

# **UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICO - HOTELERA**



**“INFLUENCIA DE LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD CIUDADANA  
EN EL FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN TURÍSTICA DE LA  
CIUDAD DE TACNA, AÑO 2014”**

**TESIS**

Presentada por:

**Bach. YESSENIA ALAVE QUISPE**

Para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICO - HOTELERA**

**TACNA - PERÚ**

**2014**

## **DEDICATORIA**

*Esta tesis se la dedico a mis padres  
Saturnina y Bitaliano, por ser un ejemplo  
para mí, por sus consejos, por su apoyo  
constante y su inmenso amor.*

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, por su apoyo incondicional constante, sin el cual, hubiera sido muy difícil afrontar el presente trabajo. A mi asesora Lic. Reyna Luz, especialmente, por su interés, por su guía constante y asesoramiento durante este tiempo.

Mi reconocimiento a quienes fueron mis profesores durante los años de estudio de la carrera de Administración Turístico Hotelera, de la Universidad Privada de Tacna, gracias por volcar sus conocimientos y estimular en mi aprendizaje, la capacidad de análisis y la crítica.

## **RESUMEN**

Este trabajo tuvo como objetivo determinar la influencia que ejerció la ejecución de las políticas de seguridad ciudadana en el fortalecimiento de la imagen turística de la ciudad de Tacna, en el 2014, desde el punto de vista de los visitantes procedentes de Chile.

Se aplicó la técnica de la encuesta cuyo instrumento de recolección de datos fue el cuestionario dirigido a 72 visitantes chilenos quienes hayan sido afectados por algún acto delictivo; con 24 ítems. Las respuestas fueron procesadas a través de la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson.

Los resultados comprueban que la ejecución de las políticas de seguridad ciudadana influyó directamente en el fortalecimiento de la imagen turística de la ciudad de Tacna, en el 2014, con un alto coeficiente de correlación de Pearson de 0,759.

## ÍNDICE

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1	Descripción de la realidad problemática	13
1.2	Formulación del problema	15
1.2.1	Problema central	15
1.2.2	Problemas específicos	16
1.3	Objetivos	16
1.3.1	Objetivo general	16
1.3.2	Objetivos específicos	16
1.4	Justificación	17

### **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes del estudio	19
2.2	Bases teóricas - científicas	20
2.2.1	Seguridad ciudadana	20
2.2.2	Imagen turística	31
2.3	Definición de términos básicos	44
2.4	Sistema de hipótesis	47
2.4.1	Hipótesis general	47
2.4.2	Hipótesis específicas	47
2.5	Sistema de variables	47

**CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1	Tipo de la investigación	49
3.2	Diseño de la investigación	49
3.3	Población y muestra	50
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.5	Validación y confiabilidad de los instrumentos	52
3.6	Técnicas de procesamiento de datos	53

**CAPITULO IV: RESULTADOS**

4.1	Resultados de la aplicación de la encuesta	55
4.2	Contrastación de las hipótesis	80

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>84</b>
---------------------	-----------

<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>85</b>
------------------------	-----------

<b>REFERENCIAS</b>	<b>86</b>
--------------------	-----------

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

	<i><b>Pág.</b></i>
<b>Tabla 1.</b> Instituciones que intervienen en la seguridad ciudadana según políticas del Estado Peruano	30
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de las variables	48
<b>Tabla 3.</b> Resultados respecto a si las calles donde transita son iluminadas adecuadamente, no lucen abandonadas, descuidadas ni peligrosas	56
<b>Tabla 4.</b> Resultados respecto a si las personas se comportan amablemente, no causan problemas ni presentan reacciones violentas	57
<b>Tabla 5.</b> Resultados respecto a si los ciudadanos están comprometidos en apoyar y formar parte de la seguridad	58
<b>Tabla 6.</b> Resultados respecto a si las personas son respetuosas y responsables de sus propios actos, se refleja una buena educación	59
<b>Tabla 7.</b> Resultados respecto a si considera adecuado el despliegue de los efectivos del orden para resguardar y garantizar su seguridad	60
<b>Tabla 8.</b> Resultados respecto a si considera que se ofrecen soluciones alternativas cuando se presenta un conflicto delictivo o violento	61

<b>Tabla 9.</b>	Resultados respecto a si después de algún incidente se restablece rápido, oportuno y adecuadamente el orden	62
<b>Tabla 10.</b>	Resultados respecto a si el sistema de justicia es consecuente con las penas establecidas a los infractores	63
<b>Tabla 11.</b>	Resultados respecto a si el sistema de denuncias y procedimientos fiscales se administran eficientemente para garantizar el derecho y la protección de las víctimas	64
<b>Tabla 12.</b>	Resultados respecto a si las autoridades brindaron asistencia legal para defender los derechos de los afectados	65
<b>Tabla 13.</b>	Resultados respecto a si las autoridades brindaron asistencia médica para cuidar la integridad física de los afectados	66
<b>Tabla 14.</b>	Resultados respecto a si las autoridades brindaron asistencia psicológica para recuperar el estado emocional de los afectados	67
<b>Tabla 15.</b>	Resultados respecto a si las personas brindaron apoyo y fueron solidarios con los afectados	68
<b>Tabla 16.</b>	Resultados respecto a si las autoridades brindaron las garantías necesarias para la seguridad de los afectados	69
<b>Tabla 17.</b>	Resultados respecto a si la ciudad refleja un sistema efectivo de seguridad y protección al ciudadano y al visitante	70
<b>Tabla 18.</b>	Resultados respecto a si la hospitalidad en los establecimientos turísticos es satisfactoria	71

<b>Tabla 19.</b>	Resultados respecto a si los visitantes no deben preocuparse por la seguridad ciudadana en la ciudad	72
<b>Tabla 20.</b>	Resultados respecto a si la ciudad refleja confianza	73
<b>Tabla 21.</b>	Resultados respecto a si los establecimientos turísticos presentan controles de seguridad para evitar actos delictivos	74
<b>Tabla 22.</b>	Resultados respecto a si los establecimientos turísticos incluyen en sus precios los servicios de seguridad	75
<b>Tabla 23.</b>	Resultados respecto a si los establecimientos turísticos advierten y aconsejan para que se sienta más seguro los visitantes en la ciudad	76
<b>Tabla 24.</b>	Resultados respecto a si el comportamiento de la población ayuda a disminuir los índices de los actos delictivos en la ciudad	77
<b>Tabla 25.</b>	Resultados respecto a si Tacna se distingue de las demás ciudades por su sistema de seguridad y protección al visitante	78
<b>Tabla 26.</b>	Resultados respecto a si Tacna realiza intentos alternativos para reducir los índices de violencia y actos delictivos	79
<b>Tabla 27.</b>	Resultados respecto a la variable Ejecución de las Políticas de Seguridad Ciudadana	80
<b>Tabla 28.</b>	Resultados respecto a la variable Fortalecimiento de la Imagen Turística	81
<b>Tabla 29.</b>	Prueba de correlación de Pearson	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b><i>Pág.</i></b>
<b>Figura 1.</b> Componentes de la imagen turística	39
<b>Figura 2.</b> Resultados respecto a si las calles donde transita son iluminadas adecuadamente, no lucen abandonadas, descuidadas ni peligrosas	56
<b>Figura 3.</b> Resultados respecto a si las personas se comportan amablemente, no causan problemas ni presentan reacciones violentas	57
<b>Figura 4.</b> Resultados respecto a si los ciudadanos están comprometidos en apoyar y formar parte de la seguridad	58
<b>Figura 5.</b> Resultados respecto a si las personas son respetuosas y responsables de sus propios actos, se refleja una buena educación	59
<b>Figura 6.</b> Resultados respecto a si considera adecuado el despliegue de los efectivos del orden para resguardar y garantizar su seguridad	60
<b>Figura 7.</b> Resultados respecto a si considera que se ofrecen soluciones alternativas cuando se presenta un conflicto delictivo o violento	61
<b>Figura 8.</b> Resultados respecto a si después de algún incidente se restablece rápido, oportuno y adecuadamente el orden	62

<b>Figura 9.</b>	Resultados respecto a si el sistema de justicia es consecuente con las penas establecidas a los infractores	63
<b>Figura 10.</b>	Resultados respecto a si el sistema de denuncias y procedimientos fiscales se administran eficientemente para garantizar el derecho y la protección de las víctimas	64
<b>Figura 11.</b>	Resultados respecto a si las autoridades brindaron asistencia legal para defender los derechos de los afectados	65
<b>Figura 12.</b>	Resultados respecto a si las autoridades brindaron asistencia médica para cuidar la integridad física de los afectados	66
<b>Figura 13.</b>	Resultados respecto a si las autoridades brindaron asistencia psicológica para recuperar el estado emocional de los afectados	67
<b>Figura 14.</b>	Resultados respecto a si las personas brindaron apoyo y fueron solidarios con los afectados	68
<b>Figura 15.</b>	Resultados respecto a si las autoridades brindaron las garantías necesarias para la seguridad de los afectados	69
<b>Figura 16.</b>	Resultados respecto a si la ciudad refleja un sistema efectivo de seguridad y protección al ciudadano y al visitante	70
<b>Figura 17.</b>	Resultados respecto a si la hospitalidad en los establecimientos turísticos es satisfactoria	71
<b>Figura 18.</b>	Resultados respecto a si los visitantes no deben preocuparse por la seguridad ciudadana en la ciudad	72

<b>Figura 19.</b>	Resultados respecto a si la ciudad refleja confianza	73
<b>Figura 20.</b>	Resultados respecto a si los establecimientos turísticos presentan controles de seguridad para evitar actos delictivos	74
<b>Figura 21.</b>	Resultados respecto a si los establecimientos turísticos incluyen en sus precios los servicios de seguridad	75
<b>Figura 22.</b>	Resultados respecto a si los establecimientos turísticos advierten y aconsejan para que se sienta más seguro los visitantes en la ciudad	76
<b>Figura 23.</b>	Resultados respecto a si el comportamiento de la población ayuda a disminuir los índices de los actos delictivos en la ciudad	77
<b>Figura 24.</b>	Resultados respecto a si Tacna se distingue de las demás ciudades por su sistema de seguridad y protección al visitante	78
<b>Figura 25.</b>	Resultados respecto a si Tacna realiza intentos alternativos para reducir los índices de violencia y actos delictivos	79

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La ejecución deficiente de las políticas de seguridad ciudadana para contrarrestar robos de dinero, asaltos a mano armada, hurtos de cámaras fotográficas, videocámaras, entre otros bienes, y la delincuencia organizada perjudican directamente la reputación de Tacna, formándose, en los visitantes que arriban a la ciudad, el concepto de insegura y peligrosa.

Este sentimiento de inseguridad percibido por los ciudadanos y visitantes surge de la carencia en la utilización de técnicas en prevención frente a actos violentos y delictivos como la preparación, concientización y participación de la población, la difusión de mensajes reflexivos a través de los medios de comunicación, y el fortalecimiento de las capacidades de policías y serenos municipales.

El deficiente control y sanciones a los infractores constituye otro elemento que afecta la imagen de la ciudad; si bien se restablece el orden público, los transgresores reinciden en actos de violencia y delictivos debido a que los afectados no interponen denuncias ni las

autoridades respectivas se hacen cargo de evitar que los mismos agresores continúen causando daños psicológicos y patrimoniales.

Existen visitantes que consideran que la inseguridad ciudadana es mayor en cuanto las ciudades tengan un número mayor de habitantes y lo representan como un problema común, sin embargo, han presentado insatisfacción con la atención que se les da a las víctimas como la asistencia psicológica, médica, legal y las garantías de protección en caso se interponga la denuncia correspondiente.

Esta situación afecta las perspectivas que tenía el visitante respecto a la ciudad generando desconfianza cuando se instala en un hospedaje, pasea, viaja y almuerza en algún restaurante, percibe un clima de inseguridad, teme que alguna persona que camina por su lado o que aparezca sorpresivamente extraiga sus pertenencias.

Asimismo, los visitantes, especialmente viajeros, se percatan previamente que las instalaciones donde ingresan presenten las medidas de seguridad que consideren necesarias, el precio que paguen lo garantice y el comportamiento del personal los conforte; partiendo de esta percepción se forma una imagen basada en aspectos concretos como el precio y los ambientes de cada establecimiento, y en características psicológicas como la actitud y la atención recibida.

Estas consecuencias forman en los visitantes una imagen de la ciudad que la generaliza o distingue de las demás urbes; en materia de seguridad se utiliza un plan nacional formulado por el Ministerio del Interior y aprobado en sesión de Consejo de Ministros, cuya ejecución y supervisión se da a través de las divisiones regionales de cada departamento; este proceso no ha rendido los resultados esperados por los ciudadanos a nivel nacional ni local.

La situación descrita en los párrafos anteriores refleja la necesidad de reorientar las políticas y ejecución de prevención y control de los actos delictivos, y atención a las víctimas por parte de las autoridades correspondientes para fortalecer la imagen que tienen los visitantes de la ciudad respecto a elementos particulares y holísticos, funcionales y psicológicos y, comunes y únicos.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo influyó la ejecución de las políticas de seguridad ciudadana en el fortalecimiento de la imagen turística de la ciudad de Tacna, en el año 2014?

## **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- a) ¿De qué manera la seguridad ciudadana resguardó a los visitantes de la ciudad de Tacna, en el año 2014?
- b) ¿Qué imagen turística tuvieron los visitantes sobre la ciudad de Tacna, en el año 2014?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar el grado de influencia que ejerció la ejecución de las políticas de seguridad ciudadana en el fortalecimiento de la imagen turística de la ciudad de Tacna, en el año 2014.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Analizar la manera que la seguridad ciudadana resguardó a los visitantes de la ciudad de Tacna, en el año 2014.
- b) Establecer la imagen turística que tuvieron los visitantes sobre la ciudad de Tacna, en el año 2014.

## 1.4 JUSTIFICACIÓN

Esta tesis genera reflexión y discusión de planteamientos teóricos relacionados a la seguridad ciudadana y la imagen turística, y su contrastación con la realidad a investigar para innovar conocimiento en la administración pública y el turismo.

También, se propuso un método renovado, estructurado y validado por expertos para generar conocimiento válido y fiable que permitió evaluar y comprender los efectos de la ejecución de las políticas de seguridad ciudadana en la optimización de la imagen turística de cualquier ciudad.

Este trabajo valoró la importancia que se da al accionar de los efectivos del orden y la participación ciudadana en la seguridad como alternativa en la resolución de conflictos para diseñar estrategias de mejora que conlleve a un buen clima turístico de confianza que promueva la afluencia de visitantes a la ciudad y, asimismo, sea utilizado como marco referencial para otras ciudades que presenten casos análogos a los que en este texto se plantea.

Se incluyó aspectos relacionados a la prevención, control y atención a las víctimas para renovar la efectividad de la seguridad, protección y confianza ciudadana en beneficio del visitante y del

desarrollo de Tacna, para promover la integración social entre visitantes y residentes.

En el ámbito jurídico, se revisó políticas, reglamentos y documentación respecto a procesos de conflicto y delito existentes para sugerir mecanismos de seguridad alternativos que intervengan en la conservación de la paz y un clima atractivo en la ciudad.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Se ubicó un informe en el repositorio digital de la Universidad de San Luis Potosí de México, cuya temática se relaciona con las variables de la presente investigación. No se halló otros reportes similares en bibliotecas ni en repositorios de universidades y círculos científicos a nivel nacional ni local.

Rodríguez, E. J. y Marfil, M. F. (2013), en su trabajo titulado “Efectos sociales en el turismo cultural a consecuencia de la inseguridad ciudadana en San Luis Potosí Capital ‘Caso Museos’”, explican que entre las principales preocupaciones de la sociedad mexicana se encuentra la inseguridad ciudadana afectando la afluencia de visitantes extranjeros a la ciudad entre el 2007 al 2012.

La investigación es de tipo cualitativa, aplicando como técnica la entrevista en grupo focal a los trabajadores de las Casas Museos de la ciudad, donde se recolectó información relacionada al perfil de los visitantes extranjeros y sus comportamientos para establecer los factores que han generado la disminución de sus afluencias a los museos.

El estudio concluye que la inseguridad ciudadana no es un factor determinante que afecte el turismo en la capital potosina en el 2009-2010, sino que se debió al inicio del virus de la influenza AH1N1 y la crisis económica en Europa y Estados Unidos desde el 2008; además los autores citaron que la falta de innovación y difusión de los espacios culturales, y la distribución deficiente de presupuesto, representan otros factores que los visitantes extranjeros observaron que requieren repotenciar.

## **2.2 BASES TEÓRICO – CIENTIFICAS**

### **2.2.1 SEGURIDAD CIUDADANA**

#### **2.2.1.1 LA SEGURIDAD CIUDADANA**

La seguridad ciudadana es solo uno de varios componentes de la seguridad humana, aquel responsable de enfrentar las amenazas violentas y delictivas contra las personas y sus bienes (MININTER, 2013). Presenta dos acepciones.

La primera la define como la condición —objetiva y subjetiva— de encontrarse el individuo libre de violencia o amenaza de violencia, o despojo intencional por parte de otros. El concepto de violencia denota el uso o amenaza

de uso de la fuerza física o psicológica con el fin de causar daño o doblegar la voluntad. La noción de despojo remite al acto de privar ilegítimamente de su patrimonio a una persona física o jurídica (PNUD, 2006).

Aunque esta definición parecería restrictiva, en realidad incluye a todos los delitos contra las personas, como el homicidio, la agresión, la violación, el secuestro y la trata de personas, así como los delitos contra el patrimonio, tanto privado (robo, hurto y estafa) como público (soborno y cohecho).

Incluye, además, modalidades delictivas propias del crimen organizado, como el narcotráfico, el tráfico de armas, el lavado de activos o el comercio de bienes ilegales, que “están muy estrechamente relacionados con la violencia y el despojo, aunque no dañen directamente a las personas o a su patrimonio” (PNUD, 2009).

La segunda acepción es la acción destinada a proteger a los ciudadanos frente a los hechos de violencia o despojo, lo que se persigue con una política pública, entendida como los lineamientos o cursos de acción que definen las autoridades estatales. Esto constituye una obligación positiva del Estado derivada de sus

compromisos internacionales para garantizar los derechos fundamentales (CIDH, 2009).

La seguridad ciudadana “está conectada con el enfoque preventivo y, hasta cierto grado liberal a los problemas de violencia y delincuencia. El término pone énfasis en la protección de los ciudadanos y contrasta con el concepto de la seguridad nacional que denomina el discurso público en décadas pasadas y que enfocaba más en la protección y defensa del Estado” (García, 2011).

El cambio terminológico, de “seguridad nacional” a “seguridad ciudadana”, sugiere que los Estados ahora protejeran la integridad física y el patrimonio, entre otros derechos individuales de todos los ciudadanos.

Seguridad Pública se define como aquellas actividades encaminadas a prevenir y disminuir las infracciones y delitos, así como las acciones que realizan tanto el ministerio público, a través de la procuración de justicia, como las autoridades administrativas responsables de la readaptación social del delincuente y la adaptación del menor infractor” (Rodríguez y Marfil, 2013).

“La seguridad pública puede ser definida como la actividad encomendada al Estado para salvaguardar los intereses de la sociedad, a los cuales definiéramos técnicamente como bienes jurídicos, en actividades de prevención y como el presupuesto de una debida procuración y administración de justicia” (Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2006).

“La labor de las instituciones encargadas de la protección de instalaciones y servicios estratégicos del país y, en general, todas las que realicen directa o indirectamente las dependencias o entidades que deban contribuir a los fines de la seguridad públicas, como podría ser:

- a) Mantener el orden público.
- b) Proteger la integridad física de las personas, así como de sus bienes.
- c) Prevenir la comisión de delitos e infracciones a los reglamentos gubernativos y de policía.
- d) Colaborar en la investigación y persecución de los delitos.
- e) Auxiliar a la población en casos de siniestros y desastres” (Rodríguez y Marfil, 2013).

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define a la falta de seguridad como “inseguridad” que deriva del latín “securitas”, hace referencia a aquello que está exento de peligro, daño o riesgo, o que es cierto, firme e indubitable.

“La inseguridad ciudadana se define como el temor a posibles agresiones asaltos, secuestros, violaciones, de los cuales podemos ser víctimas. Hoy en día es una de las principales características de todas las sociedades modernas, y es que vivimos en un mundo en el que la extensión de la violencia se ha desbordado en un clima de criminalidad” (Basombrío, 2008).

Rodríguez y Marfil identifican las causas principales de inseguridad como:

- Desempleo.
- Pobreza.
- Educación de baja calidad.
- Bajo nivel de cultura en la población.

La política pública de seguridad ciudadana, a juicio de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2009), debe tener las siguientes características: integral, a

efectos de abarcar sistemáticamente los derechos humanos en su conjunto; intersectorial e intergubernamental, por comprometer la participación de los diferentes actores estatales en los distintos niveles de gobierno; participativa, por la intervención permanente de la población involucrada y por favorecer la democratización de la sociedad; y, universal, debido a su cobertura general, sin exclusiones ni discriminaciones de ningún tipo.

“Esta política pública debe proveer a los ciudadanos cuatro servicios esenciales, a saber, la prevención de los hechos delictivos, el control y la sanción de sus responsables, la rehabilitación y reinserción social de éstos, y la atención a las víctimas. Para hacerlos realidad se requiere de dos servicios de apoyo, comunes a toda política pública.

El primero consiste en la formulación de la política y la gestión de los recursos; y, el segundo, su permanente evaluación y supervisión. La organización y coordinación de los servicios y de las instituciones involucradas es lo que se denomina el gobierno de la seguridad” (Costa y Romero, 2010).

Para efectos de la presente investigación se ha considerado solo tres servicios especiales, los cuales se relacionan directamente con la seguridad del visitante: la prevención de hechos delictivos, el control y la sanción de sus responsables, y la atención a las víctimas.

#### **2.2.1.2 PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y EL DELITO**

“La prevención es el conjunto de estrategias y acciones dirigidas a reducir el riesgo de que se produzcan hechos violentos o delictivos, a través de intervenciones que buscan influir en sus múltiples causas. Existen, por lo menos, cinco modalidades de prevención, a saber, la situacional-ambiental, la social, la comunitaria y la cultural, así como la vigilancia” (Costa y Romero, 2009).

La **situacional-ambiental** tiene por objeto incidir sobre los factores que en el medio físico facilitan la ocurrencia de los delitos (Sozzo, 2008). Ejemplos de ella pueden ser un proyecto de renovación urbana, la recuperación de un espacio público abandonado, la iluminación de una arteria oscura y especialmente peligrosa, y la instalación de alarmas comunales (MININTER, 2013)

La **social** se propone incidir en los factores de riesgo asociados a la determinación de conductas o carreras delictivas, evitando que éstas se materialicen (Sozzo, 2008). Entre estos factores destacan el maltrato y la violencia familiar, el descuido o abandono parental de niños y niñas, la deserción y la violencia escolar y pandilleril, así como los problemas conductuales y el consumo de alcohol y de drogas (MININTER, 2013).

La **comunitaria** persigue fortalecer los mecanismos de control social a través de la organización vecinal, para contrarrestar la anomia y la indiferencia que son caldo de cultivo de las conductas infractoras. Se trata de una participación ciudadana que tiene por objeto servir de apoyo a las instituciones de seguridad y justicia, y en algunos casos cumple labores de fiscalización (MININTER, 2013).

La **cultural**, surgida hace en los años noventa en Bogotá bajo la inspiración de su alcalde Antanas Mockus, parte de la premisa que la violencia y el delito son el resultado, por lo menos en parte, del divorcio entre ley, cultura y moral, tres sistemas normativos que se retroalimentan, por lo que se propone alinear la conducta social – influida por la moral y la cultura – con las normas

legales, especialmente mediante campañas educativas masivas que contribuyan a formar ciudadanos responsables y autoridades respetuosas (Mockus, Murraín y Villa, 2012).

La **vigilancia**, por su parte, “tiene por objeto desplegar efectivos policiales y miembros del serenazgo en las calles, especialmente en los lugares más vulnerables, para disuadir posibles hechos delictivos. Se hace efectiva a través del patrullaje a pie o motorizado y de la respuesta a las llamadas de intervención que realizan los vecinos.

A diferencia de la vigilancia tradicional, el policiamiento comunitario no solo se propone prevenir hechos delictivos, sino contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y favorecer una mayor cohesión y solidaridad social” (Rico y Chinchilla, 2006). En ese mismo sentido se orienta el policiamiento orientado a la solución de problemas.

### **2.2.1.3 CONTROL Y SANCIÓN DE LA INSEGURIDAD**

En el control y la sanción a los infractores se pueden identificar cuatro servicios, a saber, la resolución alternativa de conflictos interpersonales; el mantenimiento

y restablecimiento del orden público; el control del sistema de justicia penal, que comprende la investigación criminal y el juzgamiento; y, los controles administrativos (MININTER, 2013).

Entre estos últimos destacan los controles migratorio; tributario; aduanero; de armas, municiones y explosivos; de las empresas de seguridad privada; de los juegos de azar y del lavado de activos; de la propiedad intelectual; de la tala de madera; de las tierras dedicadas al cultivo de hoja de coca; de los insumos químicos y medicamentos que pueden ser desviados para la producción ilegal de drogas; de las drogas incautadas antes de su incineración; de los bienes incautados al crimen organizado; y, de las actividades de inteligencia.

#### **2.2.1.4 ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS**

Los servicios de asistencia y protección de víctimas son un componente relativamente reciente de las políticas de seguridad ciudadana, y han experimentado un rápido crecimiento en los últimos años sobre todo con las víctimas de violencia de familiar y género. Los componentes de este servicio pueden incluir, entre otros, la asistencia legal, médica, psicológica, social y material de las víctimas, así

como las medidas de protección de su integridad personal (MININTER, 2013).

A continuación, identifiquemos a las distintas instituciones encargadas de brindar los distintos servicios de seguridad ciudadana en el país, tanto los esenciales como los de apoyo o transversales a toda política pública.

**Tabla 1. Instituciones que intervienen en la seguridad ciudadana según políticas del Estado Peruano**

<b>PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y EL DELITO</b>	<b>CONTROL Y SANCIÓN</b>	<b>ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Policía Nacional</b> (especialmente la Dirección de Ejecutiva de Seguridad Ciudadana y las comisarías)</li> <li>- <b>Municipalidad</b> (incluye serenazgos)</li> <li>- <b>Ministerio Público</b> (fiscalías de prevención del delito y los programas Jóvenes Líderes hacia un futuro mejor, fiscales escolares y fiscales escolares ambientales, y Jornadas de acercamiento a la población)</li> <li>- <b>Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables</b> (incluyen Consejos Consultivos de Niñas, Niños y Adolescentes)</li> <li>- <b>Ministerio de Educación, Salud,</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Policía Nacional</b></li> <li>- <b>Ministerio Público</b></li> <li>- <b>Poder Judicial</b></li> <li>- <b>Unidad de Inteligencia Financiera de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP</b></li> <li>- <b>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</b> (Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ministerio Público</b> (Programa Nacional de Asistencia a Víctimas y Testigos)</li> <li>- <b>Municipalidades</b> (especialmente las Defensorías Municipales de los Niños y Adolescentes, DEMUNA)</li> <li>- <b>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</b> (Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia)</li> <li>- <b>Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables</b> (especialmente Centros de Emergencia Mujer y la Dirección de Investigación Tutelar)</li> <li>- <b>Ministerio de Salud</b></li> <li>- <b>Colegios Profesionales</b></li> </ul>

---

**Desarrollo e  
Inclusión Social,  
Trabajo y  
Promoción del  
Empleo,  
Transportes y  
Comunicaciones**  
- **Juntas vecinales**  
- **Rondas  
campesinas**

---

Fuente: Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 – 2018;  
elaboración: MININTER (2013).

## **2.2.2 IMAGEN TURÍSTICA**

### **2.2.2.1 LA IMAGEN TURÍSTICA**

Las imágenes poseen poderes particulares, que no siempre son percibidos de forma neutral o evocada (Ryan y Cave, 2005). Durante varios años la imagen de un producto ha sido postulada en la literatura de la mercadotecnia por tener una influencia poderosa en el proceso de compra (Echtner y Ritchie, 2003). Según Gartner (1989) la imagen es una combinación compleja de varios productos y atributos asociados.

Valverde (2003) define la imagen por tres hechos que conforman su naturaleza: una selección de la realidad sensorial; un conjunto de elementos y estructuras de representación específicamente icónicas; y una sintaxis visual. Por tanto, toda imagen es un modelo de realidad, lo

que varía no es la relación que mantiene con su referente, sino la manera diferente que tiene de sustituir, interpretar, traducir o modelar esa realidad.

Es posible que además de cumplir con esta función de realidad, contenga componentes analógicos, simbólicos y arbitrarios (Valverde, 2003).

Stringer (1984, citado en Dann, 1996), desde un sentido socio-psicológico sostiene que la imagen no es estática u objetiva porque existe un valor esencial. La define como la reflexión o representación de información sensorial o conceptual, que es conformada por una experiencia pasada que gobierna las acciones.

Dentro de la industria turística se destaca la formación y evolución de la imagen de cada destino que contribuye un concepto mundialmente usado y conocido en el campo del Turismo. Es mencionado en la mayoría de los planes y proyectos diseñados por la administración del destino como un factor crítico para el cumplimiento de cualquier plan estratégico propuesto (Koufodontis, Angelis, Mavri y Gaki, 2007).

Crompton (1979, citado en Hernández y Solís, 2009) define la imagen turística como “la suma de creencias, ideas e impresiones que tiene una persona de un lugar”. Esta definición coincide con la propuesta por Baloglu y McCleary (1999, citado en San Martín, Rodríguez y Vázquez, 2006) quienes la consideran como la “representación mental de las creencias, los sentimientos y la impresión global del individuo sobre un destino turístico”.

Lawson y Baud Bovy (1977, citado en Jenkins, 1999) definen a la imagen de un destino como la expresión de todo el conocimiento objetivo, impresiones, prejuicios, imaginaciones, y pensamientos emocionales que un individuo o un grupo puede tener sobre un lugar particular.

San Martín (2005) señala que “a pesar de la diversidad, la experiencia global y la percepción subjetiva del turista es el eje principal para formular cualquier aproximación a la noción de destino turístico”.

Una revisión de las numerosas investigaciones existentes en la literatura de imagen de destino permite concluir que tradicionalmente se concede una mayor trascendencia al componente cognitivo de la imagen (Baloglu y Brinberg, 1997; Walmsley y Young, 1998). Sin

embargo, existe actualmente un convencimiento cada vez más generalizado sobre la presencia de evaluaciones tanto cognitivas como afectivas dentro de la percepción del individuo del destino turístico (San Martín, 2005).

Tasci y Garter (2007) define la formación de la imagen como una construcción de una representación mental de un destino, en base a la información de entrada liberada por los agentes de este proceso y la que es seleccionada por una persona. Existen dos extremos en la transmisión de la información de este proceso: el destino y el receptor.

Reynolds (1965, citado en Govers, Go y Kumar, 2007) describe la formación de la imagen como el desarrollo intelectual basado en impresiones seleccionadas del flujo de información. En el caso de la imagen turística, este flujo tiene varias fuentes, las cuales incluyen la promoción, las opiniones de otras personas (familiares, amigos, agentes de viajes), los reportes comunicativos (periódicos, revistas, televisión, noticias, documentales, y la cultura popular (literatura, películas).

Además de las visitas actuales a los destinos, la imagen podría ser afectada y modificada por la información

recibida a primera instancia y la experiencia de viaje (Echtner y Ritchie, 2003).

Pero para que la imagen de un destino sea efectiva, Day, Skidmore y Koller (2002) mencionan que debe cumplir con las siguientes características:

- Ser válida.
- Ser creíble.
- Ser simple.
- Ser atractiva.
- Ser distintiva.

#### **2.2.2.2 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA FORMACIÓN DE LA IMAGEN**

Morales (2008) explica que la formación de la imagen de cualquier destino es afectada por los tres principales factores explicados a continuación:

##### **Oferta turística**

La oferta turística se puede definir como el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su

disfrute y consumo. En un destino turístico, la oferta puesta a disposición de la demanda constituye algo más que la simple suma de los productos turísticos que contiene, representa un todo integrado por estos productos, los servicios netamente turísticos y los no turísticos, así como la imagen general del destino (Gómez y López, 2002).

A causa de la naturaleza intangible de los productos turísticos, dentro de las técnicas de oferta, que son controlable se encuentran los materiales promocionales que llegan a ser significativamente importantes desde el momento en que representan a un producto y al destino bajo consideración, hasta la realización de la visita.

Los materiales promocionales son usados para establecer, reforzar o cambiar la imagen de un destino. Ellos crean conocimientos, generan intereses, estimulan deseos, y finalmente producen una acción. Los recursos utilizados dentro de estas promociones suelen ser mensajes verbales y visuales (Tasci y Gartner, 2007).

### **Demanda turística**

Blancas y Buitraigo (2005) aluden que la demanda es la combinación de bienes y servicios que se les

suministran a los viajeros. Sin duda, la sociedad actual está viviendo una época en la que el turismo ya no puede ser considerado como una práctica social residual, sino que, por el contrario, se hace progresivamente más imprescindible.

### **2.2.2.3 TIPOS DE IMAGEN**

Gunn (1972, citado en Castaño, Moreno y Crego, 2006) distingue la presencia de dos dimensiones en torno a las que puede construirse la imagen percibida de un destino: imagen orgánica e imagen inducida; que en conjunto forman imágenes complejas; siendo las primeras las que se forman antes de visitar un lugar específico, mientras que la compleja se construye una vez que el turista ha visitado el destino.

Los esfuerzos de marketing de los promotores del destino, conocidos comúnmente con la designación de materiales promocionales, constituyen la imagen inducida (MacKay y Fesenmaier, 1997). Por tanto, la imagen se construye en la memoria del individuo a partir de fuentes de carácter comercial, entre las que se incluyen: folletos de viajes, agentes de viaje o publicidad del destino, entre otras (San Martín, 2005).

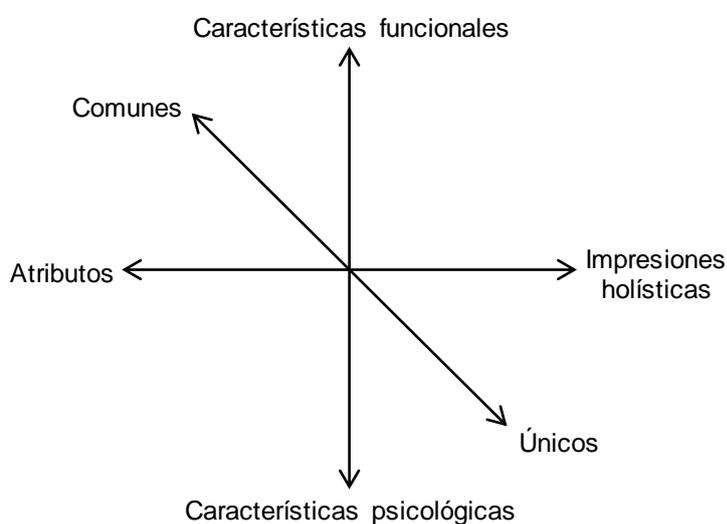
Al reconocer las dimensiones entre estos, Gartner (1993, citado en San Martín, 2005) integra siete nuevos agentes de formación con diferente grado de control por los promotores, otro nivel de penetración en el mercado y credibilidad en la información:

- a) Agentes inducidos I: publicidad en medios masivos, folletos turísticos.
- b) Agentes II: tour operadores, agencias de viaje.
- c) Agentes III: respaldo de personas reconocidas mediante formas de publicidad tradicionales.
- d) Agentes IV: artículos en secciones específicas de viaje, agentes autónomos, noticias, reportajes, documentales, películas.
- e) Agentes orgánicos no solicitados: información de amigos y familiares no solicitada.
- f) Agentes orgánicos solicitados: información de amigos y familiares solicitada.
- g) Agentes orgánicos: visita real al destino turístico.

#### **2.2.2.4 CONTINUOS DIPOLARES DE LA IMAGEN**

Echtner y Ritchie (2003, citado en San Martín, Rodríguez y Vázquez, 2006) afirman que “la imagen de un

destino debe ser vista como el total de dos componentes principales: los basados en atributos y aquellos que son holísticos. Cada uno de ellos contiene características funcionales y psicológicas que a la vez pueden ser comunes y únicas. De esta forma, proponen tres continuos bipolares para delimitar la imagen”.



**Figura 1. Componentes de la imagen turística**

Fuente: The Journal of Tourism Studies; elaboración: (Echtner y Ritchie, 1991).

### **Continuo Atributo – Holístico**

El continuo atributo – holístico “se basa en la idea de que la imagen debería estar compuesta, no sólo por las percepciones del individuo de los atributos individuales del destino –clima, hospitalidad o acomodación, entre otros–,

sino también por las impresiones holísticas que se derivan de este último” (Echtner y Ritchie, 1993).

“Cabe mencionar que la dificultad de los turistas para obtener una medida objetiva de los atributos del destino turístico, motivada fundamentalmente por la naturaleza intangible y experimental de los mismos, puede provocar que la imagen adopte una posición holística en el proceso de evaluación del destino turístico” (San Martín, 2005).

### **Continuo funcional – psicológico**

El eje funcional–psicológico distingue entre las características del destino que son directamente observables por el turista –atributos funcionales– y aquellas que resultan más intangibles, abstractas y difíciles de medir –características psicológicas– (Echtner y Ritchie, 1991).

Con el ánimo de facilitar la distinción entre los atributos de naturaleza psicológica y funcional que definen un destino, Gallarza, Gil y Calderón (2002) efectúan una amplia revisión de los atributos empleados en la literatura. Destacan el paisaje, las atracciones culturales y las facilidades de compra como claros ejemplos de la

categoría funcional, y la hospitalidad de los residentes, la relajación y la seguridad como representantes cualificados de la categoría psicológica.

### **Continuo Común – Único**

El continuo común–único denota la distinción entre aquellas características comunes a los distintos lugares, ya sean de carácter funcional –clima, vida nocturna o nivel de precios, entre otras– o psicológico –hospitalidad, seguridad o calma, entre otras–, y aquellas que se perciben como únicas para cada destino (Echtner y Ritchie, 1993).

Tal y como establecen Bigné y Sánchez (2001), el componente único conlleva importantes implicaciones estratégicas al configurarse como una auténtica “fuente de diferenciación y ventaja competitiva” del destino turístico.

Finalmente, se debe prestar especial atención a la conclusión formulada por los autores de este marco conceptual. Echtner y Ritchie (1991, 1993) proponen que la imagen de un destino turístico debe analizarse e interpretarse sobre la base de los componentes atributo y holístico. Además, cada uno de éstos contiene

características de naturaleza funcional y psicológica que, a su vez, pueden ser comunes y únicas.

#### **2.2.2.5 LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN Y SUS RELACIONES**

Morales (2008) plantea que la imagen es un concepto que se encuentra estrechamente relacionado con las preferencias de marca y lealtad hacia la marca. Croy (2004) identifica el rol de la imagen en el turismo a través de siete conceptos principales:

- Creación de expectativas.
- Estrategia y segmentación de mercados.
- Selección de destino.
- Como una forma de consumo.
- Construcción y reforzamiento de imágenes de la gente y lugar.
- Efectos en los mercados meta.
- Satisfacción.

“La satisfacción de los clientes en el proceso de compra depende de la imagen relativa de un producto o servicio junto con las expectativas que se tienen del mismo, en el cual un cliente puede experimentar varios niveles de satisfacción, de acuerdo con lo que se espera

recibir y así decidir si el servicio o producto cumplió sus expectativas, o en su caso, si éstas fueron superadas” (Kotler et al, 2003).

En cualquier situación, si la imagen, sea ésta de un producto, servicio o destino, y la satisfacción esperada de su uso son adecuadas, la gente los considerará como una opción válida y terminará por preferirlos, sí y solo si se está dispuesta a pagar lo que sea por ellos y el valor agregado ofertado (seguridad y calidad) sea mayor al de otros prestadores de la misma industria (ciudad) para que no puedan ser substituidos (Koufodontis et al, 2007).

Regularmente, los turistas olvidan mucho de lo aprendido durante su estancia en algún lugar pero tienden a retener información que concuerden con sus actitudes y creencias, es decir, están más inclinados a recordar los mejores aspectos vividos en su experiencia de viaje.

Esta es la razón por la que los que venden un destino utilizan características dramáticas en los mensajes repetitivos enviados a su mercado objetivo (Kotler et al, 2003), con el deseo de entrar fuertemente en la mente de éstos, y producir una retroalimentación positiva que contribuya al crecimiento y desarrollo de la imagen del

destino promocionado; dentro de este proceso Croy (2004) distingue tres conexiones principales:

- Los turistas se forman imágenes de los destinos a través de distintos medios.
- Las percepciones de los turistas sobre un destino están basadas en estas imágenes.
- Los turistas se crean motivaciones para visitar un lugar y al mismo tiempo se formulan expectativas del mismo a través de estas imágenes.

Por consecuencia, las imágenes resultan ser la interface entre los turistas y el destino, y los medios son los encargados de proveer esta imagen, que también contribuyen a la formación de la marca del destino y a su éxito en el mercado (Tasci y Kozak, 2006).

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a) **Delincuencia organizada.** “Es la actividad de un grupo estructurado de tres o más personas que exista durante cierto tiempo y que actúe concertadamente con el propósito de cometer uno o más delitos graves o delitos tipificados con arreglo a la Convención de Palermo con miras a obtener, directa o

indirectamente, un beneficio económico u otro beneficio de orden material” (ONU, 2000).

- b) Delito contra el patrimonio.** “Es el conjunto de infracciones punibles que vulneran la propiedad de las personas naturales o jurídicas. Entendiéndose como patrimonio todo bien que suscite estimación pecuniaria, es decir, que tenga un contenido económico” (García, 2011).
  
- c) Hurto.** “Es el apoderamiento ilegítimo de cosa ajena sin violencia en la persona ni fuerza en la cosa y con ánimo de lucro (utilización de habilidad, artificio, sutileza o maña)” (García, 2011).
  
- d) Imagen de destino turístico.** “Es la percepción individual u holística del individuo sobre un determinado destino turístico, resaltando sus componentes funcionales y psicológicos” (Bulnes, 2008).
  
- e) Imagen efímera.** “Es el resultado de una reinterpretación de la realidad a través de los medios, la literatura, el cine, el arte, la música, etc., las cuáles comúnmente se olvidan, pero algunas veces son incluidas en la imaginaria colectiva” (Hernández y Solís, 2009).

- f) **Imagen inducida.** “Aquella que es promovida a través de acciones de marketing y son creadas con el objeto de influir el proceso de toma de decisiones de los turistas” (Hernández y Solís, 2009).
- g) **Imagen universal.** “Aquella que evolucionó a través de la historia, usualmente modeladas por arquetipos fuertes que han sido aceptadas en la imaginación colectiva” (Hernández y Solís, 2009).
- h) **Pandillaje.** “Influjo de personas reunidas en pandilla para fines poco lícitos” (RAE).
- i) **Robo.** “Es el apoderamiento ilegítimo de cosa ajena por medio de la violencia o intimidación en la persona o de fuerza en la cosa y con ánimo de lucro” (García, 2011).
- j) **Seguridad Ciudadana.** “La Seguridad Ciudadana es la condición, la situación social que permite y asegura el libre ejercicio de los derechos individuales y colectivos de las personas y la percepción por parte de estas de tal situación. Gran parte de los datos disponibles permite sostener, con alto grado de certeza, que la sensación de inseguridad es mayor de lo que pueda acreditarse objetivamente, en gran medida, producto del papel que desempeñan los medios de comunicación social” (Pérez, 2010).

## **2.4 SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL**

La ejecución de las políticas de seguridad ciudadana influyó directamente en el fortalecimiento de la imagen turística de la ciudad de Tacna, en el año 2014.

### **2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- a) La seguridad ciudadana resguardó a los visitantes de la ciudad de Tacna, en el año 2014, de manera inadecuada.
- b) La imagen turística que tuvieron los visitantes sobre la ciudad de Tacna, en el año 2014, es desfavorable.

## 2.5 SISTEMA DE VARIABLES

Tabla 2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES	SUB INDICADORES
<b>Variable X:</b> Ejecución de políticas de seguridad ciudadana	Lineamientos que guían el enfrentamiento de amenazas violentas y delictivas contra las personas y sus bienes, que se medirá a través de tres indicadores según el esquema formulado por el Ministerio del Interior: 1) prevención de la violencia y el delito; 2) control y sanción; y 3) atención a las víctimas.	Prevención de la violencia y el delito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevención situacional</li> <li>- Prevención social</li> <li>- Prevención comunitaria</li> <li>- Prevención cultural</li> <li>- Prevención a través de la vigilancia</li> </ul>
		Control y sanción de la inseguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución alternativa de conflictos</li> <li>- Restablecimiento del orden público</li> <li>- Control penal</li> <li>- Control administrativo</li> </ul>
		Atención a las víctimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia legal</li> <li>- Asistencia médica</li> <li>- Asistencia psicológica</li> <li>- Asistencia social</li> <li>- Medidas de protección</li> </ul>
<b>Variable Y:</b> Fortalecimiento de la imagen turística	Representación mental de las creencias, los sentimientos y la impresión global del individuo sobre un destino turístico, que se medirá a través de tres indicadores según el modelo de Echtner y Ritchie: 1) atributos e impresiones holísticas; 2) características funcionales y psicológicas; y 3) identificadores comunes y únicos.	Atributos e impresiones holísticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción del paisaje cultural</li> <li>- Percepción de la hospitalidad del lugar</li> <li>- Percepción del clima turístico</li> <li>- Percepción de confianza</li> </ul>
		Características funcionales y psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de las instalaciones turísticas</li> <li>- Percepción de la oferta y precios de los servicios turísticos en la localidad</li> <li>- Percepción de la atención brindada</li> <li>- Percepción del comportamiento de la población local</li> </ul>
		Identificadores comunes y únicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de los elementos diferenciadores</li> <li>- Percepción de los valores agregados</li> </ul>

Fuente y elaboración: propia.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación es de tipo aplicado porque se buscó proponer soluciones prácticas al problema de la seguridad ciudadana que está alterando la imagen turística que tienen los visitantes de la ciudad de Tacna.

#### **3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Este estudio presenta el diseño no experimental porque no se manipularon las variables en el proceso de recolección de datos; asimismo, es transversal y correlacional en función de causa – efecto porque se aplicaron los instrumentos de investigación en un momento y tiempo único, y se contrastó la información considerando los efectos que la variable “seguridad ciudadana” genere en la variable “imagen turística”.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 POBLACIÓN

La población de la presente tesis comprende a visitantes mayores de 18 años de edad procedentes de Chile quienes fueron víctimas de algún delito o violencia en Tacna.

#### 3.3.2 MUESTRA

Para la muestra, tratándose de una población no definida, se utilizó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde:

- $n$  : Tamaño de la muestra
- $p$  : Probabilidad a favor (0,5)
- $q$  : Probabilidad en contra (0,5)
- $Z$  : Nivel de confianza (90%=constante K: 1,7)
- $e$  : Margen de error (10% = 0,10)

Para la cual, se reemplazan los valores:

$$n = \frac{1,70^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{(0,7225)}{(0,01)} = 72,25 = 72$$

Redondeando a unidades, la muestra para el presente estudio es de 72 visitantes que provengan de Chile a Tacna.

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1 TÉCNICA**

Se aplicó la técnica de la encuesta porque permitió la recolección de datos a un número mayor de informantes respecto a las variables de investigación.

#### **3.4.2 INSTRUMENTO**

Se utilizó como instrumento el cuestionario que recolectó datos referentes a la seguridad ciudadana que se percibe y la imagen turística de la ciudad de Tacna.

### 3.5 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

#### 3.5.1 VALIDACIÓN

Para la validación del cuestionario que facilitó la recolección de los datos respecto a las variables del presente estudio, se realizó el procedimiento de “juicio de expertos” quienes revisaron y sugirieron la adecuación de los ítems, basándose en 10 criterios de evaluación (Anexo 3).

#### 3.5.2 CONFIABILIDAD

El grado de confiabilidad del cuestionario se determinó a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach con una muestra piloto de diez visitantes chilenos a la ciudad de Tacna y procesados en el programa estadístico SPSS.

La fórmula del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach que se utilizó fue:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right)$$

En donde:

- $a$  : Confiabilidad calculada  
 $k$  : Número de ítems de la prueba  
 $(\sigma_i)^2$  : Varianza de cada ítem  
 $(\sigma_x)^2$  : Varianza del cuestionario total

El cálculo del grado de confiabilidad del cuestionario dio como resultado: 0,93 que se interpreta según este procedimiento como muy confiable.

### 3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

La presente investigación se ejecutó de la manera siguiente:

- Se recolectaron los datos a través del cuestionario al número de elementos asignados al azar que conforman la muestra y se registraron los acontecimientos que incluyan los mencionados procesos.
- Se ingresaron los datos al programa estadístico SPSS y procedieron a realizar la prueba estadística Correlación de Pearson para contrastar las hipótesis.

- Se plantearon las conclusiones según los resultados obtenidos y se formularon las sugerencias correspondientes.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

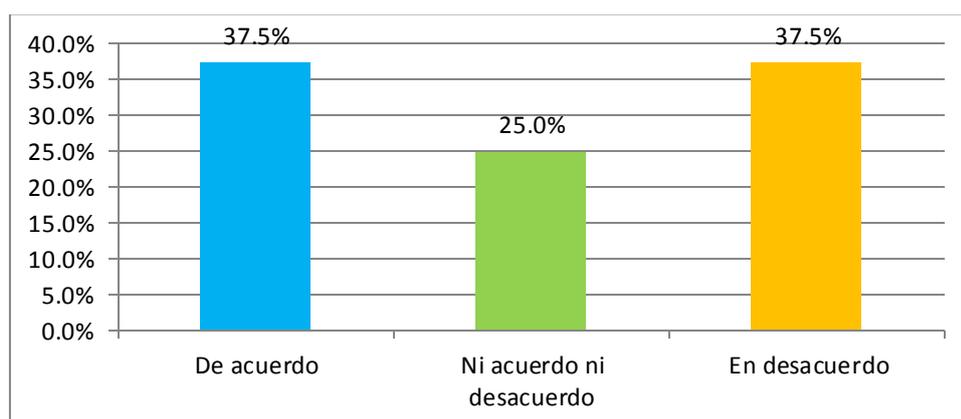
A continuación se detalla los resultados según ítems (24) de ambas variables incluidas en la aplicación de la encuesta a los visitantes chilenos a la ciudad de Tacna.

**Ítem 1.** Las calles donde transita son iluminadas adecuadamente, no lucen abandonadas, descuidadas ni peligrosas.

**Tabla 3. Resultados respecto a si las calles donde transita son iluminadas adecuadamente, no lucen abandonadas, descuidadas ni peligrosas**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	27	37,5%
Ni acuerdo ni desacuerdo	18	25,0%
En desacuerdo	27	37,5%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 2: Resultados respecto a si las calles donde transita son iluminadas adecuadamente, no lucen abandonadas, descuidadas ni peligrosas.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

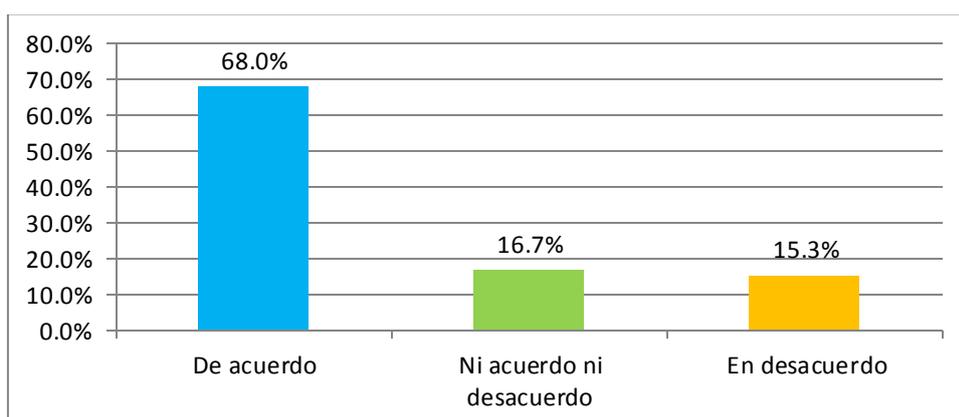
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 37,5% están de acuerdo con la iluminación y sensación de seguridad de las calles, mientras que un 37,5% afirma estar en desacuerdo y un 25% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

**Ítem 2.** Percibe que las personas se comportan amablemente, no causan problemas ni presentan reacciones violentas.

**Tabla 4. Resultados respecto a si las personas se comportan amablemente, no causan problemas ni presentan reacciones violentas**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	49	68,0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	12	16,7%
En desacuerdo	11	15,3%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 3: Resultados respecto a si las personas se comportan amablemente, no causan problemas ni presentan reacciones violentas.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

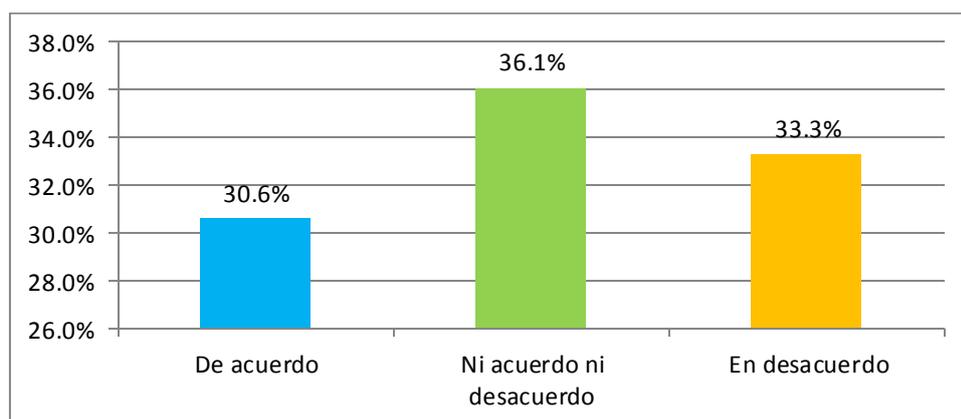
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 68% están de acuerdo con el comportamiento amable de las personas, mientras que un 16,7% afirma no estar de acuerdo ni en desacuerdo y un 15,3% está en desacuerdo.

**Ítem 3.** Percibe que los ciudadanos están comprometidos en apoyar y formar parte de la seguridad.

**Tabla 5. Resultados respecto a si los ciudadanos están comprometidos en apoyar y formar parte de la seguridad**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	22	30,6%
Ni acuerdo ni desacuerdo	26	36,1%
En desacuerdo	24	33,3%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 4: Resultados respecto a si los ciudadanos están comprometidos en apoyar y formar parte de la seguridad.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

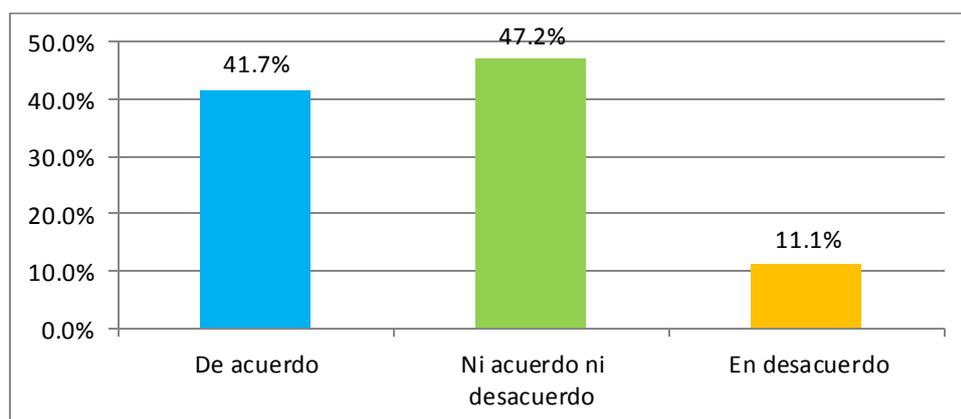
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 36,1% no están de acuerdo ni en desacuerdo con el compromiso de los ciudadanos en apoyar y formar parte de la seguridad, mientras que un 33,3% afirma estar en desacuerdo y un 30,6% está de acuerdo.

**Ítem 4.** Las personas son respetuosas y responsables de sus propios actos, se refleja una buena educación.

**Tabla 6. Resultados respecto a si las personas son respetuosas y responsables de sus propios actos, se refleja una buena educación**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	30	41,7%
Ni acuerdo ni desacuerdo	34	47,2%
En desacuerdo	8	11,1%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 5: Resultados respecto a si las personas son respetuosas y responsables de sus propios actos, se refleja una buena educación.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

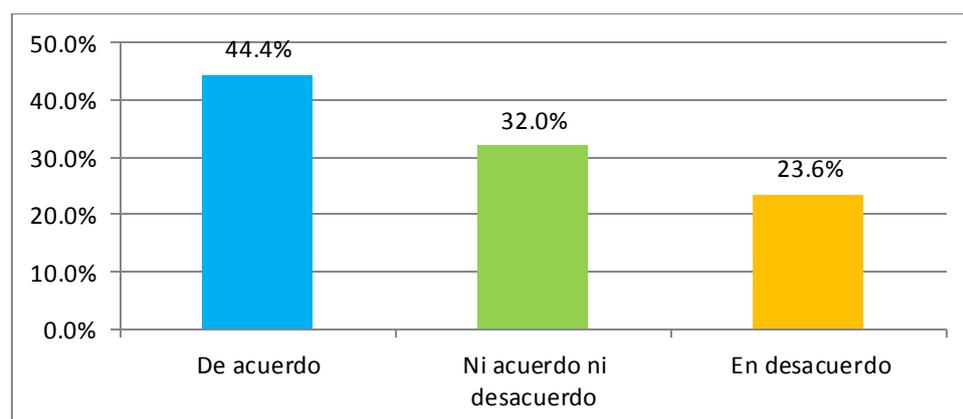
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 47,2% no están de acuerdo ni en desacuerdo con el respeto y responsabilidad de las personas de sus actos que refleje una buena educación, mientras que un 41,7% afirma estar de acuerdo y un 11,1% está en desacuerdo.

**Ítem 5.** Considera adecuado el despliegue de los efectivos del orden para resguardar y garantizar su seguridad, es decir, hay al menos un policía o sereno donde usted transita.

**Tabla 7. Resultados respecto a si considera adecuado el despliegue de los efectivos del orden para resguardar y garantizar su seguridad**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	32	44,4%
Ni acuerdo ni desacuerdo	23	32,0%
En desacuerdo	17	23,6%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 6: Resultados respecto a si considera adecuado el despliegue de los efectivos del orden para resguardar y garantizar su seguridad.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

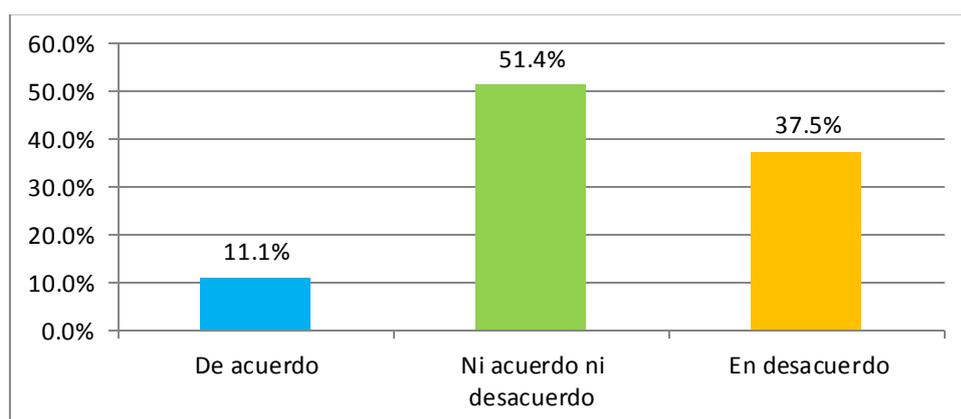
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 44,4% está de acuerdo con el despliegue de los efectivos del orden para resguardar y garantizar su seguridad, mientras que un 32% afirma no estar de acuerdo ni en desacuerdo y un 23,6% está en desacuerdo.

**Ítem 6.** Considera que se ofrecen soluciones alternativas cuando se presenta un conflicto delictivo o violento.

**Tabla 8. Resultados respecto a si considera que se ofrecen soluciones alternativas cuando se presenta un conflicto delictivo o violento**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	8	11,1%
Ni acuerdo ni desacuerdo	37	51,4%
En desacuerdo	27	37,5%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 7: Resultados respecto a si considera que se ofrecen soluciones alternativas cuando se presenta un conflicto delictivo o violento.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

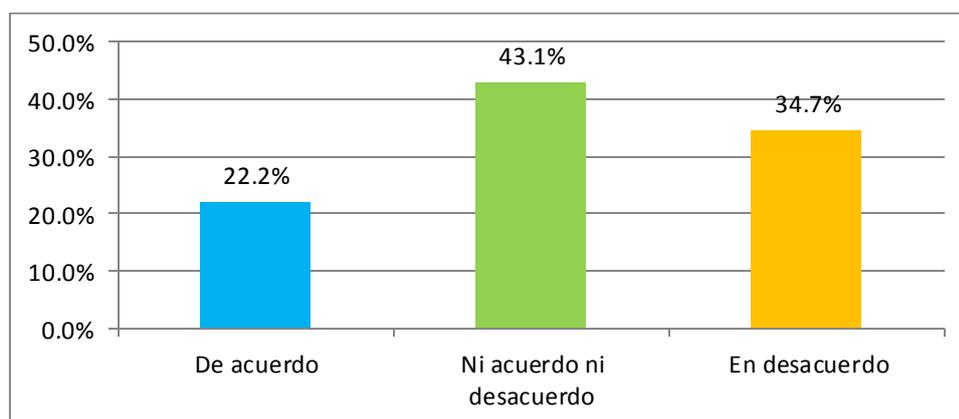
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 51,4% no está de acuerdo ni en desacuerdo con las alternativas de solución que ofrecen las autoridades cuando se presenta un conflicto delictivo, mientras que un 37,5% afirma estar en desacuerdo y un 11,1% está de acuerdo.

**Ítem 7.** Después de algún incidente se restablece rápido, oportuno y adecuadamente el orden.

**Tabla 9. Resultados respecto a si después de algún incidente se restablece rápido, oportuno y adecuadamente el orden**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	16	22,2%
Ni acuerdo ni desacuerdo	31	43,1%
En desacuerdo	25	34,7%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 8: Resultados respecto a si después de algún incidente se restablece rápido, oportuno y adecuadamente el orden.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

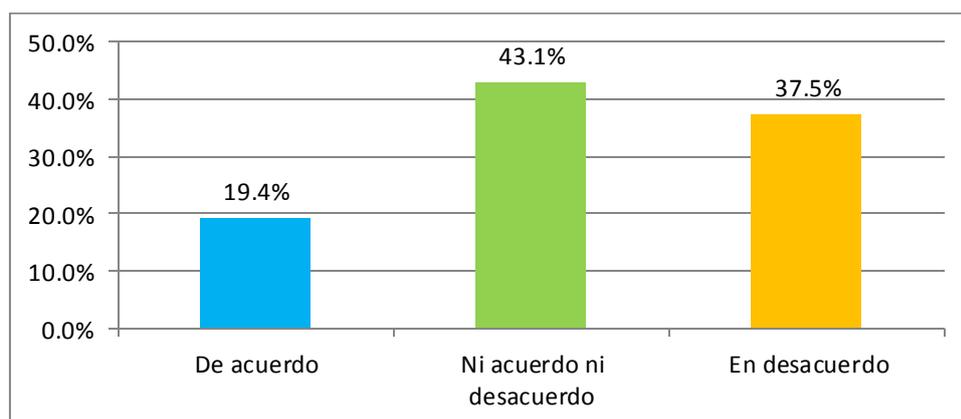
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 43,1% no está de acuerdo ni en desacuerdo con el restablecimiento oportuno y adecuado del orden después de algún incidente, mientras que un 34,7% afirma estar en desacuerdo y un 22,2% está de acuerdo.

**Ítem 8.** Percibe que el sistema de justicia es consecuente con las penas establecidas a los infractores.

**Tabla 10. Resultados respecto a si el sistema de justicia es consecuente con las penas establecidas a los infractores**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	14	19,4%
Ni acuerdo ni desacuerdo	31	43,1%
En desacuerdo	27	37,5%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 9: Resultados respecto a si el sistema de justicia es consecuente con las penas establecidas a los infractores.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

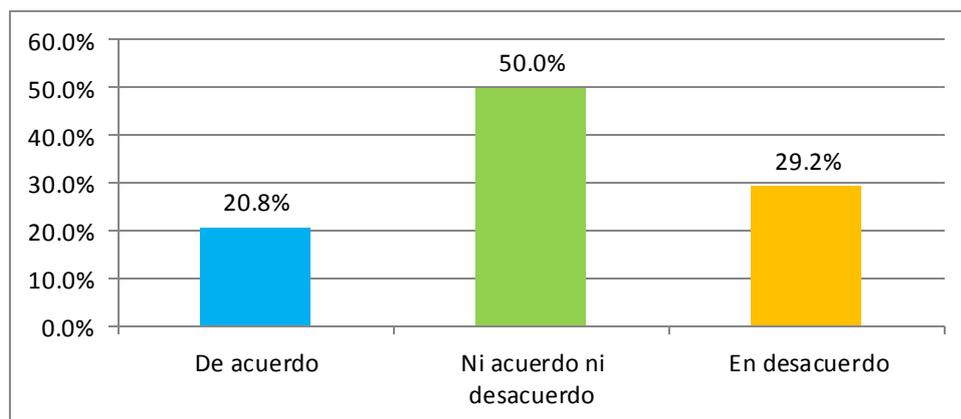
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 43,1% no está de acuerdo ni en desacuerdo con el sistema de justicia respecto a las penas establecidas a los infractores, mientras que un 37,5% afirma estar en desacuerdo y un 19,4% está de acuerdo.

**Ítem 9.** Percibe que el sistema de denuncias y procedimientos fiscales se administran eficientemente para garantizar el derecho y la protección de las víctimas.

**Tabla 11. Resultados respecto a si el sistema de denuncias y procedimientos fiscales se administran eficientemente para garantizar el derecho y la protección de las víctimas**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	15	20,8%
Ni acuerdo ni desacuerdo	36	50,0%
En desacuerdo	21	29,2%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 10: Resultados respecto a si el sistema de denuncias y procedimientos fiscales se administran eficientemente para garantizar el derecho y la protección de las víctimas.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

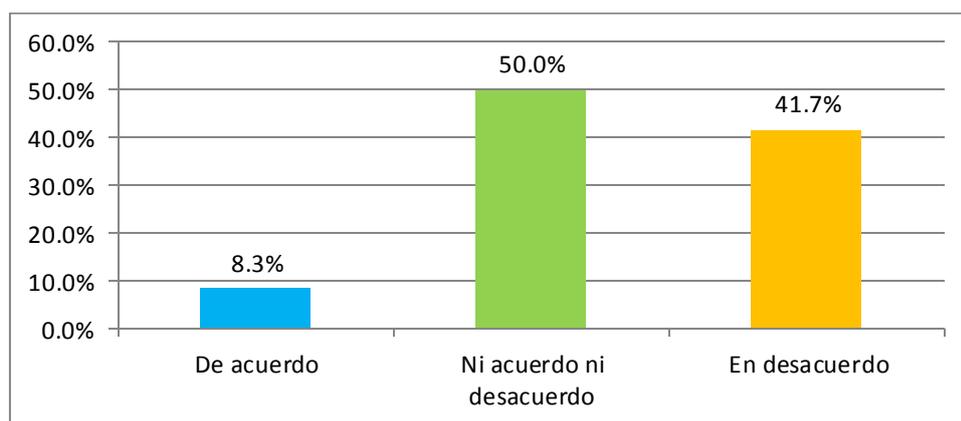
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 50% no está de acuerdo ni en desacuerdo con el sistema de denuncias y procedimientos fiscales para garantizar su protección, mientras que un 29,2% está en desacuerdo y un 20,8% está de acuerdo.

**Ítem 10.** Cuando Ud. fue víctima de un acto delictivo, le brindaron la asistencia legal que necesitaba para defender sus derechos.

**Tabla 12. Resultados respecto a si las autoridades brindaron asistencia legal para defender los derechos de los afectados**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	6	8,3%
Ni acuerdo ni desacuerdo	36	50,0%
En desacuerdo	30	41,7%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 11: Resultados respecto a si las autoridades brindaron asistencia legal para defender los derechos de los afectados.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

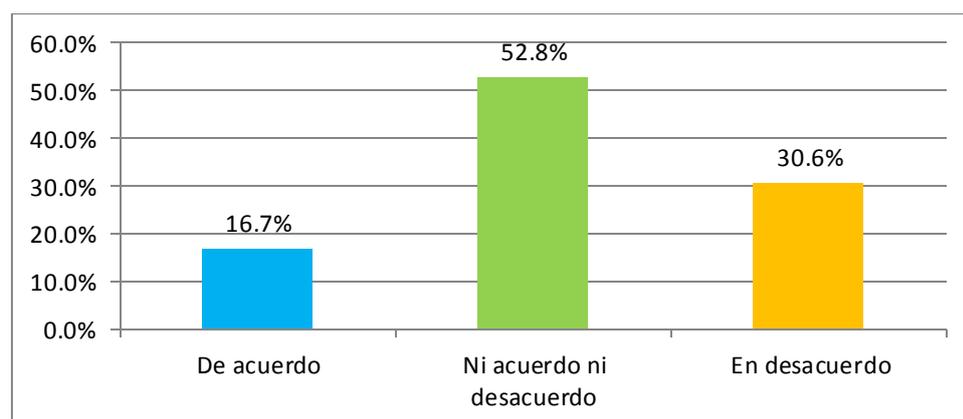
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 50% no está de acuerdo ni en desacuerdo con la asistencia legal brindada para defender los derechos de los afectados, mientras que un 41,7% está en desacuerdo y un 8,3% está de acuerdo.

**Ítem 11.** Cuando Ud. fue víctima de un acto delictivo con agresión (cogoteo, golpes), le brindaron la asistencia médica que necesitaba para recuperarse de su integridad física.

**Tabla 13. Resultados respecto a si las autoridades brindaron asistencia médica para cuidar la integridad física de los afectados**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	12	16,7%
Ni acuerdo ni desacuerdo	38	52,8%
En desacuerdo	22	30,6%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 12: Resultados respecto a si las autoridades brindaron asistencia médica para cuidar la integridad física de los afectados.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

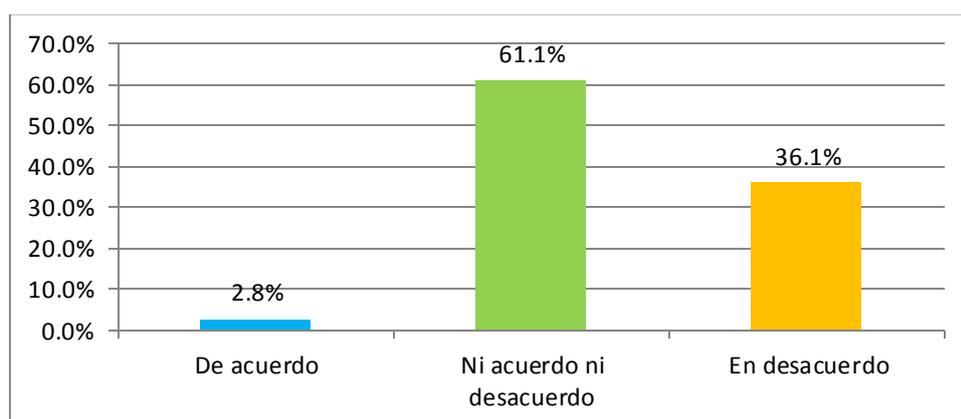
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 52,8% no está de acuerdo ni en desacuerdo con la asistencia médica brindada para cuidar la integridad física de los afectados, mientras que un 30,6% está en desacuerdo y un 16,7% está de acuerdo.

**Ítem 12.** Cuando Ud. fue víctima de un acto delictivo, le brindaron la asistencia psicológica que necesitaba para recuperar del susto sufrido.

**Tabla 14. Resultados respecto a si las autoridades brindaron asistencia psicológica para recuperar el estado emocional de los afectados**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	2	2,8%
Ni acuerdo ni desacuerdo	44	61,1%
En desacuerdo	26	36,1%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 13: Resultados respecto a si las autoridades brindaron asistencia psicológica para recuperar el estado emocional de los afectados.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

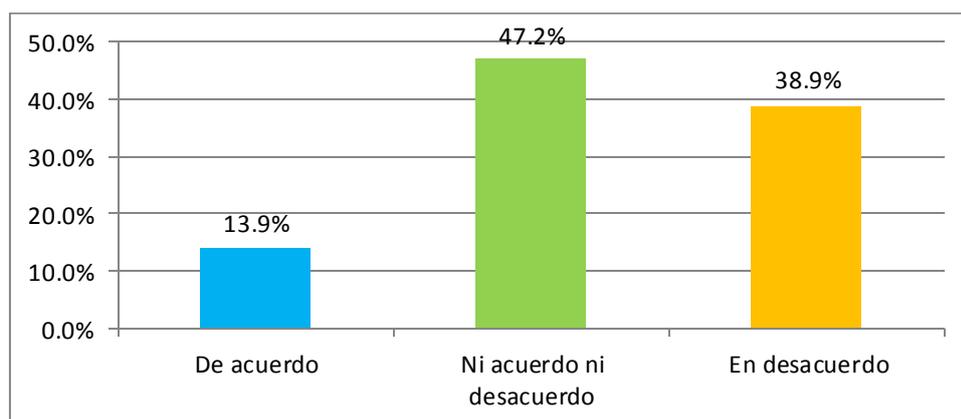
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 61,1% no está de acuerdo ni en desacuerdo con la asistencia psicológica brindada para recuperar el estado emocional de los afectados, mientras que un 36,1% está en desacuerdo y un 2,8% está de acuerdo.

**Ítem 13.** Cuando Ud. fue víctima de un acto delictivo o violento, las personas a su alrededor le brindaron apoyo y fueron solidarios.

**Tabla 15. Resultados respecto a si las personas brindaron apoyo y fueron solidarios con los afectados**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	10	13,9%
Ni acuerdo ni desacuerdo	34	47,2%
En desacuerdo	28	38,9%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 14: Resultados respecto a si las personas brindaron apoyo y fueron solidarios con los afectados.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

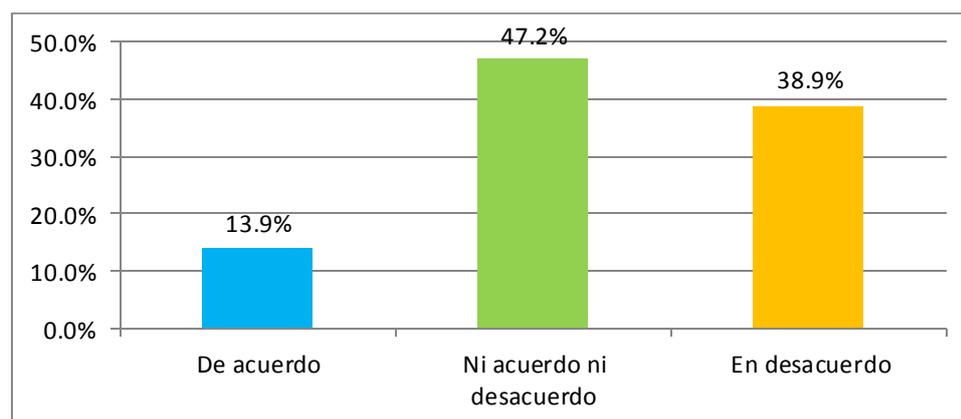
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 47,2% no está de acuerdo ni en desacuerdo con el apoyo y solidaridad brindada por las personas en el momento del acto delictivo, mientras que un 38,9% está en desacuerdo y un 13,9% está de acuerdo.

**Ítem 14.** Cuando usted fue víctima de un acto delictivo o violento, le brindaron las garantías necesarias para su seguridad.

**Tabla 16. Resultados respecto a si las autoridades brindaron las garantías necesarias para la seguridad de los afectados**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	10	13,9%
Ni acuerdo ni desacuerdo	34	47,2%
En desacuerdo	28	38,9%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 15: Resultados respecto a si las autoridades brindaron las garantías necesarias para la seguridad de los afectados.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

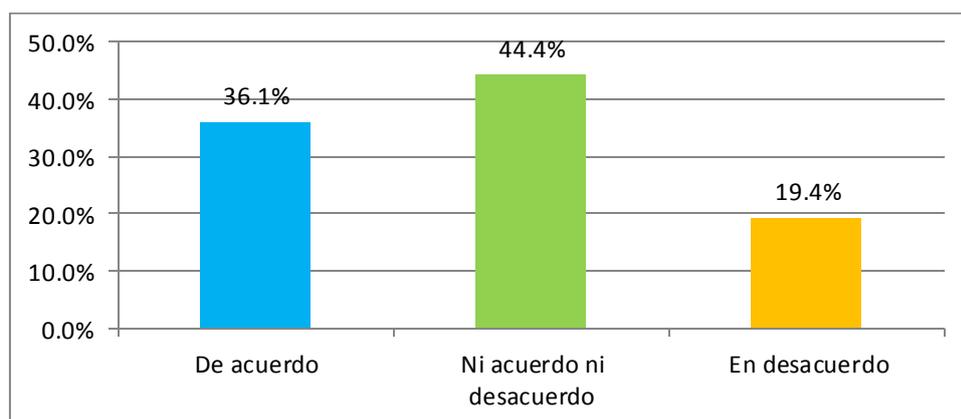
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 47,2% no está de acuerdo ni en desacuerdo con las garantías necesarias que brindan las autoridades para la seguridad de los afectados, mientras que un 38,9% está en desacuerdo y un 13,9% está de acuerdo.

**Ítem 15.** La ciudad refleja un sistema efectivo de seguridad y protección al ciudadano y al visitante.

**Tabla 17. Resultados respecto a si la ciudad refleja un sistema efectivo de seguridad y protección al ciudadano y al visitante**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	26	36,1%
Ni acuerdo ni desacuerdo	32	44,4%
En desacuerdo	14	19,4%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 16: Resultados respecto a si la ciudad refleja un sistema efectivo de seguridad y protección al ciudadano y al visitante.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

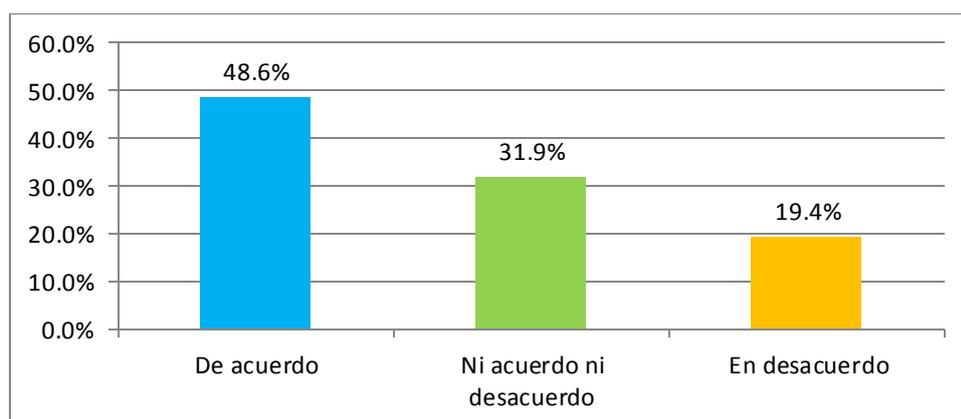
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 44,4% no está de acuerdo ni en desacuerdo con el sistema de seguridad sea efectivo que proteja al ciudadano y al turista, mientras que un 36,1% está de acuerdo y un 19,4% está en desacuerdo.

**Ítem 16.** Percibe una buena hospitalidad en los establecimientos a los cuales acude como hospedajes, restaurantes, centros comerciales, servicios de salud, entre otros.

**Tabla 18. Resultados respecto a si la hospitalidad en los establecimientos turísticos es satisfactoria**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	35	48,6%
Ni acuerdo ni desacuerdo	23	31,9%
En desacuerdo	14	19,4%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 17: Resultados respecto a si la hospitalidad en los establecimientos turísticos es satisfactoria.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

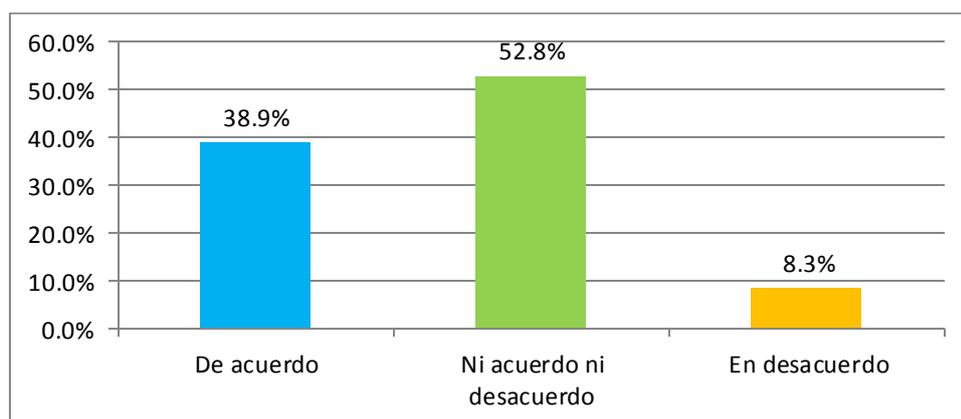
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 48,6% está de acuerdo con la hospitalidad en los establecimientos turísticos, mientras que un 31,9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y un 19,4% está en desacuerdo.

**Ítem 17.** Considera que la ciudad es un lugar turístico que se puede visitar sin preocuparse mucho por la seguridad ciudadana.

**Tabla 19. Resultados respecto a si los visitantes no deben preocuparse por la seguridad ciudadana en la ciudad**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	28	38,9%
Ni acuerdo ni desacuerdo	38	52,8%
En desacuerdo	6	8,3%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 18: Resultados respecto a si los visitantes no deben preocuparse por la seguridad ciudadana en la ciudad.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

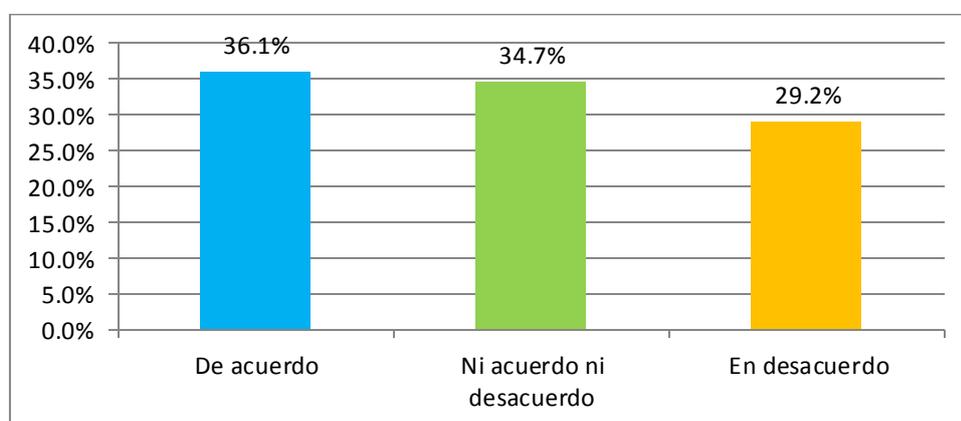
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 52,8% no está de acuerdo ni en desacuerdo con sentir confianza por la seguridad ciudadana de Tacna, mientras que un 38,9% está de acuerdo y un 8,3% está en desacuerdo.

**Ítem 18.** La ciudad refleja confianza.

**Tabla 20. Resultados respecto a si la ciudad refleja confianza**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	26	36,1%
Ni acuerdo ni desacuerdo	25	34,7%
En desacuerdo	21	29,2%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 19: Resultados respecto a si la ciudad refleja confianza.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

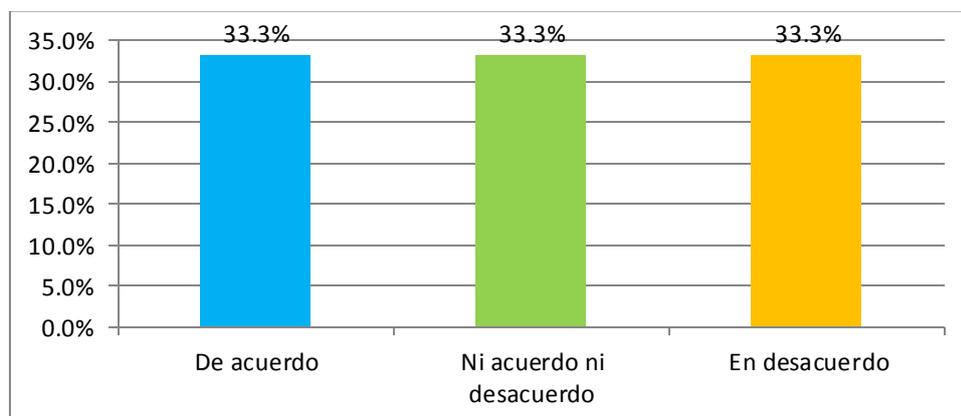
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 36,1% está de acuerdo con la ciudad que refleja confianza, mientras que un 34,7% no está de acuerdo ni desacuerdo y un 29,2% está en desacuerdo.

**Ítem 19.** Considera que los establecimientos a los cuales acude como hospedajes, restaurantes, centros comerciales, servicios de salud, entre otros, presentan controles de seguridad para evitar que se realicen actos delictivos.

**Tabla 21. Resultados respecto a si los establecimientos turísticos presentan controles de seguridad para evitar actos delictivos**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	24	33,3%
Ni acuerdo ni desacuerdo	24	33,3%
En desacuerdo	24	33,3%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 20: Resultados respecto a si los establecimientos turísticos presentan controles de seguridad para evitar actos delictivos.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

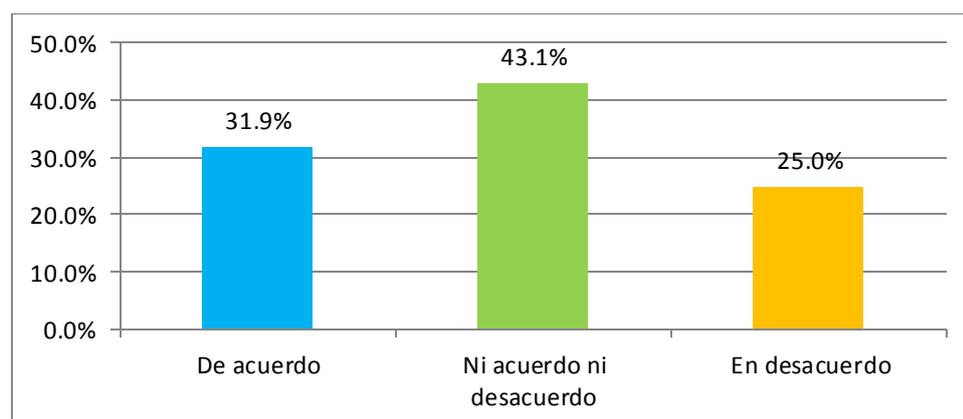
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 33,3% está de acuerdo con los establecimientos turísticos que presentan controles de seguridad para evitar actos delictivos, igualmente un 33,3% no está de acuerdo ni desacuerdo y un 33,3% está en desacuerdo.

**Ítem 20.** Considera que los establecimientos a los cuales acude como hospedajes, restaurantes, centros comerciales, servicios de salud, entre otros, incluyen en los precios por sus servicios su seguridad.

**Tabla 22. Resultados respecto a si los establecimientos turísticos incluyen en sus precios los servicios de seguridad**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	23	31,9%
Ni acuerdo ni desacuerdo	31	43,1%
En desacuerdo	18	25,0%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 21: Resultados respecto a si los establecimientos turísticos incluyen en sus precios los servicios de seguridad.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

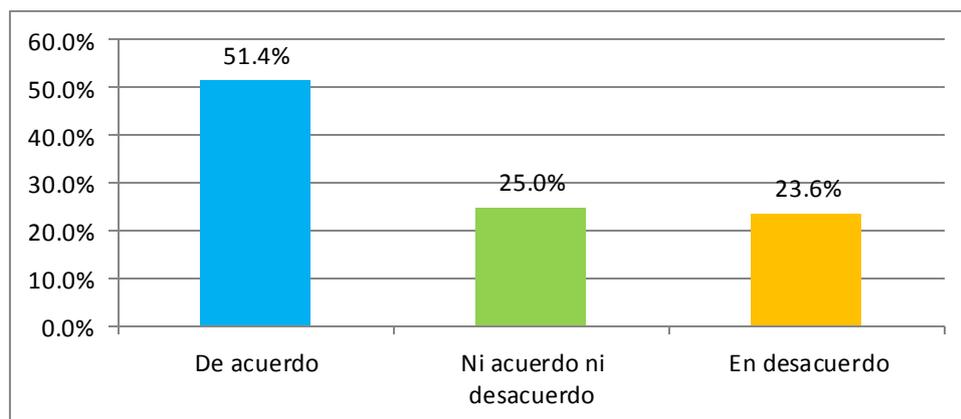
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 43,1% no está de acuerdo ni en desacuerdo con los establecimientos turísticos que incluyan en sus precios los servicios de seguridad, mientras un 31,9% está de acuerdo y un 25% está en desacuerdo.

**Ítem 21.** Los establecimientos a los cuales acude como hospedajes, restaurantes, centros comerciales, servicios de salud, entre otros, le advierten y aconsejan para que se sienta más seguro en la ciudad.

**Tabla 23. Resultados respecto a si los establecimientos turísticos advierten y aconsejan para que se sienta más seguro los visitantes en la ciudad**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	37	51,4%
Ni acuerdo ni desacuerdo	18	25,0%
En desacuerdo	17	23,6%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 22: Resultados respecto a si los establecimientos turísticos advierten y aconsejan para que se sienta más seguro los visitantes en la ciudad.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

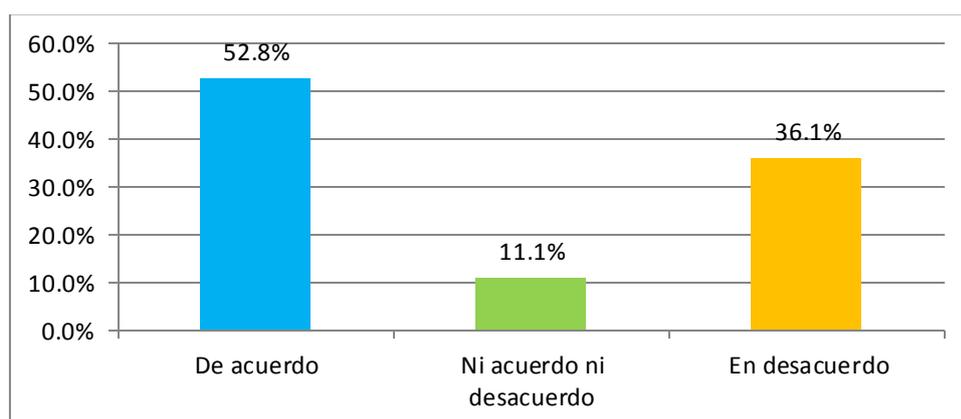
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 51,4% está de acuerdo con los establecimientos turísticos que adviertan sobre su seguridad, mientras un 25,0% no está de acuerdo ni en desacuerdo y un 23,6% está en desacuerdo.

**Ítem 22.** Considera que el comportamiento de la población ayuda a disminuir los índices de los actos delictivos en la ciudad.

**Tabla 24. Resultados respecto a si el comportamiento de la población ayuda a disminuir los índices de los actos delictivos en la ciudad**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	38	52,8%
Ni acuerdo ni desacuerdo	8	11,1%
En desacuerdo	26	36,1%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 23: Resultados respecto a si el comportamiento de la población ayuda a disminuir los índices de los actos delictivos en la ciudad.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

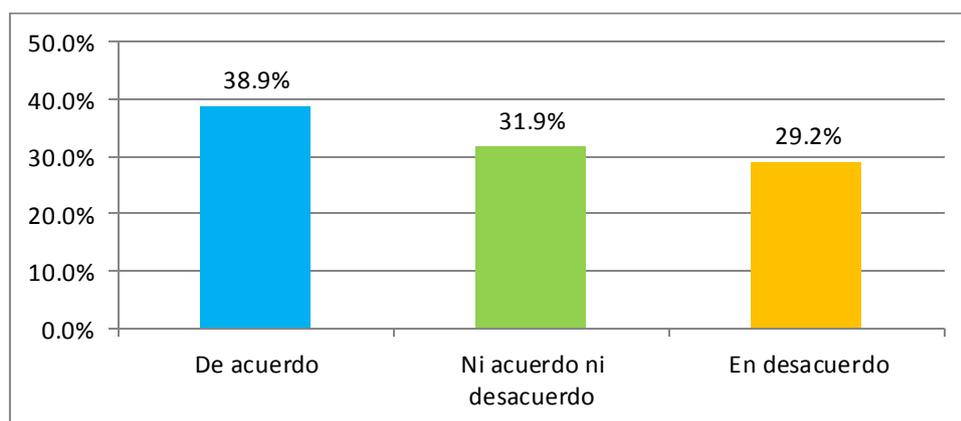
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 52,8% está de acuerdo con el comportamiento de la población que ayuda a disminuir los índices de los actos delictivos en la ciudad, mientras un 36,1% está en desacuerdo y un 11,1% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

**Ítem 23.** Considera que Tacna se distingue de las demás urbes por su sistema de seguridad y protección al visitante.

**Tabla 25. Resultados respecto a si Tacna se distingue de las demás ciudades por su sistema de seguridad y protección al visitante**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	28	38,9%
Ni acuerdo ni desacuerdo	23	31,9%
En desacuerdo	21	29,2%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 24: Resultados respecto a si Tacna se distingue de las demás ciudades por su sistema de seguridad y protección al visitante.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

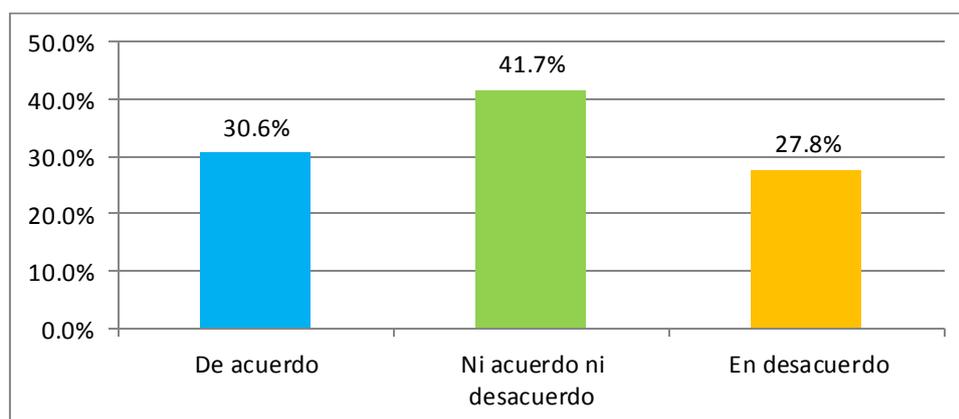
Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 38,9% está de acuerdo con Tacna que se distingue de las demás ciudades por su sistema de seguridad y protección al turista, mientras un 31,9% no está de acuerdo ni en desacuerdo y un 29,2% está en desacuerdo.

**Ítem 24.** Considera que Tacna realiza intentos alternativos para reducir los índices de violencia y actos delictivos.

**Tabla 26. Resultados respecto a si Tacna realiza intentos alternativos para reducir los índices de violencia y actos delictivos**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	22	30,6%
Ni acuerdo ni desacuerdo	30	41,7%
En desacuerdo	20	27,8%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*



**Figura 25: Resultados respecto a si Tacna realiza intentos alternativos para reducir los índices de violencia y actos delictivos.**

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia*

Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 41,7% no está de acuerdo ni en desacuerdo con Tacna que realice intentos alternativos para reducir los índices de violencia y actos delictivos, mientras un 30,6% está de acuerdo y un 27,8% está en desacuerdo.

## 4.2 CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

### Resumen de resultados de la variable “Ejecución de las Políticas de Seguridad Ciudadana”

**Tabla 27. Resultados respecto a la variable ejecución de las políticas de seguridad ciudadana**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	4	5,6%
Ni acuerdo ni desacuerdo	37	51,4%
En desacuerdo	31	43,1%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*

**Media aritmética:** 1,63 (31,5%)

**Escala de medición:**

Inadecuada	[1,00 – 1,66]
Regular	[1,67 – 2,33]
Adecuada	[2,34 – 3,00]

**Calificación:** Inadecuada

Se puede observar que los visitantes chilenos a la ciudad de Tacna expresaron que el 51,4% no están de acuerdo ni en desacuerdo con la seguridad ciudadana, mientras que un 43,1% afirma estar en desacuerdo y un 5,6% están de acuerdo.

Por tanto:

$H_1$ : La seguridad ciudadana resguardó a los visitantes de la ciudad de Tacna, en el año 2014, de manera inadecuada.

$H_0$ : La seguridad ciudadana no resguardó a los visitantes de la ciudad de Tacna, en el año 2014, de manera inadecuada.

Considerando el resultado de la media aritmética, el cual califica como inadecuada con un 31,5% de efectividad en la medición de la variable; la hipótesis nula ( $H_0$ ) se rechaza, aceptando la hipótesis específica 1 ( $H_1$ ).

### Resumen de resultados de la variable “Fortalecimiento de la Imagen Turística”

**Tabla 28. Resultados respecto a la variable Fortalecimiento de la Imagen Turística**

Calificación	Recuento	Porcentaje
De acuerdo	26	36,1%
Ni acuerdo ni desacuerdo	22	30,6%
En desacuerdo	24	33,3%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los visitantes chilenos a Tacna; Elaboración: propia.*

**Media aritmética:** 2,03 (51,5%)

**Escala de medición:** Desfavorable [1,00 – 1,66]

Regular [1,67 – 2,33]

Favorable [2,34 – 3,00]

**Calificación:** Regular

Se puede observar que los visitantes chilenos a Tacna expresaron que el 36,1% están de acuerdo con la imagen turística de la ciudad, mientras que un 33,3% afirma estar en desacuerdo y un 30,6% no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Por tanto:

$H_2$ : La imagen turística que tuvieron los visitantes sobre la ciudad de Tacna, en el año 2014, es desfavorable.

$H_0$ : La imagen turística que tuvieron los visitantes sobre la ciudad de Tacna, en el año 2014, no es desfavorable.

Considerando el resultado de la media aritmética, el cual califica como regular con un 51,5% de efectividad en la medición de la variable; la hipótesis nula ( $H_0$ ) se acepta, rechazando la hipótesis específica 2 ( $H_2$ ).

### **Contrastación de la hipótesis general**

Con el objeto de comprobar la hipótesis establecida en la investigación presente se utilizó la prueba de correlación de Pearson que

permitió medir la relación funcional entre las dos variables de este estudio.

$H_G$ : La ejecución de las políticas de seguridad ciudadana influyó directamente en el fortalecimiento de la imagen turística de la ciudad de Tacna, en el año 2014.

$H_0$ : La ejecución de las políticas de seguridad ciudadana no influyó directamente en el fortalecimiento de la imagen turística de la ciudad de Tacna, en el año 2014.

**Tabla 29. Prueba de correlación de Pearson**

		<b>Seguridad ciudadana</b>	<b>Imagen turística</b>
<b>Seguridad ciudadana</b>	Correlación de Pearson	1	0,759
	Sig. (bilateral)		0,000
	Muestra	72	72
<b>Imagen turística</b>	Correlación de Pearson	0,759	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	Muestra	72	72

*Fuente: Resultados procesados en el programa estadístico SPSS;*

*Elaboración: propia*

Considerando el resultado de la correlación de Pearson, el cual señala que sí existe relación significativa (valor-p = 0,000) con un nivel de correlación alto entre la seguridad ciudadana y la imagen turística; la hipótesis nula ( $H_0$ ) se rechaza, aceptando la hipótesis general ( $H_G$ ).

## CONCLUSIONES

1. la ejecución de las políticas de seguridad ciudadana influyó directamente en el fortalecimiento de la imagen turística de la ciudad de Tacna, en el 2014, con un alto coeficiente de correlación de Pearson de 0,759.
2. La seguridad ciudadana resguardó de manera inadecuada a los visitantes chilenos a la ciudad de Tacna, en el año 2014, con un 31,5% de efectividad.
3. La imagen turística que tuvieron los visitantes de la ciudad de Tacna es regularmente favorable, en el año 2014, con un 51,5% a favor.

## RECOMENDACIONES

1. Renovar estrategias y planes de acción en seguridad y protección al visitante a la ciudad, específicamente, en la prevención del delito y atención posterior de los afectados para garantizar la integridad del turista y sienta confianza al realizar sus actividades durante su permanencia en Tacna.
2. Incentivar a la población y a las organizaciones públicas y privadas a participar activamente en la prevención y denuncia de delitos protegiendo, ayudando y solidarizándose con los afectados, sean visitantes o no, y así fortalecer el sistema de seguridad ciudadana donde incluya a toda la población tacneña y no solo a los efectivos del orden.
3. Promover a través de campañas propagandistas la imagen de Tacna como una ciudad segura y confiable para poder realizar actividades turísticas y comerciales como movilizarse por calles, plazas, parques, centros comerciales y, establecimientos de recreación y descanso.

## REFERENCIAS

- Baloglu, S. y Brinberg, D. (1997). Affective Images of Tourism Destinations. *Journal of Travel Research*, Vol. 35 (4).
- Basombrío, C. (2008). *Geopolítica e inseguridad*. Recuperado el 15 de abril del 2014 de: <http://www.redalyc.org/geopolitical-info.com/en/expert/carlos-basombrio>
- Bigné, J. E. y Sánchez, M. I. (2001). Evaluación de la Imagen de Destinos Turísticos: Una Aplicación Metodológica en la Comunidad Valenciana. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 10 (3).
- Blancas, F. y Buitraigo, E. (2005). *Estructura y Política Turística de Sevilla*. Recuperado el 20 de agosto del 2014 de: <http://www.eumed.net/libros/2005/bpbe/>
- Bulnes, D. M. (2008). *La imagen del destino turístico La Habana. Diseño de un instrumento de medición* (Tesis Licenciatura). Centro de Estudios Turísticos, Universidad de La Habana (Cuba). Recuperado el 20 de marzo de 2014 de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf2/destino-turistico-habana-instrumento-medicion/destino-turistico-habana-instrumento-medicion.pdf>

Castaño, J., Moreno, A. y Crego, A. (2006). Factores psicosociales y formación de imágenes en el turismo urbano: un estudio de caso sobre Madrid. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 4, 287-299.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos – CIDH (2009). *Informe sobre seguridad ciudadana y derechos humanos*. Washington D.C.

Costa, G. y Romero, C. (2010). *Inseguridad ciudadana en Lima ¿Qué hacer?* Lima: Ciudad Nuestra.

Costa, G. y Romero, C. (2009). *¿Qué hacer con las pandillas?* En: Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, CESC. Más Comunidad Más Prevención. Boletín 12, mayo. Santiago de Chile.

Croy, G. (2004). Teaching tourism, image and media relationships. *International Tourism and Media Conference Proceedings*. Recuperado el 12 de agosto de 2014 de: <http://www.buseco.monash.edu.au/units/tru>

Dann, G. (1996). Tourists' images of a destination-an alternative analysis. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 5, 41-55.

Day, J., Skidmore, S. y Koller, T. (2002). Image selection in destination positioning: a new approach. *Journal of Vacation Marketing*, 8, 177-186.

- Echtner, C. M. y Ritchie, J. R. (1991). The Meaning and Measurement of Destination Image. *The Journal of Tourism Studies*, Vol. 2 (2).
- Echtner, C. M. y Ritchie, J. R. (1993). The Measurement of Destination Image: An Empirical Assessment. *Journal of Travel Research*, Vol. 31 (4).
- Echtner, C. y Ritchie, J. (2003). The meaning and measurement of destination image. *The Journal of Tourism Studies*, 14, 37-48. Recuperado el 15 de agosto del 2014 de:  
[http://www.jcu.edu.au/business/idc/groups/public/documents/journal\\_article/jcudev\\_012855.pdf](http://www.jcu.edu.au/business/idc/groups/public/documents/journal_article/jcudev_012855.pdf)
- Gallarza, M. G., Gil, I. y Calderón, H. (2002). Destination Image: Towards a Conceptual Framework. *Annals of Tourism Research*, Vol. 29 (1).
- García, D. A. (2011). *Análisis de los factores y motivos del problema de la seguridad ciudadana en Villa María del Triunfo, en el año 2011* (Tesina). Instituto de Educación Superior Tecnológica IDAT. Recuperado el 5 de abril del 2014 de <http://www.slideshare.net/splink/investigacion-seguridad-ciudadana-villa-maria-del-triunfo>
- Gartner, W. (1989). Tourism image: attribute measurement of state tourism products using multidimensional scaling techniques. *Journal of Travel Research*, 28, 16-20.

- Gómez, B. y López, F. (2002). *Regionalización turística del mundo*. Barcelona: Ediciones Universidad de Barcelona. Recuperado el 15 de agosto del 2014 de:  
<http://books.google.com.mx/books?id=XnARoli1ZNQC&printsec=frontcover&deq=Demanda+en+la+imagen+turistica>
- Govers, R., Go, F. y Kumar, K. (2007). Promoting tourism destination image. *Journal of Travel Research*, 46, 15-23.
- Hernández, S. L. y Solís, U. (2009). *Imagen turística de México, percibida por visitantes japoneses* (Tesis Licenciatura). Departamento de Administración de Empresas y Mercadotecnia, Universidad de las Américas Puebla (México).
- Instituto de Investigaciones Jurídicas (2006). *Enciclopedia Jurídica Latinoamericana* (1ra. Edición). Vol IX. México: Porrúa.
- Jenkins, O. (1999). *Understanding and measuring tourist destination images*. *International Journal of Tourism Research* 1, 1-15. Recuperado el 15 de abril de 2014 de la base de datos de Wiley Interscience.
- Kotler, P., Bowen, J. y Makens, J. (2003). *Marketing for Hospitality and Tourism* (Tercera Edición). New Jersey: Prentice Hall.

Koufodontis, I., Angelis, V., Mavri, M. y Gaki, E. (2007). Tourism and regional development. Recuperado el 18 de agosto del 2014 de:  
[http://www.regional-studies-  
assoc.ac.uk/events/lisbon07/papers/Angelis.pdf](http://www.regional-studies-<br/>assoc.ac.uk/events/lisbon07/papers/Angelis.pdf)

Mackay, K. y Fesenmaier, D. (1997). Pictorial element of destination in image formation. *Annals of Tourism Research*, 24, 537-565.

Ministerio del Interior – MININTER (2013). *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 – 2018*. Acuerdo Nacional por la Seguridad Ciudadana. Perú. Recuperado el 25 de marzo del 2014 de  
<http://www.mininter.gob.pe/pdfs/Plan.Nacional.Seguridad.Ciudadana.2013-2018.pdf>

Mockus, A., Murraín, H. y Villa, M. (2012). *Antípodas de la violencia: Desafíos de cultura ciudadana para la crisis de (in)seguridad en América Latina*. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo, BID y Corpovisionarios.

Morales, K. (2008). *Impacto de los medios de comunicación en la imagen turística de México, percibido por estudiantes extranjeros y nacionales de la Universidad de las Américas – Puebla* (Tesis Licenciatura). Turismo, Universidad de las Américas Puebla.

Organización de las Naciones Unidas – ONU (2000). *Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional*. Recuperado el 26 de marzo de 2013 de <http://www.unodc.org/documents/treaties/UNTOC/Publications/TOC%20Convention/TOCebook-s.pdf>

Pérez, W. M. (2010). *La seguridad ciudadana en el Perú*. Ica: Universidad Privada San Juan Bautista.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD Costa Rica (2006). *Venciendo el temor. (In)seguridad ciudadana y desarrollo humanos en Costa Rica. Informe Nacional de Desarrollo Humano 2005*. San José de Costa Rica.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD (2009). *Abrir espacios para la seguridad ciudadana y el desarrollo humano. Informe sobre Desarrollo Humano para América Central 2009-2010*. Colombia.

Real Academia Española – RAE. Recuperado el 15 de abril del 2014 de: <http://buscon.rae.es/>

Rico, J. M. y Chinchilla, L. (2006). *Las reformas policiales en América Latina. Situación, problemas y perspectivas*. Lima: Instituto de Defensa Legal, IDL.

- Rodríguez, E. J. y Marfil, M. F. (2013). *Efectos sociales en el turismo cultural a consecuencia de la inseguridad ciudadana en San Luís Potosí Capital “Caso Museos”* (Tesis Licenciatura). Facultad de Economía, Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México. Recuperado de [http://cicsa.uaslp.mx/bvirtual/tesis/tesis/Efectos\\_Sociales\\_en\\_el\\_Turismo\\_Cultural\\_a\\_Consecuencia\\_de\\_la\\_Inseguridad\\_Ciudadana\\_en\\_San\\_Luis\\_Potos%C3%AD\\_Capital\\_\\_Caso\\_Museos\\_/Tesis%20version%20final.pdf](http://cicsa.uaslp.mx/bvirtual/tesis/tesis/Efectos_Sociales_en_el_Turismo_Cultural_a_Consecuencia_de_la_Inseguridad_Ciudadana_en_San_Luis_Potos%C3%AD_Capital__Caso_Museos_/Tesis%20version%20final.pdf)
- Ryan, C. y Cave, J. (2005). Structuring destination image: a qualitative approach. *Journal of Travel Research*, 44, 143-150.
- San Martín, H. (2005). *Estudio de la imagen de destino turístico y el proceso global de satisfacción: adopción de un enfoque integrador* (Tesis Doctorado). Universidad de Cantabria. Recuperado el 25 de marzo de 2014 de [http://www.tesisenred.net/TESIS\\_UC/AVAILABLE/TDR-1011106-122314//HSMtesis.pdf](http://www.tesisenred.net/TESIS_UC/AVAILABLE/TDR-1011106-122314//HSMtesis.pdf)
- San Martín, H, Rodríguez, I. y Vázquez, R. (2006). Análisis de la imagen en turismo mediante técnicas estructuradas y no estructuras: implicaciones competitivas para los destinos turísticos. *Revista Asturiana de Economía*, 35, 69-91. Recuperado el 17 de marzo de 2014 de [www.dialnet.com](http://www.dialnet.com)
- Sozzo, M. (2008). *Inseguridad, prevención y policía. Ciudadanía y Violencias*. Vol. 4. Quito: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) Ecuador y Municipio Metropolitano de Quito.

Tasci, A. y Kozak, M. (2006). Destination brands vs destination images: do we know what we mean? *Journal of Vacation Marketing*, 12, 299-317.

Tasci, A. y Gartner, W. (2007). Destination image and its functional relationships. *Journal of Travel Research*, 45, 413-425.

Valverde, J. (2003). La imagen. Diseño de materiales educativos multimedia.

Recuperado el 10 de agosto del 2014 de:

[http://www.unex.es/didactiva/Tecnologia\\_Educativa/index.htm](http://www.unex.es/didactiva/Tecnologia_Educativa/index.htm)

Walmsley, D. J. y Young, M. (1998). Evaluative Images and Tourism: The Use of Personal Constructs to Describe the Structure of Destinations Images. *Journal of Travel Research*, Vol. 36 (3).

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DETALLE DEL MÉTODO A UTILIZAR
<p>¿Cómo influyó la ejecución de las políticas de seguridad ciudadana en el fortalecimiento de la imagen turística de la ciudad de Tacna, en el año 2014?</p>	<p>Determinar el grado de influencia que ejerció la ejecución de las políticas de seguridad ciudadana en el fortalecimiento de la imagen turística de la ciudad de Tacna, en el año 2014.</p>	<p>La ejecución de las políticas de seguridad ciudadana influyó directamente en el fortalecimiento de la imagen turística de la ciudad de Tacna, en el año 2014.</p>	<p><b>Variable X:</b> Ejecución de Políticas de Seguridad ciudadana</p> <p style="text-align: center;"><b>Indicadores</b></p> <p>-.<i>Prevención de la violencia y el delito.</i> -.<i>Control y sanción de la inseguridad.</i> -.<i>Atención a las víctimas.</i></p> <p>-----</p> <p><b>Variable Y:</b> Fortalecimiento de la Imagen turística</p> <p style="text-align: center;"><b>Indicadores</b></p> <p>-.<i>Atributos e impresiones holísticas.</i> -.<i>Características funcionales y psicológicas.</i> -.<i>Identificadores comunes y únicos.</i></p>	<p><b>Tipo:</b> Investigación aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> Investigación no experimental, transversal, correlacional y causal</p> <p><b>Población:</b> Visitantes chilenos a Tacna (número no definido)</p> <p><b>Muestra:</b> 72 visitantes chilenos a Tacna</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento de recolección de datos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnica de análisis:</b> Prueba de Pearson</p>
<p>a) ¿De qué manera la seguridad ciudadana resguardó a los visitantes de la ciudad de Tacna, en el año 2014?</p>	<p>a) Analizar la manera que la seguridad ciudadana resguardó a los visitantes de la ciudad de Tacna, en el año 2014.</p>	<p>a) La seguridad ciudadana resguardó a los visitantes de la ciudad de Tacna, en el año 2014, de manera inadecuada.</p>		
<p>b) ¿Qué imagen turística tuvieron los visitantes sobre la ciudad de Tacna, en el año 2014?</p>	<p>b) Establecer la imagen turística que tuvieron los visitantes sobre la ciudad de Tacna, en el año 2014.</p>	<p>b) La imagen turística que tuvieron los visitantes sobre la ciudad de Tacna, en el año 2014, es desfavorable.</p>		

## ANEXO 2. CUESTIONARIO

### Estimado Sr./Sra./Srta.:

Se ha elaborado el presente Cuestionario en beneficio de los servicios de seguridad ciudadana y el fortalecimiento de la imagen turística en la ciudad de Tacna.

### Instrucciones:

Le agradecemos de antemano su colaboración respondiendo al presente cuestionario de tipo anónimo con sinceridad, marcando con aspa (X) o cruz (+) la respuesta que considere Ud. conveniente según esta escala de calificación:

1	2	3
En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo

### Ítems:

ÍTEM S	CALIFICACIÓN		
<b><i>Sobre la prevención de la violencia y el delito</i></b>			
1. Las calles donde transita son iluminadas adecuadamente, no lucen abandonadas, descuidadas ni peligrosas.	1	2	3
2. Percibe que las personas se comportan amablemente, no causan problemas ni presentan reacciones violentas.	1	2	3
3. Percibe que los ciudadanos están comprometidos en apoyar y formar parte de la seguridad.	1	2	3
4. Las personas son respetuosas y responsables de sus propios actos, se refleja una buena educación.	1	2	3
5. Considera adecuado el despliegue de los efectivos del orden para resguardar y garantizar su seguridad, es decir, hay al menos un policía o sereno donde usted transita.	1	2	3
<b><i>Sobre el control y la sanción a los infractores</i></b>			
6. Considera que se ofrecen soluciones alternativas cuando se presenta un conflicto delictivo o violento.	1	2	3
7. Después de algún incidente se restablece rápido, oportuno y adecuadamente el orden.	1	2	3
8. Percibe que el sistema de justicia es consecuente con las penas establecidas a los infractores.	1	2	3
9. Percibe que el sistema de denuncias y procedimientos fiscales se administran eficientemente para garantizar el derecho y la protección de las víctimas.	1	2	3

<b><i>Sobre la atención a las víctimas</i></b>			
10. Cuando Ud. fue víctima de un acto delictivo, le brindaron la asistencia legal que necesitaba para defender sus derechos.	1	2	3
11. Cuando Ud. fue víctima de un acto delictivo con agresión (cogoteo, golpes), le brindaron la asistencia médica que necesitaba para recuperarse de su integridad física.	1	2	3
12. Cuando Ud. fue víctima de un acto delictivo, le brindaron la asistencia psicológica que necesitaba para recuperar del susto sufrido.	1	2	3
13. Cuando Ud. fue víctima de un acto delictivo o violento, las personas a su alrededor le brindaron apoyo y fueron solidarios.	1	2	3
14. Cuando usted fue víctima de un acto delictivo o violento, le brindaron las garantías necesarias para su seguridad.	1	2	3
<b><i>Sobre los atributos e impresiones generales</i></b>			
15. La ciudad refleja un sistema efectivo de seguridad y protección al ciudadano y al visitante.	1	2	3
16. Percibe una buena hospitalidad en los establecimientos a los cuales acude como hospedajes, restaurantes, centros comerciales, servicios de salud, entre otros.	1	2	3
17. Considera que la ciudad es un lugar turístico que se puede visitar sin preocuparse mucho por la seguridad ciudadana.	1	2	3
18. La ciudad refleja confianza.	1	2	3
<b><i>Sobre los aspectos concretos y psicológicos</i></b>			
19. Considera que los establecimientos a los cuales acude como hospedajes, restaurantes, centros comerciales, servicios de salud, entre otros, presentan controles de seguridad para evitar que se realicen actos delictivos.	1	2	3
20. Considera que los establecimientos a los cuales acude como hospedajes, restaurantes, centros comerciales, servicios de salud, entre otros, incluyen en los precios por sus servicios su seguridad.	1	2	3
21. Los establecimientos a los cuales acude como hospedajes, restaurantes, centros comerciales, servicios de salud, entre otros, le advierten y aconsejan para que se sienta más seguro en la ciudad.	1	2	3
22. Considera que el comportamiento de la población ayuda a disminuir los índices de los actos delictivos en la ciudad.	1	2	3
<b><i>Sobre aspectos diferenciadores de Tacna</i></b>			
23. Considera que Tacna se distingue de las demás urbes por su sistema de seguridad y protección al visitante.	1	2	3
24. Considera que Tacna realiza intentos alternativos para reducir los índices de violencia y actos delictivos.	1	2	3

### ANEXO 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTOS

Aspectos	Criterios	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Prom.
1.- Claridad	Es formulado con lenguaje apropiado	1	2	2	1,7
2.- Objetividad	Está expresado en conductas observables	2	2	2	2,0
3.- Actualidad	Está acorde a los cambios de la tecnología	2	1	2	1,7
4.- Organización	Tiene una organización lógica	2	2	2	2,0
5.- Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	2	1	2	1,7
6.- Intencionalidad	Orientado a formular alternativas de solución	2	1	2	1,7
7.- Consistencia	Basado en aspectos teóricos	2	2	1	1,7
8.- Coherencia	Entre indicadores y dimensiones	2	2	2	2,0
9.- Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	1	2	2	1,7
10.- Técnica	Validez, confiabilidad y sensibilidad	1	2	2	1,7
<b>Total (evaluación vigesimal – 20)</b>		<b>17</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>17,7</b>
<b>Total (evaluación porcentual – 100%)</b>		<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>95%</b>	<b>88,3%</b>

- **Juez 1:** Lic. Glenda Quenta Ticona
- **Juez 2:** Mgr. Renato Burneo Alvarón
- **Juez 3:** Mgr. Esmila Gámez Quintanilla