

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**TESIS:**

**“LA DELINCUENCIA Y LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA EXTRANJERO QUE  
VISITA LA CIUDAD DE TUMBES ENERO - MARZO 2015”**

**Para obtener El Título Profesional De:  
Licenciado en Turismo**

**PRESENTADO POR:**

**Br. Morán Vega, Yuleysi Anabel**

**Br. Yacila Dios, Winy Silvana**

**TUMBES – PERÚ**

**2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**TESIS:**

**“LA DELINCUENCIA Y LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA EXTRANJERO QUE  
VISITA LA CIUDAD DE TUMBES ENERO - MARZO 2015”**

**Para obtener El Título Profesional De:  
Licenciado en Turismo**

**PRESENTADO POR:**

**Br. Morán Vega, Yuleysi Anabel**

**Br. Yacila Dios, Winy Silvana**

**TUMBES – PERÚ**

**2017**

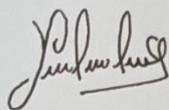
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

---

**"LA DELINCUENCIA Y LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA  
EXTRANJERO QUE VISITA LA CIUDAD DE TUMBES ENERO -  
MARZO 2015"**

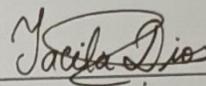
---

**RESPONSABLES**



---

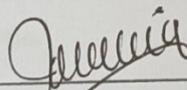
**Br. Morán Vega, Yuleysi Anabel**



---

**Br. Yacila Dios, Winy Silvana**

**ASESOR**



---

**Lic. Pablo Esteban Marticorena Landauro**

**TUMBES – PERÚ**

**2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

---

**“LA DELINCUENCIA Y LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA  
EXTRANJERO QUE VISITA LA CIUDAD DE TUMBES ENERO -  
MARZO 2015”**

---

**ASESOR**



\_\_\_\_\_  
**Lic. Pablo Esteban Marticorena Landauro**  
Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8917-5859>

**TUMBES – PERÚ**

**2017**

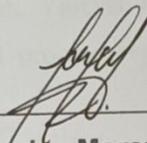
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

---

**“LA DELINCUENCIA Y LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA  
EXTRANJERO QUE VISITA LA CIUDAD DE TUMBES ENERO-  
MARZO 2015”**

---

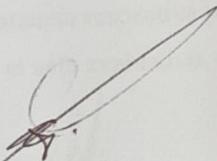
**MIEMBROS DEL JURADO**



---

**CPC. Arniña Moran Baca**

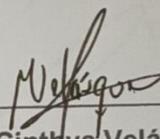
**Presidente**



---

**Dra. Diana Milagro Miranda Ynga**

**Secretaria**



---

**Lic. Mayra Cinthya Velásquez Campos**

**Vocal**

**TUMBES – PERÚ**

**2017**



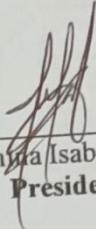
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA DE TURISMO**

**ACTA DE EVALUACIÓN DE INFORME DE TESIS**

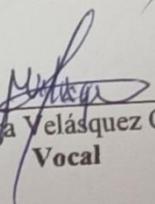
En Tumbes, a las trece horas del día diez del mes de agosto de dos mil diecisiete, las integrantes del Jurado Evaluador, conformado de la siguiente manera. **Presidenta:** Cpcc. Armina Isabel Morán Baca, **Secretaria:** Dra. Diana Milagro Miranda Ynga y **Vocal:** Lic. Mayra Cinthya Velásquez Campos, designado según Resolución Decanal N° 220-2014/UNT-FACSO-CA. Se reunieron en el laboratorio de cómputo de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la Facultad de Ciencias Sociales, para evaluar el informe final de tesis titulada: *LA DELINCUENCIA Y LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA EXTRANJERO QUE VISITA LA CIUDAD DE TUMBES ENERO - MARZO 2015*; presentado por la Bach. Yuleysi Anabel Morán Vega y Bach. Winy Silvana Yacila Dios, como parte del proceso regular de elaboración de tesis, para obtener la Licenciatura en Turismo.

En tal sentido, de acuerdo a lo estipulado por el Reglamento correspondiente, se llevó a cabo la exposición de resultados obtenidos por las investigadoras. Posteriormente, las interrogantes y observaciones de parte de los miembros del jurado evaluador; y siendo que las investigadoras han cumplido con los estándares mínimos requeridos para un informe de tesis (coherencia, pertinencia, metodología, impacto); en tanto se determinó, **APROBADO POR UNANIMIDAD**, presentar e informar lo actuado a la instancia respectiva para su trámite regular. Siendo las catorce horas, se dio por culminado el acto evaluativo, en fe de lo cual suscribimos la presente acta.

T. 10/08/2017.

  
Cpcc. Armina Isabel Morán Baca  
**Presidente**

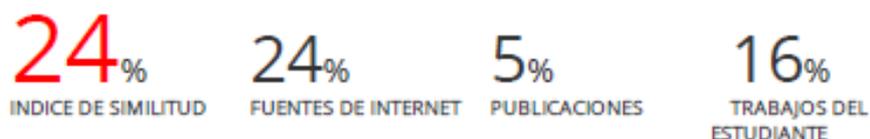
  
Dra. Diana Milagro Miranda Ynga  
**Secretaria**

  
Lic. Mayra Velásquez Campos  
**Vocal**

Cc.  
D. Facso (01), Jurado (03), Int. (01)

## LA DELINCUENCIA Y LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA EXTRANJERO QUE VISITA LA CIUDAD DE TUMBES ENERO - MARZO 2015

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Tumbes</b> Trabajo del estudiante	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>issuu.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.tourismtheories.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.monografias.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>caminodeldelito.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

*gaurip*  
Mg. Pablo Marticorana Landano

## **DEDICATORIA:**

*Esta tesis se la dedicamos a Dios quién supo guiarnos por el buen camino, dándonos las fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándonos a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento.*

**Yuleysi y Winy**

## **AGRADECIMIENTO:**

*Este proyecto es el resultado de un esfuerzo conjunto. Por eso agradecemos en primera instancia a nuestro señor Jesús Cristo, quien es el que nos ha guiado con sabiduría a lo largo de la elaboración este proyecto.*

*A nuestras familias quienes a lo largo de toda nuestra vida han apoyado y motivado nuestra formación académica, creyendo en nosotros en todo momento.*

*A nuestros profesores a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y a nuestros compañeros quienes en este tiempo han puesto a prueba nuestras capacidades en el desarrollo de la presente investigación.*

**Yuleysi y Winy**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>7</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>8</b>
<b>Resumen</b>	<b>16</b>
<b>Abstract</b>	<b>17</b>
<b>Capítulo I: Introducción</b>	<b>18</b>
<b>Capítulo II: Antecedentes</b>	<b>22</b>
<b>Capítulo III: Material y métodos</b>	<b>34</b>
<b>Capítulo IV: Resultados</b>	<b>41</b>
<b>Capítulo V: Discusión</b>	<b>71</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>78</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>79</b>
<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>80</b>
<b>Anexos</b>	<b>83</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
<b>Tabla N° 01: Resumen de la matriz de encuestas realizadas a turistas extranjeros – Aspecto, expectativas antes de realizar el viaje turístico</b>	<b>33</b>
<b>Tabla N° 02: Número de delitos cometidos a turistas extranjeros por región 2015</b>	<b>35</b>
<b>Tabla N° 03: Número de denuncias sobre delitos hacia turistas extranjeros durante el año 2015</b>	<b>37</b>
<b>Tabla N° 04: Año 2015. Delitos policiales denunciados por turistas en las regiones de la Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes</b>	<b>41</b>
<b>Tabla N° 05: Año 2015. Faltas denunciadas por turistas en las regiones de la Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes</b>	<b>42</b>
<b>Tabla N° 06: Año 2015. Otras faltas denunciadas por turistas en las regiones de la Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes</b>	<b>43</b>
<b>Tabla N° 07: Resumen de la matriz de encuestas realizadas a turistas extranjeros – Aspecto, percepción durante la visita sobre el fenómeno delincuencia</b>	<b>44</b>
<b>Tabla N° 08: Resumen de la matriz de encuestas realizadas a turistas extranjeros – Aspecto, percepción al terminar la visita turística sobre el fenómeno delincuencia</b>	<b>44</b>
<b>Tabla N° 09: En base a la información consultada ¿Qué factores relacionados al turismo, caracterizaron al destino?</b>	<b>46</b>
<b>Tabla N° 10: ¿Cuál era su expectativa sobre la seguridad ofrecida al turista antes de su arribo a la ciudad de Tumbes?</b>	<b>48</b>
<b>Tabla N° 11: ¿Cuál de los siguientes delitos motivan la sensación de seguridad esperada durante su visita a la ciudad de Tumbes?</b>	<b>49</b>
<b>Tabla N° 12: ¿Cuál de las siguientes faltas motivan la sensación de seguridad esperada durante su visita a la ciudad de Tumbes?</b>	<b>50</b>
<b>Tabla N° 13: ¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida antes de su visita a la ciudad de Tumbes?</b>	<b>51</b>
<b>Tabla N° 14: Resumen de la matriz de encuestas realizadas a turistas</b>	<b>52</b>

<b>extranjeros Aspecto, expectativas antes de realizar el viaje turístico</b>	
<b>Tabla N° 15: Número de delitos cometidos a turistas extranjeros por región 2015</b>	<b>53</b>
<b>Tabla N° 16: Número de denuncias sobre delitos hacia turistas extranjeros durante el año 2015</b>	<b>54</b>
<b>Tabla N° 17: Año 2015. Delitos policiales denunciados por turistas en las regiones de la Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes</b>	<b>55</b>
<b>Tabla N° 18: Faltas denunciadas por turistas en las regiones de la Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes</b>	<b>55</b>
<b>Tabla N° 19: Año 2015. Otras faltas denunciadas por turistas en las regiones de la Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes</b>	<b>56</b>
<b>Tabla N° 20: ¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida durante su visita a la ciudad de Tumbes?</b>	<b>57</b>
<b>Tabla N° 21: ¿Cómo califica la sensación de seguridad vivenciada en el establecimiento de hospedaje contratado?</b>	<b>58</b>
<b>Tabla N° 22: ¿Cómo califica la sensación de seguridad vivenciada durante el uso de transporte urbano o turístico durante su visita a la ciudad de Tumbes?</b>	<b>59</b>
<b>Tabla N° 23: ¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida por los turistas extranjeros en la Plaza Mayor de Tumbes?</b>	<b>60</b>
<b>Tabla N° 24: ¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida por los turistas extranjeros en el Centro de Tumbes?</b>	<b>61</b>
<b>Tabla N° 25: ¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida en la Avenida Tumbes?</b>	<b>62</b>
<b>Tabla N° 26: ¿Está de acuerdo con el desempeño de los agentes de seguridad de la ciudad en salvaguarda de la seguridad brindada al turista que visita la ciudad de Tumbes?</b>	<b>63</b>
<b>Tabla N° 27: Durante su estadía en la ciudad de Tumbes ¿Fue víctima de algún delito cometido en su contra?</b>	<b>64</b>
<b>Tabla N° 28: Durante su estadía en la ciudad de Tumbes ¿Fue víctima de alguna falta cometida en su contra?</b>	<b>65</b>

---

<b>Tabla N° 29: ¿Está de acuerdo con los elementos de seguridad ofrecidas en el destino?</b>	<b>66</b>
<b>Tabla N° 30: La inseguridad delictiva existente en la ciudad ¿Influyo en su percepción sobre el destino durante su visita a la ciudad de Tumbes?</b>	<b>67</b>
<b>Tabla N° 31: Resumen de la matriz de encuestas realizadas a turistas extranjeros – Aspecto, percepción durante la visita sobre el fenómeno delincuencia</b>	<b>68</b>
<b>Tabla N° 32: Resumen de la matriz de encuestas realizadas a turistas extranjeros – Aspecto, percepción al terminar la visita turística sobre el fenómeno delincuencia</b>	<b>69</b>

---

## ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico N° 01: Procedencia de los turistas extranjeros	41
Gráfico N° 02: Edad de los turistas extranjeros	42
Gráfico N° 03: Forma de viaje de los turistas	43
Gráfico N° 04: ¿Se informó sobre el destino turístico Tumbes antes de realizar su viaje?	44
Gráfico N° 05: Medio usado para informarse del destino turístico a visitar	45
Gráfico N° 06: En base a la información consultada ¿Qué factores relacionados al turismo, caracterizaron al destino?	47
Gráfico N° 07: ¿Cuál era su expectativa sobre la seguridad ofrecida al turista antes de su arribo a la ciudad de Tumbes?	48
Gráfico N° 08: ¿Cuál de los siguientes delitos motivan la sensación de seguridad esperada durante su visita a la ciudad de Tumbes?	49
Gráfico N° 09: ¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida antes de su visita a la ciudad de Tumbes?	50
Gráfico N° 10: ¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida durante su visita a la ciudad de Tumbes?	51
Gráfico N° 11: ¿Cómo califica la sensación de seguridad vivenciada en el establecimiento de hospedaje contratado?	57
Gráfico N° 12: ¿Cómo califica la sensación de seguridad vivenciada durante el uso de transporte urbano o turístico durante su visita a la ciudad de Tumbes?	58
Gráfico N° 13: ¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida en la Plaza Mayor de Tumbes?	59
Gráfico N° 14: ¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida en el Centro de Tumbes?	60
Gráfico N° 15: ¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida en la Avenida Tumbes?	61
Gráfico N° 16: ¿Está de acuerdo con el desempeño de los agentes de seguridad de la ciudad en salvaguarda de la seguridad brindada al turista que visita la ciudad de Tumbes?	62

<b>Gráfico N° 17: Durante su estadía en la ciudad de Tumbes ¿Fue víctima de algún delito cometido en su contra?</b>	<b>63</b>
<b>Gráfico N° 18: Durante su estadía en la ciudad de Tumbes ¿Fue víctima de alguna falta cometida en su contra?</b>	<b>64</b>
<b>Gráfico N° 19: ¿Está de acuerdo con los elementos de seguridad ofrecidas en el destino?</b>	<b>65</b>
<b>Gráfico N° 20: La inseguridad delictiva existente en la ciudad ¿Influyo en su percepción sobre el destino durante su visita a la ciudad de Tumbes?</b>	<b>66</b>
<b>Gráfico N° 21: La inseguridad delictiva existente en la ciudad ¿Influyo en su percepción sobre el destino durante su visita a la ciudad de Tumbes?</b>	<b>67</b>

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO 1</b>	<b>Pág.</b> <b>83</b>
<b>Matriz de Consistencia</b>	
<b>ANEXO 2</b>	<b>85</b>
<b>Matriz de entrevista a actores sociales involucrados</b>	
<b>ANEXO 3:</b>	<b>88</b>
<b>Galería Fotográfica</b>	

## RESUMEN

La presente tesis “la delincuencia y la percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Tumbes enero- marzo 2015” es de naturaleza causa y efecto; y de acuerdo a la técnica de contrastación no experimental.

En la elaboración de la tesis se planteó el siguiente problema ¿Influye la delincuencia en la percepción de los turistas extranjeros que visitan la ciudad de Tumbes?. La hipótesis planteada fue: la delincuencia influye negativamente en la percepción de los turistas extranjeros que visita la ciudad de Tumbes. El objetivo general fue: Determinar la influencia de la delincuencia en la percepción de los turistas extranjeros que visitan la ciudad de Tumbes Enero-Marzo 2015.

Como resultado de la investigación se corroboró la hipótesis verdadera, siendo que la delincuencia afecta la percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Tumbes.

**PALABRAS CLAVES:** Seguridad turística, delincuencia, turista extranjero.

## **ABSTRACT**

The present thesis "crime and the perception of foreign tourists who visit the city of Tumbes January-March 2015" is purpose and cause in nature and according to non experimental technics.

In the elaboration of the thesis the following problem was posed: Does crime influence the perception of the Foreign Tourists who visit the city of Tumbes?. The true hypothesis raised was: crime influences negative in the perception of foreign tourists who visit the city of Tumbes. The general objective was: To determine the influence of crime on the perception of foreign tourists visiting the city of Tumbes from January-March 2015.

As a result of the investigation, the true hypothesis corroborates, being that the delinquency affects the perception of the foreign tourist who visits the city of Tumbes.

**KEYWORDS:** Tourist security, delinquency, foreign tourist.

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

El turismo se asocia desde la óptica individual y de la empresa privada con sensaciones agradables, descanso, bienestar, placer, recreación, aventura, vacaciones plácidas y divertidas; también es un asunto de mucha trascendencia y complejidad. Desde la visión gubernamental es una actividad económica con amplio contenido social, debido a que indiscutiblemente es un sector generador de riqueza, es decir, contribuye a elevar el producto interno bruto, crea empleo, y permite un mayor desarrollo y estabilidad sociopolítica (Morales, 2006). Sin embargo, también existen eventos negativos asociados al turismo que expone al turista a sufrir las consecuencias de la inseguridad o a ser víctima de la criminalidad.

En la elección de los destinos turísticos suelen considerarse factores de precio, calidad del servicio, atractivos naturales y culturales o moda. Sin embargo, el factor seguridad tiene cada vez más relevancia al momento de elegir el destino vacacional y en un futuro será un elemento de gran peso en dicha decisión (Grünewald, 2007).

En este sentido, es importante tener presente que seguridad turística es un concepto multidimensional de prevención y de atención integral que incorpora salud, integridad física, psicológica y económica de los visitantes, de los prestadores de servicios y, por supuesto, del resto de la sociedad. Este carácter multidimensional no se atiende muchas veces de manera adecuada por las autoridades y los prestadores de servicios turísticos y no se percibe adecuadamente que hechos de inseguridad causan desvalorización de los atractivos turísticos y que sus efectos negativos pueden ser de largo plazo e incluso llegar a ser irreversibles.

En los últimos años el problema principal de la región latinoamericana ha sido la delincuencia, la violencia y el pandillaje; hecho que ha desplazado a cualquier otro problema que la gente considera como principal. (Latinobarómetro. Informe 2011, p. 32.). La Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex) ha señalado que la inseguridad que vive el país ha provocado que el turismo pierda competitividad respecto a otras naciones, siendo este un caso que se repite en distintos destinos turísticos (Morales, 2006).

El Perú no ha sido ajeno a la problemática expuesta. Para el año 2011, el 20% de los ciudadanos percibe la delincuencia como el problema más importante en el país. Dicha percepción ha sido acompañada con una tasa de victimización del 40% en el año 2011 al menos uno de los miembros de 40% de los hogares encuestados han sido víctima de un delito. La consecuencia de todo ello es que para el 86% de los encuestados, la delincuencia ha aumentado (Lagos, “La seguridad ciudadana. El problema principal de América Latina, 2012).

Desde este Panorama resulta preocupante que “siendo el Perú uno de los países en Latinoamérica con los índices más altos de criminalidad (Varat, 2007), sea uno de los más pesimistas respecto al tema de la delincuencia (Basombrío, 2007.)”. Pero entre una de las principales preocupaciones de los turistas siempre es la seguridad en cada uno de los servicios de la planta turística. Un 59% de los turistas sugiere que exista policía de turismo para mejorar la seguridad en los principales sitios turísticos, el 25% sugiere un mayor resguardo en serenazgo y control en los puntos críticos en un 16%. (L. Mendoza & T Ventura, 2012, p. 41). Claro ejemplo publicado en un blog es el de Andrés, un viajero chileno que recorrió la zona fronteriza entre estos dos países, narra algunas aventuras y desventuras (víctima

de robo y estafa) de su viaje y da algunas recomendaciones a todos aquellos que transitan por allí (Andrés, 2009).

El principal núcleo emisor del turismo externo en la Región de Tumbes es el país de Ecuador (18%), siendo otros núcleos emisores importantes Colombia (17%), Argentina (12%), Chile (8%), Reino Unido (5%), y en último lugar Estados Unidos (4%). (Perfil del turista extranjero que visita la ciudad de Tumbes, MINCETUR, 2012)

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la delincuencia y la percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Tumbes, buscando en ella identificar los diferentes aspectos y actos delictivos que generan en el turista una percepción negativa de la ciudad de Tumbes.

El 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 (Lagos, “La seguridad ciudadana. El problema principal de América Latina, 2012).

Es por ello que en la ciudad de tumbes es necesario que el turista circule libremente sin temor de ser asaltado en cualquier punto de la ciudad, para ello era necesario hacer un análisis de cómo se está percibiendo nuestra ciudad por los turistas extranjeros, utilizándose los métodos análisis- síntesis, el cual fue aplicado durante la investigación para extraer solo información. El método estadístico, permitió organizar los datos así como interpretarlos y poder elaborar los resultados y conclusiones.

Los resultados obtenidos permitieron determinar que, la delincuencia influye en la percepción del turista extranjero que visita la ciudad de Tumbes.

## **CAPÍTULO II: ANTECEDENTES**

### **1. El Problema y su contexto**

La seguridad es una de las pautas estadísticamente dominantes de valoración actividad turística, esta y la percepción que genera en los actores que directa o indirectamente participan en ella están directamente relacionadas con los problemas de convivencia y las dificultades de gestión del espacio público, donde entran en juego los conflictos de intereses y la diferente utilización del espacio por parte de las personas.

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 (Sanchez, 2012). Entendemos que 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.

Los inicios del siglo XXI han sido para el turismo internacional, nacional y local un periodo difícil donde se han suscitado varios eventos de crisis de carácter internacional y nacional que han perjudicado a ésta actividad. En un primer escenario se han presentado los ataques terroristas del 11 de Septiembre de 2001 en Nueva York, Estados Unidos, y su crisis financiera suscitada en el año 2008 (Sanchez, 2012); en un segundo contexto han acontecido eventos como el surgimiento del virus de la influenza AH1N1 en México en el 2009 (Sanchez,

2012), además se aprecia que la violencia generada por la delincuencia organizada y el narcotráfico impactan en la percepción de los turistas que visitan distintos destinos en todo el mundo.

En el caso peruano, el Ministerio de comercio Exterior y Turismo, dentro de sus políticas que orienta el desarrollo sostenible del turismo en el Perú manifiesta que la seguridad es un componente indispensable para el desarrollo de los productos y servicios turísticos (Ministerio de comercio Exterior y Turismo, 2011). Para este organismo supranacional, 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. Es decir al igual que sucede con la calidad, 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 (Foro Económico Mundial, 2015).

De acuerdo al Foro Económico Mundial (WEF), el Perú se encuentra en el puesto 58 de 141 países evaluados en su ránking de Competitividad en Viajes y Turismo, en el rubro seguridad ocupa el lugar 117, lo cual muestra que esta es una de las mayores debilidades que tiene el país para atraer a más turistas (Foro Económico Mundial, 2015).

A nivel regional, se aprecia la presencia del fenómeno delincencial, de acuerdo a datos proporcionados por la Dirección Regional Territorial de la Policía Nacional (DIRTEPOL Tumbes), durante el 2015 se observaron un total de 18 delitos denunciados además de 189 casos de perdida de documentos. Una de las principales preocupaciones de los turistas es la seguridad en cada uno de los servicios de la planta turística.

Teniendo como base la problemática antes descrita se formuló el siguiente problema científico:

¿Influye la delincuencia en la percepción de los turistas extranjeros que visitan la ciudad de Tumbes?

La presente investigación es relevante debido a que la delincuencia en el distrito de Tumbes, constituye en la actualidad un problema político, que incide directamente sobre la actividad turística haciéndose necesario llegar al conocimiento que ayude en posteriores procesos de planificación o el desarrollo de estrategias que mitiguen este fenómeno social.

Metodológicamente, la observación de las variables en cuestión, otorga un panorama referencial para futuras investigaciones complementarias o relacionadas.

Los resultados logrados significan un valioso aporte al conocimiento que bien puede colaborar con los procesos de planificación prospectiva de la actividad turística, logrando socialmente la mitigación de un problema que sucede como producto de la interacción del visitante con los residentes de un destino.

Las limitaciones que caracterizaron a la realización de la presente investigación estuvieron relacionadas directamente a la falta o a la restricción al acceso de información estadística referencial relacionada a las variables investigadas.

## **2. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la influencia de la delincuencia en la percepción de los turistas extranjeros que visitan la ciudad de Tumbes de enero - marzo del 2015.

### **Objetivos Específicos**

- i. Detallar las expectativas del turista extranjero en relación a la seguridad turística previo a la visita a la ciudad de Tumbes.
- ii. Especificar el índice de delitos cometidos hacia los turistas extranjeros que visitaron la ciudad de Tumbes de enero - marzo del 2015.
- iii. Especificar el índice de faltas cometidas hacia los turistas extranjeros que visitaron la ciudad de Tumbes de enero - marzo del 2015.
- iv. Detallar la percepción del turista extranjero en relación a la seguridad turística terminada su visita a la ciudad de Tumbes.

### 3. Fundamentación Teórica

#### *Delincuencia*

En todos los países del mundo y en todas las épocas de la historia ha habido crímenes. Por tanto es un problema muy frecuente en nuestra sociedad, causando repercusiones en lo laboral y económico. La delincuencia desde hace ya muchos años viene afectando a todos, tanto en nivel nacional, como nivel mundial. La violencia no es producida aleatoriamente, si no que parte de una cultura de conflictos familiares, sociales económicos y políticos, y en general, del sistema globalizado que a su vez las diferentes formas de vida en la sociedad, donde los estilos de vida de los jóvenes son catalogados como formas de delincuencia.

Actualmente la delincuencia es un tema frecuentado alrededor del mundo, ya que se relaciona principalmente con la violencia. Pues bien la violencia verbal es producida por una serie de conflictos ya sea familiares o por frustración que, logra descargar toda la ira interna hasta llegar a la violencia. El elemento esencial en la violencia es el daño, tanto físico como psicológico. Puede manifestarse de múltiples maneras (por ejemplo, los estímulos nocivos de los que depende) y asociado, igualmente, a variadas formas de destrucción: lesiones físicas, humillaciones, amenazas, rechazo, etc.

“La delincuencia es la conducta resultante del fracaso del individuo en adaptarse a las demandas de la sociedad en la que vive” (Garcia, 2002).

“Es un fenómeno social creado por el conjunto, de infracciones contra las normas elementales de convivencia producidas en un tiempo determinado”. (Herrero, 2007).

“La delincuencia a diferencia del delito y de los delincuentes, puede entenderse como un fenómeno social objetivo, pero indeterminado, en el que confluyen cotidianamente diferentes expresiones delictuales o criminales que afectan a las personas, el patrimonio, la propiedad y a la sociedad en términos generales”. (Araos, 2012).

*Tipos de delincuencia:*

*a. La delincuencia circunstancial*

Es la comisión de delitos o crímenes por parte de personas comunes y corrientes, que de la noche a la mañana se ven envueltos en hechos delictivos determinados por el contexto y las circunstancias.

- i. Atropellos en estado de ebriedad.
- ii. Agresiones de género.
- iii. Homicidio por defensa propia.
- iv. Conatos o riñas con resultado de muerte.
- v. Algunos tipos de abuso sexual.
- vi. Violación leyes de tránsito etc. (Araos, 2012).

*b. La delincuencia instrumental*

Es la expresión delictual más común y guarda directa relación con los delincuentes crónicos, de carrera u oficio cuya “forma de ser” en sociedad no concibe en su rutina el respeto irrestricto de los parámetros que fija la ley, ejemplo: La delincuencia común. El crimen organizado, política, judicial o de funcionarios públicos en general, Los sicarios, el narcotráfico (Araos, 2012).

*c. La delincuencia expresiva*

Corresponde a una categoría de delitos o crímenes determinados por disfunciones psicopatológicas, por tanto su estricta atribución es individual (persona a persona) y no es aplicable a organizaciones o regímenes autoritarios/dictatoriales (aunque sus líderes manifiesten rasgos psicopáticos). Ejemplo: Asesinos y agresores seriales, asesinos de masas, femicidas, terroristas, agresores, estafadores, abusadores y violadores seriales (sin estructura definida como el crimen organizado).

*Turismo*

Según la ley general de turismo N°29408, actividad que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerativa en el lugar de visita.

*Turista*

Según la ley general de turismo N° 29408 cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su entorno habitual, que se queda por lo menos una noche en el lugar de visita, aunque no tenga que pagar por alojamiento, y cuyo

principal motivo de viaje es el ocio, u ocupación del tiempo libre; negocios, peregrinaciones; salud; u otra, diferente a una actividad remunerada en el lugar de destino.

*a. Tipos de turista:*

*Turismo interno:* el de los residentes del país dado que viajan dentro de este mismo país.

*Turismo receptor:* el de los no residentes que viajan dentro del país dado.

*Turismo emisor:* el de los residentes del país dado que viajan a otro país.

*Turismo nacional:* incluye al turismo interno y al turismo emisor.

*Turismo internacional:* comprende al turismo receptor y al turismo emisor.

(Acerenza, 2012).

Por deducción se entiende que el turista nacional es aquel que practica el turismo nacional y el turista extranjero aquel que practica el turismo internacional.

*La percepción del turista*

Obedece a los estímulos cerebrales logrados a través de los 5 sentidos, vista, olfato, tacto, auditivo y gusto, los cuales dan una realidad física del entorno. Es la capacidad de recibir por medio de todos los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones para conocer algo.

Es la capacidad de dar significado a las sensaciones a partir de la estructuración y organización de los datos que se reciben a través de los sentidos.

La percepción es un proceso cognitivo que nos orienta y facilita nuestra adaptación al medio. A través de este proceso el sujeto discrimina, selecciona e interpreta los significados de los estímulos que recibe y adquiere el conocimiento acerca del mundo. La percepción es el conocimiento de una realidad más o menos estructurada que integra datos provenientes de diversos sentidos y no de uno solo (Begoichea, 1999).

Según Bengoichea (1999) en el aprendizaje perceptivo se distinguen:

- i. La detección: habilidad para darse cuenta de la presencia o ausencia de un estímulo.
- ii. La discriminación: la capacidad para advertir diferencias entre dos estímulos (discriminar colores, sonidos, formas, tamaños, distancias, pesos, volúmenes).
- iii. El reconocimiento: capacidad para establecer si un determinado estímulo es conocido o nuevo, se trata de identificar el estímulo (puestos con una caja: botones, bolas, lápices, reconocer por tacto si es un botón u otra cosa).
- iv. La identificación: supone que un estímulo no solo es detectado, discriminado y reconocido, sino que no se confunde con ningún otro (es un botón grande que lo diferencia del pequeño).
- v. El juicio: implica hacer un juicio crítico (compráramos un cuadro con otro y decidimos que uno es de mayor calidad).

## *La Delincuencia y el turismo*

En una interesante revista de la literatura en lengua inglesa sobre la relación entre turismo y delincuencia en diferentes países, señalan que el desarrollo del turismo se relaciona con un aumento de la delincuencia y que los residentes son conscientes de esta relación (Aebi, 2003).

Sin embargo, no queda claro si el turismo genera más delincuencia entre los miembros de la comunidad residente o si son las victimizaciones sufridas por los propios turistas que son responsables por el aumento de las tasas de delincuencia (Aebi, 2003).

“Tampoco puede excluirse que el sentimiento de inseguridad se deba al efecto negativo que produce la publicidad que otorgan los medios de comunicación a ciertos delitos. Por otro lado, los turistas tienen un mayor riesgo de transformarse en víctimas de delitos. En efecto, los estudios criminológicos son unánimes a la hora de señalar que el riesgo de ser víctima de un delito depende del estilo de vida de la persona y en particular de la frecuencia de sus salidas. En este contexto, el turista se encuentra entre el grupo de mayor riesgo puesto que se halla con frecuencia fuera de su alojamiento y en lugares de gran afluencia, especialmente en la playa o en el centro de la ciudad. Es decir que, por un lado, deja buena parte de sus pertenencias sin vigilancia directa -excepto la que puedan proporcionar los hoteles- y por otro lado suele encontrarse en zonas en las que el riesgo de sufrir ciertos delitos -hurtos, tirones, agresiones, etc. - es mayor” (Aebi, 2003).

Además, Araos, C. (2012) señala que los delincuentes comprenden que los turistas no tienen interés en una acción legal que les obligaría a regresar al país en que fueron víctimas -lo que implica una serie de gastos, incomodidad, etc. - y se aprovechan de ese factor.

#### **4. Hipótesis y Variables**

##### **4.1 Hipótesis**

La delincuencia influye negativamente en la percepción de los turistas extranjeros que visita la ciudad de Tumbes.

##### **4.2 Variables**

###### **a. Variable independiente**

Delincuencia.

###### **b. Variable dependiente**

Percepción del turistas extranjero.

## 5. Operacionalización de Variables

Tabla N°:01 Operacionalización de las variables

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>		
<b><u>Variable independiente</u></b> <b>Delincuencia</b>	La delincuencia es la conducta resultante del fracaso del individuo en adaptarse a las demandas de la sociedad en la que vive.	Delitos	Hurtos		
			Robo		
			Estafa		
			Apropiación Ilícita		
		Otros			
		Faltas	Participación en juegos Prohibidos.		
<b><u>Variable dependiente</u></b> <b>Percepción del turistas extranjero</b>	Es la impresión subjetiva que tiene cada persona ante las características de los productos o servicios turísticos.	Información sobre la seguridad en el destino.	Información de medios televisivos o radiales.		
			Información en medios Escritos.		
			Información en medios Virtuales.		
		Seguridad en el Recurso o atractivo turístico.	Delitos dentro del recurso o atractivo turístico.		
			Faltas dentro del recurso o atractivo turístico.		
			Delitos fuera del recurso o atractivo turístico.		
			Faltas fuera del recurso o atractivo turístico.		
		Seguridad en la planta turística.	Delitos dentro del hotel o restaurante contratado		
			Delitos fuera del hotel o restaurante contratado.		
			Faltas dentro del hotel o restaurante contratado.		
			Faltas fuera del hotel o restaurante contratado.		
				Seguridad en la prestación de servicios turísticos	Delitos cometidos por la empresa turística contratada Faltas cometidas por la empresa turística contratada Delitos cometidos por el personal de las empresas turísticas. Faltas cometidas por el personal de la empresa turística.

**Fuente:** Elaboración propia.

## **CAPITULO III: MATERIALES Y MÉTODOS**

### **1. Tipo de Investigación**

El método que se usó para el desarrollo de la presente investigación fue el método causa-Efecto, con este método se estudió el problema de investigación describiendo las variables uno y variable dos, sin afectar el problema ni manipular alguna variable. Las variables a describir serán la influencia que existe entre la delincuencia en la percepción del turista extranjero que visita la ciudad e Tumbes.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que el enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. Desde la clasificación anterior, la investigación tiene un enfoque CUALITATIVO y NO EXPERIMENTAL, porque no se manipulan las variables independientes para valorar su efecto sobre la dependiente. (Hernandez, Metodología de la Investigación Científica, 2010).

### **2. Población y Muestra**

#### **Población**

Según Chávez, (2002), expresa que la población es el universo de la investigación, sobre la cual se pretende generalizar los resultados, y que está constituida por características que se deben delimitar con la finalidad de establecer los parámetros muestrales, incluyendo la totalidad de los sujetos,

objetivos, fenómenos o situaciones que se desean investigar.

El universo de la investigación, sobre la cual se ha generalizado los resultados, está constituido por los turistas extranjeros que visitaron el distrito de Tumbes en el 2013.

**Tabla N 02: Indicadores de flujo turístico según estadística hotelera- 2013**

AÑO	ARRIBOS	PERNOCTACIONES
2013	EXTRAJEROS	EXTRANJEROS
ENERO	844	1977
FEBRERO	854	2035
MARZO	815	1707
ABRIL	748	1554
MAYO	611	1198
JUNIO	702	1288
JULIO	867	1900
AGOSTO	1291	2901
SETIEMBRE	794	1665
OCTUBRE	862	1849
NOVIEMBRE	694	1577
DICIEMBRE	709	1556
SUB TOT.	9791	21207

*Fuente: Elaboración propia a base del (DIRCETUR)*

## **Muestra**

Según Bavaresco, P. (1994), refiere lo siguiente: la muestra es un subconjunto de la población con la cual se está trabajando.

La muestra está constituida por un segmento representativo de la población calculado haciendo uso de la fórmula de muestreo simple para poblaciones finitas.

La determinación del tamaño se realizó a través del Muestreo Aleatorio Simple.

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

Dónde:

x= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

e= margen de error

Z= nivel de confianza

Dónde:

x= muestra a encontrar

N= 9791

p= 0.5

q= 0.5

e= 0.06

Z= 1.96

$$x = \frac{(9791)(1.96)^2(0.5) * (0.5)}{(0.06)^2(9791 - 1) + (1.96)^2(0.5) * (0.5)}$$

$$x = \frac{(9791)(3.8412)(0.5) * (0.5)}{(0.0036)(9790) + (3.8412)(0.5) * (0.5)}$$

$$x = \frac{9426.7748}{13.395 + 0.9603}$$

$$= \frac{9426.7748}{33.8448}$$

$$= 278.5294$$

Ajustado

$$= 114$$

X= 114 Turistas Extranjeros.

### 3. Materiales y Métodos

**Tabla N°03: Materiales, Equipos e Implementos**

DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
<b>1.- Equipos</b>		
Cámara filmadora	Unidad	1
Grabadora	Unidad	1
Impresora	Unidad	1
Usb	Unidad	1
Computadora	Unidad	1
Cámara fotográfica	Unidad	1
<b>2.- Materiales</b>		
Agenda	Unidad	1
Papel bond	Millar	5
Lapiceros	Docena	1
Correctores	Unidad	3
Regla	Unidad	3
Folder manila	Docena	3
Sobre manila	Docena	3
Grapadora	Unidad	1
Grapas	Caja	4
Resaltador	Unidad	3
Perforador	Unidad	1
Libreta de notas	Unidad	1
Guía de campo	Unidad	1
<b>3.- Movilidad</b>		
Pasajes	Global	6
<b>4.- Servicios</b>		
Internet	Global	1
Copias	Ciento	5
Anillados	Unidad	30
Guía	Global	1

*Fuente: Elaboración propia.*

#### 4. Método de Investigación

El método se utiliza para hallar y enseñar la verdad. Sin método no hay ciencia. Sólo una investigación llevada a cabo en forma metódica puede proporcionar claros conceptos de las cosas, hechos y fenómenos. La elección del método depende del investigador y del tema planteado. La metodología de trabajo se orienta a partir del análisis y la síntesis, de acuerdo con Sierra, B. (1995) “EL análisis es la descomposición de un todo en sus elementos. Es la observación y examen de un hecho en particular” (p. 128, 137).

El proceso y desarrollo de la investigación tiene éste perfil, abordándose la problemática desde un plano internacional, nacional y local, concluyendo que la delincuencia afecta de manera significativa a la percepción de los turistas o visitantes que llegan a un determinado lugar de interés turístico. Para determinar cuál es la realidad en el ámbito de investigación considerado se aplicó un cuestionario a una muestra de turistas extranjeros que llegaron a la ciudad de Tumbes durante el 2015, logrando así conocer como este fenómeno influye en la percepción de los turistas extranjeros.

El punto de partida de la investigación es el análisis para llegar a la síntesis. La síntesis es medio por la cual se logra la comprensión cabal de la esencia de lo que se ha conocido en todos sus aspectos particulares. Cabe destacar que el análisis y la síntesis son métodos complementarios, se requiere utilizar los dos y no uno sólo. Sostiene Bavaresco, P. (1990) “Cuando se utiliza el método analítico sin llegar al sintético, esto facilita sólo el conocimiento de hechos empíricos, sin entrar a comprenderlos verdaderamente. De igual modo, la síntesis sin el análisis, no tiene

fuerza, y a veces sus resultados son ajenos a la realidad” (p. 36, 43).

En consecuencia, la síntesis en el desarrollo de la investigación viene hacer los resultados obtenidos que serán corroborados con la hipótesis de investigación y asimismo con la base teórica de cada una de las variables, para llegar a ésta fase se ha desarrollado una serie de pasos o procedimientos.

Otras de las metodologías utilizadas es la Inducción – Deducción, en este orden de ideas se puede citar a Sánchez A; Guarisma, G. (1995) “En la observación de los hechos particulares para obtener proporciones generales” (p. 97). La inducción va de lo particular a lo general, es un proceso mental, que consiste en inferir de algunos casos particulares observados por la ley general que los rige y que vale para todos los de la misma especie. La deducción, es “Aquel que parte de los datos generales aceptados como verdaderos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir, partes de verdades previamente establecidas como principio general para aplicarlos a casos individuales y comprobar así su validez” (p.97).

## **5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

La técnica que se aplicó para la ejecución del presente proyecto de investigación en la recolección de datos, se utilizó la encuesta, esta técnica persigue indagar la opinión que tiene los turistas extranjeros sobre las variables de la investigación o problema.

## **Instrumentos**

El instrumento de aplicación para el recojo de información es el cuestionario, herramienta constituida por un conjunto de preguntas formuladas por escrito a los turistas extranjeros sobre qué opinan sobre el tema de estudio o problema, direccionada sobre las variables de investigación.

Se hizo uso de la observación directa y la entrevista para poder medir la variable delincuencia, haciendo hincapié en los tres momentos de su visita o recorrido turístico; al llegar al destino, durante su estadía en el destino y al regresar a su lugar de residencia.

## **6. Técnicas para el procesamiento de la información**

Acopiada la información, los datos cualitativos se organizaron en una matriz de tabulación. El análisis se efectúa sobre esta matriz, usándose el software estadístico SPSS 21 para el procesamiento y posterior interpretación de los datos obtenidos en el campo. También es importante destacar el análisis de la información de campo referenciada por instituciones como la Policía Nacional, consideradas como fuente primaria para la presentación de los resultados y de la discusión, así como para la determinación de las conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

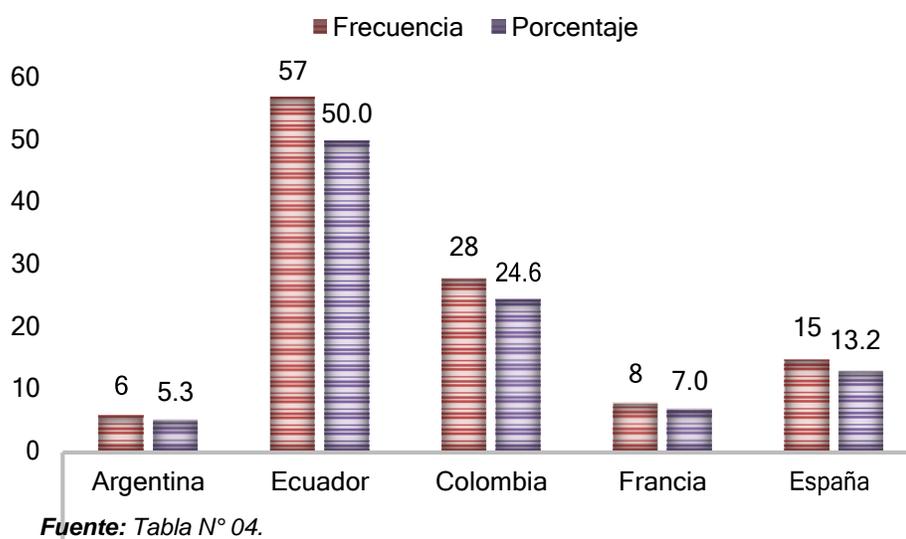
En esta cuarta parte se exponen los resultados de la investigación, considerando distintas fases de análisis en el estudio y sistematización de los resultados; en primer orden, se exponen los datos y características de la muestra estudiada en concordancia con el objeto de estudio es decir la perspectiva del turista extranjero en relación al fenómeno delincriminal que afecta a los mismos.

*Tabla N°04: Procedencia de los turistas extranjeros*

	Frecuencia	Porcentaje
Argentina	6	5.3
Ecuador	57	50.0
Colombia	28	24.6
Francia	8	7.0
España	15	13.2
Total	114	100.0

*Fuente: Elaboración propia.*

*Grafico N° 01  
Procedencia de los turistas extranjeros*



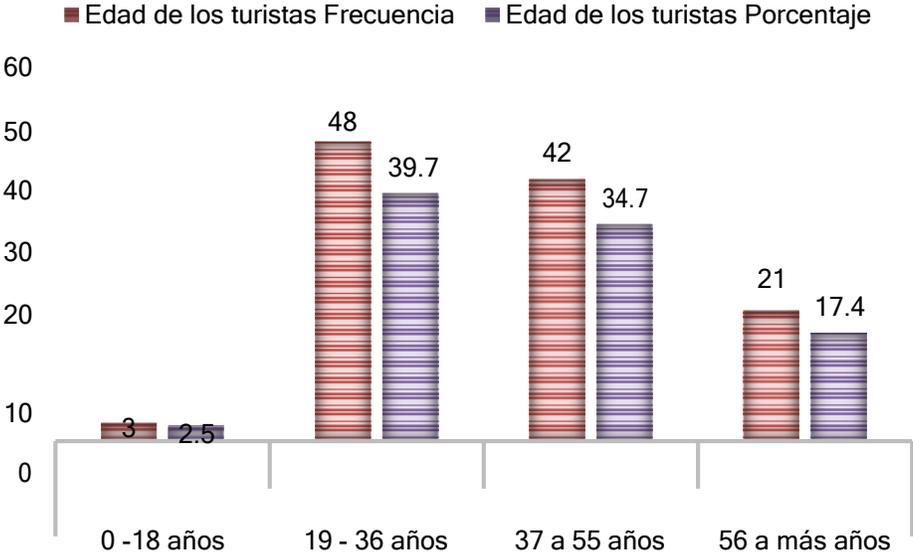
En el grafico N° 01: el segmento de turistas extranjeros que llegan a la ciudad de Tumbes, se caracteriza por tener una procedencia representativa del país del Ecuador con un 50%, le sigue los turistas extranjeros de procedencia Colombiana con un 24.6%, continuamente observamos a los turistas de procedencia Española con un 13.2%, los turistas de procedencia Francesa con un 7% y finalmente los turista de procedencia Argentina con el 5.3%.

*Tabla N° 05: Edad de los turistas extranjeros*

	Frecuencia	Porcentaje
0 -18 años	3	2.5
19 - 36 años	48	39.7
37 a 55 años	42	34.7
56 a más años	21	17.4
Total	114	100.0

*Fuente: Elaboración propia.*

*Grafico N° 02  
Edad de los turistas extranjeros*



*Fuente: Tabla N° 05.*

En el grafico N° 02, se puede apreciar la edad de los turistas extranjeros que arribaron a la ciudad de Tumbes durante la ejecución del presente proyecto; sobre

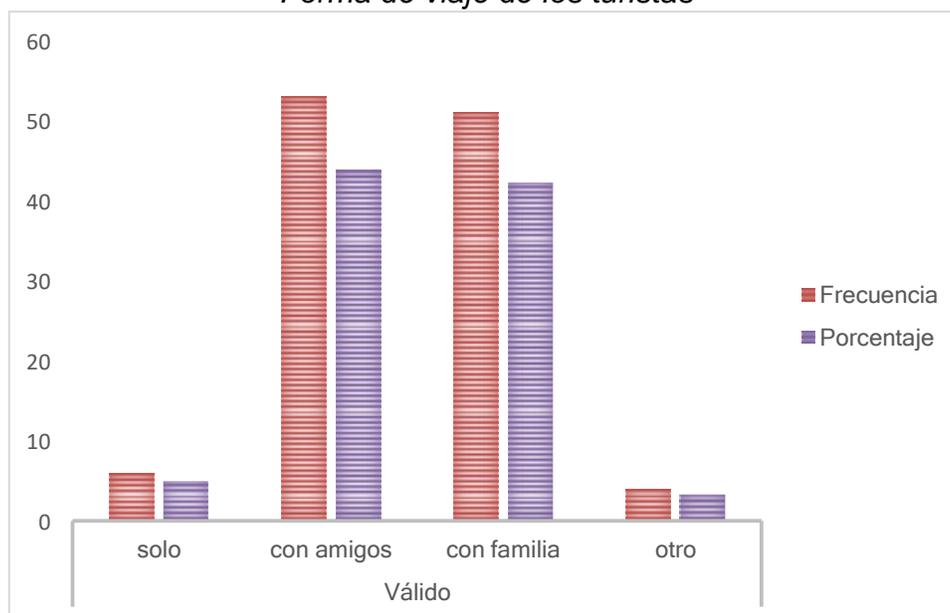
las mismas se aprecia que el segmento distintivo es el de entre 19 a 36 años (39.7%), le sigue el segmento de entre 37 a 55 años (34.7%), continuado por el segmento de entre 56 a más años (17.4%) y finalmente el segmento de entre 0 a 18 años (2.5%).

*Tabla N° 06: Forma de viaje de los turistas extranjeros*

	Frecuencia	Porcentaje
Solo	6	5.0
Con amigos	53	43.8
Con familia	51	42.1
Otro	4	3.3
Total	114	100.0

*Fuente: Elaboración propia.*

*Grafico N° 03  
Forma de viaje de los turistas*



*Fuente: tabla N°06.*

En el grafico N° 03 se observan los resultados que caracterizan a la forma de viaje de los turistas considerados como muestra para la presente investigación; se aprecia que la forma de viaje más destacada es acompañado de amigos con un

43.8%, a esta le sigue acompañado con familia con un 42.1%, le continua los turistas que viajan solos con un 5% y finalmente otras maneras de viaje con un 3.3%

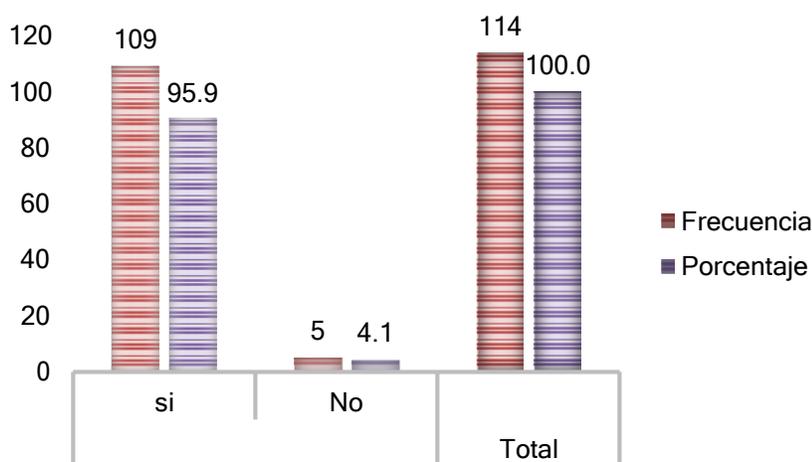
*Tabla N° 07: ¿Se informó sobre el destino turístico Tumbes antes de realizar su viaje?*

	Frecuencia	Porcentaje
si	109	90.1
No	5	4.1
Total	114	100.0

*Fuente: Elaboración propia.*

*Grafico N° 04*

*¿Se informó sobre el destino turístico Tumbes antes de realizar su viaje?*



*Fuente: Tabla N°07*

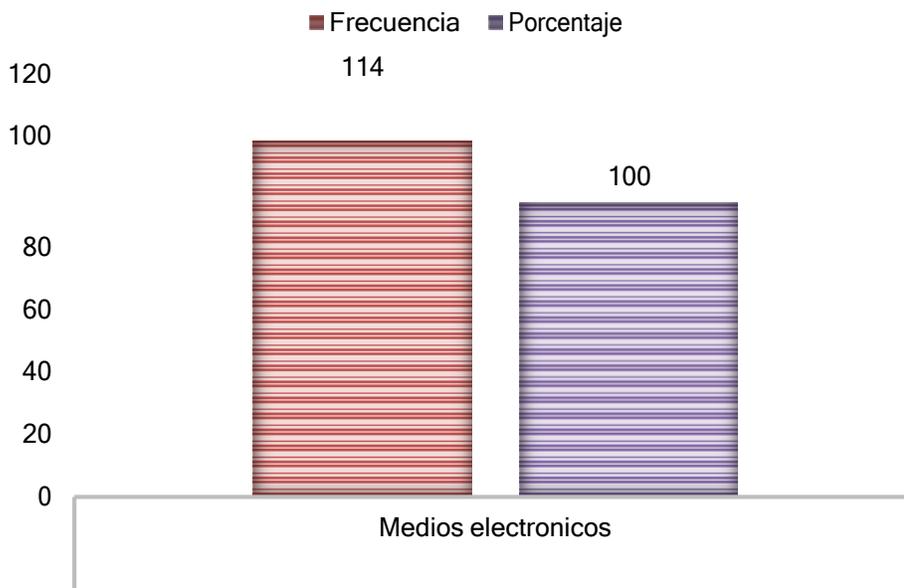
En el grafico N° 04, se observa si es que el turista extranjero se informó sobre el destino turístico Tumbes, antes de realizar el viaje, ante ello se aprecia que el 95.9% de los encuestados contestaron afirmativamente a esta cuestión.

*Tabla N° 08: Medio usado para informarse del destino turístico a visitar*

	Frecuencia	Porcentaje
Medios electrónicos	114	94.2
Total	114	100.0

*Fuente: Elaboración propia.*

*Grafico N° 05*  
*Medio usado para informarse del destino turístico a visitar*



**Fuente:** Tabla N°08.

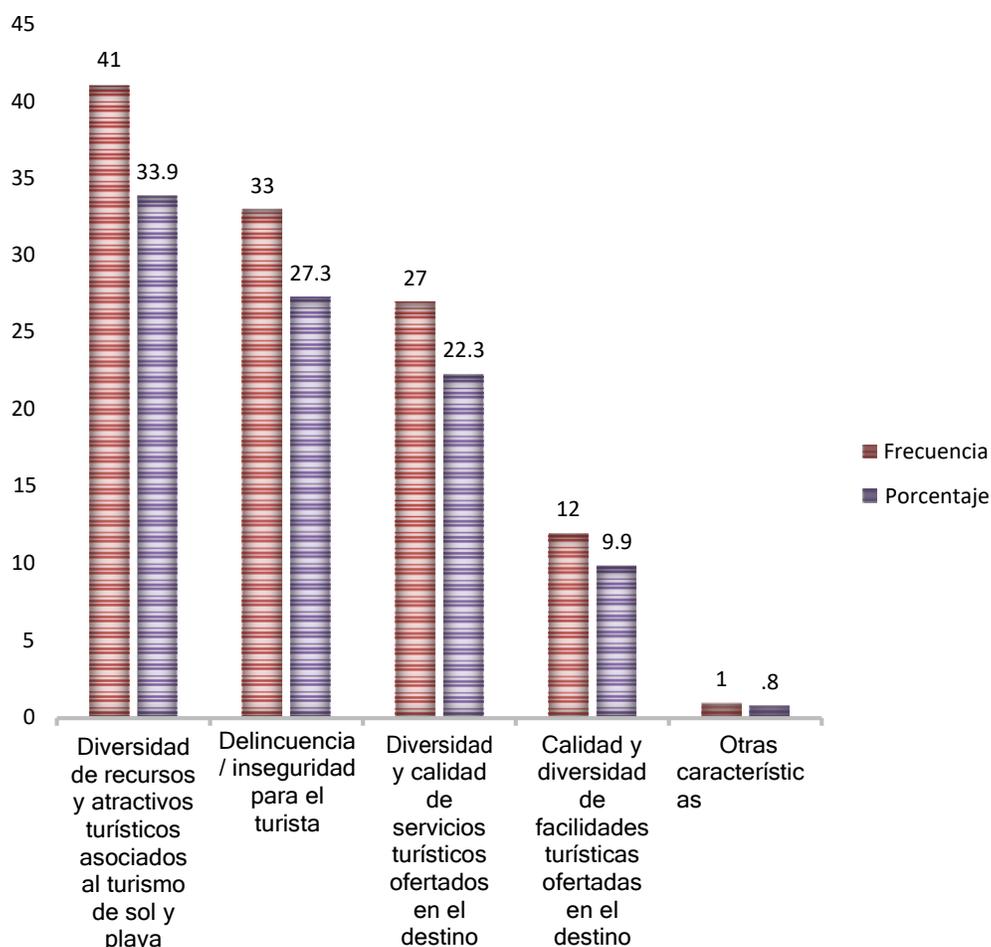
En el siguiente grafico N° 05 se aprecia el medio usado para obtener información sobre el destino turístico a visitar, el 100% de los encuestados hicieron uso de medios electrónicos (información en internet).

*Tabla N° 09: En base a la información consultada ¿Qué factores relacionados al turismo, caracterizaron al destino?*

	Frecuencia	Porcentaje
Diversidad de recursos y atractivos turísticos asociados al turismo de sol y playa	41	33.9
Delincuencia / inseguridad para el turista	33	27.3
Diversidad y calidad de servicios turísticos ofertados en el destino	27	22.3
Calidad y diversidad de facilidades turísticas ofertadas en el destino	12	9.9
Otras características	1	.8
Total	114	100.0

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Grafico N° 06**  
*En base a la información consultada ¿Qué factores relacionados al turismo, caracterizaron al destino?*



**Fuente:** Tabla N°09.

En el grafico N° 06 se aprecia la opinión de los turistas encuestados, en base a la información consultada en medios electrónicos sobre los aspectos que caracterizan al destino turístico a visitar, al respecto se observa que el 33.9% opina que la diversidad de recursos y atractivos turísticos es el aspecto que más resalta seguido de la delincuencia e inseguridad que afecta al turista con un 27.3%, le sigue con el 22.3% aquellos que opinaron que el aspecto destacado es la diversidad y calidad de servicios turísticos ofertados, continuado con aquellos que opinaron que el

aspecto notorio está relacionado a la calidad y diversidad de facilidades turísticas ofertadas por el destino con un 9.9% y finalmente el 8% que consideró que otras características destacan al destino turístico de la ciudad de Tumbes.

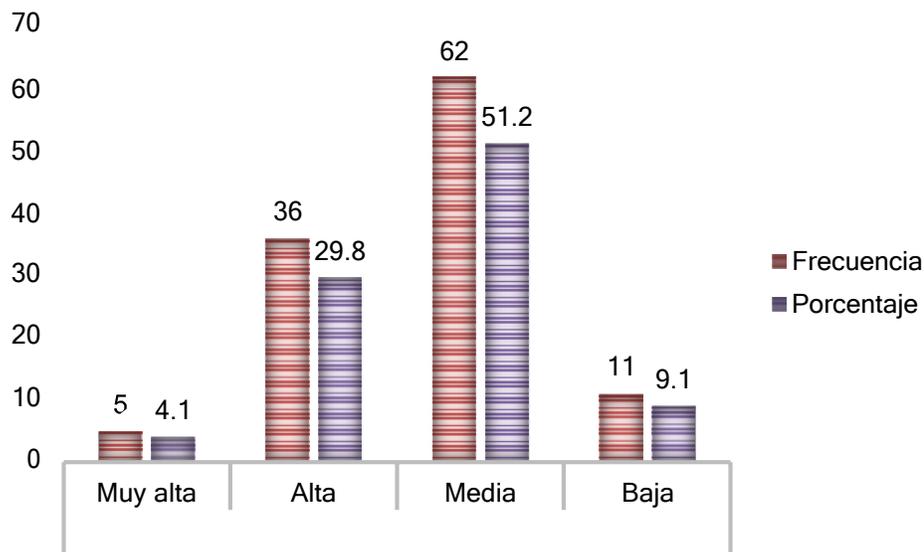
*Tabla N° 10: ¿Cuál era su expectativa sobre la seguridad ofrecida al turista antes de su arribo a la ciudad de Tumbes?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	5	4.1
Alta	36	29.8
Media	62	51.2
Baja	11	9.1
Total	114	100.0

*Fuente: Elaboración propia.*

*Grafico N° 07*

*¿Cuál era su expectativa sobre la seguridad ofrecida al turista antes de su arribo a la ciudad de Tumbes?*



*Fuente: Tabla N°10.*

En el grafico N° 07 se aprecia la expectativa que tiene el turista sobre la seguridad ofrecida en el destino turístico de la ciudad de Tumbes antes de su arribo; se observa que el 51.2% manifestó tener una expectativa media, el 29.8% declaró

que su expectativa es alta, siguiendo el 9.1% y el 4.1% revelaron que su expectativa es baja y muy alta respectivamente.

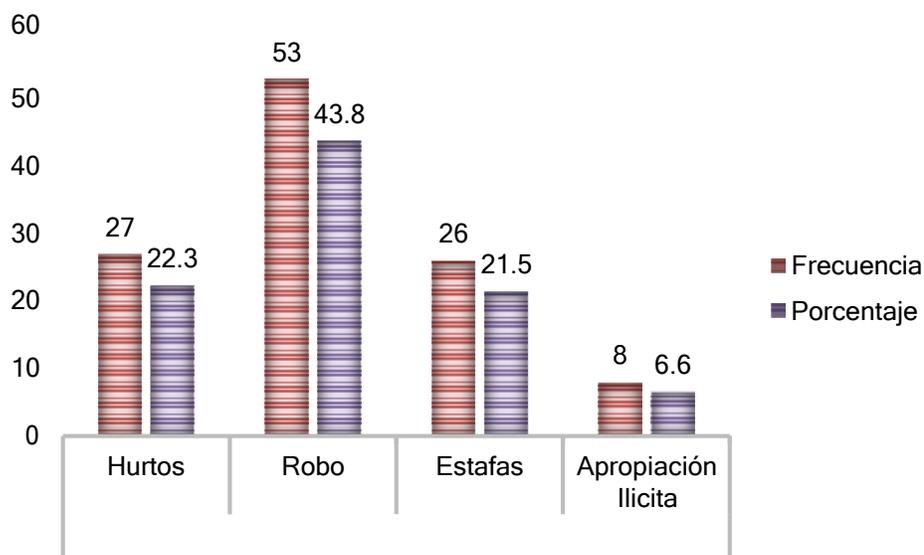
*Tabla N° 11: ¿Cuál de los siguientes delitos motivan la sensación de seguridad esperada durante su visita a la ciudad de Tumbes?*

	Frecuencia	Porcentaje
Hurtos	27	22.3
Robo	53	43.8
Estafas	26	21.5
Apropiación ilícita	8	6.6
Total	114	100.0

*Fuente: Elaboración propia.*

*Grafico N° 08*

*¿Cuál de los siguientes delitos motivan la sensación de seguridad esperada durante su visita a la ciudad de Tumbes?*



*Fuente: Tabla N°11.*

En el grafico N° 08 se aprecia la percepción que tienen los turistas sobre los delitos que motivan la sensación de seguridad esperada durante su visita a la ciudad de Tumbes, al respecto el delito que más resalta es el robo con un 43.8%, le sigue el

hurto con el 22.3%, continua la estafa con el 21.5% y la apropiación ilícita con un 6.6%.

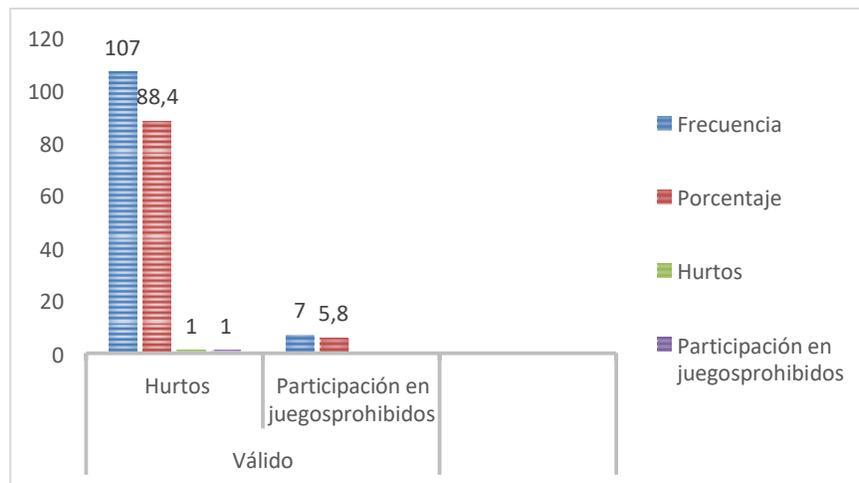
*Tabla N° 12: ¿Cuál de las siguientes faltas motivan la sensación de seguridad esperada durante su visita a la ciudad de Tumbes?*

	Frecuencia	Porcentaje
Hurtos	27	22.3
Robo	53	43.8
Estafas	26	21.5
Apropiación ilícita	8	6.6
Total	114	100.0

*Fuente: Elaboración propia*

*Grafico N° 09*

*¿Cuál de las siguientes faltas motivan la sensación de seguridad esperada durante su visita a la ciudad de Tumbes?*



*Fuente: Tabla N°12.*

En el gráfico N°09 se aprecia la percepción del turistas sobre las faltas que motivan la sensación de seguridad esperada durante su visita a la ciudad de Tumbes, se denota que los hurtos tiene la primacía con un 88.4% del total de encuestados, le sigue la participación en juegos prohibidos con un 5.8%.

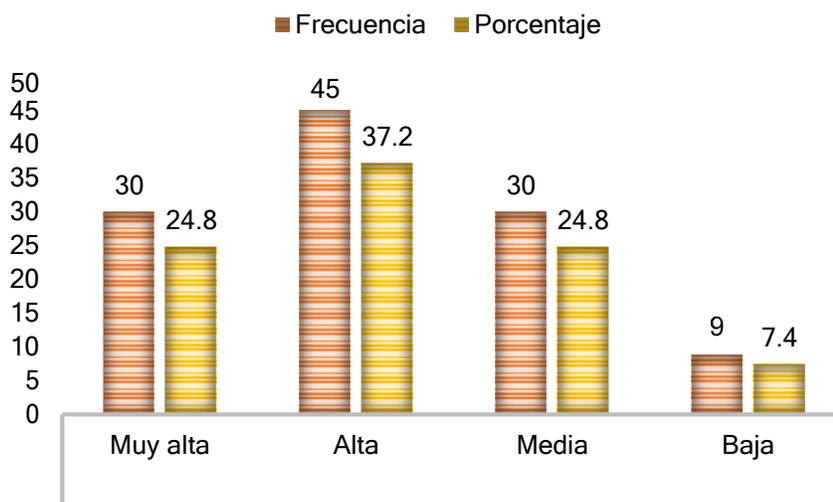
Tabla N° 13: ¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida antes de su visita a la ciudad de Tumbes?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	7	5.8
Alta	30	24.8
Media	37	30.6
Baja	30	24.8
Muy baja	10	8.3
Total	114	100.0

Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 10

¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida antes de su visita a la ciudad de Tumbes?



Fuente: Tabla N°13.

En el gráfico N° 10 se observa la calificación de la sensación de seguridad percibida antes de la visita a la ciudad de Tumbes, se denota que el 37.2% tiene una percepción alta, el 24.8% tiene una percepción muy alta y media y el 7.4% tiene una percepción baja.

Los turistas entrevistados consideran que la información previa al viaje es un factor importante al momento de decidir el lugar a visitar; consideran que los factores sociales, entre ellos la delincuencia, son un aspecto importante pero no

determinante al momento de la elección del lugar a visitar, otorgándole mayor importancia a aspectos como la diversidad de recursos o la presencia de facilidades turísticas en el destino. Las expectativas del turistas son favorables a la seguridad. Estos datos se presentan en la Tabla N° 14.

*Tabla N° 14: Resumen de la matriz de encuestas realizadas a turistas extranjeros – Aspecto, expectativas antes de realizar el viaje turístico*

<i>Aspecto</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Informante</i>	<i>Procedencia</i>	<i>Lugar de la encuesta</i>	<i>Respuesta</i>
Expectativa antes de realizar el viaje turístico	¿Considera importante la revisión de información existente en medios, antes de la elección del destino a visitar	N° 1	Ecuador	Hotel Roma	Es un aspecto importante a consultar especialmente si se visita un país sudamericano.
		N° 2	Ecuador	Hotel Casa Cesar	Para los viajes turísticos en la actualidad existe mucha información que es muy fácil de consultar.
		N° 3	España	Hotel Rizzo	Existe mucha información en la red que te ayuda desde la planificación del viaje hasta a conocer aspectos en relación ala seguridad del mismo.
	En relación a los aspectos que consulto, ¿Cuáles caracterizaron a Tumbes	N° 4	Ecuador	Hotel Roma	Las playas cercanas a la ciudad y los precios.
		N° 5	España	Hotel Casa Cesar	La cercanía de la ciudad a las playas.
		N° 6	Colombia	Hotel Rizzo	EL calor de la ciudad y los precios.
	¿Considera que el factor delincencial afecta su criterio al momento de elegir el destino a visitar	N° 7	Ecuador	Hotel Roma	Es un factor a tener en cuenta pero sucede en todo Latinoamérica.
		N° 8	Colombia	Hotel Rizzo	Tumbes no es más peligroso que Guayaquil o Ipiales.
		N° 9	Argentina	Hotel Rizzo	No es un factor Determinante.
	¿Cuáles eran sus expectativas sobre la seguridad turística en la ciudad de Tumbes antes de emprender la visita turística?	N° 10	Ecuador	Hotel Casa Cesar	No había puesto detalle en la delincuencia de la ciudad.
		N° 11	Ecuador	Hotel Rizzo	Tener cuidado de las Motos.
		N° 12	Colombia	Hotel Roma	Pensaba en un viaje tranquilo y seguro.

*Fuente: Elaboración propia.*

Respecto al número de delitos cometidos hacia los turistas extranjeros que visitaron la ciudad de Tumbes de diciembre durante el año 2015, de acuerdo a datos recolectados en la VIII Dirección Territorial de Policía de Tumbes y en la Red de Protección al Turista se lograron los siguientes resultados.

*Tabla N° 15: Número de delitos cometidos a turistas extranjeros por región 2015*

Regiones	ARGENTINA	BRASIL	COLOMBIA	CHILE	ESPAÑA	ECUADOR	FRANCIA
<b>TOTAL</b>	0	3	2	9	14	12	7
<b>Tumbes</b>	0	2	0	0	2	8	2
<b>Tacna</b>	0	0	0	3	1	0	0
<b>Puno</b>	0	0	0	4	0	0	0
<b>Madre de Dios</b>	0	2	0	2	0	0	1
<b>Cuzco</b>	0	0	0	0	0	1	3
<b>La Libertad</b>	0	1	2	0	12	3	1

*Fuente: Red de protección al turista 2015*

En la Tabla N° 15 se puede apreciar, según datos proporcionados por la Red de Protección al Turista el número de asaltos cometidos hacia turistas extranjeros por región durante el año 2015. Al respecto se observa que en el caso de Tumbes se registraron 18 asaltos cometidos a turistas extranjeros durante este periodo

De acuerdo a la VIII Dirección territorial de la Policía de Tumbes (DIRTERPOL), en su registro histórico se registraron 18 denuncias de turistas extranjeros sobre delitos a nivel de la ciudad de Tumbes, estos se registran en la siguiente tabla.

Tabla N° 16: Número de denuncias sobre delitos hacia turistas extranjeros durante el año 2015

N°	Edad	País de Procedencia	Delito	Lugar donde se cometió el delito	Observaciones
1	26	Ecuador	Robo a mano Armada	Intersección de las Avenidas Piura con Bolognesi	Resuelto
2	31	Colombia	Hurto	Intersección de la Calle Piura con la calle Bolognesi	No resuelto
3	45	Colombia	Hurto	Las intersecciones de las avenidas Piura- Tacna	Resuelto
4	19	EEUU	Agresión física	Calle los Andes	Pendiente
5	27	Argentina	Robo a mano Armada	Las intersecciones de la avenida Piura- Paseo Libertadores	No resuelto
6	33	Ecuador	Robo a mano Armada	Restaurante Bahía	No resuelto
7	42	Argentina	Hurto	Intersección de la calle Mayor Novoa-Mariscal Castilla	No resuelto
8	52	Ecuador	Robo a mano Armada	Malecón Milenium	Resuelto
9	43	Ecuador	Hurto	Malecón Milenium	No resuelto
10	21	Costa Rica	Hurto	Calle Bolívar	No resuelto
11	23	Argentina	Robo a mano Armada	Plazuela del Beso	Resuelto
12	27	Ecuador	Agresión física	Calle Arica	Resuelto
13	35	Chile	Hurto	Calle los Andes	No resuelto
14	21	Ecuador	Hurto	Jr. Bolívar cuadra 8	No resuelto
15	41	EUU	Robo a mano Armada	Intersección de la Calle Piura con la Av. Tumbes	Resuelto
16	35	Ecuador	Robo a mano Armada	Agencia de Viajes EMTRAFESA	Resuelto
17	23	Colombia	Hurto		Resuelto
18	31	Ecuador	Hurto		No resuelto

Fuente: VIII DIRTERPOL

En la tabla N° 16 se puede apreciar al número de denuncias procesadas por la VIII DIRTERPOL de Tumbes, se aprecia que los delitos frecuentemente cometidos hacia turistas extranjeros son el asalto a mano armada y el hurto, se aprecia que

existen denuncias sobre delitos cometidos en restaurantes y agencias de viajes además que la mayoría de los casos denunciados quedaron sin resolver.

*Tabla N° 17: Año 2015. Delitos policiales denunciados por turistas en las regiones de la Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes*

REGIONES	DELITOS						
	TOTAL DELITOS	CONTRA EL PATRIMONIO					
		TOTAL	HUTO	ROBO	ESTAFA	APROPIACION ILCITA	OTROS
LA LIBERTAD	52	52	50	2	0	0	0
LAMBAYEQUE	35	35	20	11	2	1	1
PIURA	21	21	15	6	0	0	0
TUMBES	18	18	18	0	0	0	0

*Fuente: Trabajo de campo DIRTEPOL Tumbes, junio 2015.*

En la tabla N° 17, se puede apreciar a los delitos denunciados por turistas en las regiones policiales de las regiones del norte del Perú, se puede observar que para el caso de Tumbes, el total de denuncias registradas (18) figuran bajo la forma de Hurto.

Sobre las faltas cometidas hacia los turistas extranjeros que visitaron la ciudad de Tumbes durante el año 2015 se logró recabar la siguiente información

De acuerdo a la VIII DIRTEPOL el número de denuncias registradas en relación a faltas cometidas durante el año 2015 fue:

*Tabla N° 18: Faltas denunciadas por turistas en las regiones de la Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes*

REGION	FALTAS			
	TOTAL	HURTO	PARTICIPACIÓN EN JUEGOS PROHIBIDOS	OTRAS FALTAS
LA LIBERTAD	70	63	0	7
LAMBAYEQUE	1	1	0	0
PIURA	0	0	0	0
TUMBES	3	3	0	0

*Fuente: Trabajo de campo DIRTEPOL Tumbes, junio 2015.*

En la tabla N° 18 se puede apreciar al número de faltas denunciadas por turistas en las regiones que componen la ruta Norte, se denota que en relación a estos hechos

delictivos, en la región Tumbes se registraron 3 denuncias por hurto, de acuerdo a datos proporcionados en las oficinas de la VIII DIRTEPOL, todos ellos bajo la modalidad de arrebato.

*Tabla N° 19: Año 2015. Otras faltas denunciadas por turistas en las regiones de la Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes*

REGION	PERDIDA DE DOCUMENTOS Y ARTICULOS PERSONALES					
	TOTAL	PASAPORTE	CARNET DE IDENTIDAD	TARJETA DE CREDITO Y PASAJES	ARTICULOS PERSONALES	OTROS
LA LIBERTAD	17	5	0	3	4	5
LAMBAYEQUE	26	1	0	1	12	12
PIURA	42	15	15	7	0	5
TUMBES	189	11	139	5	5	29

*Fuente: Trabajo de campo DIRTEPOL Tumbes, junio 2015.*

En la tabla N° 19, se aprecia la incidencia de otras faltas denunciadas por turistas, se observa que la región Tumbes es quien más denuncias registra en este rubro, presentando 11 denuncias por pérdida de pasaporte, 139 por pérdida de carnet de identidad, 5 por pérdida de tarjeta de crédito y pasaje, 5 por pérdida de artículos personales y 29 por otros, se debe considerar en este rubro final a aquellos turistas que denunciaron la pérdida de su tarjeta andina

La percepción del turista extranjero en relación a la seguridad turística terminada su visita a la ciudad de Tumbes, se caracteriza a continuación.

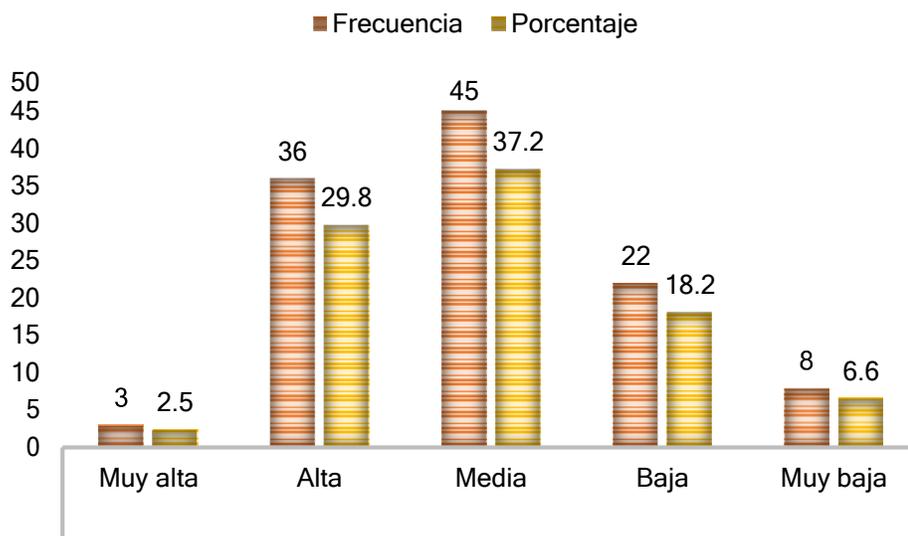
Tabla N° 20: ¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida durante su visita a la ciudad de Tumbes?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	3	2.5
Alta	36	29.8
Media	45	37.2
Baja	22	18.2
Muy baja	8	6.6
Total	114	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 11

¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida durante su visita a la ciudad de Tumbes?



Fuente: Tabla N° 20.

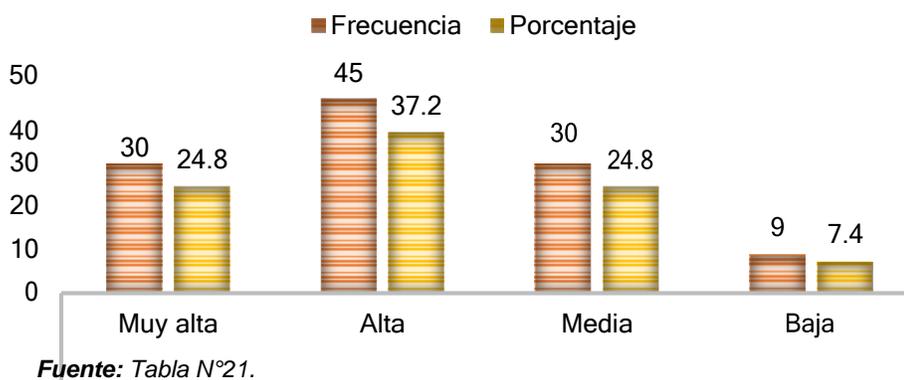
El gráfico N° 11 denota la calificación otorgada a la sensación de seguridad percibida durante la visita a la ciudad de Tumbes, se observa que el 37.2% tiene una percepción media, el 29.8% tiene una percepción alta, el 18.2% tiene una percepción baja, el 6.6% tiene una percepción muy baja y finalmente el 2.5% tiene una percepción muy alta.

Tabla N° 21: ¿Cómo califica la sensación de seguridad vivenciada en el establecimiento de hospedaje contratado?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	30	24.8
Alta	45	37.2
Media	30	24.8
Baja	9	7.4
Total	114	100.0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 12  
¿Cómo califica la sensación de seguridad vivenciada en el establecimiento de hospedaje contratado?



EL gráfico N° 12 representa la calificación otorgada por los turistas encuestados a la sensación de seguridad percibida durante su estadía en el establecimiento de hospedaje contratado, al respecto se aprecia que el 37.2% manifestó una calificación alta, el 24.8% lo califico como alta y media y 7.4% califico como baja a la sensación percibida.

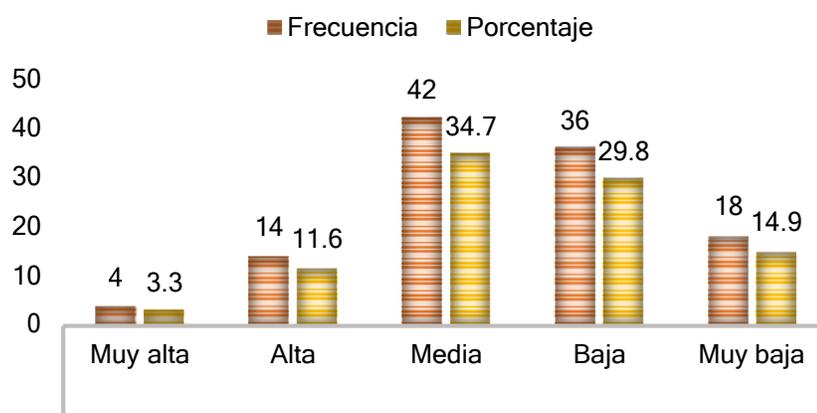
Tabla N° 22: ¿Cómo califica la sensación de seguridad vivenciada durante el uso de transporte urbano o turístico durante su visita a la ciudad de Tumbes?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	7	5.8
Alta	30	24.8
Media	37	30.6
Baja	30	24.8
Muy baja	10	8.3
Total	114	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 13

¿Cómo califica la sensación de seguridad vivenciada durante el uso de transporte urbano o turístico durante su visita a la ciudad de Tumbes?



Fuente: Tabla N°22

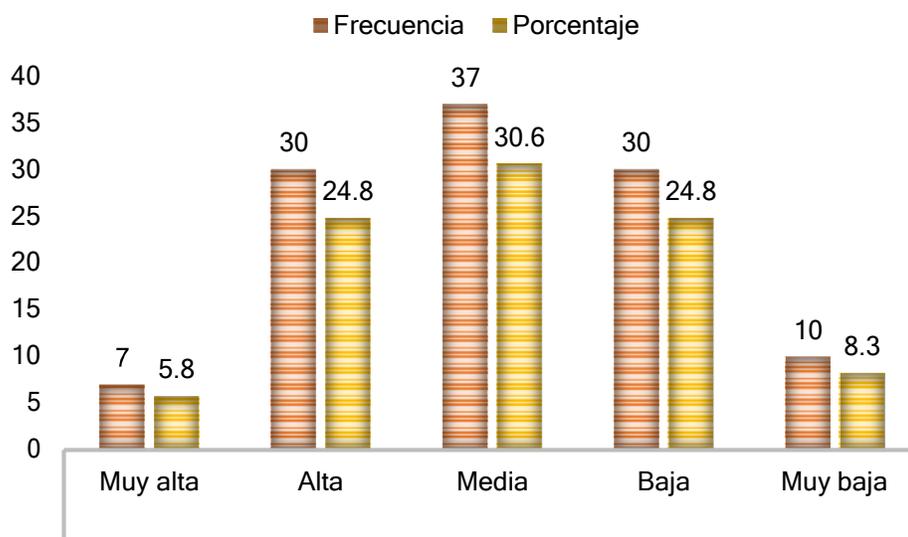
En el gráfico N° 13 se aprecia la calificación otorgada a la sensación de seguridad vivenciada durante el uso de transporte urbano o turístico durante la visita realizada a la ciudad de Tumbes; el 34.7% declaró una percepción media, el 29.8% dijo tener una percepción baja, el 14.9% indicó tener una percepción muy baja, el 11.6% reveló tener una percepción alta y finalmente el 3.3% calificó a la percepción como muy alta.

*Tabla N° 23: ¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida por los turistas extranjeros en la Plaza Mayor de Tumbes?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	4	3.3
Alta	14	11.6
Media	42	34.7
Baja	36	29.8
Muy baja	18	14.9
Total	114	100.0

*Fuente: Elaboración propia*

*Gráfico N° 14  
¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida por los turistas extranjeros en la Plaza Mayor de Tumbes?*



*Fuente: Tabla N° 23*

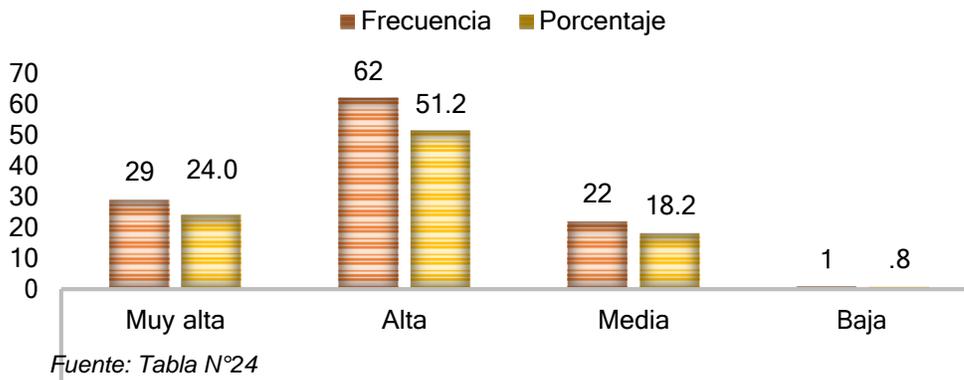
En el gráfico N° 14 se aprecia la calificación otorgada en relación a la seguridad percibida por los turistas extranjeros en la Plaza Mayor de Tumbes, se denota lo siguiente, el 30.6% calificó a su percepción como media, el 24.8% como alta y baja, el 8.3% como muy baja y el 5.8% como muy alta.

Tabla N° 24: ¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida por los turistas extranjeros en el Centro de Tumbes?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	29	24.0
Alta	62	51.2
Media	22	18.2
Baja	1	.8
Total	114	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Grafico N° 15  
¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida por los turistas extranjeros en el Centro de Tumbes?



En el gráfico N° 15 se aprecia la calificación otorgada en relación a la seguridad percibida por los turistas extranjeros en el Centro de Tumbes, se observa que el 51.2% calificó a su percepción como alta, el 24% como muy alta, el 18.2% como media y el restante 0.8% como muy baja.

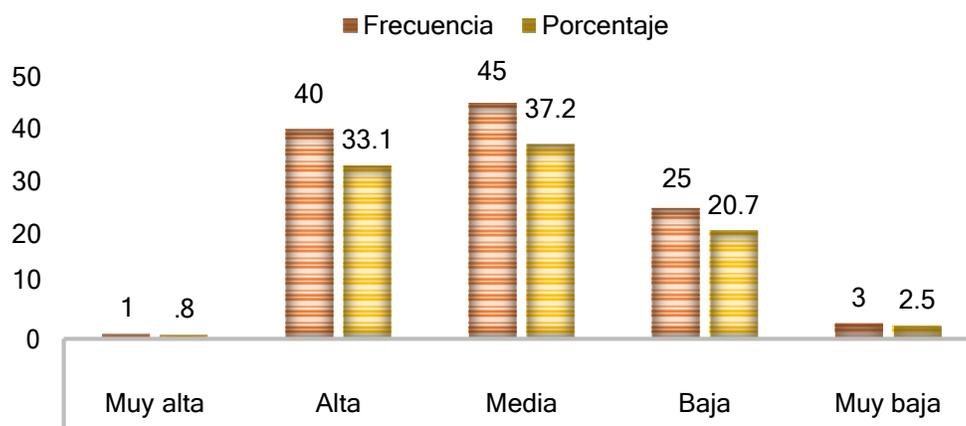
Tabla N° 25: ¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida en la Avenida Tumbes?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	1	.8
Alta	40	33.1
Media	45	37.2
Baja	25	20.7
Muy baja	3	2.5
Total	114	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Grafico N° 16

¿Cómo califica la sensación de seguridad percibida en la Avenida Tumbes?



Fuente: Tabla N°25.

En el gráfico N° 16 se presta atención a la calificación otorgada en relación a la seguridad percibida por los turistas extranjeros en la Avenida Tumbes, se observa que el 37.2% califica a la misma como media, el 33.1% lo califica como alta, el 20.7% como baja, el 2.5% como muy baja y el restante 0.8% como muy alta.

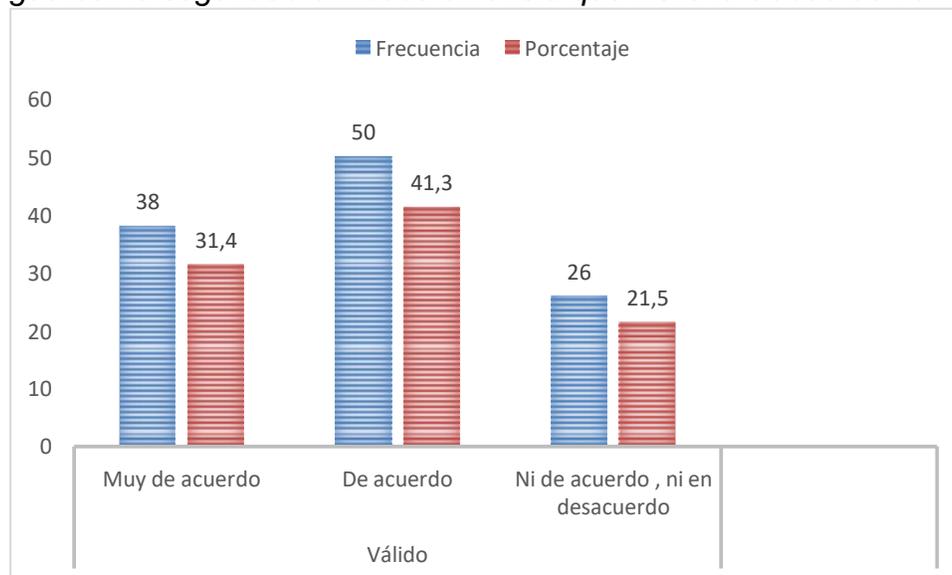
*Tabla N° 26: ¿Está de acuerdo con el desempeño de los agentes de seguridad de la ciudad en salvaguardar la seguridad brindada al turista que visita la ciudad de Tumbes?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	38	31.4
De acuerdo	50	41.3
Ni de acuerdo , ni en desacuerdo	26	21.5
Total	114	100.0

*Fuente: Elaboración propia.*

*Gráfico N° 17*

*¿Está de acuerdo con el desempeño de los agentes de seguridad de la ciudad en salvaguardar la seguridad brindada al turista que visita la ciudad de Tumbes?*



*Fuente: Tabla N°26*

En el gráfico N° 17, se aprecia la opinión de los turistas extranjeros en relación al desempeño de los agentes de seguridad de la ciudad en salvaguardar la seguridad brindada al turista que llega a la ciudad de Tumbes, se aprecia que el

41,3% manifiesta que está de acuerdo, el 31,4% está muy de acuerdo y el 21,5% que no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Sobre el número de delitos cometidos hacia los turistas extranjeros que visitaron la ciudad de Tumbes de enero-marzo 2015, se puede apreciar:

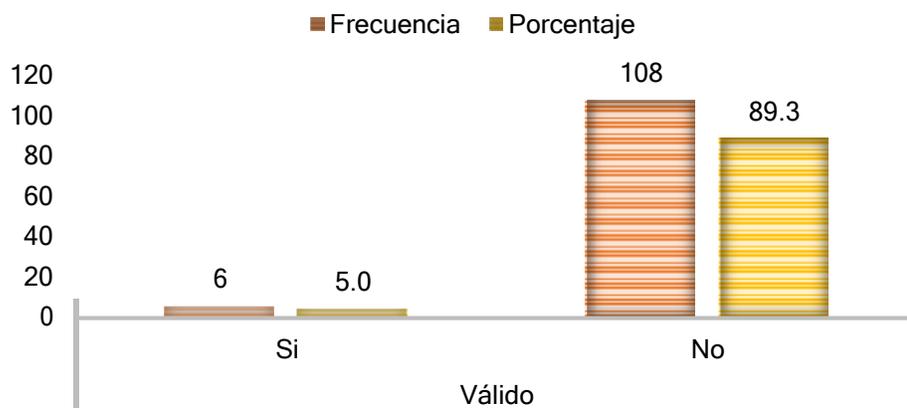
*Tabla N° 27: Durante su estadía en la ciudad de Tumbes ¿Fue víctima de algún delito cometido en su contra?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	5.0
No	108	89.3
Total	114	100.0

*Fuente: Elaboración propia.*

*Gráfico N° 18*

*Durante su estadía en la ciudad de Tumbes ¿Fue víctima de algún delito cometido en su contra?*



*Fuente: Tabla N°27.*

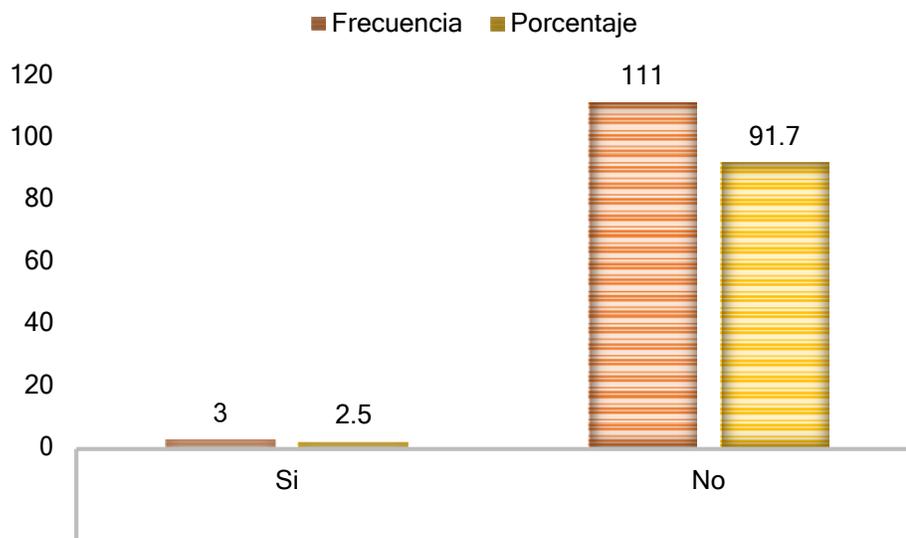
En el gráfico N° 18 se denota al número de turistas que se vieron afectados por delitos durante su estadía en la ciudad de Tumbes, se aprecia que 108 (89.3%) turistas no fueron afectados por ningún delito durante su estadía, mientras que 6 (5%) si se vieron afectados.

*Tabla N° 28: Durante su estadía en la ciudad de Tumbes ¿Fue víctima de alguna falta cometida en su contra?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	2.5
No	111	91.7
Total	114	100.0

*Fuente: Elaboración propia.*

*Gráfico N° 19  
Durante su estadía en la ciudad de Tumbes ¿Fue víctima de alguna falta cometida en su contra?*



*Fuente: Tabla N°28*

En el gráfico N° 19 se aprecia al número de turistas que fueron afectados por faltas durante su estadía en la ciudad de Tumbes; se aprecia que 111 turistas no se vieron afectados y que 3 si declararon haber sido afectados.

Tabla N° 29: ¿Está de acuerdo con los elementos de seguridad ofrecidas en el destino?

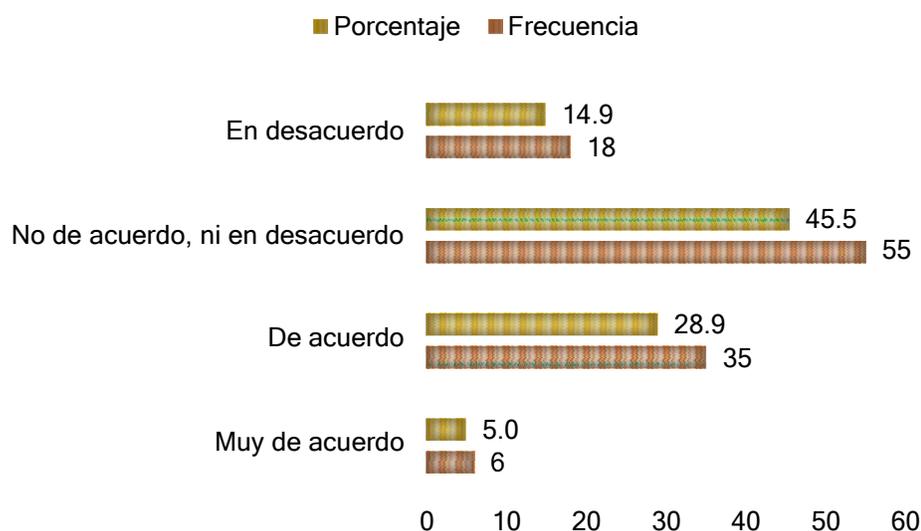
	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	6	5.0
De acuerdo	35	28.9
No de acuerdo, ni en desacuerdo	55	45.5
En desacuerdo	18	14.9
Total	114	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Grafico N° 20

¿Está de acuerdo con los elementos de seguridad ofrecidos en el destino?

Fuente: Tabla N°29.



En el gráfico N° 20 se aprecia la opinión de los turistas extranjeros sobre los elementos de seguridad ofrecidos en el destino turístico Tumbes, al respecto se aprecia que 45.5% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28.9% manifestó estar de acuerdo, el 14.9% dijo estar en desacuerdo y el restante 5% opino estar de acuerdo.

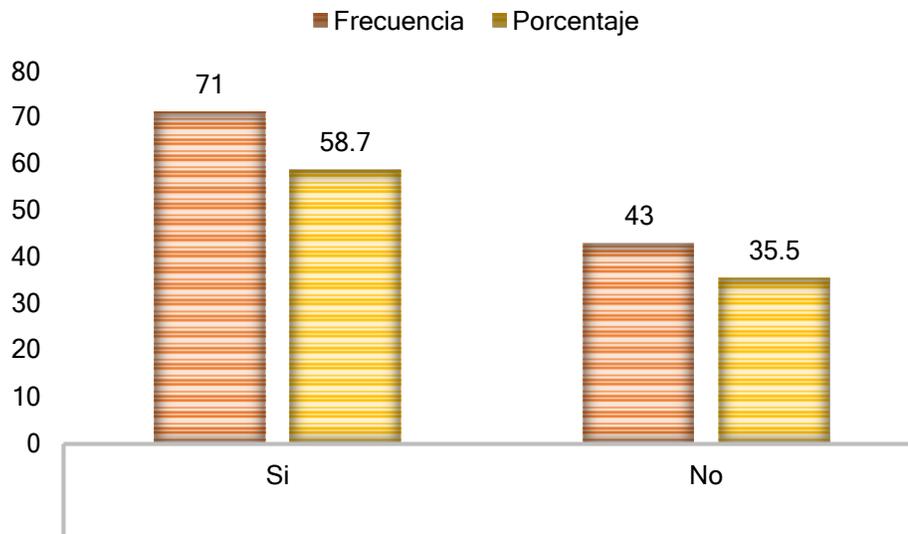
*Tabla N° 30: La inseguridad delictiva existente en la ciudad ¿Influyó en su percepción sobre el destino durante su visita a la ciudad de Tumbes?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	58.7
No	43	35.5
Total	114	100.0

*Fuente: Elaboración propia.*

*Grafico N° 21*

*La inseguridad delictiva existente en la ciudad ¿Influyó en su percepción sobre el destino durante su visita a la ciudad de Tumbes?*



*Fuente: Tabla N°30.*

En el gráfico N° 21 se aprecia la opinión de los turistas en relación a si la inseguridad delictiva existente en la ciudad de Tumbes influyó en su percepción sobre el destino durante su visita, el 58.7% manifestó afirmativamente, mientras que el 35.5% opinó lo contrario.

En la tabla N° 31 se observa la percepción de los turistas extranjeros durante su visita sobre la delincuencia durante la visita turística a la ciudad de Tumbes, se observa que el turista extranjero se sintió seguro al arribar a la ciudad. La opinión de los turistas extranjeros sobre la seguridad ofrecida en el destino es favorable,

presentándose comentarios negativos sobre el Malecón turístico y la Plazuela del Beso; opinaron que la delincuencia no caracteriza al turismo en la región además de manifestar que el desenvolvimiento de los agentes de seguridad no es perceptible, manifestando que la delincuencia no afectó su percepción durante su visita turística a la ciudad de Tumbes.

*Tabla N° 31: Resumen de la matriz de encuestas realizadas a turistas extranjeros – Aspecto, percepción durante la visita sobre el fenómeno delincriminal*

<i>Aspecto</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Informante</i>	<i>Procedencia</i>	<i>Lugar de la encuesta</i>	<i>Respuesta</i>
Percepción durante la visita sobre el fenómeno delincriminal	¿Se sintió seguro al arribar a la ciudad de Tumbes?	N° 13	Argentina	Hotel Rizzo	Si, ningún problema.
		N° 14	Argentina	Hotel Rizzo	Los señores que manejan las mototaxis causan desconfianza.
		N° 15	Argentina	Hotel Rizzo	Me sentí seguro.
	¿Qué opinión merece la seguridad al turista ofrecido en la ciudad de Tumbes?	N° 16	Ecuador	Hotel Roma	No se ven muchos efectivos policiales.
		N° 17	Ecuador	Hotel Casa Cesar	En el centro de Tumbes, existe seguridad para el Turista.
		N° 18	Ecuador	Hotel Casa Cesar	Nos mencionaron que el Malecón y la Plazuela del Beso eran lugares inseguros.
	¿Considera que la delincuencia es un factor que caracteriza al turismo en la ciudad de Tumbes?	N° 19	Ecuador	Hotel Casa Cesar	No, es un factor que está presente en muchas ciudades de Latinoamérica.
		N° 20	Ecuador	Hotel Casa Cesar	No, en la ciudad se observa seguridad ante la delincuencia.
		N° 21	Ecuador	Hotel Roma	La delincuencia no caracteriza al turismo en la

					ciudad de Tumbes.
¿Qué opinión le merece el desenvolvimiento de los agentes de seguridad local durante su visita en la ciudad de Tumbes?	N° 22	Colombia	Hotel Roma	No se percibe su presencia	
	N° 23	Francia	Hotel Casa Cesar	No es buena, ni siquiera brindan buena información.	
	N° 24	Francia	Hotel Roma	Hay muy pocos policías de turismo en la Ciudad.	
¿Considera que el fenómeno delincriminal afecto su visita turística a la ciudad de Tumbes?	N° 25	Ecuador	Hotel Roma	No.	
	N° 11	Ecuador	Hotel Roma	No.	
	N° 9	Ecuador	Hotel Roma	Me mantuvo atento, pero no afecto mi visita.	

*Fuente: Elaboración propia.*

En la tabla N° 32, se puede apreciar la percepción de los turistas extranjeros sobre el fenómeno delincriminal y el turismo al terminar su visita turística, se denota que la amabilidad de la gente y la tranquilidad de la ciudad son los aspectos más mencionados por los entrevistados. La delincuencia no afectó la percepción de los turistas extranjeros y la mayoría opinó que sí volvería a visitar e destino turístico.

*Tabla N° 32: Resumen de la matriz de encuestas realizadas a turistas extranjeros – Aspecto, percepción al terminar la visita turística sobre el fenómeno delincriminal*

<i>Aspecto</i>	<i>Pregunta</i>	<i>Informante</i>	<i>Procedencia</i>	<i>Lugar de la encuesta</i>	<i>Respuesta</i>
Percepción al terminar la visita turística sobre el fenómeno delincriminal	De acuerdo a la percepción obtenida durante su visita ¿Qué aspectos caracterizaron a la ciudad de Tumbes?	N° 17	Ecuador	Hotel Rizzo	La gente muy amable, una ciudad muy tranquila.
		N° 14	Ecuador	Hotel Rizzo	El entorno de su ciudad es muy bonita, pero su infraestructura no es congruente con el clima local.

		N° 3	Ecuador	Hotel Casa Cesar	Una ciudad muy tranquila y con gente muy amable.
	¿La delincuencia fue un factor que deterioro el clima de seguridad durante su Visita?	N° 21	Ecuador	Hotel Rizzo	No.
		N° 15	Argentina	Hotel Rizzo	No.
		N° 12	Ecuador	Hotel Roma	No.
	¿Regresaría a visitar turísticamente la ciudad de Tumbes?	N° 2	Colombia	Hotel Rizzo	Si.
		N° 25	España	Hotel Rizzo	Si.
		N° 19	España	Hotel Roma	Si.

**Fuente:** Elaboración propia.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

En esta fase de la investigación se analizan los resultados presentados, y se concluyen las premisas hipotéticas formuladas con anterioridad. En este contexto se presenta el análisis de los variables que caracteriza a la presente investigación.

De acuerdo al Perfil de Turista extranjero que visita el departamento de Tumbes 2014 (MINCETUR, 2014), destaca en la procedencia de este segmento aquellos que son de nacionalidad Ecuatoriana (52%); además se observa que la edad predominante se encuentra en el rango de los 15 a 34 años; que viaja acompañado de amigos y parientes pero sin niños (24%) y que obtuvo información del destino en internet (66%). Esta información contrastada con los datos obtenidos durante la investigación, denotan grandes similitudes, en tanto que los turistas extranjeros asumidos como muestra destacaron por proceder mayormente de los países de Ecuador y Colombia (50 y 24.6%); la edad de los turistas extranjeros encuestados está en el rango de entre los 19 a 36 años (39.7%); los turistas encuestados llegaron acompañados de amigos (43.8%) y familia (42.1%); y que los mismos obtuvieron información del destino en internet (100%).

Con respecto a la información previa al viaje turístico, el 95.9% los turistas encuestados manifestaron que si se informaron previamente al viaje turístico; Según Hall, la planificación de los destinos turísticos debería proveer la información necesaria para la toma de decisiones apropiada, democrática e informada (Hall, 2002). En este mismo aspecto se debe de

analizar las características de la información que circula por la red caracterizando al turismo que se practica en la región Tumbes; esta además de presentar detalles que resaltan las bondades turísticas del destino, también denotan las deficiencias que este tiene entre las cuales el fenómeno delincriminal está presente: Moutinho, cree que uno de los factores que más influye en las decisiones de compra de los consumidores turísticos es la información sobre los bienes y servicios turísticos y condiciones para la práctica del turismo. Además, el consumidor consulta diferentes fuentes de información antes de tomar una decisión. Los consumidores son conscientes de la necesidad de conocimientos, provenientes de la información, que activan la decisión de búsqueda para disponer de un número mayor de alternativas (Moutinho, 1987)

Para los turistas, la expectativa es una parte muy importante de las vacaciones. Desde el momento mismo en que los potenciales turistas empiezan a pensar en ellas, inicia toda una cadena de expectativas, las cuales, se basan en información e imágenes previamente almacenadas en sus memorias. Las personas cuentan con fuentes internas de información, la cual puede ser extraída de sus recuerdos (Moreno, 2010). Las expectativas son alimentadas continuamente con nuevas imágenes e información, y este proceso se prolonga hasta el inicio del viaje. Pero el cerebro aun seguirá recopilando material que le sea útil para ajustar las expectativas a lo largo del recorrido. Inclusive al término de las vacaciones, las expectativas continuaran desempeñando un papel importante, aunque ligeramente diferente, al servir de parámetro comparativo entre lo que se

esperaba y lo que se obtuvo como resultado final del paseo (Moreno, 2010). Las expectativas de los turistas encuestados en relación a la delincuencia en el destino turístico se caracterizan por ser alta – media (29.8 - 51.2%). Para analizar este aspecto debemos tener en cuenta que un factor que prevaleció en la elección del destino turístico por parte de los turistas extranjeros que llega a la zona, es el costo del viaje (43%) (MINCETUR, 2014); este aspecto minimiza a otras características del destino que en otros casos pueden influir la elección del destino por parte del turista. Al respecto Cooper afirma que la seguridad del destino turístico es un factor que incide en la expectativa, experiencia y percepción del turista (Cooper, David, Wanhill, Fletcher, & Shepherd, 2001).

Entorno a la seguridad turística en el destino Tumbes, los turistas encuestados manifestaron que el delito que motiva su sensación de inseguridad es el robo (43.8%). Según Hernández, para seguir atrayendo viajeros, nacionales y extranjeros, las autoridades locales están llamadas a reforzar sus esfuerzos para garantizar la seguridad de los turistas y evitar hechos que afecten a la imagen del destino turístico; así mismo, aseguran que “la delincuencia común afecta mínimamente al turismo”, siendo el atraco a turistas uno de las acciones comunes, que se dan en la totalidad de destinos turísticos importantes en Latinoamérica. (Hernandez, Turismo y criminalidad en Cali, 2012).

Los turistas encuestados califican como alta (37.2%) a la sensación de seguridad turística a percibir en el destino turístico Tumbes, al respecto

Hernández (2012) manifiesta que la evaluación positiva de la seguridad previo a la visita es un factor que colaborara con la consecución de una experiencia favorable durante el recorrido turístico.

Generalizando se puede apreciar que si bien es cierto la expectativas del turista extranjero que visita la ciudad de Tumbes es media – alta en torno a la seguridad turística, este factor negativo es reiterativo en otros destinos turísticos latinoamericanos, por ende es un factor no determinante al momento de la elección del destino a visitar.

En relación al número de delitos cometidos hacia turistas extranjeros durante el 2015, se logró identificar 18 delitos cometidos, este dato en función a la demanda de turistas que llegó a la ciudad de Tumbes durante el mismo periodo (9721 turistas) representa un índice del 0.19%, el mismo es representativo en función a que los lugares donde se registraron los delitos sucedidos se ubican mayormente en el cercado de Tumbes. Al respecto el autor (Moreno, 2010) menciona que el fenómeno delincencial cala significativamente en la experiencia del turista durante su visita. Haciendo un análisis comparativo de la incidencia de este mismo hecho en otros destinos importantes del norte del Perú encontramos que este decrece desde Trujillo Hasta Tumbes, siendo este dato simbólico en relación al tamaño del destino turístico.

Sobre el número de faltas cometidas hacia turistas extranjeros durante el 2015 se pueden apreciar dos rubros, las faltas propiamente dichas y otras

faltas cometidas; sobre las primeras se aprecia que este rubro es mínimo, representado por un índice poco significativo de 0.03%. En el segundo caso, por el contrario la región Tumbes presenta el mayor número de otrasfaltas denunciadas principalmente relacionadas a la pérdida de su documentación (pasaporte, cedula de identidad, etc.). En relación a ello el autor (Moreno, 2010) manifiesta que las enfermedades producidas por la ingesta de comida local y la pérdida de documentos forman parte de las principales preocupaciones de un turista al visitar un destino. (Moreno, 2010).

Respecto a la percepción que tiene el turista extranjero durante su visita la ciudad de Tumbes se puede apreciar el 37.2% califica como media a la sensación de seguridad en general; este dato es trascendente en torno a que si existen factores que motivan la sensación de inseguridad en torno al fenómeno delincencial, mayormente producidos por hechos observados durante la realización del tour, así observamos que el turista extranjero califica como alta (37.2%) a la sensación de seguridad vivenciada en el establecimiento de hospedaje contratado, el turista califica como medio (34.7%) a la sensación de seguridad vivenciada en el uso del transporte urbano o turístico durante su visita; al respecto el MINCETUR manifiesta que el turista receptivo que visita el Perú, percibe como poco fiable a la seguridad en los principales puertos, aeropuertos y terrapuertos de la red nacional además de considerar desorganizado al sistema de transporte público; en relación a la sensación de seguridad vivenciada en los establecimientos de hospedaje, MINCETUR indica que el turista receptivo

se muestra conforme con la seguridad brindada en los establecimientos de la red turística nacional. (MINCETUR, 2015).

Sobre la seguridad vivenciada en los lugares turísticos ubicados en el cercado de Tumbes, observamos que los turistas extranjeros califican como media a la sensación de seguridad vivenciada en la Plaza Mayor de Tumbes, indican que la calificación que obtuvo en centro de la ciudad de Tumbes es alta (51.2%), además que la calificación del sector de la avenida Tumbes que corresponde al cercado de Tumbes como medio (37.2%). Los indicadores mencionados consideran con una proporción media – alta a la seguridad vivenciada en los turísticos de la ciudad de Tumbes. En relación a ello la investigación titulada: La seguridad y el turismo en Guayaquil (2012) determina que la seguridad en torno a los atractivos o facilidades turísticas ubicadas dentro del caso urbano de las ciudades se deben de caracterizar por contar con los mecanismos que aseguren una buena información, seguridad y calidad en la prestación de los servicios que allí se ofrecen (Peña, 2012).

En relación a la opinión de los turistas sobre el desempeño de los agentes de seguridad en salvaguardar la seguridad brindada al turista que visita la ciudad de Tumbes, se aprecia que el 95% se manifestó en desacuerdo, este es un factor negativo, debido a la poca presencia de serenos, policía y policía de turismo en los principales lugares turísticos de la región en especial durante las horas punta de llegada de los mismos a nuestra ciudad. El autor (Grünwald, 2007), el buen desempeño de los agentes de

seguridad en el destino turístico garantiza un clima de seguridad que permite una buena experiencia por parte de los turistas.

El 5% de los turistas encuestados fueron víctimas de algún hecho delictivo y el 2.5% de una falta. Estos resultados denotan un estado de seguridad en torno al turismo que se ha practicado en la ciudad de Tumbes. El 58.7% manifestó que la inseguridad delictiva si afectó su percepción durante su visita a la ciudad de Tumbes, esto mayormente influenciado por el desorden urbanístico y la proliferación de vehículos menores (motos y mototaxis). El autor (Sanchez, 2012) indica que en ciudades con una densidad poblacional elevada, es frecuente la sensación de inseguridad en los turistas, esta es derivada de la información exagerada existente en medio, la cual en la mayoría de casos no coincide con la registrada en manifiestos policiales.

En síntesis general, se puede apreciar en los rasgos analizados que existe una influencia negativa de la delincuencia en la percepción de los turistas que llegan al destino turístico Tumbes, aceptándose la hipótesis planteada en la presente investigación.

## CONCLUSIONES

1. Concluimos en función al objetivo general que los turistas extranjeros que llegan a la ciudad de Tumbes tienen una expectativa media sobre la seguridad turística a vivenciar en su visita a la ciudad de Tumbes.
2. El número de delitos cometidos hacia turistas extranjeros en el 2015 está representado por un índice mínimo en función al total de llegadas de turistas a la ciudad de Tumbes y analizado comparativamente con las demás regiones que componen la ruta norte (La Libertad, Lambayeque y Piura) representa el destino con el número de denuncias por delitos contra turistas extranjeros
3. El número de faltas cometidas hacia turistas extranjeros en el 2015 está representado por un mínimo índice, estas no afectan la percepción del turista y en relación a este rubro con las demás regiones de la ruta norte se observa el menor número de denuncias.
4. La percepción del turista extranjero que llega a la ciudad de Tumbes en relación a la seguridad turística en la ciudad de Tumbes es media, siendo esto un indicador de serias falencias como el desacuerdo en el desempeño de los agentes de seguridad local.

## RECOMENDACIONES

1. En base al objetivo general se recomienda a la Municipalidad distrital de Tumbes (MPT) fortalecer la información turística de la localidad presentada en su web site institucional, incidiendo en características como los lugares con mayor presencia de hechos delictivos, recomendación de establecimientos con ciertas condiciones de calidad que garanticen entre otras cosas la seguridad del turista que los contrata, un apartado donde se traduzca la información presentada al inglés.
2. La MPT debe de aumentar la presencia de miembros de seguridad local y especialidad (turística) en los principales lugares de visita o desplazamiento de los turistas en la región de Tumbes.
3. La MPT, debe realizar convenios con las instituciones pertinentes como consulados del Ecuador, consulado de Colombia y el órgano de migraciones nacional que ayuden a la consecución de duplicados de los documento de identificación que usan los turistas extranjeros (Cedula de identidad, carnet andino, etc.).
4. La MPT debe de implementar un sistema estadístico que mida la percepción del turista que llega a la ciudad de Tumbes, los insumos de información proveídos por el mismo serian un importante material de consulta para los procesos de planificación turística local.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acerenza, M. (2012). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. Mexico D.F.: Trillas S.A.
- Aebi, M. (2003). *La prevención de la delincuencia en las regiones turísticas: el caso de Andalucía*. España. : Universidad de Sevilla. .
- Araos, C. (2012). *Tipos de delincuencia: Clasificación conductual, delitos y delincuentes*. Santiagp de Chile.
- Begoichea, M. (1999). *Dificultades en el aprendizaje escolar*. Mexico: Universidad de Oviedo.
- Cooper, C., David, G., Wanhill, S., Fletcher, J., & Shepherd, R. (2001). *.Turismo principios e práctica*. Porto alegre: Bookman.
- Foro Económico Mundial. (2015). *Ranking de compeptitividad en viajes y turismo 2015*. WEF.
- Fuentes, M. W. (17 de marzo de 2015). Seguridad Turística de Tumbes. (Y. Moran, Entrevistador).
- Garcia, E. (2002). *Introducción al estudio del derecho*. Mexico: Edit. Purrua.
- Grünewald, L. (2007). *Municipio, turismo y seguridad*. Quilmes.
- Hall, M. &. (2002). *The geography of tourism and recreation: Environment, place and space*. Londres: Routledge.
- Hernandez, S. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. Mexico: Trillas S.A.

- Hernandez, S. (2012). *Turismo y criminalidad en Cali* . Cali.
- Herrero, C. (2007). *Criminología*. Mexico.
- Lagos, M. &. (2012). *“La seguridad ciudadana. El problema principal de América Latina*. Lima: Corporación Latinobarómetro.
- MINCETUR. (2014). *Perfil del turista extranjero que visita la ciudad de Tumbes*. Lima: MINCETUR. Recuperado el 16 de noviembre de 2015, de <http://media.peru.info/impp/2014/Perfil-Turista-Extranjero/Lugar-Visitado/Tips-PTE-2014-Turista-que-visita-Tumbes.pdf>.
- MINCETUR. (2015). *Perfil del turista extranjero 2015*. Lima: MINCETUR.
- Ministerio de comercio Exterior y Turismo. (2011). *Plan Nacional de seguridad al turista*. Lima: MINCETUR.
- Morales, T. (2006). *Inseguridad y victimización del estado de Merida*. Merida.
- Moreno, P. (2010). *Las expectativas y su confrontación con la realidad*. Argentina.
- Moutinho, L. (1987). *“Consumer Behavior in Marketing”, European Journal of Marketing, Vol. 21*. Brasilia.
- Peña, L. (2012). *La seguridad y el turismo en Guayaquil* . Guayaquil.

Sanchez, V. (2012). *Inseguridad y violencia: Repercusiones en el turismo de cruceros en Mazatlán,*. Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa.

### III. ANEXOS

ANEXO 1  
Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
¿Influye la delincuencia en la percepción de los Turistas Extranjeros que visitan la ciudad de Tumbes?	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la influencia de la delincuencia en la percepción de los turistas extranjeros que visitan la ciudad de Tumbes de Enero- Marzo 2015.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> i. Detallar las expectativas del turista extranjero en relación a la seguridad turística previo a la visita a la ciudad de Tumbes. ii. Especificar el índice de delitos cometidos hacia los turistas extranjeros que visitaron la ciudad de Tumbes de Enero- Marzo 2015. iii. Especificar el índice de faltas cometidas hacia los turistas extranjeros que visitaron la</p>	La delincuencia influye negativamente en la percepción de los turistas extranjeros que visita la ciudad de Tumbes.	<p><b>Variable independiente</b> Delincuencia.</p> <p><b>Variable dependiente</b> Percepción del turista extranjero</p>	- Encuesta - Entrevista - Recopilación de información bibliográfica.

	<p>ciudad de de Enero- Marzo 2015.</p> <p>iv. Detallar la percepción del turista extranjero en relación a la seguridad turística terminada su visita a la ciudad de Tumbes.</p>			
--	---	--	--	--

*ANEXO 2*  
*Entrevista a actores sociales involucrados*

**Nombre: William Pinto Flores**

**Cargo: Mayor de la PNP DIVTURMA**

- 1. ¿Cuáles son los delitos registrados con mayor frecuencia?**  
Los delitos cometidos con mayor frecuencia son contra el patrimonio modalidad de robo y/o hurto.
- 2. ¿Qué delitos son cometidos con mucha violencia?**  
El delito con mayor violencia es el robo, porque intimidan a sus víctimas.
- 3. ¿Cuáles son las razones por las cuales estos ciudadanos cometen esos actos delictivos?**  
Las razones son económicas, lucran ilegalmente aprovechándose de la condición del turista.
- 4. ¿Dónde (lugar o sector) se ha registrado el índice más alto de inseguridad?**  
El lugar donde se han registrado el más alto índice de inseguridad es la Av. Tumbes.
- 5. ¿Qué edad tienen los ciudadanos que son sorprendidos al cometer un acto delictivo?**  
Son jóvenes entre 20 y 30 años.
- 6. ¿Qué medidas de seguridad se han establecido para combatir la delincuencia en la ciudad de Tumbes?**  
Se reforzó el patrullaje motorizado y a pie.
- 7. ¿Cuál es el horario en el que se registran los más altos índices de delincuencia?**  
El horario en el que se producen con mayor frecuencia en la mañana es entre las 09:00 y 11:00 am y en la tarde entre 03:00 y 05:00 pm.
- 8. ¿De qué nacionalidad son los turistas agredidos?**  
La mayoría de los turistas agredidos son de nacionalidad ecuatoriana.
- 9. ¿Cuál es el proceso que los turistas agredidos deben realizar?**  
Los turistas deben comunicarse con el policía más cercano, solicitar el número de la DIVTURMA, asentar la denuncia para que nosotros tomemos las medidas necesarias.
- 10. ¿Qué están haciendo para que el índice de inseguridad se reduzca?**  
Programar patrullaje intensivo en las zonas turísticas de Tumbes, agencia de transporte de pasajeros y agencias de viaje.
- 11. ¿Qué labor realizan para ayudar a los turistas agredidos?**  
Orientar al turista en lo que sea necesario.

**Nombre: J. Gonzales L.**

**Cargo: Tec. de la PNP radio patrulla**

**1. ¿Cuáles son los delitos registrados con mayor frecuencia?**

Los delitos cometidos con mayor frecuencia son robo de vehículos, robo agravado, extorsión.

**2. ¿Qué delitos son cometidos con mucha violencia?**

El delito con mayor violencia es el robo.

**3. ¿Cuáles son las razones por las cuales estos ciudadanos cometen esos actos delictivos?**

Las razones son falta de empleo y estado de inconciencia (uso de drogas).

**4. ¿Dónde (lugar o sector) se ha registrado el índice más alto de inseguridad?**

El lugar donde se han registrado el más alto índice de inseguridad es la Av. Mariscal Castilla.

**5. ¿Qué edad tienen los ciudadanos que son sorprendidos al cometer un acto delictivo?**

Son jóvenes entre 16 y 17 años.

**6. ¿Qué medidas de seguridad se han establecido para combatir la delincuencia en la ciudad de Tumbes?**

El patrullaje intensivo.

**7. ¿Cuál es el horario en el que se registran los más altos índices de delincuencia?**

El horario en el que se producen con mayor frecuencia en la tarde entre 03:00 y 05:00 pm.

**8. ¿De qué nacionalidad son los turistas agredidos?**

La mayoría de los turistas agredidos son de nacionalidad ecuatoriana.

**9. ¿Cuál es el proceso que los turistas agredidos deben realizar?**

Los turistas deben comunicarse con el policía más cercano, para que este lo apoye con las diligencias.

**10. ¿Qué están haciendo para que el índice de inseguridad se reduzca?**

Programar patrullaje intensivo en las zonas con mayor índice delictivo.

**11. ¿Qué labor realizan para ayudar a los turistas agredidos?**

Orientar al turista en lo que sea necesario.

**Nombre: Susana Herrera.**

**Cargo: Tec. de la PNP DIVTURMA**

**1. ¿Cuáles son los delitos registrados con mayor frecuencia?**

Los delitos cometidos con mayor frecuencia son robo contra el patrimonio (robo de dinero, robo de objetos tecnológicos, robo de pertenencias personales).

**2. ¿Qué delitos son cometidos con mucha violencia?**

El delito con mayor violencia es el robo contra el patrimonio.

**3. ¿Cuáles son las razones por las cuales estos ciudadanos cometen esos actos delictivos?**

Las razones son falta de trabajo.

**4. ¿Dónde (lugar o sector) se ha registrado el índice más alto de inseguridad?**

El lugar donde se han registrado el más alto índice de inseguridad son la Av. Tumbes y Av. Abad Puel.

**5. ¿Qué edad tienen los ciudadanos que son sorprendidos al cometer un acto delictivo?**

Son jóvenes entre 20 y 30 años.

**6. ¿Qué medidas de seguridad se han establecido para combatir la delincuencia en la ciudad de Tumbes?**

El patrullaje intensivo en las zonas con mayor afluencia turística.

**7. ¿Cuál es el horario en el que se registran los más altos índices de delincuencia?**

El horario en el que se producen con mayor frecuencia en la tarde entre las 09:00 am y 12:00 m.

**8. ¿De qué nacionalidad son los turistas agredidos?**

La mayoría de los turistas agredidos son de nacionalidad ecuatoriana.

**9. ¿Cuál es el proceso que los turistas agredidos deben realizar?**

Los turistas deben comunicarse con el policía más cercano, para que este lo apoye con las diligencias.

**10. ¿Qué están haciendo para que el índice de inseguridad se reduzca?**

Patrullaje intensivo en las zonas con mayor afluencia turística.

**11. ¿Qué labor realizan para ayudar a los turistas agredidos?**

Orientar al turista en lo que sea necesario.

*ANEXO 3:*

*Fotografía N°01: Encuesta a turista extranjero en Plaza de Armas de Tumbes.*



*Fuente: Grupo ejecutor.*

*Fotografía N°02: Encuesta a turista extranjero en la avenida Tumbes.*



*Fuente: Grupo ejecutor.*

*Fotografía N°03: Encuesta a turista extranjero en Plaza de Armas de Tumbes.*



*Fuente: Grupo ejecutor.*

*Fotografía N°04: Encuesta a turista extranjero en avenida Tumbes.*



*Fuente: Grupo ejecutor.*

*Fotografía N°05: Encuesta a turista extranjero en la Plaza de Armas de Tumbes.*



*Fuente: Grupo ejecutor.*

*Fotografía N°06: Encuesta a turista extranjero en la Plaza de Armas.*



*Fuente: Grupo ejecutor.*

*Fotografía N°07: Encuesta a turista extranjero en la Plaza de Armas de Tumbes.*



*Fuente: Grupo ejecutor.*

*Fotografía N°08: Encuesta a turista extranjero en la Plaza de Armas de Tumbes*



*Fuente: Grupo ejecutor.*

*Fotografía N°08: Encuesta a turista extranjero en la Plaza de Armas de Tumbes*



**Fuente:** Grupo ejecutor.