

Sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos casos de robos y hurtos y los accidentes. (Plan de protección al turista, Elaborado por: Red de Protección al Turista, Lima – Perú 2010)

k. Seguridad social.

Sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.

l. Seguridad de los servicios turísticos.

Sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes,

etc.) del destino turístico. (Plan de protección al turista, Elaborado por: Red de Protección al Turista, Lima – Perú 2010)

m. Turismo.

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos. Conviene diferenciar entonces entre turistas y visitantes, porque estos últimos realizan desplazamientos con fines recreativos de menos de un día de duración y que por lo tanto no implican pernoctación fuera del lugar de residencia habitual. (Organización mundial del turismo Citado por Barrera, 2006)

2.4 Formulación de la hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La seguridad ciudadana incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

2.4.2 Hipótesis específicas

El liderazgo incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

El compromiso social incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

La responsabilidad social incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

La organización incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

La prevención incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

La participación incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.



Capítulo III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

- a. Es una investigación de diseño No Experimental o postfacto.

No experimental por que únicamente se observa el fenómeno “en su contexto natural”, es decir no se manipulan la variable 1 con la intención de generar cambios en la segunda variable.

Postfacto, pues se observan situaciones ya existentes, estas relaciones se estudiaron posterior al hecho.

- b. Básica o pura.

Se aplicará a la realidad, buscando que obtener datos primarios directamente de la población investigada. Sus resultados solo servirán para dar recomendaciones y sugerencias, sin buscar que se cambie lo existente en forma inmediata, sino para que sirva para elaborar estrategias de intervención.

3.1.2 Nivel de investigación

- a. Descriptiva.

Describirá los hechos tal como se presentan en la realidad, dando cuenta de ellos sin intervención del investigador en la problemática.

Trata de describir, las variables de investigación, a través de sus dimensiones seleccionadas sin alterar la unidad de análisis.

b. Correlacional.

Se intenta conocer el grado de correlación entre las dos variables de estudio (V1 (seguridad ciudadana) V2 (empresarios turísticos), no obstante, fue necesario previamente estructurar en base a revisión teórica las características y propiedades de cada variable para mostrar con precisión sus dimensiones para esto fue necesario transitar por el estudio Descriptivo.

3.1.3 Diseño de investigación

b. Transversal o Transeccional.

Porque la recolección de los datos se realizará en un tiempo único, es decir la aplicación de los instrumentos de se desarrollará en un contexto y espacio determinado y se evaluara en base a ellos los datos. (Lui y Tucker como se citó en Hernández, Fernández & Baptista, 2014: p. 154)

3.1.4 Enfoque de investigación

La presente investigación se realiza desde el enfoque cuantitativo, porque se procede en base a la revisión de la literatura de la cual se extraen conceptos preconcebidos y teorías para desagregar las variables que puedan ser medidas y determinar qué datos se usarán, se empleará métodos estadísticos (estadística inferencial) para analizarlos y generar datos numéricos para representar la realidad social, finalmente se infiere generando conclusiones de una muestra a una población definida. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014: pp. 10-13)

Finalmente, por sus características, la presente investigación tendrá un enfoque cuantitativo, se transformarán los datos recogidos en números y porcentajes.

3.2 Población y muestra

Para determinar la población y muestra de la investigación, se va tomar en cuenta las empresas de establecimientos de servicios turísticos y las empresas de centros de recreación que se encuentran dentro de la Municipalidad de Santa María.

En el distrito de Santa María según el Registro Nacional de Municipalidades existen 40 empresas de establecimientos de servicios turísticos y según la Oficina de Turismo de la Municipalidad Provincial de Huaura existen 07 empresas de centros de recreación.

La población de la investigación la conforman 47 empresas turísticas. Al ser la población pequeña, esta metodología no se basa en los procedimientos tradicionales, en donde a través del universo se obtiene una muestra representativa mediante la aplicación de fórmulas.

Al ser la población pequeña; la muestra de la investigación la conformaran las 47 empresas turísticas. La población de la investigación la conforman 47 empresas turísticas. Al ser la población pequeña, esta metodología no se basa en los procedimientos tradicionales, en donde a través del universo se obtiene una muestra representativa mediante la aplicación de fórmulas.

3.3 Operacionalización de variables e indicadores

3.3.1 Definición conceptual

V1 Seguridad Ciudadana

Es una sensación de confianza que sienten las personas, por ausencia de riesgos y daños a su integridad física y psicológica, que les asegura protección de la vida y los bienes de los ciudadanos y una convivencia pacífica dentro de la sociedad.

V2 Empresario turístico

Es aquella persona física o jurídica que, en nombre propio y de manera habitual y con ánimo de lucro se dedica a la prestación de algún servicio turístico y cuyas prestaciones principales se caracterizan por atender y satisfacer las necesidades de las personas que se encuentran fuera del entorno habitual.

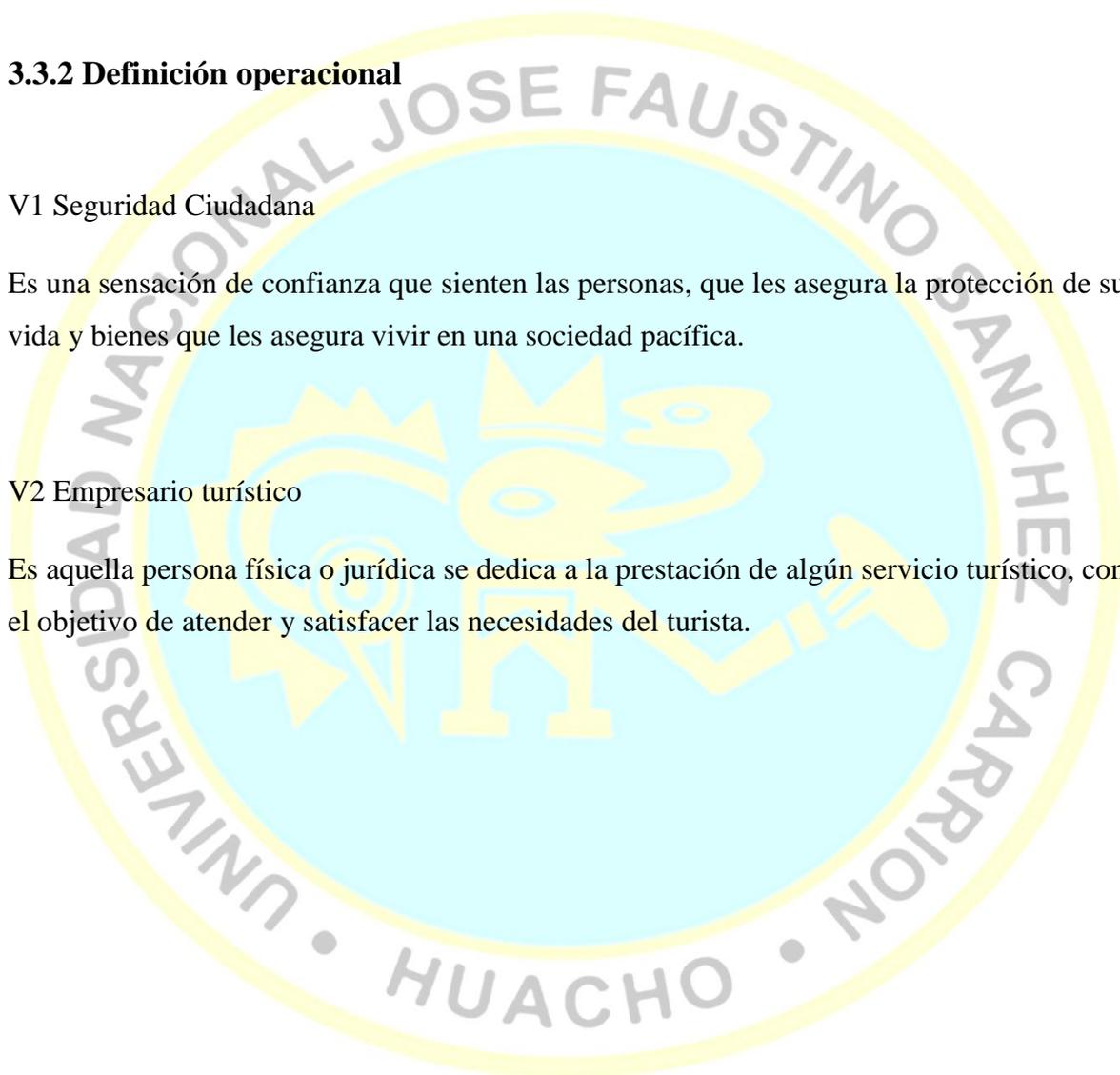
3.3.2 Definición operacional

V1 Seguridad Ciudadana

Es una sensación de confianza que sienten las personas, que les asegura la protección de su vida y bienes que les asegura vivir en una sociedad pacífica.

V2 Empresario turístico

Es aquella persona física o jurídica se dedica a la prestación de algún servicio turístico, con el objetivo de atender y satisfacer las necesidades del turista.



3.3.3 Matriz operacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN
V1 Seguridad Ciudadana	Liderazgo	Participación social Personalidad	4 5	4. Siempre – A veces- Casi nunca - Nunca 5. Me desespero - Pido apoyo- Los enfrento - Los evado
	Compromiso Social	Participación Institucional Sensación de Confianza	6,7 8	6 - 7 Siempre – A veces – Casi nunca – Nunca 8. Siempre – A veces – Casi nunca - Nunca 9. Siempre – A veces – Casi nunca - Nunca 10. Cuando contrato personal de seguridad privado
	Responsabilidad Social	Participación Institucional Clase Social	9,10 11,12,	Cuando veo la presencia de un personal de seguridad (serenazgo y/o policía) - Cuando veo mayor presencia de gente - Otros 11. Siempre – A veces – Casi nunca - Nunca 12. Siempre – A veces – Casi nunca - Nunca
V2 Empresario turístico	Organización	Desarrollo Turístico Información Turística Acceso Vial Calidad de servicio	13 14 15 16	13. Siempre – A veces – Casi nunca - Nunca 14. Si () No () 15. Siempre – A veces – Casi nunca - Nunca 16. Siempre – A veces – Casi nunca - Nunca
	Prevención	Calidad del Servicio Información Hechos de Inseguridad	17,18 19 20	17 – 18 - Siempre – A veces – Casi nunca - Nunca 19. Televisión - Radio – Internet – Periódico – Otros 20. Siempre – A veces – Casi nunca - Nunca
	Participación	Gestión Institucional y Empresarial Prestación de Servicio Calidad del Servicio	21,22 23,24 25,26	21 - 22. Siempre – A veces – Casi nunca - Nunca 23. Gastronómico – Deportivo – Aventura – Cultural- Hotelera – Otros 24. Siempre – A veces – Casi nunca - Nunca 25. La gastronomía - Las fiestas patronales - La seguridad - El paisaje La Chamaneria – Otros 26. El ruido - La inseguridad - La contaminación – El tráfico - El acceso

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas a emplear

Observación

La observación en el trabajo de investigación científico ha consistido básicamente en observar directamente el fenómeno, para luego describirlo sin alterar la unidad de análisis.

Fichaje

El fichaje es una técnica utilizada especialmente por los investigadores es un modo de recolectar y almacenar información.

Encuesta

Mediante esta técnica se va poder obtener información sobre las opiniones de un grupo de personas de una muestra, basado en una interacción directa (la entrevista) o indirecta (cuestionario) entre el investigador y el encuestado.

3.4.2 Descripción de los instrumentos

El cuestionario

El cuestionario es un instrumento que está constituido por un conjunto de preguntas, que deben estar redactados de forma coherente, organizada, secuencial y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa, lo cual en esta investigación hemos clasificado 23 items cerradas las cuales se aplican con la técnica de la encuesta, que me permitirá obtener los resultados necesarios para dar respuesta a mi problema de investigación, así mismo contribuye en la medición de las variables, en este caso seguridad ciudadana y empresario turístico.

Para la obtención de la información que recogerá todos los datos que son necesarios de la opinión de los empresarios turísticos sobre la seguridad ciudadana.

Para la elaboración del instrumento, se tuvo en consideración la operacionalización de las variables, las fuentes de información y la matriz de consistencia.

Para la formulación del instrumento de recolección de datos se utilizó la escala de Likert en la cual se consideraron los ítems relacionados con la actitud que necesitábamos medir permitiéndonos cuantificar la percepción de las personas consultadas evidenciando a aquellos que expresen una posición claramente favorable y desfavorable. El puntaje que se asignó se relacionó con la cantidad de categorías presentes en la escala a mayor puntaje, mayor presencia (mayor característica) de la variable (actitud) en estudio.

La escala valorativa de cada pregunta estuvo en función a las respuestas de las personas, las mismas que se ubicaron en el siguiente continuo:

- 1 = Desaprobación Plena – Nunca
- 2 = Desaprobación Simple – Casi Nunca
- 3 = Indecisión o Indiferencia – A veces
- 4 = Aprobación Plena – Plena

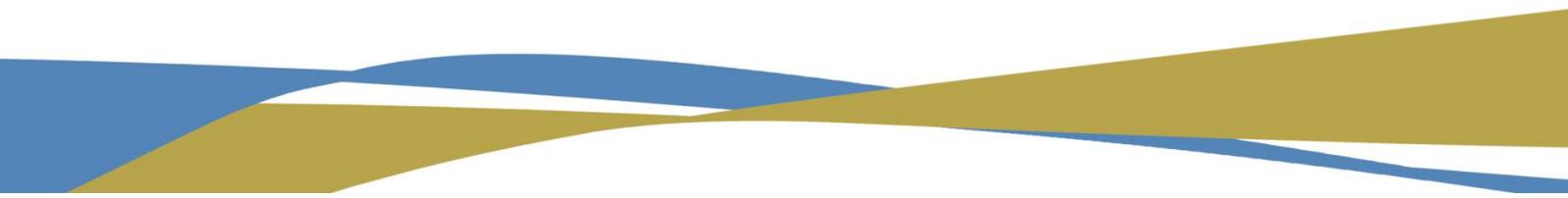
En busca la optimización de los reactivos se ejecutó una aplicación piloto del cuestionario; con la finalidad de verificar si la encuesta era suficientemente clara.

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

Con los resultados de las encuestas realizadas en el muestreo, se procedió a la tabulación de los datos obtenidos y se elaboraron los cuadros para el análisis. En el análisis se hizo uso de las tablas uni y bidimensionales, y a través de los indicadores estadísticos y establecimos la correlación entre las variables: seguridad ciudadana y empresarios turísticos basado en el paquete estadístico SSPS.

Para la contrastación de la hipótesis utilizamos el coeficiente de correlación Spearman (Rho) que nos permite medir la asociación o interdependencia entre dos variables discretas

medidas y donde al menos una de ellas, se presenta en una escala ordinal. El coeficiente Rho de Spearman arrojan valores que oscilan entre -1 y +1 lo que significa que los valores próximos a 1 indican una correlación fuerte y positiva por el contrario los valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa; mientras que los valores próximos a 0 indican que no hay correlación lineal.



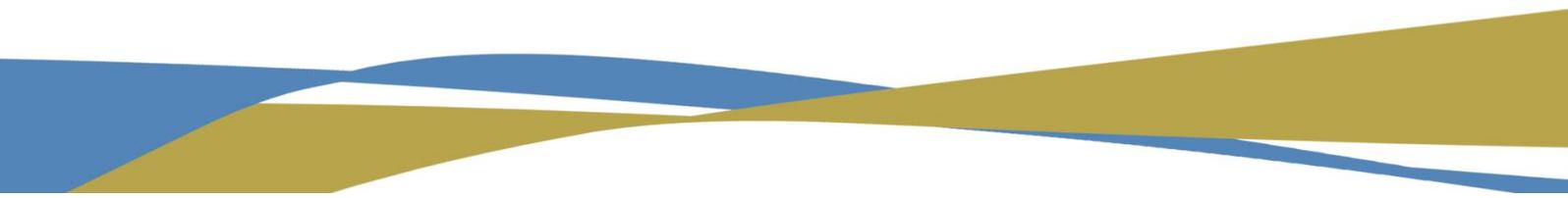
Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Resultados

Con la información recabada a través del instrumento aplicado a los empresarios turísticos de Distrito de Santa María, se procedió a elaborar una matriz de datos, para efectuar el análisis estadístico y la contratación de las hipótesis.

Mostraremos los resultados estadísticos descriptivos, mediante frecuencias y porcentajes, cuyas variables son: seguridad ciudadana con sus dimensiones: liderazgo, compromiso social y responsabilidad social; y la variable empresario turístico con sus dimensiones: organización, prevención y participación.

Al formular la matriz de datos a través de los indicadores incluidos en las encuestas, estamos en condiciones de analizar dimensiones y por ende las variables, así como sus correlaciones, para lo cual a continuación mostramos las tablas y gráficos descriptivos debidamente analizados.



4.1.1 Frecuencias y porcentajes de variables y dimensiones

Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable seguridad ciudadana.

Seguridad ciudadana				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	5	11,0	11,0	11,0
Moderado	40	85,0	85,0	95,0
Eficiente	2	4,0	4,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Nota: Bachiller en Sociología, Juan Carlos Casimiro Cabello, 2019.

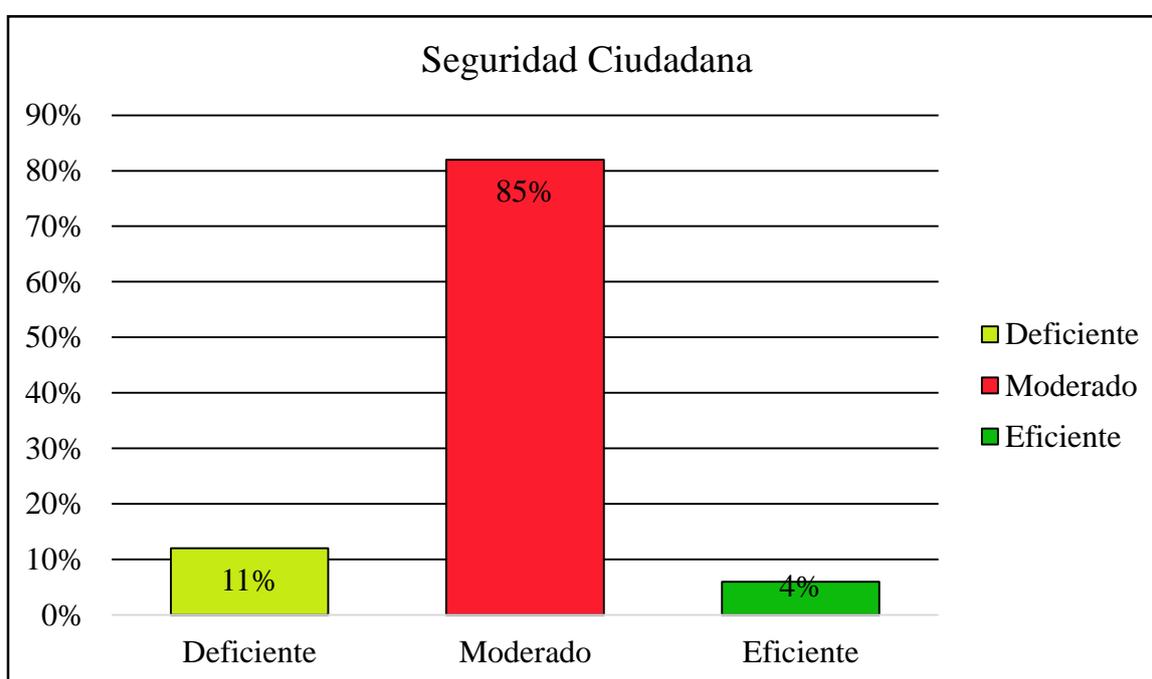


Figura 2. Variable 1 Seguridad Ciudadana.

En la tabla 4 y figura 1, se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de la variable 1 seguridad ciudadana, observándose que un 85% de encuestados consideran que la seguridad ciudadana es moderado, el 11% de encuestados manifiestan que la seguridad ciudadana es deficiente y el 4% de encuestados manifiestan que la seguridad ciudadana es eficiente; en conclusión la mayoría de encuestados manifiestan que la seguridad ciudadana según la opinión de los empresarios turísticos, es moderado.

Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión liderazgo.

		Liderazgo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	20,0	20,0	20,0
	Moderado	35	74,0	74,0	86,0
	Eficiente	3	6,0	6,0	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Nota: Bachiller en Sociología, Juan Carlos Casimiro Cabello, 2019.

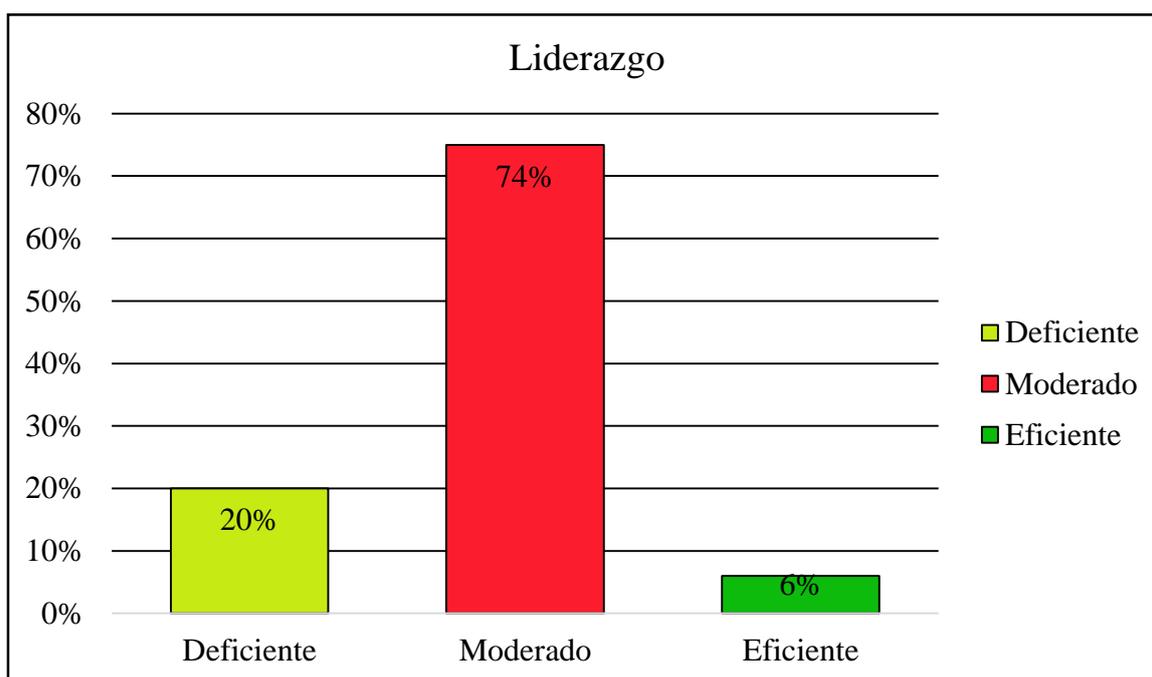


Figura 2. Dimensión liderazgo.

En la tabla 5 y figura 2, se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de la dimensión liderazgo, observándose que un 74% de encuestados consideran que el liderazgo es moderado, el 20% de encuestados manifiestan que el liderazgo es deficiente y el 4% de encuestados manifiestan que el liderazgo es eficiente; en conclusión la mayoría de encuestados manifiestan que el liderazgo según la opinión de los empresarios turísticos, es moderado.

Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión compromiso social.

		Compromiso Social			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	25,0	25,0	25,0
	Moderado	33	71,0	71,0	88,0
	Eficiente	2	4,0	4,0	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Nota: Bachiller en Sociología, Juan Carlos Casimiro Cabello, 2019.

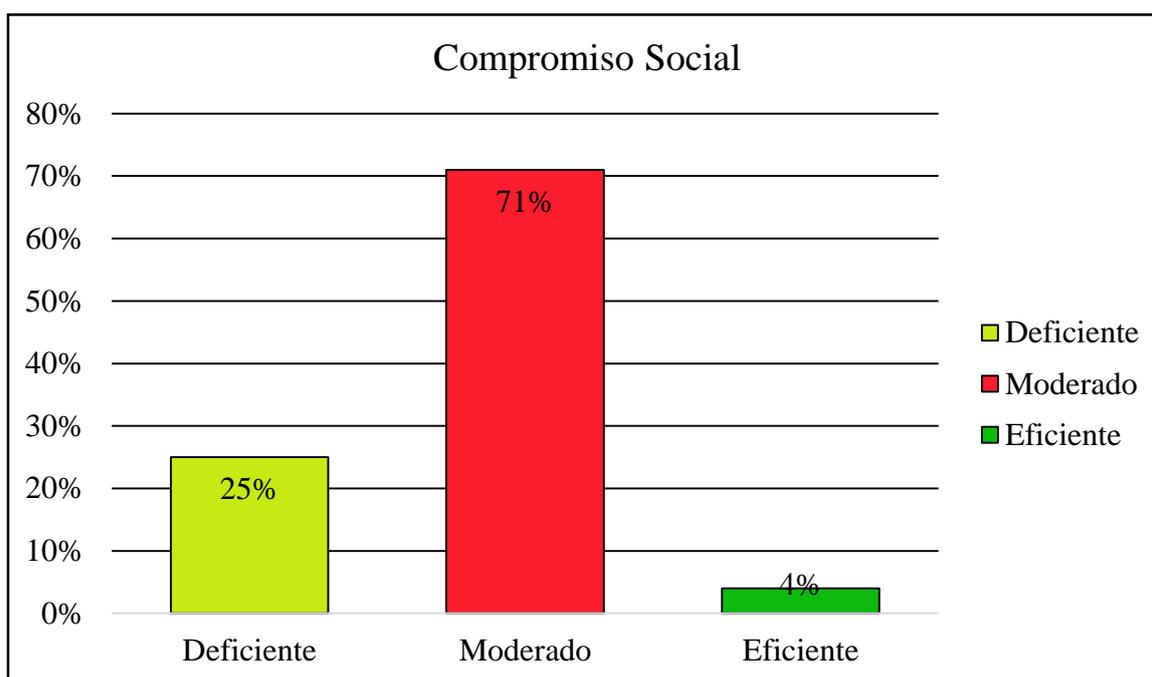


Figura 3. Dimensión compromiso social.

En la tabla 6 y figura 3, se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso social, observándose que un 71% de encuestados consideran que el compromiso social es moderado, el 25% de encuestados manifiestan que el compromiso social es deficiente y el 4% de encuestados manifiestan que el compromiso social es eficiente; en conclusión la mayoría de encuestados manifiestan que el compromiso social según la opinión de los empresarios turísticos, es moderado.

Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión responsabilidad social.

Responsabilidad Social				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	6	13,0	13,0	13,0
Moderado	38	81,0	81,0	93,0
Eficiente	3	6,0	6,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Nota: Bachiller en Sociología, Juan Carlos Casimiro Cabello, 2019.

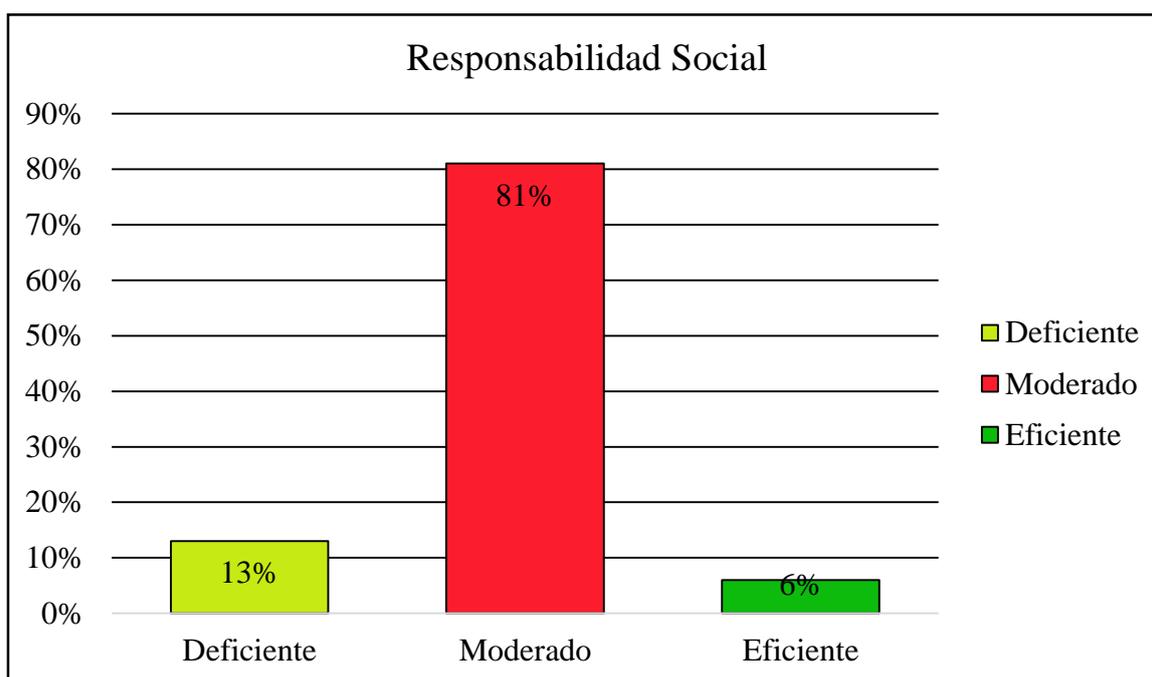


Figura 4. Dimensión responsabilidad social.

En la tabla 7 y figura 4, se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de la dimensión responsabilidad social, observándose que un 81% de encuestados consideran que la responsabilidad social es moderado, el 13% de encuestados manifiestan que la responsabilidad social es deficiente y el 6% de encuestados manifiestan que la responsabilidad social es eficiente; en conclusión la mayoría de encuestados manifiestan que la responsabilidad social según la opinión de los empresarios turísticos, es moderado.

Tabla 8. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la variable empresarios turísticos.

Empresarios Turísticos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	13,0	13,0	13,0
Válido Moderado	33	70,0	70,0	88,0
Eficiente	8	17,0	17,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Nota: Bachiller en Sociología, Juan Carlos Casimiro Cabello, 2019.

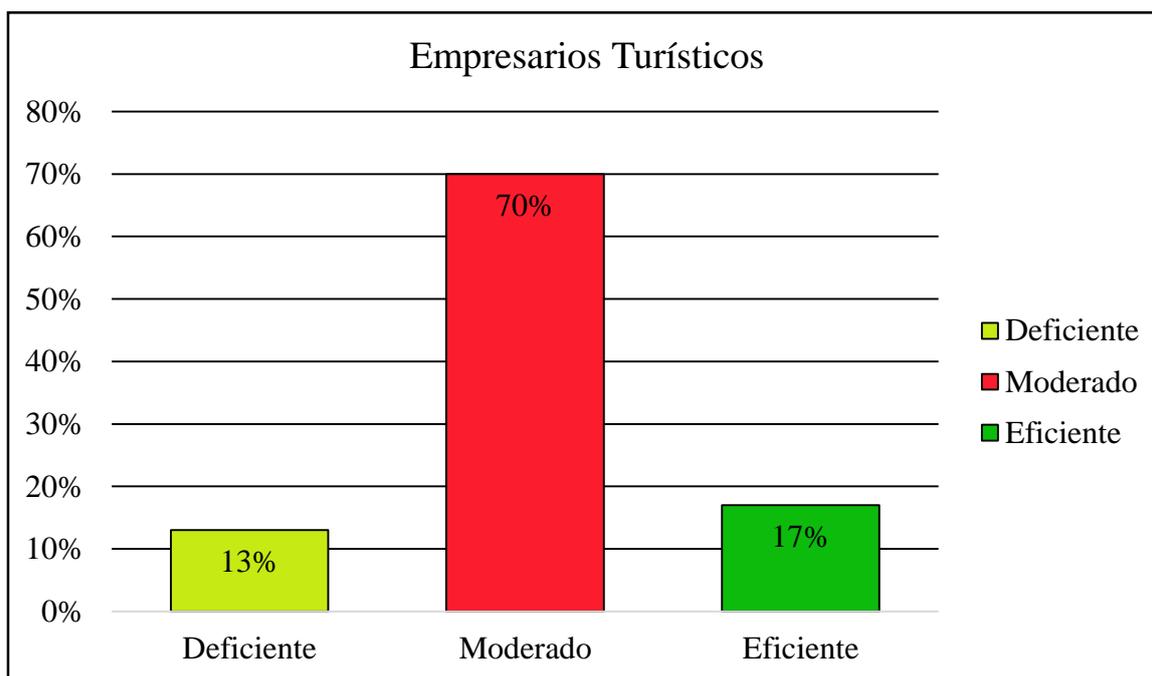


Figura 5. Variable 2 Empresario turístico.

En la tabla 8 y figura 5, se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de la variable 2 empresario turístico, observándose que un 70% de encuestados consideran que la opinión de los empresarios de los empresarios turísticos es moderado, el 17% de encuestados manifiestan que la opinión de los empresarios turísticos es eficiente y el 13% de encuestados manifiestan que la opinión de los empresarios turísticos es deficiente; en conclusión la mayoría de encuestados manifiestan que la opinión de los empresarios turísticos, es moderado.

Tabla 9. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión organización.

	Organización			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	14	30,0	30,0	30,0
Válido Moderado	25	53,0	53,0	85,0
Eficiente	8	17,0	17,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Nota: Bachiller en Sociología, Juan Carlos Casimiro Cabello, 2019.

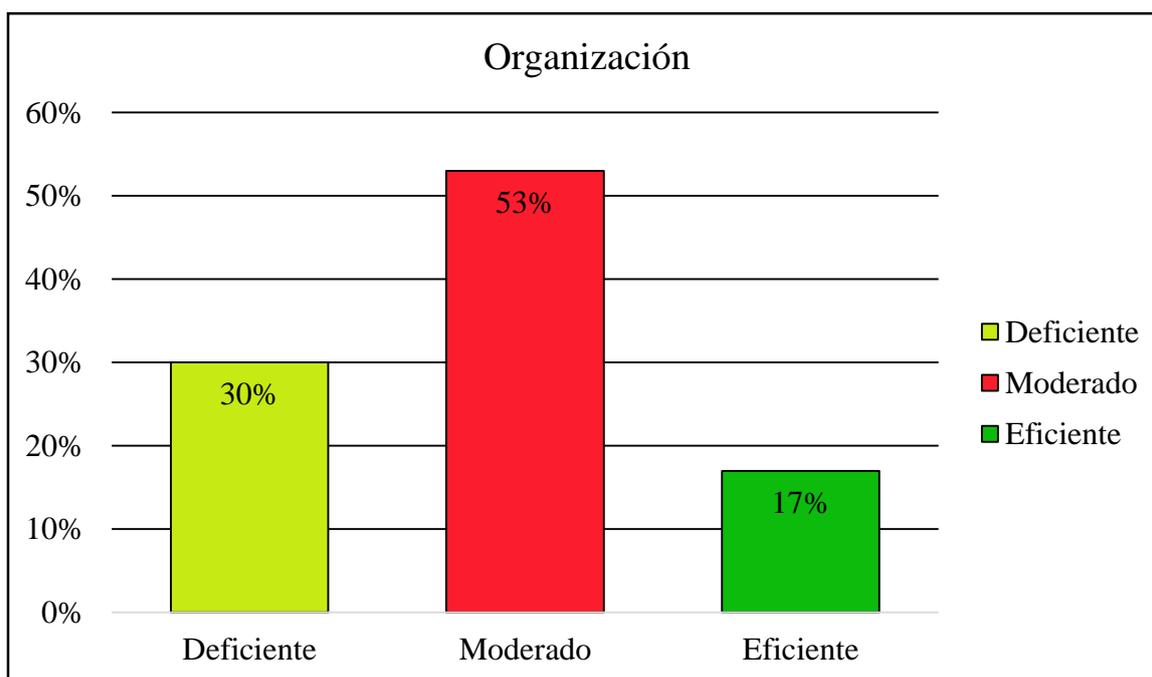


Figura 6. Dimensión organización.

En la tabla 9 y figura 6, se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de la dimensión organización, observándose que un 53% de encuestados consideran que la organización es moderado, el 30% de encuestados manifiestan que la organización es deficiente y el 17% de encuestados manifiestan que la organización es eficiente; en conclusión la mayoría de encuestados manifiestan que la organización según la opinión de los empresarios turísticos, es moderado.

Tabla 10. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión prevención.

	Prevención			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	8	17,0	17,0	17,0
Moderado	18	38,0	38,0	84,0
Eficiente	21	45,0	45,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Nota: Bachiller en Sociología, Juan Carlos Casimiro Cabello, 2019.

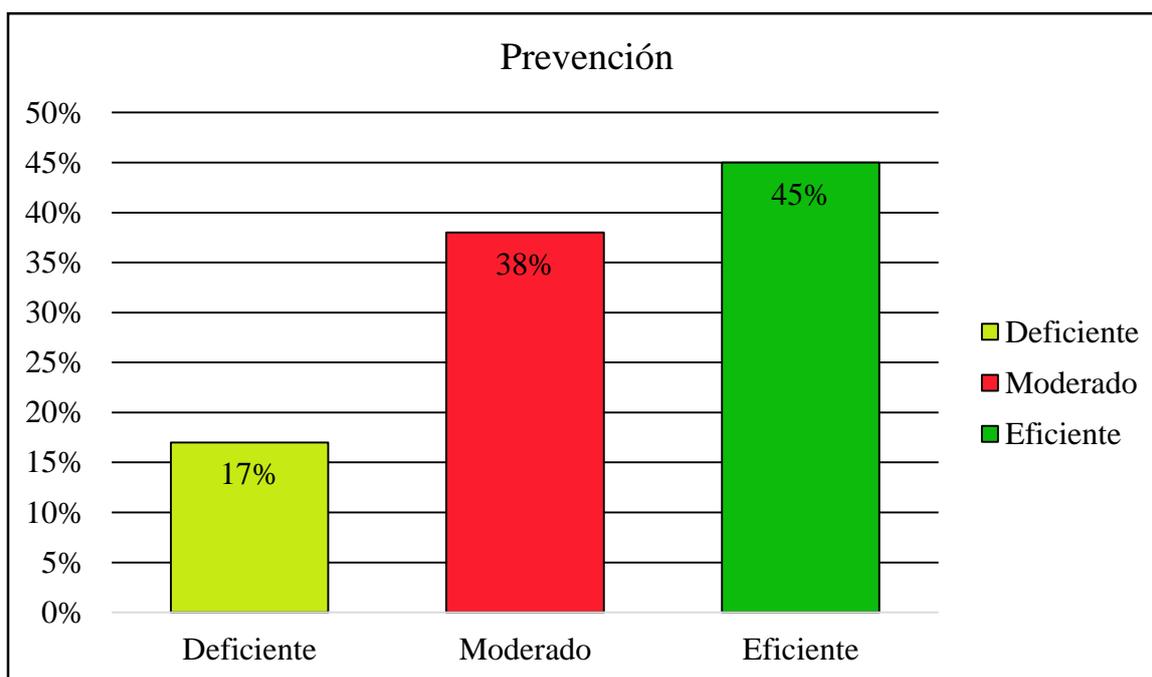


Figura 7. Dimensión prevención.

En la tabla 10 y figura 7, se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de la dimensión prevención, observándose que un 45% de encuestados consideran que la prevención es eficiente, el 38% de encuestados manifiestan que la prevención es moderado y el 17% de encuestados manifiestan que la prevención es deficiente; en conclusión la mayoría de encuestados manifiestan que la prevención según la opinión de los empresarios turísticos, es eficiente.

Tabla 11. Frecuencias y porcentajes de los niveles de la dimensión participación.

	Participación			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	19,0	19,0	19,0
Moderado	23	49,0	49,0	82,0
Eficiente	15	32,0	32,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Nota: Bachiller en Sociología, Juan Carlos Casimiro Cabello, 2019.

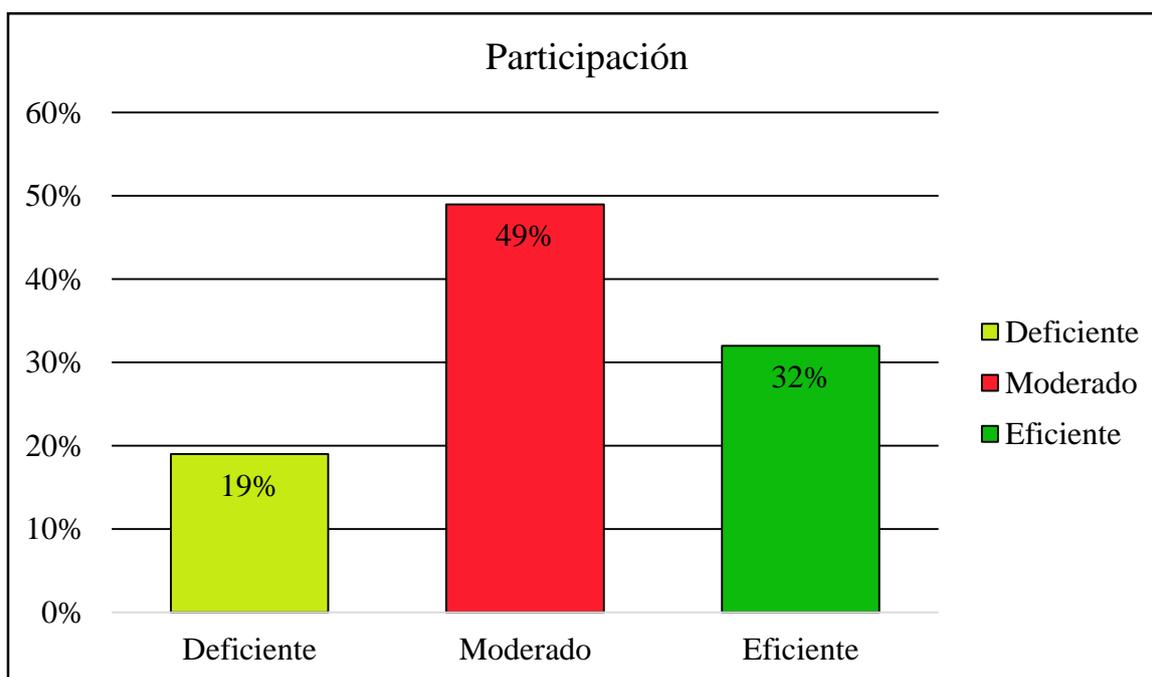


Figura 8. Dimensión participación.

En la tabla 11 y figura 8, se aprecian los resultados de frecuencias y porcentajes de la dimensión participación, observándose que un 49% de encuestados consideran que la participación es moderado, el 32% de encuestados manifiestan que la participación es eficiente y el 19% de encuestados manifiestan que la participación es deficiente; en conclusión la mayoría de encuestados manifiestan que la participación según la opinión de los empresarios turísticos, es moderado.

4.1.2. Contrastación de la hipótesis general y específicas

Para determinar el resultado de nuestra investigación debemos evaluar las hipótesis de nuestra investigación para ello estamos formulando la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_a)

Hipótesis general de la investigación

H_0 No incide la seguridad ciudadana en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

H_a Si incide la seguridad ciudadana en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Tabla 12. Grado de correlación y nivel de incidencia de la seguridad ciudadana en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

		V1	V2
Rho de Spearman	V1		
	Coeficiente de correlación	1,000	,948**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	47	47
	V2		
	Coeficiente de correlación	,948**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	47	47	

Nota: Bachiller en Sociología, Juan Carlos Casimiro Cabello, 2019.

De los resultados que se aprecian en la tabla 12, podemos concluir que: Existe muy alta correlación entre la seguridad ciudadana y la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017. (sig. bilateral = ,000 < ,01; Rho = ,948). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; señalando que la seguridad ciudadana si incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Hipótesis Específica 1

HO No incide el liderazgo en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Ha Si incide el liderazgo en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Tabla 13. Grado de correlación y nivel de incidencia del liderazgo en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

		D1	V2
Rho de Spearman	D1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,637**
		N	47
V2	V2	Coeficiente de correlación	,637**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	47

Nota: Bachiller en Sociología, Juan Carlos Casimiro Cabello, 2019.

De los resultados que se aprecian en la tabla 13, podemos concluir que: Existe alta correlación entre el liderazgo en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017. (sig. bilateral = ,000 < ,01; Rho = ,637). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; señalando que el liderazgo si incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Hipótesis Específica 2

HO No incide el compromiso social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Ha Si incide el compromiso social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Tabla 14. Grado de correlación y nivel de incidencia del compromiso social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

			D2	V2
Rho de Spearman	D2	Coeficiente de correlación	1,000	,900**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
V2	V2	Coeficiente de correlación	,900**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

Nota: Bachiller en Sociología, Juan Carlos Casimiro Cabello, 2019.

De los resultados que se aprecian en la tabla 14, podemos concluir que: Existe muy alta correlación entre el compromiso social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017, (sig. bilateral = ,000 < ,01; Rho = ,900). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; señalando que el compromiso social si incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Hipótesis Específica 3

HO No incide la responsabilidad social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Ha Si incide la responsabilidad social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Tabla 15. Grado de correlación y nivel de incidencia de la responsabilidad social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

			D3	V2
Rho de Spearman	D3	Coeficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
V2	V2	Coeficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

Nota: Bachiller en Sociología, Juan Carlos Casimiro Cabello, 2019.

De los resultados que se aprecian en la tabla 15, podemos concluir que: Existe alta correlación entre la responsabilidad social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017, (sig. bilateral = ,000 < ,01; Rho = ,880). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; señalando que la responsabilidad social si incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Hipótesis Específica 4

HO No incide la organización en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Ha Si incide la organización en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Tabla 16. Grado de correlación y nivel de incidencia de la organización en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

		D4	V2	
Rho de Spearman	D4	Coeficiente de correlación	1,000	,872**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
V2	V2	Coeficiente de correlación	,872**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

Nota: Bachiller en Sociología, Juan Carlos Casimiro Cabello, 2019.

De los resultados que se aprecian en la tabla 16, podemos concluir que: Existe muy alta correlación la organización en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017, (sig. bilateral = ,000 < ,01; Rho = ,872). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; señalando que la organización si incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Hipótesis Específica 5

HO No incide la prevención en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Ha Si incide la prevención en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Tabla 17. Grado de correlación y nivel de incidencia de la prevención en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

		D5	V2
Rho de Spearman	D5	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,818**
		N	.
V2	D5	Coeficiente de correlación	,818**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.

Nota: Bachiller en Sociología, Juan Carlos Casimiro Cabello, 2019.

De los resultados que se aprecian en la tabla 17, podemos concluir que: Existe muy alta correlación entre la prevención en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017, (sig. bilateral = ,000 < ,01; Rho = ,818). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; señalando que la prevención si incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Hipótesis Específica 6

HO No incide la participación en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Ha Si incide la participación en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

Capítulo V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Discusión teórica

En la investigación se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo de la seguridad ciudadana y la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.

En la variable seguridad ciudadana; de acuerdo a los datos obtenidos que fueron procesados y analizados por dimensiones, se observó que los encuestados tuvieron mayor frecuencia de respuesta en la escala valorativa de “moderado”; para la dimensión “liderazgo”, el porcentaje de respuesta fue de 74%, para la dimensión “compromiso social” fue del 71%, para la dimensión “responsabilidad social” fue del 81%, lo que indica que la seguridad ciudadana que se percibe en el Distrito de Santa María, 2017 es moderada, al citar a **León Gonzales, Roswin Javier (2013)** en su tesis. *“Diseño de un modelo sistémico para el diagnóstico, evaluación, prevención y control del plan de seguridad ciudadana para el turismo”*. Esta investigación está basada y orientada al cambio y tomas de decisiones para un Mejoramiento de la prestación del servicio de seguridad ciudadana en lo que respecta a las distintas zonas donde se realiza el turismo, ya que se pretende que los involucrados y los afectados puedan revertir esta dura realidad. A la conclusión que llega el autor es determinar un Modelo Sistémico para que la seguridad en la ciudadanía del sector urbano, rural y sus alrededores sea efectiva. Esto se logra a través del Trabajo en Conjunto entre los Factores de seguridad como son los efectivos PNP, SECOM y juntas vecinales y empresarios turísticos apoyados de las TICS (Tecnologías de Información y Comunicación), estableciendo un incremento de Intervenciones diarias inopinadas, así mismo, con un reporte

temprano de ocurrencia delictiva por parte de la misma población, empresarios turísticos cuando sean testigo de algún hecho delictivo.

Con respecto a la variable empresarios turísticos en el Distrito de Santa María, 2107; de acuerdo a los datos obtenidos que fueron procesados y analizados por dimensiones, se observó que los encuestados tuvieron mayor frecuencia de respuesta en la escala valorativa de “moderado”; para la dimensión “organización”, el porcentaje de respuesta fue de 70%, para la dimensión “prevención” fue del 38%, para la dimensión “participación” fue del 49%, lo que indica que los encuestados perciben que la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María, 2017 es moderada, al citar a **Castillo Escobar, Raúl Antonio y Martí Tenze, David Alfredo. (2003)** en su tesis. *“Estrategia Competitiva para el Desarrollo de Empresas de Turismo”*. La estructura organizacional, administrativa y operativa de las empresas turísticas que operan en el país, también tienen como labor identificar las preferencias, en cuanto a los diferentes tipos de turismo de los turistas que ayude al diseño de la estrategia competitiva para las empresas; investigar qué tipo de segmento turístico visita, conocer cómo se sienten en torno a su seguridad tanto emocional como física, conocer la organización y estructura de los diferentes gremios turísticos, en las que participan las diferentes empresas turísticas.

Se determinó que existe muy alta correlación entre la seguridad ciudadana y la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017, (sig. bilateral = ,000 < ,01; Rho = ,948), así como el trabajo realizado por **Grupo de Investigación Empresarial y Turístico (GIET) Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia Medellín** *“Caracterización de la percepción del turista sobre los factores que condicionan la seguridad turística en el centro Medellín, mediante la aplicación de un modelo conceptual para su ponderación”*. Existe en el momento un importante y valioso modelo planteado por Maximiliano Emanuel Korstanje, utilizado en esta investigación, del cual se sustraen aquellas variables que nos remiten a los riesgos extra-turísticos a los que están sometidos los turistas a la hora de visitar un destino o un atractivo en particular. Se presentará así un acercamiento a la percepción sobre el sentimiento de seguridad que tiene el turista que visita la zona centro de Medellín mediante la caracterización de las variables que plantea el modelo conceptual del autor. Los resultados esperados de esta investigación se plantean como una herramienta que les posibilite a las administraciones públicas, organizaciones como la policía de turismo y empresarios turísticos; elaborar mejoras en sus planes de acción que contribuyan a disminuir los riesgos existentes percibidos por los turistas; de igual forma será

de ayuda para los visitantes ya que se convertirá en un aliciente que demuestra la disposición e interés por actuar y poner medidas correctivas frente a las diferentes situaciones de inseguridad a las que se pueden ver enfrentados.

5.2 Conclusiones

Primera conclusión

La seguridad ciudadana si incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017. (sig. Bilateral =,000 <, 01, Rho = ,948)

Segunda conclusión

El compromiso social si incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017. (sig. Bilateral =,000 <, 01, Rho = ,900)

Tercera conclusión

La responsabilidad social si incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017. (sig. Bilateral =,000 <, 01, Rho = ,860)

Cuarta Conclusión

La organización si incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017. (sig. Bilateral =,000 <, 01, Rho = ,872)

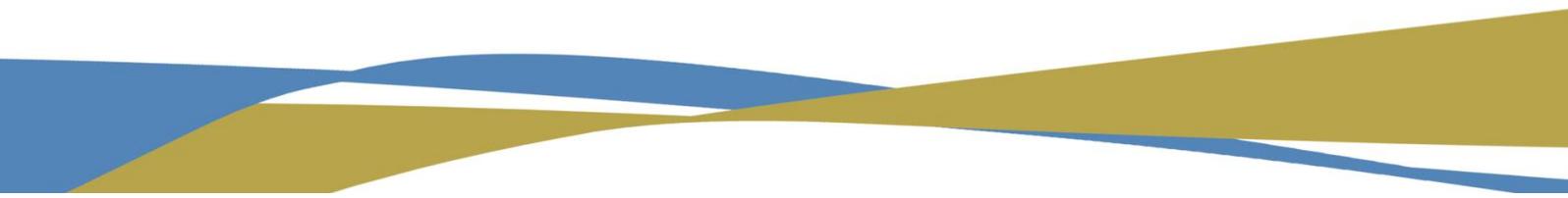
Quinta Conclusión

La prevención si incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.. (sig. Bilateral =,000 <, 01, Rho = ,818)

Sexta Conclusión

La participación si incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017. (sig. Bilateral =,000 <, 01, Rho = ,813)

5.3 Recomendaciones



Habiendo obtenido conclusiones expresamos recomendaciones:

Primera recomendación

Se recomienda que la Municipalidad Distrital de Santa María formule un Plan turístico Distrital en coordinación con los empresarios turísticos y profesionales afines, para proponer acciones, recomendaciones y medidas dirigidas a crear mecanismos eficaces que apunten a la mejora de la protección, defensa del turista y desarrollo turístico en sus diversos aspectos.

Segunda recomendación

Se recomienda capacitar a los trabajadores, con el objetivo de que mejoren sus conocimientos, habilidades, conductas y actitudes, para que se desempeñen eficientemente en sus respectivos puestos de trabajo.

Tercera recomendación

Se recomienda que la Municipalidad Distrital de Santa María, disponga de agentes de seguridad (serenazgo) que patrullen a través de sus carros y motocicletas en lugares específicos a las personas que se encuentren visitando los lugares turísticos y las distintas empresas turísticas de Santa María, ello permitiría que la atención que se le brinde al turista en materia de seguridad ciudadana sea aceptable y también que los empresarios turísticos dispongan permanentemente de un agente de seguridad personal para su empresa ello aumentara la confianza de los turistas respecto a su seguridad.

Cuarta recomendación

Se recomienda a la institución comprometerse e incentivar el sector turístico a través de la concientización de sus habitantes, en las diversas actividades, ferias, talleres que se programan durante el año.

Quinta recomendación

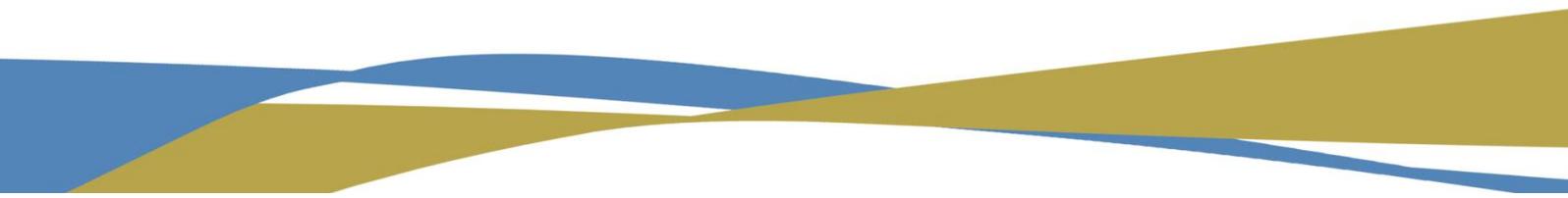
Se recomienda que a un mediano plazo la Municipalidad Distrital de Santa María instale agencias turísticas donde se les brinde una adecuada información al turista y con la información dada puedan tener una noción de que lugares pueden visitar sin poner en riesgo su integridad.

Sexta recomendación

Se recomienda que se debe involucrar a la ciudadanía a través de las juntas vecinales, para que ellos también puedan contribuir con su participación a la seguridad turística, al no existir agencias turísticas en el Distrito de Santa María los que brinden información acerca de las zonas turísticas y empresas turísticas del Distrito de Santa María es la misma población.

Séptima recomendación

Se recomienda a la institución que tomen este trabajo de investigación como antecedente para dimensionar las variables, así como la de continuar con la mejora de la seguridad ciudadana lo que conllevara que los empresarios turísticos puedan sentirse seguros de invertir en el sector turístico para obtener mayores ingresos económicos en el Distrito de Santa María.



Capítulo VI FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Fuentes bibliográficas

Acero, H. (2005). "La seguridad ciudadana una responsabilidad de los Gobiernos Locales en Colombia". En L. D. Ciudad y Seguridad EN América Latina. Chile: FLACSO.

Alvarez, E. A. (s.f.). Sociología del Turismo.

Ballón, E. (2003). "Participación ciudadana en espacios locales. Notas para un balance necesario". Participación y concertación en el Perú. Documentos para el debate. Cuadernos Descentralistas . *Grupo Popuesta ciudadana* (10).

Bueno Campos, E.: Organización de Empresas. Estructura, procesos y modelos. Pirámide. Madrid. 1996. (s.f.).

Castillo Escobar, R. A. ((2003)). "*Estrategia Competitiva para el Desarrollo de Empresas de Turismo*".

Cousin, B. R. (2009). Sociologie du Tourisme . Paris: La Decouverte.

Díaz Morí, E. (2009). *I FORO INTERNACIONAL DE TURISMO SOSTENIBLE - PUCP .*

León Gonzales, Roswin Javier (2013). " Diseño de un modelo sistémico para el diagnóstico, evaluación y control del plan de seguridad ciudadana de la ciudad de Piura sustentado por el plan nacional de seguridad ciudadana 2013-2018".

Lui y Tucker como se citó en Hernández, Fernández & Baptista, 2014: p. 154. (s.f.).

Manual Gurria Di-Bella, 24/introducción al Turismo. Editorial Trillas. Edición 1999. Todos los conceptos de turismo. (s.f.).

MINCETUR. (s.f.). *Plan Estratégico Nacional de Turismo PENTUR (2005 - 2015).*

Nottoli, H. (2017). *Enseñanza de matemática para Arquitectos y Diseñadores*. Buenos Aires: Diseño.

Organización de las Naciones Unidas. (1948).

Organización mundial del turismo Citado por Barrera, 2006. (s.f.).

Plan de desarrollo concertado del distrito de Santa María 2012 - 2020. (s.f.).

Plan de protección al turista Elaborado por: Red de Protección al Turista Lima – Perú . (2010).

Plan de protección al turista, Elaborado por: Red de Protección al Turista, Lima – Perú 2010. (s.f.).

(s.f.). *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 - 2018*.

(s.f.). *Sanhueza Romero, Pablo. (2013). “Representaciones sociales de miembros de los comités de seguridad ciudadana en torno al rol profesional del equipo a cargo del programa barrios por la paz comuna el bosque”*.

Santana Turegano, M. A. (2003). *Formas de Desarrollo Turístico, Redes y Situación de Empleo. El caso de Maspalomas Gran Canaria*.

(s.f.). *Soto, Huatuco (2006). Efecto de una experiencia de organización del turismo en la comunidad de LLachon Distrito de Capachica, Departamento de Puno*.

Sutherland(s.f.). 3. Román Lefrou, Danie (2010). “La percepción de la calidad del destino turístico”.

(s.f.). *Videla Bravo, Guillermo (2008). “Percepción del rol de carabineros en la seguridad ciudadana”*.

(s.f.). *Villalba Vinces, Magdalena Katherine (2016). “Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil”*.

6.2 Fuentes hemerográficas

(s.f.). 1. *Grupo de Investigación Empresarial y Turístico (GIET) Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia Medellín .*

(s.f.). 2. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres. volumen 4, número 2, julio-diciembre 2013, pp. 29-38.*

6.3 Fuentes documentales

6.4 Fuentes electrónicas

<https://prezi.com/aw953aprswhl/definicion-de-estructura-infraestructura-y-superestructura-turistica/>. (s.f.).

<https://prezi.com/aw953aprswhl/definicion-de-estructura-infraestructura-y-superestructura-turistica/>. (s.f.).

<p>¿Cómo incide la responsabilidad social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017?</p> <p>¿Cómo incide la organización en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017?</p> <p>¿Cómo incide la prevención en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017?</p> <p>¿Cómo incide la participación en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017?</p>	<p>Describir como incide la responsabilidad social en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.</p> <p>Conocer como incide la organización en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.</p> <p>Describir como incide la prevención en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.</p>	<p>La responsabilidad social incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.</p> <p>La organización incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.</p> <p>La prevención incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.</p> <p>La participación incide en la opinión de los empresarios turísticos en el Distrito de Santa María 2017.</p>			<p>Enfoque de la investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Técnicas:</p> <p>Observación- Fichaje- La encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>El cuestionario</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRION****FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES****ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA****PROYECTO: “SEGURIDAD CIUDADANA, SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS EMPRESARIOS TURÍSTICOS, EN EL DISTRITO DE SANTA MARÍA, 2017”**

Objetivo: recoger información para la realización de la Tesis.: Seguridad ciudadana, según la opinión de los empresarios turísticos, en el Distrito de Santa María, 2017.

Rogamos a usted informar con veracidad. El manejo de la información es confidencial

Instrucción: Marcar con una (x) o con un (+) donde corresponda

CUESTIONARIO**I DATOS GENERALES**

1. Edad.....Años

2. Sexo: A) M () B) F ()

3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

A) Inicial B) Primaria C) Secundaria D) Superior E) No estudio

II SEGURIDAD CIUDADANA (V1): Es una sensación de confianza que sienten las personas, por ausencia de riesgos y daños a su integridad física y psicológica, que les asegura protección de la vida y los bienes de los ciudadanos y una convivencia pacífica dentro de la sociedad.

4. ¿Cree que la participación organizada entre los vecinos es un factor efectivo para prevenir y combatir el incremento de la inseguridad ciudadana, en el Distrito de Santa María, 2017?

A) Siempre B) A veces C) Casi nunca D) Nunca

5. ¿Cómo actúas frente a una situación de delito, en el Distrito de Santa María, 2017?

A) Me desespero B) Pido apoyo C) Los enfrento D) Los evado

6. ¿Consideras eficiente la seguridad que presta la Municipalidad a las empresas turísticas del Distrito de Santa María, 2017?

A) Siempre B) A veces C) Casi nunca D) Nunca

7. ¿Cconsideras que el servicio de seguridad ciudadana que recibes dentro del Distrito de Santa María, en el presente año es oportuna?

A) Siempre B) A veces C) Casi nunca D) Nunca

8. ¿Has presenciado un hecho delictivo, en el Distrito de Santa María, 2017?

A) Siempre B) A veces C) Casi nunca D) Nunca

9. ¿Las instituciones que prestan servicio de seguridad ciudadana en el Distrito de Santa María, 2017; actúan adecuadamente ante un hecho de inseguridad ciudadana?

A) Siempre B) A veces C) Casi nunca D) Nunca

10. ¿En qué circunstancias consideras que tu empresa turística es más segura en relación a la seguridad ciudadana, en el Distrito de Santa María, 2017?

A) Cuando contrato personal de seguridad privado

B) Cuando veo la presencia de un personal de seguridad (serenazgo y/o policía)

C) cuando veo mayor presencia de gente

D) otros

11. ¿Has sufrido discriminación, por parte de los efectivos de serenazgo ante un hecho de inseguridad ciudadana, en el Distrito de Santa María, 2017?

A) Siempre B) A veces C) Casi nunca D) Nunca

12. ¿Consideras que las personas que atentan contra los bienes y la seguridad física de los ciudadanos lo hacen porque no tienen un empleo que les brinde estabilidad económica?

A) Siempre B) A veces C) Casi nunca D) Nunca

III EMPRESARIO TURISTICO (V2):

Es aquella persona física o jurídica que, en nombre propio y de manera habitual y con ánimo de lucro se dedica a la prestación de algún servicio turístico y cuyas prestaciones principales se caracterizan por atender y satisfacer las necesidades de las personas que se encuentran fuera del entorno habitual.

13. ¿Con que frecuencia se organizan los empresarios turísticos dentro de su ámbito de acción, en el Distrito de Santa María, 2017?

A) Siempre B) A veces C) Casi nunca D) Nunca

14. ¿Consideras adecuado que en el Distrito de Santa María se instalen agencias turísticas?

A) Si () B) No ()

15. ¿Consideras que la atención que recibe el turista por parte de las empresas turísticas, en el Distrito de Santa María, 2017; es de calidad?

A) Siempre B) A veces C) Casi nunca D) Nunca

16. ¿Cómo considera usted adecuado el acceso a los distintos lugares turísticos, gastronómicos y recreativos que se encuentran en el Distrito de Santa María, 2017?

A) Siempre B) A veces C) Casi nunca D) Nunca

17. ¿Su empresa cuenta con todos los estándares de calidad que brinde la atención adecuada al turista, en el Distrito de Santa María, 2017?

A) Si () B) No ()

18. ¿Capacita a sus trabajadores en temas relacionados a la seguridad ciudadana?

A) Siempre B) A veces C) Casi nunca D) Nunca

19. ¿Cuál de estos medios de comunicación utiliza con mayor frecuencia para estar informado sobre temas relacionados a la seguridad ciudadana?

A) Televisión B) Radio C) Internet D) Periódico E) Otros

20. ¿Su empresa turística ha sufrido algún hecho delictivo, en el presente año?

A) Siempre B) A veces C) Casi nunca D) Nunca

21. ¿Crees que las autoridades de la Municipalidad Distrital de Santa María están ejecutando acciones para promover el desarrollo turístico?

A) Siempre B) A veces C) Casi nunca D) Nunca

22. ¿Coordina con las autoridades de la Municipalidad Distrital de Santa María en temas relacionados a la Seguridad Ciudadana?

A) Siempre B) A veces C) Casi nunca D) Nunca

23. ¿Qué tipo de servicio turístico brinda su empresa, en el Distrito de Santa María, 2017?

A) Gastronómico B) Deportivo C) Aventura D) Cultural E) Hotelera F) Otros

24. ¿A su criterio cada que tiempo viene el turista al Distrito de Santa María, 2017?

A) Siempre B) A veces C) Casi nunca D) Nunca

25. ¿A su criterio que es lo que más le agrada al turista del Distrito de Santa María, 2017?

A) La gastronomía B) Las fiestas patronales C) La seguridad D) El paisaje
E) La Chamaneria F) Otros

26. ¿A su criterio que es lo que más le disgusta al turista del Distrito de Santa María, 2017?

A) El ruido B) La inseguridad C) La contaminación D) El tráfico E) El acceso

