UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO
Y HOTELERÍA

TESIS

LAS MEDIDAS PREVENTIVAS DE LA RED DE PROTECCIÓN Y LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DEL TURISTA EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2020

Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADA EN TURISMO Y HOTELERÍA

Presentada por la Bachiller:
SÁNCHEZ RAVINES, TANIA NOEMÍ DEL CARMEN

Asesor:
Dr. ALFONSO ANTONIO TERÁN VIGO

Cajamarca - Perú
2024

Universidad Nacional de Cajamarca
"Norte de la Universidad Peruana"

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: Tania Noemí Del Carmen Sánchez Ravines
   DNI: 72536439
   Escuela Profesional/Unidad UNC: Escuela Profesional de Turismo y Hotelería
2. Asesor: : Dr. Alfonso Antonio Terán Vigo
   Facultad/Unidad UNC: Facultad de Ciencias Sociales
3. Grado académico o título profesional

   ☐Bachiller ☒Título profesional ☐Segunda especialidad

   ☐Maestro ☐Doctor
4. Tipo de Investigación:

   ☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional

   ☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación: Las medidas preventivas de la Red de Protección y la percepción de seguridad del turista en la ciudad de Cajamarca en el año 2020
6. Fecha de evaluación: 02/03/2023
7. Software antiplagio: ☐ **TURNITIN** ☒ **URKUND (OURIGINAL)** ***(*)***
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 9%
9. Código Documento: (D159847689)
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:

    ☒ **APROBADO** ☐ **PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO**

Fecha Emisión 12/07/24

Firma y/o Sello
Emisor Constancia

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Dra. Dora Marlene Rojas Abanto
Dirección de Unidad de Investigación

DNI: 26676451

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

Dedicatoria

A mis padres y hermanos por su apoyo en las dificultades.

A mis sobrinos.

A mi amiga Lizet por sus palabras de aliento.

Tania Sánchez.

Agradecimiento

A Dios y a la Virgen, por la vida y las bendiciones concedidas.

Al equipo humano de las instituciones de DIRCETUR CAJAMARCA, COMTUR, FISCALÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO, INDECOPI y de forma especial al equipo de IPERÚ por haberme facilitado el acceso a la información.

Resumen

El presente informe es la información detallada durante el periodo de ejecución de tesis, que consistió en describir las medidas preventivas de la Red de Protección al Turista – Cajamarca y conocer la percepción de seguridad que tuvo el visitante en la ciudad; dado que existen situaciones de diversa índole que amenazan la integridad del turista en un determinado destino.

Para este trabajo, se planteó una metodología de enfoque mixto, de tipo descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal, comprendió tres etapas con una duración de 4 meses cada una: La primera etapa consistió en el análisis documental, para lo cual se accedió a expedientes de las principales instituciones que conforman la Red de Protección al Turista – Cajamarca y que para fines de la investigación se escogió a cinco de ellas, tales como: DIRCETUR, COMTUR, IPERÚ, INDECOPI y la Fiscalía de Prevención del Delito.

La segunda etapa consistió en la clasificación, organización, procesamiento e interpretación de la información, que se recopiló mediante los instrumentos que se diseñaron para perseguir tal fin. Posteriormente, se procedió a complementar la información con lo que manifestaron los titulares de cada una de estas entidades en las entrevistas con la finalidad de contrastar las posiciones que cada uno de ellos tuvo con respecto a labor que cumplen en calidad de Red de Protección al Turista, y en la tercera y última etapa se llevó a cabo la recolección, interpretación y análisis de datos de la segunda variable para determinar cuál fue la percepción de seguridad del turista que arribó a la ciudad.

El resultado principal de esta investigación determinó que las entidades de la Red de Protección al Turista, desplegaron acciones preventivas, pero de manera individual y sólo en temporadas altas, las cuales fueron aplicadas en atractivos turísticos y en la planta turística, mediante fiscalizaciones respecto a las condiciones que estos se encontraban operando. Por ese motivo, se identificó que la Red de Protección al turista – Cajamarca, es de carácter limitado.

Palabras clave: Red de Protección al Turista, medidas preventivas, percepción.

Abstract

The present report is the information detailed during the thesis execution period, which consisted of describing the preventive measures of the Tourist Protection Network - Cajamarca and to know the perception of security that the visitor had in the city; given that there are situations of diverse nature that threaten the integrity of the tourist in a certain destination.

For this work, a methodology of mixed approach, descriptive, non-experimental design and cross-sectional approach was proposed, comprising three stages with a duration of 4 months each: The first stage consisted of documentary analysis, for which access was gained to files of the main institutions that make up the Tourist Protection Network - Cajamarca and that for research purposes five of them were chosen, such as: DIRCETUR, COMTUR, IPERU, INDECOPI and the Prosecutor's Office for Crime Prevention.

The second stage consisted of classifying, organizing, processing and interpreting the information gathered using the instruments designed for this purpose. Subsequently, the information was complemented with what the heads of each of these entities stated in the interviews in order to contrast the positions that each of them had with respect to the work they perform as a Tourist Protection Network, and in the third and final stage, the collection, interpretation and analysis of data from the second variable was carried out to determine the perception of security of tourists arriving in the city.

The main result of this research determined that the entities of the Tourist Protection Network deployed preventive actions, but individually and only in high seasons, which were applied in tourist attractions and in the tourist plant, through inspections regarding the conditions in which they were operating. For this reason, it was identified that the Tourist Protection Network - Cajamarca is of a limited nature.

Key words: Tourist Protection Network, preventive measures, perception.

Contenido

Dedicatoria ii

Agradecimiento iii

Resumen iv

Abstract 5

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 14

1. Planteamiento del Problema 15

1.1 Descripción de la realidad problemática 15

1.2 Formulación de Problema 19

1.2.1 Pregunta general 19

1.2.2 Preguntas específicas 19

1.3 Justificación 19

1.4 Objetivos 20

1.4.1 Objetivo general 20

1.4.2 Objetivos específicos 20

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 22

2.1 Antecedentes 23

2.1.1 A nivel internacional 23

2.1.2 A nivel nacional 24

2.1.3 A nivel local 25

2.2 Teorías que sustentan la investigación 26

2.2.1 Teoría de la actividad rutinaria 26
2.2.2 Teoría de la percepción de seguridad 28
2.2.3 Teoría Motivacional de Maslow 29
2.2.4 Teoría de la percepción del riesgo en el turismo 30
2.3 Bases Teóricas 31
2.3.1 La protección al turista 31
2.3.2 Proceso de percepción y sus características 31
2.3.3 Modelo para comprender el riesgo 32
2.3.4 Dimensiones de la seguridad en el turismo 39
2.3.5 Perfil del turista y su vulnerabilidad 41
2.3.6 Marco Legal 43
2.3.7 Red de Protección al Turista en Cajamarca 61
2.3.8 Producto turístico 70
2.4 Definición de términos básicos 75
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 77
3.1 Operacionalización de variables 78
3.2 Tipo de Investigación 79
3.3 Diseño de Investigación 79
3.4 Población y muestra 79
3.4.1 Población 79
3.4.2. Muestra 80

3.5 Método 80
3.6 Técnicas 81
3.7 Instrumentos 81
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 84
4.1 Resultados 85
4.1.1 Variable 1: medidas preventivas 86
SECCIÓN A: DIRCETUR 87
SECCIÓN B: INDECOPI 117
SECCIÓN C: COMISARÍA DE TURISMO CAJAMARCA 131
SECCIÓN D: FISCALÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO 138
SECCIÓN E: IPERÚ – CAJAMARCA 144
EL SELLO SAFE TRAVELS EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS 149
4.1.2 Variable 2: Percepción de seguridad del visitante 151
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 163
LISTA DE REFERENCIAS 167
LISTADO DE ABREVIATURAS 174

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de los tipos de riesgos y su impacto en la sociedad. 37

Tabla 2 Funciones DIRCETUR..... 63

Tabla 3 Funciones COMTUR 64

Tabla 4 Funciones INDECOPI..... 66

Tabla 5 Medios de atención INDECOPI 67

Tabla 6 Atención virtual INDECOPI 67

Tabla 7 Funciones de IPERÚ 68

Tabla 8 Funciones de la Fiscalía 69

Tabla 9 Operacionalización de variables..... 78

Tabla 10 Ficha de inspección a Cumbemayo 88

Tabla 11 Mejoras ejecutadas en Cumbemayo por DDC 91

Tabla 12 Ficha de inspección a la Colpa 93

Tabla 13 Ficha de inspección a Ventanillas de Otuzco 96

Tabla 14 Mejoras ejecutadas en Ventanillas de Otuzco 98

Tabla 15 Ficha de inspección al Jardín de las Hortensias 99

Tabla 16 Ficha de inspección a Granja Porcón 101

Tabla 17 Ficha de inspección a agencias de viaje y turismo - DIRCETUR..... 105

Tabla 18 Ficha de inspección a establecimientos de hospedaje – DIRCETUR 108

Tabla 19 Ficha de inspección en restaurantes - DIRCETUR 109

Tabla 20 Actividades realizadas por la Red de Protección al Turista..... 110

Tabla 21 Infracciones en agencias de viaje y turismo - INDECOPI 118

Tabla 22 Infracciones detectadas en restaurantes – INDECOPI 121

Tabla 23 Medidas aplicadas en agencias de turismo..... 123

Tabla 24 Medidas aplicadas en restaurantes 125

Tabla 25 Agencias de turismo con proceso sancionador 127

Tabla 26 Restaurantes con proceso sancionador 128

Tabla 27 Incidentes a turistas nacionales 132

Tabla 28 Incidentes a turistas extranjeros 134

Tabla 29 Inspecciones a establecimientos de hospedaje - Fiscalía 141

Tabla 30 Quejas registradas en IPERÚ 145

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos del triángulo del delito 27

Figura 2. Pirámide de Maslow 29

Figura 3. Modelo de capas 71

Figura 4. Nacionalidad del turista 151

Figura 5. Género del turista 152

Figura 6. Rango de edad del turista 152

Figura 7. Grado de instrucción del turista 153

Figura 8. Motivo de viaje 154

Figura 9. Riesgos percibidos en la ciudad 155

Figura 10. Lugares donde percibe el riesgo 156

Figura 11. Percepción de seguridad en atractivos y servicios turísticos: accesibilidad, señalización, información 157

Figura 12. Percepción de seguridad de salud en atractivos y planta turística 158

Figura 13. Percepción de la labor de las instituciones de Cajamarca 159

Figura 14. Sucesos que vulneraron la integridad del visitante 160

Figura 15. Valoración de la estadía de los turistas en la ciudad 161

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.....176

Anexo 2.....177

Anexo 3.....178

Anexo 4.....179

Anexo 5.....180

Anexo 6.....181

Anexo 7.....182

Anexo 8.....183

Anexo 9.....184

Anexo 10.....185

Anexo 11.....186

Anexo 12.....187

Anexo 13.....188

Anexo 14.....189

Anexo 15.....190

Anexo 16.....191

Anexo 17.....192

Anexo 18.....193

Anexo 19.....194

Anexo 20.....195

Anexo 21.....196

Anexo 22.....197

Anexo 23.....198

Anexo 24.....199

Anexo 25.....200

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. Planteamiento del Problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

La seguridad, es un componente importante en la elección de los viajeros para visitar o no un determinado destino. Es de carácter intangible, se va moldeando por la percepción y las expectativas individuales. Sin embargo, los destinos turísticos no son ajenos a verse amenazados o afectados por situaciones que desenlacen peligros de carácter social, generando escenarios de inseguridad o incertidumbre como los disturbios sociales, epidemias, pandemias como el caso del COVID – 19, desastres naturales u otros repercutiendo en el aspecto emocional de los viajeros y además con un alcance de diferentes magnitudes que no sólo cabe la posibilidad que un determinado hecho de ese tipo ocurra el lugar en sí, sino que también pueda extenderse a diferentes niveles (regional, nacional o internacional) y por ende influya dañando la imagen del destino, tal como lo refiere (Santa María y Flores, 2012, p.52). Por tal motivo, es que los países receptores han considerado plantear medidas oportunas que puedan contrarrestar este tipo de situaciones o infortunios que vulneren el statu quo de los turistas.

Puntualizando al caso de la pandemia de la COVID – 19, sus estragos repercutieron en todo ámbito como la economía, política, pero principalmente a la salud. De tal forma que, en este contexto dio lugar a los SAFE TRAVELS, los cuales eran certificados de carácter internacional que trataban retornar a la actividad turística, pero brindándoles la confianza de que su salud está protegida a través del diseño de protocolos aplicados para la visita a atractivos y servicios turísticos.

Por otro lado, existen factores de inseguridad que se producen de forma directa y que se ha tomado conocimiento por los medios de comunicación que van desde las infracciones por parte de las empresas prestadoras de servicios turísticos, inadecuada señalización en los atractivos turísticos hasta la delincuencia a nivel nacional que también genera inseguridad.

En el año 2017, la Organización Mundial del Turismo (OMT), dentro del marco internacional, enfatizó la significativa recuperación de algunos países que adolecían de problemas de seguridad en los últimos años (Francia, España, Estados Unidos) y es que sólo por citar un ejemplo, en el caso español tienen un programa denominado "Plan Turismo Seguro" cuyo principal objetivo se orienta a proteger principalmente las zonas turísticas de este país, en el cual participa su gobierno así como instituciones de la administración autónomas y locales en conjunto con el sector público y privado. Este plan, considera actividades como: charlas informativas a grupos de turistas, reuniones con profesionales del sector turismo, comunicación fluida con las embajadas y consulados. Además, cuenta con un servicio de atención al turista extranjero (SATE) el mismo que atiende a víctimas de delitos o infracciones (cancelación de tarjetas de crédito, localización de familiares, etc.) en su propio idioma, brindan asistencia en la tramitación de denuncias, reciben información sobre sus derechos y les entregan la citación de juicio rápido. (Plan Turismo Seguro (sección consejos, participación ciudadana). Sitio web de la Policía Nacional España, s. f.)

Por otro lado, respecto a la protección al turista en calidad de consumidor. En el caso del Perú, la gerente de Supervisión y Fiscalización de INDECOPI, Ana Peña, manifestó que: desde marzo del 2020 a marzo del 2021, registraron 2339 reportes del sector turismo, sector transporte aéreo 6263, y 2324 fueron del transporte terrestre.

En el primer grupo señalado líneas arriba, indicó que las empresas con más reportes fueron: despegar.com, Perú S.A.C, Viajes Falabella S.A. C, Dinners Travel, Machu Picchu Terra. etc. Al respecto, se tomaron cartas en el asunto a través de 76 fiscalizaciones a restaurantes (52) agencias de viajes (12) alojamientos (2) guías de turismo (2) y otros (8) para fiscalizar que cuenten con la autorización, devuelvan el monto cobrado al no hacerse efectivo la prestación del servicio de manera oportuna, falta de información donde detectaron que ocho presentaron al menos una infracción de estas. (INDECOPI, 2021).

Con relación a las sanciones, reportaron que entre enero del 2020 y febrero del 2021 en el marco de la campaña “Mira a quién le compras” 292 sanciones fueron contra agencias de viaje donde se impusieron multas hasta de 854 Unidades Tributarias Impositivas (UIT); mientras que 422 fueron contra empresas de transporte aéreo de pasajeros, 340 contra el rubro de transporte terrestre los dos últimos grupos fueron sancionados con multas de hasta 1299.2 UIT y 2260.7 UIT, respectivamente. Entre todas se recaudó un total aproximado de más de 19 millones de soles. Entre las empresas más sancionadas figuran: Despegar.com, Perú S.A.C; Global Tours and Travel S.AC. Transportes Cruz del Sur, Móvil Bus, Latam Airlines Perú, Peruvian Airlines S.A.C, etc. (INDECOPI, 2021).

Entre las principales infracciones sancionadas de las agencias de viaje fueron: la falta de idoneidad, libro de reclamaciones y otras; mientras que en el grupo de transporte terrestre: falta de idoneidad, cláusulas abusivas, libro de reclamaciones, etc. y en el último grupo de transporte aéreo se tuvo: falta de idoneidad en el servicio, atención de reclamos, incumplimientos, etc. Según lo expresado por Wendy Ledesma, directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del INDECOPI. (INDECOPI, 2021).

Ante todas esas situaciones de inseguridad, la Ley General del Turismo N°29408 en su artículo número 35 avala y estipula la creación de la Red de Protección al Turista que tiene como principal función proponer, coordinar y ejecutar medidas para la protección y defensa de los turistas y de sus bienes con la participación de organizaciones, públicas y privadas, mediante acciones orientadas a prevenir, atender y sancionar la destrucción de instalaciones turísticas, patrimonio cultural o natural conforme a la normativa vigente.

Cajamarca, no es ajena a presentar la problemática anteriormente descrita y que por ende implique una situación de amenaza a la integridad de los turistas. Por eso, es importante elaborar políticas de seguridad como lo destaca Anderson, Juaneda, et al (2009) (citados en Korstanje, 2013) quienes consideran principalmente dos aspectos: en transporte y en la

manipulación de alimentos, y es que en estos rubros de empresas se han identificado negativas por parte de ellas referentes a atención de reclamos de situaciones de infracción del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Decreto Supremo N° 006-2018-MINCETUR, e incluso situaciones que podrían implicar la comisión de delitos como: estafa, hurto, lesiones, u otras y que según el grado de responsabilidad en la prevención de estos, pueden calificarse como culposos o dolosos. Estas situaciones son más dificultosas especialmente para los turistas extranjeros, a quienes se les complica resolver situaciones de controversia que se puedan presentar en su estadía, debido al corto tiempo de estancia o por el factor idioma como lo afirma Anderson, Juaneda, et al (2009).

Toda la problemática desarrollada líneas arriba puede tener muchas razones de origen y consecuencias. Por tal motivo, se cree conveniente abordar este tema y dar a conocer la labor de la Red de Protección al Turista – Cajamarca, la cual es un comité conformado por un grupo de catorce (14) organizaciones públicas y privadas, pero que para fines de la investigación se escogió a 5 de ellas, las cuales están más directas a la actividad turística y que en conjunto adoptan medidas vinculadas a esta. No obstante, toda la problemática lleva a preguntarse ¿Cuál es la labor de la Red de Protección al Turista – Cajamarca? ¿De qué manera garantiza la seguridad de los turistas en situaciones que vulneren su integridad física? Puesto que, se han presentado sucesos en los cuales los turistas se han visto afectados que sólo por mencionar algunos de ellos, están: bloqueos de las vías de acceso por derrumbes en la ruta Cajamarca – Ciudad de Dios, vuelos demorados o cancelados, robos o hurtos a turistas extranjeros; situación en donde necesitan a un traductor para poder tramitar la denuncia policial. Así como, el caso de la pandemia cuando el Gobierno Central declaró en Estado de Emergencia al país y los turistas se quedaron varados en diferentes puntos de la región, contexto en el cual necesitaban de los servicios de alojamiento, alimentación y la

información actualizada en ese momento acerca de las gestiones que tenían que hacer para sus vuelos humanitarios, entre otras.

Ante todo ello, la Red de Protección al Turista – Cajamarca ha tenido poca o nula presencia; de lo cual se desprende la siguiente interrogante ¿Cuáles son las medidas preventivas de la Red de Protección y la percepción de seguridad del turista que visita la ciudad de Cajamarca en el año 2020?

1.2 Formulación de Problema

1.2.1 Pregunta general

¿Cuáles son las medidas preventivas de la Red de Protección y la percepción de seguridad del turista que visita la ciudad de Cajamarca en el año 2020?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Cuáles son las medidas preventivas de la Red de Protección al Turista en los atractivos turísticos de la ciudad de Cajamarca en el año 2020?
- ¿Cuáles son las medidas preventivas de la Red de Protección al Turista en la planta turística de la ciudad de Cajamarca en el año 2020?
- ¿Cuáles son las medidas preventivas de la Red de Protección al Turista en la infraestructura de la ciudad de Cajamarca en el año 2020?
- ¿Cómo es la participación de la Red de Protección al Turista en la ciudad de Cajamarca en el año 2020?
- ¿Cuál es la percepción de seguridad del turista que visita la ciudad de Cajamarca en el año 2020?

1.3 Justificación

La importancia de este proyecto de investigación fue abordar en qué consistía el trabajo de la Red de Protección al Turista - Cajamarca, ya que anteriormente no se había hecho estudios acerca de su accionar.

Por otro lado, este estudio va en beneficio de los operadores turísticos, porque mediante los resultados obtenidos, hará hincapié en fortalecer que cumplan con sus obligaciones como tal; además, será como un medio de sensibilización de que la seguridad no sólo es para el turista; sino para sus propios colaboradores.

Otro de los beneficiaros es la Red de Protección al Turista – Cajamarca; para fortalecer su accionar, debido a que aborda más actividades, tales como: campañas de formalización, charlas informativas para prestadores de servicios turísticos, etc. No obstante, tiene un carácter limitado que sólo se basa en visitas inopinadas a atractivos y prestadores del rubro turístico. En adición a ello, va en beneficio del turista, ya que se determinó cuáles fueron las medidas preventivas que adoptó la Red de Protección al Turista – Cajamarca, las cuales principalmente estuvieron destinadas a visitas interinstitucionales inopinadas, y que tuvieron como objetivo determinar los estándares mínimos que regulaban la calidad y seguridad tanto en los servicios como en atractivos turísticos, generando confianza respecto a las condiciones para el desarrollo del turismo en la ciudad y más aún en el contexto de la pandemia.

La presente investigación tiene como finalidad ser un aporte para la Escuela Académico Profesional de Turismo y Hotelería de esta Casa Superior de Estudios; siendo una base para futuros trabajos que deseen realizar sobre este tema.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Describir las medidas preventivas de la Red de Protección y la percepción de seguridad del turista que visita la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar las medidas preventivas de la Red de Protección al Turista aplicadas en los atractivos turísticos de Cajamarca.

- Describir las medidas preventivas de la Red de Protección al Turista aplicadas en la planta turística de Cajamarca.
- Conocer las medidas preventivas de la Red de Protección al Turista aplicadas en la infraestructura de Cajamarca.
- Describir la labor de la Red de Protección al Turista – Cajamarca.
- Determinar la percepción de seguridad del turista que visita la ciudad de Cajamarca.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 A nivel internacional

Álvarez (2017). *Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil, a través de los agentes autónomos formadores para la imagen ante los juegos Olímpicos.* (Tesis de doctorado) Universidad Da Coruña. La investigación, concluyó que la seguridad es una necesidad básica del ser humano que se configura por aspectos subjetivos presentes en su vida. En ese sentido, considera relevante el rol que desempeñan la información que pueda provenir de diferentes fuentes, porque pueden incidir significativamente en determinados estereotipos respecto a la imagen de un destino o también se pueden basar en ellos para manipular, ajustar sus propias informaciones ya que estos difunden la información al público televidente. Por tal motivo, dicha investigación manifiesta que el turista cuando sale de su entorno habitual de por sí tiene la condición de vulnerable; y que dicha condición puede incrementarse cuando se encuentra en ciertos lugares o situaciones. Así mismo, concluye que, el concepto de imagen reúne características de ser compleja, múltiple, relativista, dinámica; por ende, Brasil podría ser un destino relativamente peligroso comparado con otros destinos o de acuerdo a las características individuales que reúnen los turistas. En esa misma línea, el estudio manifiesta que el turismo tiende a ser vulnerable ante situaciones de riesgo y seguridad ya que puede repercutir en los flujos turísticos y que también puede ocasionar impactos en los destinos receptores en cuanto a medidas de seguridad se refiere, debido a que pueden emitir alarmas si es que los turistas se encuentran amenazados.

Bretas (2015) *Turismo de favela y seguridad, la puesta en valor del turismo justo como herramienta para el desarrollo turístico sostenible del museo a cielo abierto de la favela de providencia en Río de Janeiro.* (Tesis de doctorado) Universidad de Málaga. Concluyó que, la inseguridad afecta la competitividad del turismo a causa de la violencia.

Además, resalta que la cooperación intersectorial, la integración vertical, fueron elementos claves para aprovechar las inversiones y privadas de Porto Maravilla. Sin embargo, la comunidad no estuvo preparada para la transformación ya que dependió de acciones del poder público para atraer la actividad turística. Así pues, se puede comentar que la sensación de inseguridad, miedo, tiene influencia o repercute en la actividad turística y que por lo tanto es importante generar alianzas interinstitucionales tanto con las entidades públicas y privadas así como la población, que esta sea consciente, comprometida y partícipe activo en ejecutar acciones en pro del turismo, que vayan de la mano con el planteamiento y elaboración de políticas desde los diferentes niveles de gobierno que ayuden a fomentar el desarrollo del turismo.

2.1.2 A nivel nacional

Ccolque Cupara & Ancco Callapiña (2016). *Fortalecimiento de la Red de Protección al Turista Cusco y su Relación con la Seguridad de los Visitantes a la ciudad del Cusco, 2016* (Tesis de pre grado) Universidad San Antonio de Abad del Cusco. La investigación mencionada, determinó que la Red de Protección al Turista de Cusco no cuenta con un protocolo de seguridad a seguir con el fin de afrontar posibles situaciones que afectan la seguridad de los turistas; tales como amenazas de origen hidrometeorológico, informalidad, en la oferta de servicios turísticos, robos, asaltos; sólo cuenta con un protocolo a seguir frente a conflictos sociales. Por tal motivo, se concluyó que dicho protocolo con el que cuenta la Red de Protección al Turista de Cusco es de carácter limitado.

Con respecto a sus funciones y su desempeño en la Red de Protección al Turista, la percepción de los mismos integrantes que la conforman no fue positiva. Sin embargo, de acuerdo a lo manifestado en las entrevistas que se realizaron, el accionar de la Red de Protección al Turista de la ciudad de Cusco y la seguridad en la región de dicho nombre mejorará con la participación activa de los integrantes. Por ello, la investigación en mención

considera plantear un sistema de propuestas que contribuyan al fortalecimiento del desempeño de la Red de Protección al Turista de la ciudad del Cusco, tales como: la elaboración de un plan de acción, la incorporación de las instituciones del sector privado a la Red de Protección al Turista de Cusco.

Este es otro antecedente que presta importancia al análisis de la gestión de la seguridad turística y su intervención de la Red, proponiendo una serie de acciones con la finalidad de mejorar su trabajo y también contribuyan a la seguridad en general, teniendo en cuenta que este destino concentra mucho flujo turístico, debido a su gran riqueza histórica, cultural y paisajística.

Cáceda (2016). *Percepción Turística del Visitante Extranjero de la Ciudad de Trujillo, año 2016.* (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo. La investigación en mención, determinó que la percepción de seguridad en la ciudad de Trujillo en materia turística es regular, debido a que existen factores externos como el comercio ambulatorio, afiches, desechos de residuos sólidos y personas indigentes que tienen una repercusión negativa en la imagen de la ciudad de Trujillo. Por lo antes expuesto, la investigación propuso un plan de mejora que permita optimizar la percepción turística de la ciudad de Trujillo; identificando las causas del problema, las áreas de mejora y las líneas de acción a seguir para brindar una solución a la problemática encontrada a través de la planificación y seguimiento.

Así pues, dicho estudio respalda la materia de seguridad turística enfocándola como un aspecto que se debería abordar con mayor atención, levanta un diagnóstico situacional y en base a esto plantea alternativas de solución que puedan mejorar la imagen del destino.

2.1.3 A nivel local

Aguilar (2019). *La Seguridad Ciudadana en la elección del destino turístico Cajamarca en el año, 2019.* (Tesis de pre grado) Universidad Nacional de Cajamarca. Dicho

estudio concluye que, la seguridad ciudadana es un factor que incide en la elección del destino turístico, debido a que genera confianza en el desarrollo de actividades. Por su parte, el plan de seguridad denominado "Red de Protección al Turista", elaborado por la Dirección Regional de Turismo contempla como finalidad velar por la seguridad del turista; lo cual influye en la elección del destino. Además, la labor de instituciones como la Policía de Turismo que ejerce acciones de prevención contra actos delictivos en los lugares turísticos, el cual realiza un trabajo coordinado con las rondas urbanas, contribuye en ese aspecto para contrarestar la delincuencia, alcanzando gran efectividad.

Dentro de otras conclusiones que cabe destacar los actos delictivos desde la percepción del turista y de los cuales pueden ser vulnerables son el robo y/o hurto, seguido de las estafas entre otros. Por su parte, el estudio indica que los turistas creen que el principal motivo de inseguridad en la ciudad es la descoordinación entre instituciones vinculadas a la seguridad y a la escasa presencia de los agentes del orden.

Finalmente, la percepción de los turistas respecto a la seguridad en el destino turístico Cajamarca durante el año 2018, es una ciudad segura. Así mismo, el 98% de ellos manifiesta no haber sido víctima de algún delictivo, siendo este un motivo a favor de la seguridad en la ciudad. De este modo, el estudio concluyó que Cajamarca ofrece las condiciones de seguridad para viajar, comparado frente a otros destinos turísticos de la Macro Región Norte.

Así pues, se concluye que la seguridad es un elemento que juega un rol significativo que influye en la elección de un destino turístico, siendo un aspecto que reúne una de las condiciones que este debe ofrecer para visitar.

2.2 Teorías que sustentan la investigación

2.2.1 Teoría de la actividad rutinaria

Fue formulada por Lawrence E. Cohen y Marcus Felson (1979). Denominada así porque es una actividad repetitiva. Por su parte, Navarrete & de la Torre (2013) sostienen

que en el ámbito del turismo no está libre de la posibilidad que haya oportunidades delictivas provocadas por la afluencia de turistas, trabajadores, la saturación y el anonimato de alojamientos, atracciones y de entretenimiento. Así mismo, se plasma en el Triángulo de Resolución de Problemas Criminales o simplemente el Triángulo de Delito. (p.4). (Ver figura N°1)

Figura 1.

Elementos del triángulo del delito

Fuente: Navarrete y de la Torre (2013)

Según lo refieren Navarrete y de la Torre (2013) para dar lugar a esta teorías se necesitan tres elementos: un individuo dispuesto, motivado a delinquir (ofensor); un objetivo que se desee (el blanco) y que desde la perspectiva del ofensor deberá tener las siguientes características: que posea un valor, inerte, visible y accesible. A esto, se le agrega la ausencia de un guardián (amigo, familiar, vecino, transeúnte o cámara de vigilancia) para que el ofensor pueda lograr su cometido (p.5). Claro está, que esto converge dentro de un escenario de espacio y tiempo.

A continuación se cita un ejemplo de la teoría en mención en el ámbito del turismo: Un turista extranjero transitando las calles del centro histórico de Cajamarca con dirección hacia el Jr. Chanchamayo a las 12:00pm (tiempo) que sumado a la aglomeración de gente

por descuido tenga su teléfono celular último modelo en el bolsillo (objetivo); un ciudadano motivado o atraído por ese teléfono celular (ofensor) y la ausencia de algún agente del orden por esa calle (ausencia de control); puesto que esas calles concentran aglomeración de gente (escenario).

2.2.2 Teoría de la percepción de seguridad

Para Sánchez, M. 2017, es la sensación interna del ser humano como el resultado de una impresión material hecha en nuestros sentidos que se manifiesta frente a condiciones de seguridad o inseguridad en su entorno.

Por su parte, el movimiento Gestalt (como se cita en Oviedo, 2004) la define como la recopilación de información en base a la extracción y selección de aspectos relevantes del mundo en el que se encuentra con pleno jucio de sentido (lucidez, conciencia y razocinio) del ser humano. (p.89).

Por lo antes expuesto, se puede concluir que la percepción es la imagen mental construida a partir de las experiencias y necesidades; siendo este el resultado de un proceso de selección e interpretación y corrección de sensaciones.

Dentro del ámbito del turismo, la relación que existe entre la percepción de seguridad que tiene el individuo (turista) con el entorno o el contexto del destino que visita se asocia con situaciones de riesgo como actos delictivos, conflictos de carácter social, malas prácticas en empresas prestadoras de servicios turísticos. Todo esto coverge en una dinámica constante del turista quien a través de la observación u otros medios puede acercarse a medir la situación que desea. En consecuencia, es necesario comprender esta interacción y por ende, la importancia de plantear acciones sirviéndonos de diversos métodos que permitan extraer y levantar información respecto a la percepción de seguridad que tiene este en el destino. De tal modo, que otorguen un enfoque más amplio para que los entes competentes tomen

decisiones óptimas y las ejecuten, contribuyendo así a una mejora del destino como parte de su oferta turística.

2.2.3 Teoría Motivacional de Maslow

Elaborada por Abraham Maslow, donde se considera que la motivación humana se basa en cinco tipos de necesidades, originándose desde las más básicas hasta las de realización personal. Quesada (2010)

Por su parte, Crosby & Moreda (1996) refieren que, en el segundo peldaño se encuentran las necesidades de seguridad (física, económica, y psicológica) que se dan cuando el individuo trata de aferrarse a lo que posee y evitar posibles daños (p.35). (Ver figura N°2)

Figura 2.

Pirámide de Maslow

Fuente: Quesada (2010)

Para asociar el segundo eslabón al ámbito del turismo, se ha creído conveniente citar a Martínez (2017) quien afirma que, la seguridad es evaluada de manera individual y que se asocia a la percepción de cada persona en su vida. A esto añade que, cuando se va a elegir un destino existen puntos claves a considerar, por ejemplo: desastres naturales, inestabilidad política, conflictos sociales, delincuencia, entre otros; pues son factores que juegan en contra de la actividad turística los cuales han llegado a suscitarse en destinos turísticos como Barcelona, Nueva York, Paris, Londres, entre otros. Por tanto, dichas situaciones configuran

en la mente del turista una sensación de empatía, es decir, viéndose en el lugar de las víctimas. En efecto, se puede concluir que la inseguridad en un determinado destino receptor produce una disminución importante de afluencia de turistas y por ende una caída en su economía.

2.2.4 Teoría de la percepción del riesgo en el turismo

Para explicar esta teoría en el turismo, una fecha clave es el suceso del 11 de septiembre del 2001, atentado a las Torres Gemelas en la ciudad de Nueva York. Es así que, a partir de esa fecha donde los investigadores toman más interés sobre este tema y empezaron a estudiar, analizar y contribuir en mayor profundidad. (Korstanje, M. s.f.) a la forma cómo los viajeros perciben los riesgos en los destinos turísticos y las implicancias de los mismos.

Dolnicar, et al. (citados en Korstanje, s.f) clasifica los riesgos de la siguiente manera: el riesgo financiero, riesgo social, riesgo psicológico, riesgo corporal o físico, riesgo situacional, riesgo turístico real o percibido, terrorismo; mientras que, Fuchs y Reichel lo dividen en dos grupos: en el primer grupo se encuentran todos aquellos riesgos inducidos por el hombre que puedan amenazar la integridad física de los viajeros (crimen, alteración en el aspecto político, el terrorismo, etc.) y los riesgos financieros que están vinculados con las malas experiencias, como las huelgas o situaciones desagradables en la atención (citado en Korstanje, M. s.f.). Es por eso que, ante este tipo de situaciones es que algunos turistas contratan los paquetes turísticos donde ya todo está incluido como lo afirma el estudio de Anderson, Juaneda et al 2009 (citados en Korstanje, s.f.) como un mecanismo para disminuir el riesgo al que se puedan encontrar expuestos. Así pues, el autor sostiene que este tipo de paquetes es una herramienta que permite atenuar la vulnerabilidad que percibe el turista en un entorno desconocido.

La teoría de la percepción del riesgo considera evaluar los riesgos potenciales para hacer frente a la catástrofe y en la práctica manejar las crisis que se presenten de forma

oportuna. Es decir, se trata de evitar dar lugar al peor escenario, activando alarmas de la sociedad ante posibles amenazas. Henderson, 2008 (como se cita en Korstanje, s.f).

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 La protección al turista

Antón (2012) manifiesta que se remonta a los viajes de peregrinaciones de carácter religioso y en ese contexto surgen las primeras órdenes militares con la finalidad de garantizar la seguridad de los peregrinos hacia Tierra Santa. Estas órdenes fueron: Los Caballeros Hospitalarios y los Caballeros Templarios en Palestina fundadas en el año 1048 d.C y 1118 d.C respectivamente; la primera surge como un refugio para los peregrinos; el único rol de estas era resguardar tanto a los peregrinos como a los santos lugares. Sin embargo, tiempo después la iglesia las suprimió debido a reformas; aunque después de 700 años la iglesia restituye a la orden de los Caballeros Templarios.

2.3.2 Proceso de percepción y sus características

En el documento titulado “El proceso de percepción” anónimo (s.f.) explica que este sucede a través de estímulos que recibe el individuo y viajan a través de los cinco sentidos. Así mismo, define a la percepción como el primer conocimiento que tiene el individuo en base a dichos estímulos; sin embargo no todo lo que se siente es percibido ya que el individuo los configura y mejora sus niveles de comprensión.

Anónimo (s.f.) en su texto antes mencionado, refiere diferentes conceptos del término percepción. Entre las cuales destacan:

Según la psicología clásica de Neisser (explicada en “Percepción” s.f.) sostiene que la percepción se apoya en el aprendizaje que; se ayuda de la conciencia para recoger información construir su propia impresión con la finalidad de hacer un contraste con el estímulo para aceptarlo o rechazarlo.

Anónimo (s.f.) en el documento “Percepción” cita la definición que da la psicología moderna como el conjunto de procesos y actividades que están relacionados con la estimulación que llega a los sentidos a través de los cuales se obtiene la información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en el y propios estados internos.

De acuerdo a estos conceptos, el autor, en su estudio “Percepción” (s.f.) concluye que es un proceso que comprende tres fases: selección, interpretación y corrección de sensaciones. Además, indica que dicho proceso reúne las siguientes características.

a) Es **subjetiva**, porque las reacciones de los individuos frente a un mismo estímulo son relativas. Ejemplo: En el caso de un sismo, mucha gente saldrá despavorida del lugar dónde se encuentren; mientras que otros mantendrán la calma a pesar de la circunstancia y evacuarán tomando las precauciones del caso.
b) **Condición selectiva**: La persona no puede percibir todo al mismo tiempo, sólo selecciona aquello que desea percibir con plena conciencia.
c) **Temporal**, porque la percepción evoluciona de acuerdo a las experiencias.

2.3.3 Modelo para comprender el riesgo

Se entiende por riesgo cuando a un suceso futuro se le puede asignar algún grado de probabilidad de ocurrencia de daños. El riesgo forma parte de las decisiones humanas. Campus Mintur (2015).

Albarracín (2002) indica que esta teoría, enfoca al riesgo dentro de la sociedad como producto de la modernización de la sociedad industrializada.

El riesgo está caracterizado por el hecho de decidir de una manera mejor que otra evaluando la posibilidad de las consecuencias.

Luhmann (1996) afirma que son las posibilidades que ocurran daños en un futuro (riesgo) y están asociadas a las decisiones particulares, mientras que peligro es un posible

daño que requiere de atención. Así pues, la decisión teórica de distinguir el riesgo del peligro se torna irrelevante si no se hace referencia a la idea de seguridad. También, Elster (citado en Albarrancín, 2002) enfoca a los conceptos de riesgo e incertidumbre como conceptos operativos en relación de las decisiones.

Por su parte, el informe del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) del año 2001, señala que conforme la tecnología avanza, el desarrollo humano se ve afectado por dos motivos principales: El primero, porque elevan directamente a la capacidad humana y el segundo, las innovaciones tecnológicas repercuten en la economía, transformándose en un medio para lograr el desarrollo humano. Así también, dicho informe señala que esto puede traer consigo algunos daños para el ser humano. En la actualidad se analizan dos posibles tipos de daños. Tales como: posibles daños a la salud humana y posibles daños al medio ambiente, pero no pueden ser los únicos.

Por su parte Albarracín (2002) en base a lo que menciona el Programa Naciones Unidas para el Desarrollo y Luhmann (1996) concluye que el riesgo está relacionado en estas dimensiones:

- Información.
- Ciencia y la tecnología.
- Economía.
- Medio ambiente.
- Salud humana.
- Biodiversidad y los transgénicos.

A continuación, se ejemplifica lo antes señalado por el autor en mención, vinculados al turismo:

En el primer caso, cuando un turista se acerca a pedir información turística, dependiendo a qué lugar acuda para solicitar la misma y de dónde la obtenga puede disminuir

o aumentar el grado de riesgo al que se encuentra expuesto, dependiendo de la veracidad de la información recibida.

En el segundo aspecto, por ejemplo: cuando algunas personas que se desplazan de su lugar habitual a otro por motivos de trabajo requieren de dispositivos o equipos tecnológicos (cámaras fotográficas, iPod, tabletas, relojes inteligentes, agendas electrónicas, etc.) que lo pueden convertir en una víctima atractiva al peligro.

Para el tercer punto, por ejemplo, se asocia la existencia de la pandemia del coronavirus con la caída de la actividad turística ya que se caracteriza por brindar servicios y que de acuerdo a lo indicado por la representante de la gerencia de supervisión y fiscalización del INDECOPI, en una entrevista, muchos usuarios tuvieron que cancelar sus reservaciones de los diferentes alojamientos, pasajes u otros donde se presentaron complicaciones para reprogramarlos o cancelarlos, observándose una débil tutela al turista en calidad de consumidor y es ahí donde ellos intervinieron para poder atender a estas dificultades.

Para el cuarto ítem, se puede relacionar con el impacto o la huella ecológica que el turista tenga en un determinado destino, por ejemplo: si visita algunas playas y terminada su estancia deja sus residuos sólidos de lo que pudo haber consumido durante su estancia en ese lugar.

En el quinto, con relación a la salud humana, por ejemplo: si un turista que va a algún destino y las condiciones climatológicas del lugar le afectan en el ritmo cardíaco o una alteración en su presión arterial, causando malestar agudo y en algunos casos se pueden presentar de manera repetitiva en su organismo. De tal modo, que requiera de una atención médica.

Finalmente, del sexto aspecto, tenemos dos situaciones: la primera se puede vincular el riesgo de la actividad turística con la biodiversidad, por ejemplo: con el medio de los

transportes que tal vez la mayoría de ellos no son amigables con el planeta, debido a la concentración de gases tóxicos que estos emiten y ocasionan el deterioro del cambio climático, repercutiendo en la pérdida diferentes especies de flora y fauna y con respecto a los transgénicos se lo podría asociar también con el tema de la salud, ya que existe una manipulación de los alimentos que tienen un gen que no son de sí mismos, sino producidos por la ingeniería genética y que a su vez podrían atentar contra la salud humana por el consumo excesivo de estos.

Korstanje (2013), clasifica los riesgos en dos tipos: los riesgos turísticos y extra-turísticos. El primer grupo lo subdivide en los riesgos "asociados al servicio" que pueden ser la pérdida del avión, el equipaje hasta la derivación a otro hotel debido a un sobre-ocupación o una huelga. En el segundo grupo, están los asociados a "la seguridad personal del turista" dentro de este se consideran a todos aquellos peligros que afectan directa y físicamente la seguridad del turista" dentro de su estadía, Korstanje (2013) contempla:

1. Virus desconocidos, enfermedades o brotes pandémicos
2. Envenenamiento por comida en mal estado.
3. Ataques terroristas contra la población civil.
4. Accidentes viales y aéreos.
5. Desastres naturales provocados por el hombre.
6. Robos, estafas, ataques sexuales o crimen local.
7. Inestabilidad social y política.

El autor antes mencionado, sostiene que, según investigaciones psicológicas en la materia, los diferentes tipos de riesgo tienen características distintas, así como la manera de repercusión en la psicología de los turistas. Por ejemplo, en el caso de que algún turista esté yendo a Cumbemayo y por desgracia el vehículo colisione. En consecuencia, el turista va a

quedar con una sensación de miedo, repercutiendo en sus emociones (muy al margen de las consecuencias que acarree la gravedad del accidente).

Otro ejemplo, cuando un turista subestima algún riesgo. En supuesto caso que un grupo de turistas va a Chachapoyas en época de lluvias y visita la catarata del Gocta, pero previamente ya habían recibido la advertencia de que puede ser peligroso tomar esa opción por las condiciones. No obstante, ellos omiten esa advertencia e igual realizan la visita; o por el contrario puede darse el caso que destaca (Korstanje, 2013) es que los turistas le dan énfasis en el impacto del riesgo, pero no tienen en cuenta las probabilidades de sufrir un peligro real en sí, es decir que puede darse el caso que a este grupo de turistas les sucedió algún accidente en el lugar. Entonces, él o los que salieron afectados ya no querrán visitar ese lugar porque la mala experiencia que tuvo se le quedó muy marcada en su mente.

(Korstanje, 2013) expresa que en los planes de gestión de riesgos se debería tomar en cuenta los impactos que una situación pueda tener en la opinión pública. Además, destaca que dentro del impacto de un riesgo participan tres variables. Estas son:

A) El horizonte de control: Se refiere al grado de la capacidad de respuesta para manejar algún tipo de riesgo. Esto puede ser bajo o alto.
B) Posibilidad de repetirse: Frecuencia con que puede volver a suceder algún evento de riesgo.
C) El estatus social de los afectados: nivel social de las personas que resulten agraviadas dentro de un daño. (Ver tabla N°1)

Tabla 1
Clasificación de los tipos de riesgos y su impacto en la sociedad.

Subtipo	Horizonte de control	Repetición	Afectados	Resultado
Enfermedades o virus desconocidos	Bajo	Bajo	Niños, mujeres	Alto impacto
Ataques terroristas	Alto	Alta	Civiles	Bajo impacto
Comida en mal estado	Alto	Alta	Civiles	Bajo impacto
Accidentes	Alto	Alta	Pasajeros y turistas	Bajo impacto
Desastres naturales o hechos por el hombre	Bajo	Bajo	Comunidad	Alto impacto
Robos crimen	Alto	Alta	Turistas	Bajo impacto

Fuente: Korstanje, E (2013)

Este autor considera que se deben diseñar políticas de seguridad en el turismo, bajo algunas recomendaciones que se consideró extraerlas. Entre estas se tiene:

- El diseño de las calles y de las ciudades no deberían generar congestión vehicular ni peatonal, porque en caso de actos delictivos el ofensor se puede confundir entre la multitud, logrando escapar fácilmente.
- Regulación, protección de las embajadas y consulados importantes, incluso deben estar bajo dirección secreta. Las direcciones de consulados y embajadas no deben ser de conocimiento público.
- Planes de evacuación para destinos que se encuentren situados en zonas de desastre, fallas geológicas, o inundaciones.
- Emisión de una comunicación responsable por parte de los medios de comunicación en situaciones de emergencia con información exacta evitando generar terror causada por la ambigüedad e incertidumbre.
- Los diseñadores de políticas de seguridad no deben subestimar la repetición de un evento destructivo por más inusual que este parezca.
- Evaluación de los riesgos proveniente de diferentes ámbito, utilizando software en la materia.
- Inaugurar puestos policiales exclusivos para los turistas.
- Identificación y asesoramiento con un diagrama de zonas peligrosas.
- Indicar a los turistas sobre las zonas que pueden o no visitar.
- Evitar el comercio de sustancias prohibidas y la venta de alcohol en los espacios turísticos o donde haya presencia de aglomeraciones.
- Mejorar la iluminación en las zonas turísticas.
- Intervención estatal en comunidades afectadas por desastres, pero como estos no se pueden evitar Korstanje, E. (2013) indica que debe haber una regulación

responsable de la comunicación, información y de las potenciales consecuencias de las noticias para no afectar la reputación de un destino turístico.

2.3.4 Dimensiones de la seguridad en el turismo

Grünewald (como se cita en Álvarez, 2017) coincide de cierta forma con lo anteriormente explicado líneas arriba, pero él lo clasifica en las siguientes dimensiones:

- Seguridad pública: Proteger la integridad física del turista minimizando las posibilidades de padecer situaciones de conflicto, tales como: infracciones delictivas o accidentes.
- Seguridad social: Evitar que el turista sea víctima de problemas sociales como huelgas, movimientos sociales, prostitución u otros, permitiendo el libre desplazamiento de este.
- Seguridad médica: Sistema de prevención, control o emergencia médica del visitante antes o durante su desplazamiento en el destino. Ejemplo: atención médica o primeros auxilios.
- Seguridad informativa: Posibilidad de que el turista consiga información sobre lo que ofrece el destino y sus sistemas integrados de prevención. Ejemplo: oficinas de información turística.
- Seguridad en la recreación y en eventos: Protección durante la realización de una actividad recreativa o participación en algún evento.
- Seguridad vial y de transporte: Desplazamiento libre y seguro por las vías de comunicación del destino (sin importar el tipo de transporte).
- Seguridad ambiental: Protección del turista en espacios naturales ante problemas climatológicos (emisión de comunicados o alertas meteorológicas).

- Seguridad en los servicios turísticos: Protección durante la utilización y disfrute de los servicios respectivos. (señalización, condiciones de los equipos de seguridad al practicar alguna modalidad de turismo de aventura, instrucciones de uso de los equipos, etc.)

Descrito lo anterior, las medidas que se deben tomar en cada uno de los aspectos de seguridad, guardan relación con las recomendaciones dadas por Grünewald y considerando que el turista tiene la condición de ser vulnerable en su desplazamiento de un lugar a otro y dicha condición está en función de acuerdo a su perfil y está expuesto a la posibilidad que existan riesgos de cualquier índole que amenacen su integridad física o de sus bienes (riesgo) causando sensaciones de temor. En esa misma línea, es que se cree conveniente explicar la percepción del riesgo en el turismo de acuerdo a lo que Álvarez (2017) expresa:

El riesgo, sin lugar a dudas es un fenómeno omnipresente al que estamos expuestos, que se debe afrontar buscando tomar la mejor decisión. No obstante, hoy en día a pesar que se cuenta con el acceso a todas las facilidades tecnológicas, parece que los tipos de riesgo se ha incrementado (Borodzicz, 2005 que se cita en Álvarez, 2017, p.143).

Pizzam y Mansfeld (1996) citado por Álvarez, (2017) sostienen que la existencia de percepción de riesgo en el turismo es más elevada hacia un turista extranjero, porque si sienten que este sobrepasa su nivel de tolerancia. En consecuencia, su comportamiento y actitud hacia un destino podrá verse modificada. Por ese motivo, se dice que va asociado a la psicología, porque es real y objetivo que puede ser medido en función de diversas variables. Sin embargo, en algunas ocasiones, este pasa por desapercibido por los individuos, minimizando la probabilidad de malas consecuencias. (Douglas, 1996 que se cita en Álvarez, 2017, p. 147).

Enfocado al turismo, se empezó a abordar a raíz de atentados terroristas como los suscitados en la ciudad de Nueva York, Madrid y Londres. (Kornstanje, 2010 que se cita en

Álvarez, 2017). Así pues, Álvarez (2017) coincide con (Borodzicz, 2005 que se cita en Álvarez, 2017, p.143) al destacar que dentro de una elección, el componente riesgo estará presente y es por ese motivo que debe ser considerado dentro del turismo y abordado de la mejor manera posible, porque si se lo deja de lado, pueden generar costos adicionales para el turista como lo que manifiesta Álvarez (2017), ya que hoy en día se incluyen costos como los psicológicos, sociales o incluso físicos" (Evans y Berman,1192 citados en Álvarez, 2017), por ende se concluye que la elección de visitar un destino al margen de otros criterios, está relacionada también al factor seguridad.

2.3.5 Perfil del turista y su vulnerabilidad

Navarrete y de la Torre (2013) en base a estudios europeos y latinoamericanos concluyen que existen los siguientes perfiles:

a) Los papi boomers: Son aquellos que se encuentran en edad de jubilación o próximos a ella. A este grupo pertenecen las parejas, viudos y solteros. Sus principales características son:

   - Generalmente residen en grandes ciudades y no tienen hijos a su cargo. Cabe añadir que, Navarrete y de la Torre (2013) este tipo de turistas es difícil que sean víctimas de la delincuencia por su tendencia gregaria (pertenencia a un grupo) y su permanencia bien establecida los protegen de convertirse en un valor, ser inerte, visible y accesible. (V.I.V.A).
   - Usualmente, suelen transportarse en el autobús en el que pasan gran parte del tiempo de su recorrido con grupos que superan los 20 integrantes. Por tal razón, durante el viaje se produce cierta afinidad que se configura de cierto modo como control, pues algunos de estos acompañantes tendrán la intervención o participación como protector disuadiendo a los potenciales delincuentes.

- En cuanto al alojamiento, prefieren los categorizados debido al confort que estos requieren por el tema de su edad. Los mismos que generalmente se encuentran localizados en zonas prestigiosas de la ciudad o cercanos a los principales atractivos turísticos y que cuentan con el servicio constante de vigilancia policial.
- Permanecen en el interior de museos, tiendas y monumentos los que a su vez se encuentran equipados con sistemas de seguridad (controles de identidad, detectores de objetos metálicos, video cámaras, vigilantes) lo que les queda de su tiempo.
- La mayor parte de sus actividades son diurnas, por ende, también está controlado el consumo del alcohol. De tal modo que, los hace menos propensos al delito.

b) Los turistas de negocios: Oscilan entre los 35 y 50 años de edad.

- Por lo general, es el jefe de familia que tiene a cargo uno o más hijos.
- Sus viajes son individuales y netamente poseen un carácter profesional o laboral.
- Mayor capacidad adquisitiva.
- Estadías de 1 o 2 días.
- Es independiente, es decir frecuenta espacios donde la vigilancia es en menor grado.
- Utiliza el transporte común o también su propio vehículo.
- Transita por lugares donde hay presencia del delito (aeropuertos, autopistas, estacionamientos, estaciones de servicios, etc.)
- Uso de dispositivos electrónicos (tabletas, laptops, agendas electrónicas, tarjetas de crédito, dinero en efectivo u otros) Cabe indicar, que esta es una característica que lo hacen bastante atractivo e interesante objetivo del crimen.

c) Jóvenes: Oscilan entre los 20 y 34 años.

- Jóvenes solteros o en parejas (sin hijos).
- Estudiantes o que se encuentran en el inicio de su etapa profesional.
- Con ingresos económicos suficientes como para solventar una estadía corta.
- Familiarizados a las herramientas tecnológicas, sobre todo con el uso del internet.
- Generalmente es el transporte aéreo de bajo costo.
- Tienden a utilizar modos de transporte como la bicicleta, motocicleta o scooter.
- Hacen uso de transportes colectivos durante su estadía.
- Optan por pernoctar en las casas de sus familiares o amigos.
- Tienden a realizar actividades nocturnas (ambientes donde predomina el consumo del alcohol y la droga, presencia potencial de armas)
- Su temporalidad nocturna difiere mucho con los horarios en que la presencia policial es más elevada. (pp.9-12)

2.3.6 Marco Legal

2.3.6.1 Declaración de la Corte Interamericana de la Haya sobre turismo

Es un organismo de carácter judicial de la Organización de Estados Americanos, que resuelve situaciones de controversia entre Estados, pero también da opiniones de tipo consultivas respecto a asuntos que pueden provenir tanto de órganos como instituciones especializadas de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (Cano, E. 2015).

La Declaración contiene un principio que guarda relación con el presente estudio, siendo: el principio VII, donde hace referencia a tres elementos: bienes, instalaciones y equipamientos para los cuales se deben precisar y encaminar medidas

que a su vez vayan acompañadas de una política como soporte orientadas a garantizar la seguridad y la protección de los turistas y de estos; que se cuente con documentación e información apropiadas en caso de amenazas contra estas.

En cuanto a los turistas, refiere que: los Estados, según sus procedimientos de su sistema jurídico, deben instaurar un conjunto de normas que amparen a los turistas ante los tribunales en caso de daños graves.

2.3.6.2 Organización Mundial del Turismo

Plantea un conjunto de medidas para proteger los intereses, bienes e integridad de los turistas, así como el recurso humano del sector.

En tanto, considera que un plan integral de seguridad debe dar tratamiento a los siguientes aspectos (Entorno turístico, 2019).

- Definición de riesgos turísticos potenciales según tipos de viajes, localizaciones y sectores afectados.
- Detección y prevención de delitos contra los turistas.
- Protección contra el tráfico de drogas de turistas y residentes, así como dar tratamiento al servicio de transporte para prevenir el tráfico de esta.
- Protección de sitios e instalaciones turísticos contra actos ilícitos.
- Establecimientos de directrices para los operadores de las instalaciones turísticas en el caso que se produzcan dichos actos.
- Información en materia de seguridad a los prestadores de servicios turísticos.
- Organización de un gabinete de crisis en casos de catástrofe natural u otra índole.
- Adopción de pautas y prácticas de seguridad ante incendios, robos, higiene y requisitos sanitarios en las instalaciones y sitios turísticos.
- Establecimiento de reglamentos de responsabilidad en empresas turísticas.

- Estudio de los aspectos de seguridad en la concesión de licencias para establecimientos de alojamiento, restaurantes, empresas de taxi y guías de turismo.
- Provisión de información al público respecto a documentación apropiada sobre seguridad para viajeros a su entrada o a su salida de los destinos.
- Elaboración de políticas nacionales sobre salud de los turistas, incluido el establecimiento de sistemas de notificación sobre los problemas que en este campo encuentren los turistas.
- Creación de seguro turístico y seguro de asistencia en los viajes.
- Compartir información con estadísticas fiables sobre delitos contra viajeros.

2.3.6.3 Código Ético Mundial para el Turismo

Aprobado en el año de 1999 por la Organización Mundial del Turismo, plantea un conjunto de medidas para proteger los intereses, bienes e integridad de los turistas, así como el recurso humano del sector. (Organización Mundial del Turismo, 1999).

De este documento se extrajeron los artículos 1 y 6

Artículo 1: Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades.

- "Atención especial a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad, por parte de las autoridades públicas. Por tal motivo, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades." (Organización Mundial del Turismo, 1999)
- "Los turistas tienen la responsabilidad de recabar información desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a

todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen estos riesgos.” (Organización Mundial del Turismo, 1999).

Artículo 6: Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.

- “Brindar a los turistas una información objetiva y veraz, respecto al destino, las condiciones del servicio y deben ser transparentes en las cláusulas de los contratos en cuanto al precio y a la calidad de estos que se comprometen a facilitar, así como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.” (Organización Mundial del Turismo, 1999).
- “En lo que esté a su alcance y en cooperación con las autoridades públicas, velarán por la seguridad de quienes recurran a sus servicios, previniendo accidentes, proteger la salud y la higiene alimentaria. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Así mismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, de acuerdo a las reglamentaciones nacionales, y cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa.” (Organización Mundial del Turismo, 1999).
- “En coordinación con los profesionales interesados y sus asociaciones las autoridades públicas de los estados de origen y de los países de destino velarán por el establecimiento de mecanismos necesarios para la repatriación de los turistas en caso de incumplimiento de las empresas organizadoras de sus viajes.” (Organización Mundial del Turismo, 1999).
- “En casos de crisis, los Gobiernos tienen el derecho y el deber de informar a sus ciudadanos de las condiciones difíciles o incluso de los peligros con los que puedan encontrarse con ocasión de sus desplazamientos al extranjero especialmente, pero esa información no debe perjudicar de forma injustificada

ni exagerada el sector turístico de los países receptores y los intereses de sus propios operadores. El contenido de las advertencias eventuales habrá, por tanto, de discutirse previamente con las autoridades de los países de destino y con los profesionales interesados. Las recomendaciones que se formulen guardarán estricta proporción con la gravedad de las situaciones reales y se limitarán a las zonas geográficas donde se haya comprobado la situación de inseguridad. Esas recomendaciones se atenuarán o anularán en cuanto lo permita la vuelta a la normalidad." (Organización Mundial del Turismo, 1999).

2.3.6.4 Constitución Política del Perú (1993) señala en:

a) En su artículo 1: "El fin supremo de la sociedad y del Estado son la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad." (Constitución Política del Perú, 1993, p.3).
b) En el artículo 2 inciso 1: la persona tiene derecho a la vida, identidad, integridad moral, psíquica y física. Por tanto, en su artículo número 44 expresa que, entre los tantos deberes del Estado, hay uno fundamental que es brindar la protección en caso de amenazas contra su seguridad." (Constitución Política del Perú, 1993, p.3).
c) En el inciso 22 del artículo antes referido, dice: la paz, la tranquilidad, el disfrute al tiempo libre, es un derecho de la persona. (Constitución Política del Perú, 1993) (p.3).
d) En el artículo 44, los deberes del Estado son: defender la soberanía nacional; garantizar la plena vigencia de los derechos humanos; proteger a la población de las amenazas contra su seguridad; y promover el bienestar general que se fundamenta en la justicia y en el desarrollo integral y equilibrado de la

Nación" (Constitución Política del Perú, 1993, p.17). Se hace especial énfasis en la protección de amenazas a la población.

e) En el artículo 65: hace referencia a la protección al consumidor: a través de su enunciado: "El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población" (Constitución Política del Perú, 1993, p.21)

Trasladando estos anunciados aislados a la presente investigación, su interpretación sería de la siguiente manera:

El turismo es una actividad que consiste en el desplazamiento de personas de su lugar de origen a otro distinto al habitual (entorno desconocido y vulnerabilidad) , por un tiempo determinado con la finalidad de disfrutar de su tiempo libre, realizan actividades destinadas a ello y en ese lapso necesitan de servicios como alojamiento, alimentación, transporte, entre otros (proveedores) y que dependiendo de las condiciones que se brinde el servicio tendrá una gama de opciones a diferentes precios (oferta de mercado), pero su elección estará en función de sus necesidades, gustos, preferencias, etc. y al momento de la adquisición de un determinado servicio da otro giro, existiendo una relación de consumidor y proveedor. No obstante, está expuesto a ciertas situaciones de diversa índole que pueden amenazar y/o afectar su seguridad de distintos modos y que por el hecho de ser persona tiene derecho a la vida, el Estado velará por tutelar este y otros que le corresponde, defendiendo a la persona y respetando su dignidad.

2.3.6.5 Ley N°29408, Ley General del Turismo

a) En el artículo 1 estipula, “declarar de interés nacional el turismo y su tratamiento como política prioritaria del Estado peruano para el desarrollo del país” (Ley N°29408 - Congreso de la República, 2009) el turismo amerita una preocupación que requiere de una atención especial por ser una actividad importante que va en beneficio de toda la nación y que debe ser abordada en base a objetivos, lineamientos y otros.
b) En el artículo 27 define a los prestadores de servicios turísticos como personas naturales o jurídicas que se involucran en la actividad del turismo proporcionando servicios turísticos. (Ley N°29408 - Congreso de la República, 2009, p.1)
c) El artículo 28 describe las obligaciones que tendrán que cumplir los prestadores de servicios turísticos (Ley N°29408 - Congreso de la República, 2009, p.4)
    - Para el desarrollo de sus actividades, deberán cumplir con las disposiciones legales establecidas.
    - Denunciar ante la autoridad competente todo hecho ilícito de cualquier índole vinculado con la explotación sexual, comercial infantil del cual tomen conocimiento en el desarrollo de su actividad.
    - Brindar información previa a los usuarios, respecto a la contratación del servicio (condiciones) y las cláusulas de los contratos.
    - Cumplir con las condiciones de prestación pactada para brindar sus servicios.

- Asegurar la calidad en la prestación del servicio, mediante el cuidado del buen funcionamiento y mantenimiento de todas sus instalaciones, así como también el profesionalismo y la técnica del personal.
- Cumplir con las disposiciones de salud, seguridad y protección al turista durante la prestación de sus servicios; así mismo facilitar el acceso a las personas con discapacidad a los servicios turísticos referidos.
- Informar al turista acerca de las normas de conducta que debe observar para la preservación del patrimonio humano, natural, cultural, así como del medio ambiente.

d) En el artículo 29, acerca de los derechos de los prestadores de servicios turísticos. (Ley N°29408 - Congreso de la República, 2009, pp.4-5)
   - A través de PROMPERÚ y por el órgano regional competente de conformidad con la normativa vigente sobre la materia pueden participar de actividades de promoción turística. Así como, del Plan Estratégico Nacional de Turismo.
   - Informar al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo sobre las situaciones o disposiciones provenientes de otros sectores que puedan afectar el desarrollo de la actividad turística.
   - Acceder a beneficios por prácticas en las disposiciones de salud, seguridad, y protección al turista durante la prestación de sus servicios, así mismo, facilitar el acceso a personas con discapacidad a los servicios turísticos referidos a turismo inclusivo y responsabilidad social.
e) El artículo 35 estipula la creación de la Red de Protección y determina las funciones de esta. (Ley N°29408 - Congreso de la República, 2009, p.5)
   - Elaborar y ejecutar el plan de protección al turista.

- Garantizar la seguridad turística integral, mediante la ejecución de acciones.
- Promover mecanismos de información, protección y asistencia a los turistas a través de la coordinación de las autoridades competentes.
- Realizar acciones orientadas a la prevención, atención, control, y sanción de atentados, agresiones, secuestros o amenazas contra los turistas, conforme a la legislación vigente en coordinación con las entidades pertinentes.
- Orientar las normas que estén asociadas a garantizar la protección y defensa del turista.
- Junto con el sector privado realizar acciones para la protección y defensa del turista.
- Tomar acciones de orientación y coordinación con la prensa especializada en turismo y demás medios de comunicación con la finalidad de difundir información veraz y oportuna sobre acontecimientos o situaciones que pueden repercutir en la seguridad de los turistas.
- Defender y ejercer la representación de oficio al turista no domiciliado desde proceso de investigación preliminar y en los procesos penales en los que resulte agraviado. Así mismo, indica que la defensa es ejercida por los abogados de oficio designado por la Red de Protección al Turista.

En ese mismo artículo, la ley establece los integrantes de la Red de Protección al Turista:

- Un (1) representante del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, quien la presidirá.

- Un (1) representante del Ministerio del Interior.
- Un (1) representante del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Un (1) representante de la Dirección de la Policía Nacional del Perú.
- Un (1) representante de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ).
- Un (1) representante del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).
- Un (1) representante del Ministerio Público.
- Un (1) representante de la Defensoría del Pueblo.
- Tres (3) representantes del sector privado.

Cabe agregar que, la mencionada ley otorga la facultad a la Red de Protección al Turista para poder convocar a otras entidades involucradas si lo considera conveniente. (Ley N°29408 - Congreso de la República, 2009, p. 5).

2.3.6.6 Ley que regula la Protección y la Seguridad del Turista N°28892

Esta ley en su el artículo 3 establece que a través de la Red Integral de Protección y Defensa del Turista, los organismos vinculados al turismo desde los tres niveles de gobierno, así como el sector privado y otras más que estén relacionadas al turismo, deberán encaminar medidas para la protección, asesoría y defensa del turista, Entre estas medidas están:

a) Brindar asesoramiento a los turistas acerca de las acciones que tengan que hacer frente a sus quejas, denuncias y sugerencias y de existir el caso, presentar denuncias de oficio ante la entidad competente y mantener informado al turista sobre el resultado de las mismas. Además de, plantear medidas, acciones y recomendaciones dirigidas a crear mecanismos eficaces

en pro de mejorar la protección y defensa del turista, ejecutando acciones junto con el sector privado y público para tal fin.

b) Efectuar campañas preventivas de información a los turistas con la finalidad de que los turistas no domiciliados sean sujetos de actos delictivos y en el caso que esto suceda, y este resulte agraviado y si el caso lo amerita, será la Red de Protección al Turista que designe a los abogados de oficio ejercer la defensa y representación de oficio desde el proceso de investigación preliminar y en procesos penales. (Congreso de la República, Ley que regula la Protección y Defensa del Turista, 2007, p.1).

2.3.6.7 Reglamento de establecimientos de hospedaje

Se consideró extraer algunas cláusulas que van de acuerdo al proyecto de investigación.

- Artículos 5 y 6 dispone algunas funciones de las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo en estos establecimientos como, por ejemplo: las supervisiones con la finalidad de observar el cumplimiento de las disposiciones de este reglamento. Así también, promover desarrollar acciones orientados a promover la competitividad y calidad de estos en la prestación de servicios considerando el Plan de Calidad Turística – CALTUR.
- Artículo 24 al 28: dispone una serie de normas acerca de la prestación de servicios en el primero de ellos habla de las condiciones de la infraestructura, equipamiento y servicio, de conservación funcionamiento, mantenimiento, limpieza y seguridad que permitan la prestación del servicio. También, la veracidad de la información (tarifas, condiciones del contrato del servicio, etc.); el registro de huéspedes y haciendo énfasis respecto al ingreso de menores de edad a estos establecimientos que se efectuará en compañía de

una persona mayor (padres, tutores o apoderados acreditados por la autoridad competente).

- En su artículo 27 recoge las obligaciones y derechos de los establecimientos de hospedaje, los mismos que están contemplados en la Ley N°29408.
- Del artículo 29 al 34 señala los lineamientos y el procedimiento de la supervisión, donde es el órgano competente que tiene esa facultad de oficio o de parte con la finalidad de verificar las condiciones, requisitos, servicios mínimos y demás disposiciones del reglamento.
- Es necesario, destacar dos de las disposiciones complementarias finales que contempla el reglamento, las mismas que señalan que de acuerdo a la Ley General de la Persona con discapacidad, Ley N°29973 y en el Reglamento Nacional de Edificaciones, estos establecimientos deberán cumplir con las disposiciones sobre seguridad y accesibilidad para discapacitados contenidos también en la Ley General del Turismo N°29408 artículo 28, inciso 7.
- En cuanto a las infracciones y sanciones relacionadas con las normas de protección al consumidor, se evaluará conforme a lo dispuesto en la Ley N°29571 que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. (Reglamento de establecimientos de hospedaje – Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2004).

2.3.6.8 Reglamento de establecimientos de alimentación

Desde sus artículos 18 al 24 recoge las disposiciones acerca a las visitas de inspección, y será el órgano competente quien velará para hacer efectivo el cumplimiento de las disposiciones que contiene dicho reglamento, ya sea de oficio o de parte y hará las visitas que considere convenientes. Para tal efecto, realizará las visitas

de inspección las veces que sean necesarias y cuando lo considere y puede solicitar el apoyo de otras entidades como: Policía Nacional, Municipalidad, Defensa Civil, u otros según lo considere y sea necesario. Estos tienen la facultad de:

- Verificar que se expendan comidas y bebidas.
- Verificar que cumplan con las disposiciones mínimas contenidas en el cuerpo del mencionado reglamento.
- Inspeccionar bajo qué condiciones se brinda el servicio.
- Solicitar la documentación que estos tramitaron para la apertura del local.
- Citar al titular o representantes cuando el caso lo requiera para indagar hechos asociados a la supervisión.
- Levantar actas de los resultados de la supervisión efectuada.
- Brindar recomendaciones para su mejora, las cuales también pueden ir en el acta.
- En el artículo 23 dispone que después de la supervisión el acta deberá ser firmada por el titular o representante del establecimiento y en caso de negativa, el inspector dejará constancia de ello.
- En la sexta disposición final acerca de las infracciones y sanciones relacionadas con las normas de protección al consumidor, serán atendidas y resueltas por la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.” (Reglamento de establecimientos de alimentación - Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2004)

2.3.6.9 Reglamento de las agencias viaje y turismo

A través del Decreto Supremo N°005 – 2020, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) publicó un nuevo reglamento, mismo que se

constituye de 6 capítulos y 24 artículos. Algunos aspectos de este documento normativo son relevantes, porque guardan relación con la protección del turista, pero en calidad de consumidor, los cuales se mencionan a continuación:

- Que la autorización que tienen las agencias de viajes y turismo para iniciar sus operaciones, no implica que tengan el permiso para realizar sorteos o premios, con la finalidad de evitar las malas prácticas de las agencias de viaje y turismo.
- Se dispone la implementación de un distintivo para aquellas agencias formales con la finalidad que sean rápidamente identificadas.
- En su disposición complementaria señala que el órgano regional competente tiene la facultad de iniciar acciones penales ante las entidades correspondientes siempre y cuando durante la prestación de los servicios turísticos se atente contra la vida, el cuerpo y la salud, protegiendo la seguridad del turista.

2.3.6.10 Decreto Supremo N°004-2015-MINCETUR. Modifican el reglamento de la "Ley que faculta al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a tipificar infracciones por vía reglamentaria en materia de prestación de servicios turísticos y la calificación de establecimientos de hospedaje y establece las sanciones aplicables" – Ley N°28868.

Del Decreto Supremo. N° 004-2015 – MINCETUR (2015) en su artículo 13 destaca la tipificación de infracciones en los establecimientos de hospedaje y las sanciones respectivas que se señala a continuación.

- El incumplimiento de los requisitos exigidos para el inicio de las operaciones se sanciona con la cancelación de la autorización para desarrollar actividades turísticas.

- El incumplimiento con los requisitos mínimos exigidos por la normativa en caso de los establecimientos de hospedaje no clasificados y/o categorizados de acuerdo a lo establecido. La sanción que corresponde es la cancelación del certificado de la clasificación y/o categorización del establecimiento.
- Incumplir con los requisitos mínimos que sustentaron la expedición del certificado de clasificación y/o categorización del establecimiento de hospedaje.
- Promocionarse, exhibirse o difundir las clases de apart hotel, albergue u hostal y de sus categorías, según corresponda sin contar con el certificado vigente expedido por el órgano competente", lo cual se sanciona con la cancelación de la autorización para desarrollar actividades turísticas.
- Referir en la razón social o nombre comercial del establecimiento las clases de hotel, apart hotel, albergue u hostal y de sus categorías, sancionable con la cancelación de la autorización para desarrollar actividades turísticas.
- No exhibir la placa indicativa en el exterior del establecimiento que dé cuenta de la clase y/o categoría otorgada por el órgano competente", ante lo cual la norma estipula la cancelación de la autorización para desarrollar actividades turísticas.
- "No cumplir con el procedimiento establecido en el artículo 22 del reglamento para seguir ostentando la clase y/o categoría en caso de cambio del titular del establecimiento de hospedaje" ante lo cual, la sanción es la cancelación de la autorización para desarrollar actividades turísticas.
- "Incumplir con las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicio del establecimiento". Ante ello, corresponde la cancelación del certificado de clasificación y/o categorización del establecimiento de hospedaje, cuya

sanción es la cancelación de la autorización para desarrollar las actividades turísticas.

- “No comunicar al órgano competente las ampliaciones o modificaciones de infraestructura de los establecimientos de hospedaje”, según los requisitos exigidos, ante lo cual la sanción es la cancelación de la autorización para desarrollar las actividades turísticas.
- “No mostrar de forma visible en recepción todas las citaciones del establecimiento, las tarifas, la hora de inicio y el término del día hotelero” que se sanciona con la cancelación de la autorización para desarrollar actividades turísticas.
- “No inscribir al cliente en el Registro de Huéspedes” ante lo cual corresponde la sanción de cancelación de la autorización para desarrollar actividades turísticas.
- “Permitir el ingreso de menores de edad sin la compañía de sus padres, tutores o apoderados, debidamente acreditados por la autoridad competente”, para lo cual la ley estipula como sanción la cancelación del certificado de clasificación y/o categorización del establecimiento de hospedaje.
- “No comunicar la suspensión de actividades al órgano competente”, donde la sanción es la cancelación de la autorización para desarrollar actividades turísticas.
- “No designar un representando o encargado para apoyar las acciones a desarrollar durante la supervisión”, cuya sanción es la cancelación de la autorización para desarrollar actividades turísticas.
- “No permitir el acceso de inmediato al establecimiento de hospedaje de los inspectores debidamente acreditados por el órgano competente”, donde la

sanción a aplicar es la cancelación de la autorización para desarrollar actividades turísticas.

- “No proporcionar toda la información o documentación solicitada para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos”, la norma ante esta infracción dispone como sanción la cancelación de la autorización para desarrollar actividades turísticas.
- “No asistir a las citas convocadas por el órgano competente luego de efectuada la acción de supervisión para facilitar información sobre los hechos de materia de supervisión”, la norma dispone la sanción de la cancelación de la autorización para desarrollar actividades turísticas.
- “No brindar a los inspectores todas las facilidades necesarias para el desempeño de sus funciones”, donde la sanción que corresponde es la cancelación de la autorización para desarrollar actividades turísticas.
- “No firmar el acta de supervisión”, donde la medida sancionadora es la cancelación de la autorización para desarrollar actividades turísticas.
- “Promover y/o permitir la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes” (ESNNA) cuya sanción es la cancelación del certificado de clasificación y/o categorización del establecimiento de hospedaje.
- “No preservar y/o conservar el ambiente, los recursos naturales y culturales debiendo prestar sus servicios en el marco de lo dispuesto en las normas que regulan dichas materias”. En consecuencia, lo que dispone como sanción es la cancelación del certificado de clasificación y/o categorización del establecimiento de hospedaje.
- “No denunciar todo hecho vinculado con la explotación sexual comercial infantil y cualquier otro ilícito penal del cual tomen conocimiento en el

desarrollo de su actividad". Esta infracción se sanciona con la cancelación del certificado de clasificación y/o categorización del establecimiento de hospedaje.

- "No facilitar oportunamente la información necesaria y consciente para actualizar el Sistema de Información Turística", infracción sancionable con la cancelación del certificado de clasificación y/o categorización del establecimiento de hospedaje.
- "No mantener los requisitos de infraestructura, equipamiento, servicio y personal que sustentaron la expedición de su servicio vigente". La sanción es una multa.
- "No cumplir con las condiciones establecidas en su declaración jurada que autorizó su funcionamiento", ante ello aplica como sanción una multa.

2.3.6.11 Código de Protección al Consumidor

Es un texto de carácter legal en el que se recoge toda la normativa de protección y defensa de los consumidores, enmarcado en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú; basado en la protección de la salud y seguridad de los consumidores con la finalidad de tener una normativa apropiada para que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y gocen de las facultades, mecanismos efectivos para su protección. Algunos puntos a destacar de este código son:

- Capítulo I: da a conocer los derechos de los consumidores.
- Capítulo II, menciona las características de la información relevante que el proveedor tiene por obligación brindar al consumidor para que este pueda tomar una decisión adecuada en función de lo que busca.

- Capítulo III, da a conocer a qué se refiere el término idoneidad de los productos y servicios, la obligación de los proveedores, y el servicio de atención de reclamos. (p.13)
- Capítulo IV, establece las medidas de salud y seguridad de los consumidores, esta medida va enfocada específicamente para los restaurantes y establecimientos de hospedaje en cuanto al almacenamiento de los diferentes productos utilizados durante la elaboración de los alimentos.
- En su artículo 106 al 122, INDECOPI establece los procedimientos que tiene a su cargo como, por ejemplo: procedimientos sancionadores que puede ser por infracciones, por incumplimiento a las normas, por información falsa u otras conductas irresponsables.

Cabe mencionar que, este código es demasiado extenso, por lo que se consideró conveniente hacer un resumen de algunos capítulos con sus respectivos artículos que están contemplados, anexados al presente informe y que son necesarios para entender la participación de INDECOPI en la RED DE PROTECCIÓN AL TURISTA.

Finalmente, se concluye que INDECOPI interviene en la RED DE PROTECCIÓN AL TURISTA – CAJAMARCA como ente encargado que brinda protección al turista, pero en calidad de consumidor en empresas prestadoras de servicios turísticos, donde existe una relación de consumidor – proveedor.

2.3.7 Red de Protección al Turista en Cajamarca

La Red de Protección al Turista, es un conjunto de diferentes instituciones cuya labor es establecer medidas de carácter preventivo, identifica posibles situaciones de riesgo y vulnerabilidad que podrían afectar el normal desarrollo de la actividad turística a fin de superar las mismas garantizando la seguridad integral y defensa del turista y sus bienes. (Red de Protección al Turista, 2018).

- Misión

  "Promover y garantizar la seguridad personal del turista a través del compromiso de los actores involucrados en la gestión del turismo y el fortalecimiento de los recursos y servicios turísticos". (p.4).

- Visión

  Con referencia al plan de trabajo Red de Protección al Turista (2018) la visión de la misma es: "La experiencia turística en el Perú se desarrolla en un escenario seguro, confiable, mejorando la imagen del país" (p.4).

2.3.7.1 Integrantes de la Red de Protección al Turista-Cajamarca

La Red de Protección al Turista en la ciudad de Cajamarca está conformada por catorce (14) representantes de diferentes instituciones públicas y privadas que se detallan a continuación.

- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Cajamarca DIRCETUR.
- Dirección de Transportes y Comunicaciones – DRTC.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (INDECOPI).
- Fiscalía de la Prevención del Delito.
- Defensoría del Pueblo.
- IPERÚ – PROMPERÚ.
- Municipalidad Provincial de Cajamarca.
- Cámara Regional de Turismo (CARETUR).
- Asociación Peruana de Agencia de Viaje y Turismo.
- Asociación de Guías Profesionales en Turismo (AGUIPTUR).
- Comisaría de Turismo (COMTUR).
- Asociación de Hoteles y Restaurantes y Afines (AHORA – Cajamarca).

2.3.7.2 Funciones de algunas instituciones de la RED DE PROTECCIÓN AL TURISTA - CAJAMARCA

a) DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO:

Tabla 2
Funciones DIRCETUR

DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Descripción: Es un organismo que pertenece al segundo eslabón gubernamental, que se encarga de promover y ejecutar la actividad turística en el marco de la política nacional (Dirección de Comercio Exterior y Turismos Cajamarca, s.f.)

FUNCIONES

GESTIÓN TURÍSTICA	* Promover y ejecutar las políticas en materia de desarrollo de la actividad turística regional. * Promover y ejecutar las estrategias y el programa de desarrollo turístico de la región. * Planear, proponer y ejecutar los planes, programas, proyectos de desarrollo turístico en la región en coordinación con las entidades del sector público y privado. * Promover normativa y directivas relacionadas a la actividad turística, así como criterios técnicos que aseguren el cumplimiento de objetivos y metas que se deriva de los lineamientos de la política nacional y regional del turismo. * Formular, proponer y ejecutar y evaluar el plan anual. * Identificar y evaluar posibilidades de inversión y zonas de interés turístico regional. * Proponer la declaración de zonas de interés regional. * Evaluar las solicitudes de declaración de eventos de interés turístico en la región. * Organizar y conducir las actividades de promoción turística de la región en coordinación con las organizaciones de la actividad turística y los gobiernos locales. * Desarrollar programas y proyectos de conciencia turística en coordinación con los gobiernos locales y demás organismos públicos y privados. * Proponer contratos, convenios o acuerdos de cooperación interinstitucional con entidades públicas o privadas. * Desarrollar programas, proyectos que promuevan la formación y capacitación del personal que participe en la actividad turística. * Promover la constitución de empresas, haciendo énfasis en la micro y pequeña empresa. * Desarrollar programas para el fomento de la organización y formalización de las actividades turísticas de la región.
PROTECCIÓN AL TURISTA	* Desarrollar programas y proyectos que promuevan facilidades y medidas de seguridad a los turistas, así como ejecutar campañas regionales de protección al turista y difusión de conciencia turística, en coordinación con otros organismos.
CONTROL Y FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS	* Evaluar las solicitudes de calificación de los prestadores de servicios turísticos de la región de acuerdo con las normas legales correspondientes emitiendo el informe respectivo. * Llevar, mantener actualizados y difundir los directorios de prestadores de servicios turísticos, calendarios de eventos y el inventario de los recursos turísticos en el ámbito regional de acuerdo a la metodología establecida por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. * Evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos a los prestadores de servicios turísticos de la región, expidiendo las actas e informes respectivos; proponiendo de ser el caso la sanción correspondiente. * Aplicar las sanciones administrativas que corresponda a los prestadores de servicios en caso de incumplimiento de la normatividad vigente.
OTRAS	*Evaluar la correcta aplicación de la normatividad relacionada con la actividad turística artesanal; *Emitir informes técnicos y conducir la elaboración de las estadísticas sectoriales. *Otras funciones que se le asigne y corresponda en materia de su competencia. (Dirección de Comercio Exterior y Turismo, s.f.)

b) COMISARÍA DE TURISMO

Tabla 3
Funciones COMTUR

COMISARÍA DE TURISMO – CAJAMARCA

Descripción: La Comisaría de Turismo Cajamarca es el órgano especializado de carácter técnico y sistémico, normativo, operativo. Responsable de planear, organizar, dirigir, ejecutar, coordinar las actividades y operaciones policiales especializadas en turismo. (Comisaría de Turismo Cajamarca, 2020)

FUNCIONES

PROTECCIÓN Y SEGURIDAD AL TURISTA	*Velar por la seguridad personal y bienes de los turistas. *Prevenir e investigar los delitos, faltas e infracciones administrativas de hechos punibles en las actividades del sector turismo denunciándolos ante las autoridades competentes. *Proporciona información turística adecuada y oportuna. *Orienta a los turistas, respecto a la correcta utilización de los servicios y bienes turísticos. *Salvar, rescatar y auxiliar a las personas en peligro, proteger la vida y garantizar el libre ejercicio de los derechos de las personas.
SEGURIDAD EN SERVICIOS TURÍSTICOS	* Cautelar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias la relación con la presentación de servicios turísticos.
OTRAS	*Ayudar en el mantenimiento y conservación del Patrimonio Turístico. *Cumple con todas las funciones que tiene asignados los integrantes de la PNP. *Atender los requerimientos de las autoridades judiciales y del Ministerio Público de acuerdo a su competencia y de conformidad a las disposiciones vigentes. *Participar en el desarrollo socio-económico del sector turismo y agricultura. (Comisaría de Turismo Cajamarca, 2020)

c) INSTITUTO DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI

Es necesario precisar que, el desarrollo de su actuar dentro de materia turística se rige por el siguiente marco jurídico.

- Constitución Política del Perú
- Ley N°29408 – Ley General del Turismo y su Reglamento (Decreto Supremo N° 003-2010-MINCETUR).
- Ley N°29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Legislativo N°1044 – Ley de Represión de la Competencia Desleal.
- Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, aprobado por el Decreto Supremo N° GGG001–2015–MINCETUR.
- Reglamento de Agencias de Viaje y Turismo.
- Norma Técnica Sanitaria N°172-MINSA-2018/DIGESA–Norma Restaurantes y Servicios Afines.
- Ley N° 27181– Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre.
- Decreto Supremo 017-2009/MTC, Reglamento Nacional de Administración de Transporte.
- Decreto Supremo N°011-2011/PCM y sus modificatorias (Reglamento de Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor).

Tabla 4
Funciones INDECOPI

INSTITUTO NACIONAL DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI CAJAMARCA

Descripción: Es un organismo público, creado en el mes de noviembre de 1992, mediante el Decreto Ley N°25868 y está adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros. Por ende, tiene autonomía funcional, técnica, presupuestal, económica y administrativo según Decreto Ley N°1033.
Tiene competencias en barreras burocráticas, procedimientos concursales, barreras comerciales no arancelarias, libre propiedad intelectual y la protección al consumidor.

FUNCIONES

SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA DE INDECOPI	Realiza la fiscalización de las actividades de los proveedores del sector turismo con la finalidad de identificar posibles vulneraciones a los derechos de las y los consumidores por parte de las empresas privadas. Sus funciones en este caso es velar por la protección al consumidor.
	PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES
SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Resuelve casos de mayor complejidad, por ende, el tiempo o el plazo que emite su respuesta es de 120 hábiles. Abordan temas como: Aprobación de sanciones mayores a 3 UIT, reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afectan el interés colectivo o difuso, productos o servicios inapreciables en dinero.
COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI	Resuelve los procedimientos iniciados de oficio o a instancia de parte en materia de protección al consumidor y la competencia desleal, verificando el cumplimiento de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, entre otras normativas competentes.
	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO	Resuelve los procedimientos iniciados de parte, en materia de protección al consumidor por la afectación de un interés de carácter particular y en observancia de las disposiciones establecidas en la Ley N°29571, Código de Protección al Consumidor, así como de otras normas sectoriales donde INDECOPI ejerza competencia. Dependiendo del caso, pueden establecer medidas de dos tipos: medidas correctivas reparadoras o medidas correctivas complementarias. Las primeras buscan resarcir consecuencias patrimoniales o inmediatas, por ejemplo: en el caso del servicio turístico puede ser la devolución del dinero al consumidor; mientras que, las últimas son aquellas donde tratan de evitar que la infracción vuelva a ocurrir en un futuro. Resuelve casos de menor complejidad con un plazo de 30 días hábiles.

En cuanto a la atención al ciudadano, INDECOPI tiene:

Tabla 5
Medios de atención INDECOPI

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (RECLAMO)	Brinda asesoría a los usuarios; además de tramitar los reclamos y buenos oficios presentados contra los proveedores del sector turismo para buscar una solución rápida y gratuita a través de la mediación y conciliación. Antes de cualquier otro mecanismo, priorizan soluciones como por ejemplo la conciliación, la mediación o la transacción, la cual es una manera voluntaria de resolver el conflicto donde las partes llegan a un acuerdo. Trasladan el reclamo al proveedor y buscan la mediación o a través de una audiencia de conciliación. Duración de la tramitación de reclamos es de 15 días.
LIBRO DE RECLAMACIONES	Por norma general se dispone que todo establecimiento comercial debe contar con este y exhibir el aviso de libro de reclamaciones. En este caso si es que ocurre algún incidente el consumidor deja registro en este de lo suscitado y el proveedor está en la obligación de dar una respuesta dentro de un plazo de 30 días calendario. Si es que las operaciones de este proveedor son 100% virtual, entonces su libro de reclamaciones debe ser virtual.

Y en medio de la emergencia sanitaria, instaló dos mecanismos

Tabla 6
Atención virtual INDECOPI

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PANDEMIA	
RECLAMA VIRTUAL	Es una plataforma totalmente amigable, donde el consumidor que ve vulnerados sus derechos y considera que está existiendo una afectación a sus derechos, ingresa a la plataforma reclama virtual en el sitio web el Indecopi y registra su solicitud.
MESA DE PARTES VIRTUAL	Debido a la emergencia sanitaria se dio un Decreto Supremo que permite que las partes, cualquier usuario y cualquier administrado pueda presentar un documento por mesa de partes virtual sin la necesidad de subsanarlo en físico, con esto se elimina la necesidad de que los usuarios se trasladen a oficinas físicas para presentar algún documento y lo pueden hacer de forma virtual, una de las ventajas de esta mesa de partes virtual es que funciona 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año.

d) FUNCIONES DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE PROMPERÚ – IPERÚ CAJAMARCA

Tabla 7
Funciones de IPERÚ

OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE PROMPERÚ: IPERÚ

Descripción: Es el servicio oficial de información y asistencia al turista que brinda el Estado peruano a través de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo. Existe un punto de atención IPERÚ en casi todo el territorio nacional.
Surge a raíz de un convenio entre PROMPERÚ e INDECOPI el 24 de junio del año de 1994 al cual se le denominó el Servicio de Protección al Turista (SPT). Posteriormente, en el año de 1998 se crea el Servicio de Información al Turista (SIT).
En el año 2001, se unifican ambos servicios y se crea IPERÚ con la finalidad de brindar el servicio de información al turista, así como el servicio de asistencia que protege los derechos del turista.
En el año 2010 se implementó la Red de Protección al Turista (RPT) cuya función es promover los mecanismos de información, protección y asistencia a los turistas en coordinación con las autoridades competentes del cual PROMPERÚ es miembro a través de IPERÚ.

FUNCIONES

INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA	* Brindar información y asistencia al turista sobre los destinos, rutas, servicios turísticos y atractivos turísticos a nivel nacional
OTRAS FUNCIONES	* Brindar información y asistencia técnica, articular eventos de sensibilización y capacitación en relación a la promoción turística; apoyar en la ejecución de planes y programas para el fortalecimiento de la cadena comercial turística; así como en la identificación de oportunidades para el desarrollo turístico regional.

e) FUNCIONES DE LA FISCALÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO - CAJAMARCA

Tabla 8
Funciones de la Fiscalía

FISCALÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Descripción: Ministerio Público es el titular de la acción penal pública, defiende la legalidad y los intereses públicos tutelados por el derecho y conduce desde el inicio la investigación ante la comisión de un delito en sus distintas especialidades,

FUNCIONES:

* Velar por la defensa de la legalidad, la interdicción de la arbitrariedad, los derechos y la dignidad de las personas, durante acciones y operativos de prevención del delito.
* Recibir y calificar las solicitudes preventivas formuladas, decidiendo si se justifica la participación del Ministerio Público a razón del riesgo efectivo de la posible comisión del delito.
* Iniciar de oficio acciones destinadas a la prevención del delito de acuerdo a la magnitud o repercusión social.
* Emitir disposiciones, exhortaciones o recomendaciones en vía de prevención del delito.
* Instruir a la sociedad sobre el respeto a la Constitución Política del Perú y las normas legales relacionadas con la prevención del delito, a través de charlas, reuniones educativas y/o medios de comunicación.
* Identificar y registrar en el desarrollo de las acciones de prevención los lugares de alto índice de criminalidad a fin de lograr una eficaz labor preventiva.
* Contribuir con el cumplimiento de las normas orientadas a la seguridad ciudadana.
* En **materia turística** está el coordinar reuniones con la Comisaría de Turismo, la Dirección de Comercio Exterior y Turismo, Defensoría del Pueblo, las Municipalidades, empresas privadas al transporte interprovincial, Cámara de Comercio, gremios de hoteles y restaurantes a fin de brindar campañas de capacitación de cómo proteger los centros turísticos, implementando videos informativos, sensibilizando a las instituciones público y privadas y a la población en general de las consecuencias jurídicas que acarrearía una conducta delictiva contra el patrimonio cultural contra los turistas o realizando procesos preventivos que consisten en un conjunto de acciones destinadas a fin de evitar la comisión de delitos exhortando y/o recomendando la observancia de la norma vigente.

Para entender la participación de la Fiscalía de Prevención del Delito, según lo explicado por la Dra. Patricia Mercado Aguilar, es necesario precisar que su función en materia turística, tiene como fuente el Artículo 159, numeral 1 de la Constitución Política del Perú, que regula como atribuciones del Ministerio Público, el Promover de oficio o a petición de parte la acción judicial en defensa de los intereses públicos tutelados por el derecho, en este caso el sector turismo.

Por otro lado, se tiene al Reglamento aprobado mediante Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 3377–2016–MP–FN, de fecha 02 de agosto de 2016, y su modificatoria mediante RESOLUCIÓN DE LA FISCALÍA DE LA NACIÓN Nº 131–2021–MP–FN, de fecha 29 de enero de 2021, y de manera supletoria el Código Penal, Código Procesal Penal, así como, el artículo 35 de la Ley N°29408, Ley General del Turismo, que establece que el representante del Ministerio Público, conforma la Red de Protección al Turista – Cajamarca por lo que tiene que realizar acciones de prevención; y de manera concordante con las demás leyes y normas.

2.3.8 Producto turístico

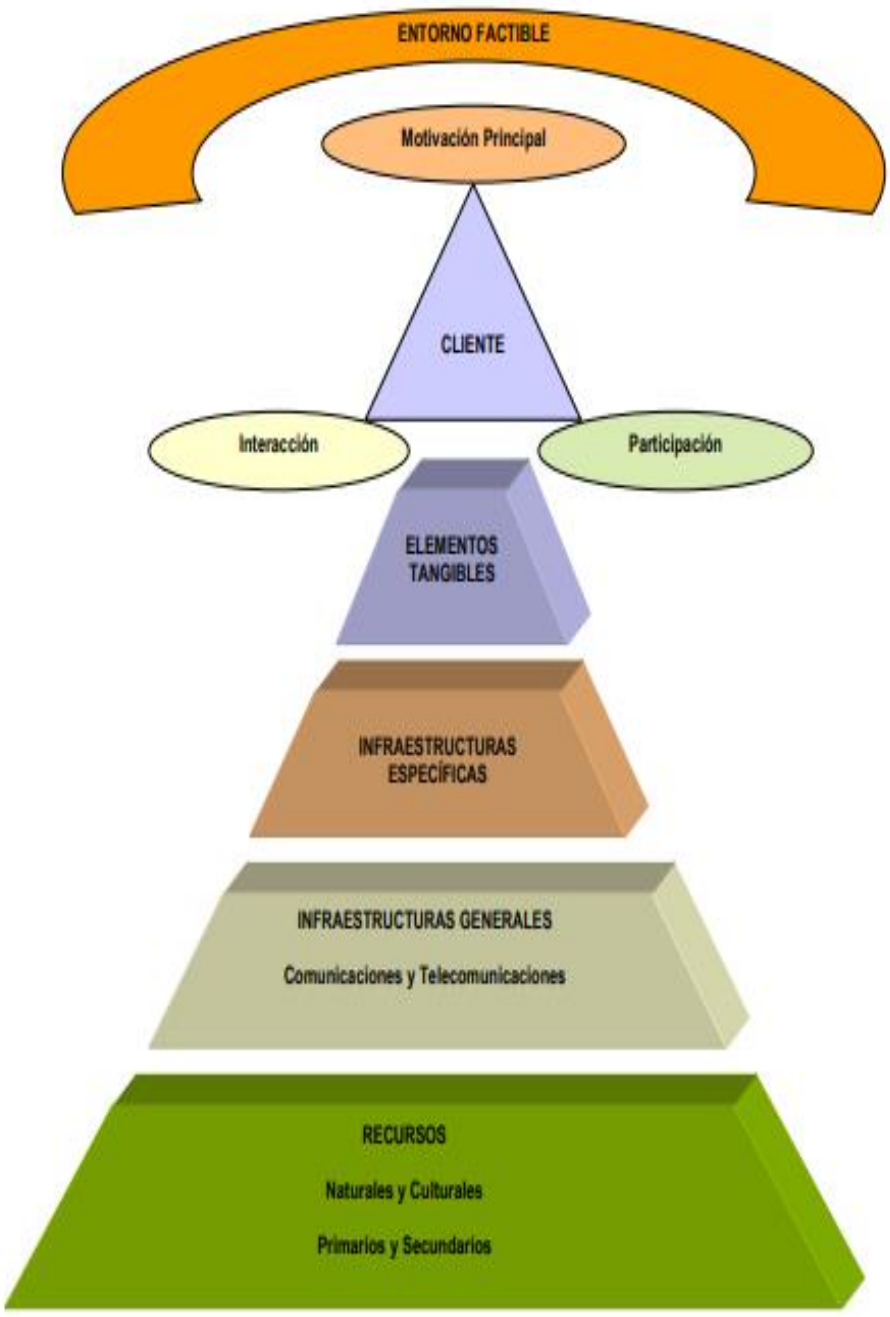
Para Gonzáles (2014) el primer producto turístico de la historia tuvo lugar con el primer viaje de Thomas Cook en el año de 1841, dando origen así a lo que hoy en día es el turismo. (pp.1-2).

El autor antes citado define al producto turístico como el conjunto de elementos que convergen articuladamente, convirtiéndose en un sistema y que se desarrollan en la existencia de un entorno factible de diversa índole: jurídico, social, climatológico, entre otros; que hace o no posible que el producto turístico responda a las necesidades de un sólo actor o consumidor potencial (turista) ya que su único objetivo general es satisfacer sus necesidades que provienen de sus expectativas con respecto a la imagen de un destino. (pp 8-9).

Cabe añadir que, en el ámbito turístico lo que se oferta es un producto que debe reunir una serie de condiciones que sean óptimas para el normal desarrollo de la actividad.

A continuación se aprecia la imagen del modelo de capas y líneas más adelante se detalla dicho modelo. (Ver figura N°3).

Figura 3.
Modelo de capas.



Nota: Descripción gráfica de los componentes del producto turístico.
Fuente: (Gonzáles, P. 2014).

a) **Recursos:** Gonzáles (2014) refiere y coincide con Altés (1993) que estos son la base de la actividad turística, porque generan interés entre el público en el destino a visitar y así motivar el desplazamiento o la visita. (p.9).

b) **Infraestructuras generales:** Tiene dos enfoques: Una de ellas orientada a la accesibilidad al lugar donde se ubica el recurso turístico y el otro contempla el acceso a los sistemas de información básica; que en conjunto hacen posible el desarrollo de la actividad turística como actividad económica. (pp. 13 - 14).

c) **Infraestructuras específicas:** Orientada al desarrollo de la actividad turística en sí como por ejemplo las agencias de viaje, los alojamientos, entre otros. No obstante, el autor antes referido afirma que si sus condiciones de infraestructura son precarias, entonces la actividad turística estaría limitada.

d) **Elementos tangibles:** Son percibidos por los sentidos y están al alcance del cliente de lo que está consumiendo. Algunos ejemplos serían: el acondicionamiento del centro histórico de la ciudad (alumbrado, señalización, mobiliario, decoración, alumbrado, etc.). Sin embargo, cabe señalar lo mencionado por (Gonzáles, P. 2014, p.15) que si un determinado destino turístico cuenta con los recursos turísticos, pero este se encuentra ubicado en una zona insegura donde se presentan deslizamientos de tierra o no cuenta con la señalización indicada entonces el turista no se sentirá motivado a visitarlo. En consecuencia, tomaría otra opción.

e) **El cliente:** Es el actor principal del turismo, ya que todo los servicios lo consume simultáneamente y se convierte en el consumidor directo del propio producto turístico, contribuyendo decisivamente en la valoración final de la experiencia turística. (Gonzáles, p. 16).

Lo descrito anteriormente lo relacionamos con el tema de investigación en el siguiente ejemplo: En el supuesto caso que un turista haya extraviado su maleta con sus pertenencias y logre recuperarla, valorará el soporte que le brinden las instituciones vinculadas al sector.

f) **La motivación:** Gonzáles (2014) explica que los estudiosos del turismo han recurrido a la pirámide de Maslow, la misma que se encuentra descrita en páginas precedentes. El autor antes citado, reflexiona y menciona que el sentido del producto turístico está cuando hay una persona motivada a visitar un determinado destino. Por ejemplo: si es que alguien quiere visitar a un familiar en un destino cualquiera que sea, es muy probable que este aproveche la oportunidad para visitar los atractivos turísticos más sobresalientes del mismo, condicionante a su tiempo. Lo mismo ocurre que esta persona visitase el mismo destino si es que por motivo de negocios; aunque las infraestructuras en el destino sean poco atractivas y que probablemente no le haya llamado la atención visitar el lugar. Entorno Turístico (s.f.).

Desde otra perspectiva, la motivación varía, si es que se tiene otras consideraciones como: un turista está motivado en visitar un lugar "x", ya sea por comentarios de otras personas o por información que obtuvo de alguna parte, pero qué pasa si dentro de este proceso se topó con un comentario negativo o vino de alguien que tuvo una mala experiencia en ese lugar "x" haciendo mención que un lugar peligroso donde los niveles de delincuencia son elevados u otros casos de diversa índole. De tal forma, esto incide de dos maneras o bien disminuyendo el grado de intención que tenía por conocer el destino "x" o aumentando su interés si fue alguna referencia positiva.

g) **La participación:** Gonzáles (2014) señala que es el cliente que da sentido y una razón de ser al turismo y esta sucede desde el momento que el turista llega al destino y consume en un restaurante, hace una visita u otras actividades.

h) **La interacción:** Gonzáles (2014) explica que el turista interactúa en el mismo momento de recibir el servicio turístico. Ejemplo: Cuando solicita la reserva de una habitación, cuando acude a comer a un restaurante, etc. A esto se le añade la interacción que este pueda tener con la población local, por ejemplo: si es que pide alguna información sobre una dirección de algún lugar que quiera visitar; aunque está última no siempre sucede en los desplazamientos turísticos.

i) **El entorno:** (Gonzáles, 2014) se refiere a las condiciones que debe reunir el producto turístico y que son necesarias para que se desarrolle la actividad turística, siendo ofertado y consumido por los clientes. En consecuencia, Gonzáles (2014) afirma y explica los aspectos de este entorno factible son:

- **El entorno político:** Gonzáles (2014) destaca que se debe considerar una situación estable que permita y garantice las mínimas libertades y la convivencia de personas de diversas nacionalidades o procedencias, todo contemplado bajo regímenes que toleren el desarrollo de actividades de carácter turístico sin que se produzca discriminaciones de este tipo (sexo, raza, credos, etc.)
- **Entorno social:** Relacionado con la cultura de cada país, para lo cual se debe tener en consideración los usos, las costumbres de los diferentes países emisores y receptores de manera que exista conocimiento y respeto de las mismas haciendo posible la actividad turística.

- **Entorno jurídico:** Tiene que ver con el soporte legal para los visitantes en caso lo lleguen a requerir. Es la asistencia especializada en materia legal que debe precisar un marco jurídico adecuado y que está estrechamente vinculado con el entorno político que es el que determina el ordenamiento de un país.
- **Entorno económico:** Relacionado con una coyuntura favorable y un nivel de renta adecuado que permita a la población solventar los gastos que implica la actividad turística.
- **Elemento climatológico:** Finalmente, destaca que el desarrollo de la actividad turística no sería factible en entornos hostiles desde el punto climático. (Gonzáles, 2014, pp. 21-23).

2.4 Definición de términos básicos

1. Competencia desleal: Es la comisión de actos irregulares que realizan ya sea personas naturales o jurídicas para sobresalir sobre otras, atrayendo mayor clientela y mejorando su posicionamiento dentro del mercado.
2. Expectativa: Anhelo que tiene un individuo de algo favorable que espera que suceda en un tiempo futuro.
3. Mercado: lugar imaginario en el que se adquieren bienes o servicios mediante una transacción económica.
4. Hurto: Poseer de forma ilegítima un objeto de valor sin el permiso o la autorización de su propietario.
5. Incertidumbre: Es una sensación de duda.
6. Incidente: Se define a cualquier clase de evento que tiene la posibilidad de ocasionar alguna lesión o deterioro en la salud. En otras palabras, responde a qué podría suceder.

7. Medidas de prevención: Conjunto de acciones adoptadas y ejecutadas con la finalidad de evitar que ocurran daños y que las consecuencias de estos sean irreversibles ante un potencial evento desagradable.
8. Persona natural: Ser humano que tiene cualquier tipo de negocio, pero que sus obligaciones financieras relacionadas a su actividad las desempeña a nombre propio.
9. Persona jurídica: Conjunto o grupo de seres humanos asociados a un giro de negocio de cualquier índole que asumen sus obligaciones financieras como sociedad.
10. Peligro: Son las condiciones, elementos, conductas que se encuentran presentes dentro de un contexto y que tienen la capacidad de provocar algún daño.
11. Procedimiento preventivo: Conjunto de acciones destinadas a evitar la comisión de delitos, exhortando y recomendando la observancia de la normativa vigente.
12. Queja: Malestar del consumidor que pone de manifiesto respecto de algún tema que no esté relacionado al giro del negocio. Ejemplo: una mala atención brindada.
13. Reclamo: Situación en la que el consumidor se encuentra disconforme con la adquisición o prestación de un bien o servicio.
14. Red: Conjunto de diferentes organizaciones que trabajan para un mismo fin.
15. Relación de consumo: Vínculo existente entre el proveedor y consumidor con la finalidad de adquirir algún bien o servicio.
16. Robo: Sustracción ilegal de un objeto de valor de un tercero, mediante el uso de la fuerza amenazando a la integridad física de su víctima.
17. Riesgo: Se refiere a que en cualquier momento un incidente puede suceder o no. Así mismo, aquí entra a tallar el impacto o la gravedad y a la frecuencia con que puede volver a ocurrir.
18. Statu quo: Es el estado de tranquilidad.
19. Vulnerabilidad: Es el conjunto de características que tiene una persona o individuo que lo hacen propenso a sufrir algún daño.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Operacionalización de variables

Tabla 9
Operacionalización de variables

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Variable Independiente Medidas Preventivas de la Red de Protección al Turista	Las Medidas Preventivas de la Red de Protección al Turista son parte de un plan de seguridad del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo que busca que los turistas nacionales y extranjeros reciban servicios adecuados y oportunos para que puedan conocer el país con protección y seguridad, estas medidas preventivas se efectúan en los atractivos turísticos, en los servicios turísticos y en el entorno, donde participan actores del sector público y privado (Gobierno Peruano, 2019).	Medidas preventivas en los atractivos turísticos	Resultados de actas de inspección a los atractivos turísticos. Mantenimiento de atractivo turístico: tipo y presupuesto. Estado de conservación: Accesos, señalización, capacidad de carga, acciones de mejora. Recurso humano: capacitación y dominio de información, atención, responsabilidad.	Análisis documental/Ficha de registro de datos Entrevista/ Cuestionario, grabadora de audio
		Medidas preventivas en la planta turística	Resultados de actas de inspección a empresas turísticas. Formalidad de las empresas. Incidentes, infracciones, delitos registrados en las instituciones (grave, medio, leve) Campañas de formalización. Capacitaciones a prestadores de servicios turísticos.	Análisis documental/Ficha de registro de datos Entrevista/ Cuestionario, grabadora de audio
		Medidas preventivas en la infraestructura	Fortalecimiento de la seguridad ciudadana. Monitoreo y mejora de la infraestructura.	Análisis documental/Ficha de registro de datos Entrevista/ Cuestionario, grabadora de audio
Variable dependiente Percepción de seguridad	Percepción de seguridad es la sensación interior que resulta de una impresión material hecha en los sentidos; en esta se manifiesta la sensación del ser humano frente a condiciones de seguridad o inseguridad vinculada a su integridad física proveídas por su entorno. La percepción de seguridad del turista está relacionada a los matices emocionales e institucionales que alteran el comportamiento de estos, la imagen y la competitividad del destino turístico (Sánchez, 2017).	Sensación de seguridad del destino	Infraestructura: estado de lugares y vías acceso: muy seguro, seguro, inseguro, muy inseguro. Condiciones de salubridad, seguridad del servicio. Sensación de la confiabilidad de la información: interacción con la población: desconocimiento, desconfianza, incertidumbre.	Encuesta /cuestionario
		Sensación de seguridad de integridad física	Seguridad ciudadana: actos delictivos (robos y estafas) Entorno ambiental: conflictos sociales, epidemias, desastres naturales. Integridad física: violencia física, emocional. Emociones: miedo, incertidumbre, seguridad, confianza.	

3.2 Tipo de Investigación

El tipo de la presente investigación fue descriptiva y transversal.

- Descriptiva: Debido a que se detalló el estudio y que, de acuerdo con lo que (Hernández Sampieri, et al., 2014, p. 92) este tipo de alcances tiene por finalidad especificar ciertas particularidades como: propiedades, características y perfiles de personas, grupos, objetos o de cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Detalla los hechos de acuerdo a cómo se los observa y este alcance se vio al momento en que se describía de qué forma procede la Red de Protección al Turista en situaciones de posibles amenazas para el turista y sus bienes.
- Transversal: Porque la presente investigación recogió información de situaciones en un sólo momento y tiempo único (Ferrer, 2010). Es decir, se aplicó una sola vez en el tiempo. La investigación se realizó durante el año 2020.

3.3 Diseño de Investigación

Se aplicó el diseño no experimental - transversal, puesto que no se manipularon variables. Por tal motivo, solo se basó en la observación de los fenómenos, procediendo a describirse los hechos tal cual como se presentaron en el contexto de manera natural para luego ser examinados y transversal, porque la investigación se realizó en un determinado momento.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

Se denomina así al conjunto total de individuos, que reúnen características comunes observables en un lugar y momento determinado. Para el presente estudio, se tuvo como población al total de turistas que visitaron Cajamarca que, de acuerdo con las estadísticas de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo para el 2019 arribaron un total de 203.056 turistas.

Por otro lado, se tuvo también a los principales actores (instituciones) de la Red de Protección al Turista – Cajamarca, tales como: la Dirección de Comercio Exterior y Turismo, la Comisaría de Turismo, INDECOPI, IPERÚ y la Fiscalía de Prevención del Delito.

3.4.2. Muestra

- Z= nivel de confianza (1.96)
- p: variabilidad positiva (0.5)
- q: probabilidad de fracaso (0.5)
- N: tamaño de la población
- E: margen de error (0.07)
- n: muestra

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 203056}{0.07^2(203056-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * \ 0.25 * 203056}{0.0049(203055) + \ 3.8416 * \ 0.25}$$

$$n = 196$$

3.5 Método

- Sintético: Ferrer (2010) lo define como el proceso por el cual se relacionan hechos aislados y en base a ello se formula una teoría que enlaza los diversos elementos, es decir que para el presente estudio de investigación se lo aplicó al abordar las medidas preventivas que plantea la Red de Protección al Turista de Cajamarca en los atractivos, planta turística y en la infraestructura y superestructura. Además de, conocer la percepción del turista que visitó la ciudad.

- Descriptivo: Ferrer (2010) indica que este método describe principales características de grupos homogéneos de fenómenos para lo cual emplea criterios que permitan poner de manifiesto su comportamiento.

3.6 Técnicas

Las técnicas que se utilizaron en el presente estudio de investigación fueron: la observación no participante, la encuesta y la entrevista.

Cabe indicar que, la encuesta y la entrevista sirvieron para recoger información de interés. Sin embargo, la primera tiene un carácter sociológico por el cual se pretendió conocer la opinión y la valoración del sujeto (turista); mientras que la última sirvió con la finalidad de apoyarse para sostener una conversación a nivel profesional, la cual fue dirigida a los principales integrantes de la Red de Protección al Turista – Cajamarca.

Por último, la presente investigación también se apoyó en el análisis documentario, el cual ayudó a extraer y recopilar información relevante de los documentos relacionados a inspecciones (actas de inspección), quejas, reclamos u otros inconvenientes vinculados tanto a los servicios turísticos como a los turistas.

3.7 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en el presente estudio de investigación fueron: la guía de entrevista y el cuestionario.

El primero de ellos estuvo dirigido a las principales organizaciones de la Red de Protección al Turista, tales como: Dircetur, Indecopi, Comisaría de Turismo, Iperú y la Fiscalía de Prevención del Delito – Cajamarca.

Cabe recalcar, que este primer instrumento según lo explica Ferrer (2010) es una herramienta que se utiliza en la entrevista que permite recopilar información respecto a una gama de situaciones o problemas definidos con la finalidad de complementar la información

que se obtuvo en el análisis documental, la misma que se recogió en su momento desde las diferentes entidades mencionadas anteriormente.

Es necesario indicar que, la información contenida acerca de las inspecciones realizadas a los atractivos turísticos y las mejoras ejecutadas en estos fueron extraídos de los archivos de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo y de la Dirección Desconcentrada de Cultura – Cajamarca. En referencia a lo primero, se aplicó tamibién una ficha de registro de datos en la cual se vació la información de manera más ordenada y que fue diseñada en base a la documentación recogida en las distintas entidades.

Por otra parte, el instrumento que se aplicó a los turistas fue el cuestionario, que de acuerdo a lo que indica Hernández (1997) es el que más utilidad tiene para la recolección de datos, ya que este consta de una serie de preguntas con la finalidad de recabar información de relevancia para su posterior tabulación, clasificación, descripción e interpretación enmarcado en una investigación.

a) Recopilación y clasificación de la información

   - Se procedió con la emisión de una carta de presentación por parte de esta Casa Superior de Estudios, la cual fue dirigida a las cinco instituciones (Dircetur, Comisaría de Turismo, Iperú, Indecopi, Fiscalía de Prevención del Delito) para facilitar el acceso a esta.
   - Posteriormente, se clasificó la información por cada institución (actas de inspección de atractivos y servicios turísticos, incidentes registrados a turistas, información proveniente de las instituciones de Dircetur, Comisaría de Turismo, Iperú, Fiscalía de Prevención del Delito), las mismas que también fueron scaneadas y guardadas en sus respectivas carpetas.

     De ahí se procedió a leer cada una de ellas, ordenándolas y a seleccionar lo más importante de estas, haciendo uso de un block de notas, para luego trasladar parte de su contenido a los instrumentos ya diseñados, como fue el

caso de las inspecciones a los atractivos, operadores turísticos e incidentes registrados a turistas.

b) Procesamiento de la información

- Una vez seleccionada y ordenada la información, se transcribió los apuntes tomados en el block de notas en el programa Excel, dentro de los instrumentos ya diseñados, es decir para lo que correspondía a los resultados de las inspecciones realizadas a atractivos y servicios turísticos por las entidades anteriormente mencionadas.
- En el caso de la información de INDECOPI, como lo proporcionaron de forma virtual, se procesó toda la información haciendo uso del programa Excel, para lo cual se hizo la limpieza de la base de datos proporcionada (tabla) es decir, eliminar espacios innecesarios para luego empezar a elaborar las tablas dinámicas y posteriormente los gráficos en función a la selección de los ítems o las columnas con información de mayor relevancia, clasificándolos en agencias, establecimientos de hospedaje y restaurantes.

c) Presentación de datos

- Para la presentación de los mismos se usaron las fichas resúmenes de inspección, gráficos y tablas que contenían lo más importante de la información recopilada para lo cual se usó el programa Excel.

d) Análisis e interpretación

- A través de la observación y lectura de los datos que arrojaron los gráficos obtenidos de la información procesada, los cuales fueron complementados y contrastados con el marco teórico recogido y en algunos casos ejemplificando cómo se relaciona lo encontrado con la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Red de Protección al Turista de Cajamarca

Es una instancia creada y reconocida a nivel regional mediante Resolución N°265265 – 2016 – GR.CAJ/GR que se fundamenta en los artículos sesenta y tres (63) de la Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales y el artículo treinta y cinco (35) de la Ley General del Turismo.

La RED DE PROTECCIÓN AL TURISTA – CAJAMARCA, tiene por rol identificar las posibles situaciones y escenarios de riesgo y vulnerabilidad que podrían afectar el desarrollo de la actividad turística, a fin de superar las mismas garantizando la seguridad integral y defensa del turista y sus bienes.

Misión: promover y garantizar la seguridad personal del turista a través del compromiso de los actores involucrados en la gestión del turismo y el fortalecimiento de los recursos y servicios turísticos. (Red de Protección al Turista – Cajamarca, 2019)

Visión: Desarrollar la experiencia turística en Cajamarca dentro de un escenario seguro y confiable, promoviendo la buena imagen de la región. (Red de Protección Turista – Cajamarca, 2019)

Sus funciones:

a) Elaborar y ejecutar el Plan de Protección al Turista.
b) Promover mecanismos de información, protección y asistencia a los turistas.
c) Coordinar acciones para le prevención, atención y sanción de atentados, agresiones y secuestros o amenazas contra turistas.

La Red de Protección al Turista se encuentra conformada por un grupo de 14 organizaciones público y privadas, quienes se reúnen, principalmente en temporadas altas. No obstante, son cinco quienes más participan. Entre estos están los representantes de las siguientes instituciones: Dirección de Comercio Exterior y Turismo, Comisaría de Turismo, IPERÚ Cajamarca, Fiscalía de Prevención del Delito y el Instituto de Defensa de la

Competencia y la propiedad Intelectual (INDECOPI–CAJAMARCA) que indican líneas más abajo, respectivamente:

- Ing. Edgar Torres Abanto – DIRCETUR (ente rector).
- Mayor. Víctor Martel – Comisaría de Turismo de Cajamarca.
- Paola Janice del Rosario Martínez Morales – IPERÚ.
- Dra. Delia Patricia Mercado Aguilar – Fiscalía de Prevención del Delito.
- Lic. Milagros Castillo Trigoso – INDECOPI Cajamarca.

No obstante, pertenecen otros entes más como:

- Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.
- Defensoría del Pueblo.
- Municipalidad Provincial de Cajamarca: Gerencia de Turismo, Cultura y Centro Histórico.
- Municipalidad Provincial de Cajamarca: Sub gerencia de Defensa Civil.
- Cámara de Turismo y Exportación de Cajamarca – CADETUR.
- Asociación Peruana de Agencias de Viaje y Turismo – APAVIT.
- Asociación de Guías Profesionales de Turismo – AGUIPTUR.
- Asociación de Hoteles y Restaurantes y Afines (AHORA)
- Cámara Regional de Comercio Exterior y Turismo (CARETUR)
- Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.

4.1.1 Variable 1: medidas preventivas

Cabe precisar, que las medidas preventivas de las instituciones antes mencionadas, consisten en visitas de fiscalización a atractivos y servicios turísticos, donde en algunos casos encontraron posibles riesgos e infracciones por parte de los administradores. En ese sentido, cabe aclarar que cuando ya ocurre una situación así ya no sería preventivo, pero sí quedan como antecedentes para que las autoridades en conjunto hagan una propuesta de recomendaciones para contribuir a mejorar estos.

SECCIÓN A: DIRCETUR

MEDIDAS PREVENTIVAS EN ATRACTIVOS TURÍSTICOS

(Análisis de las fichas resumen de inspección a atractivos turísticos de la ciudad)

4.1.1.1 MEDIDAS DE PREVENCIÓN EN ATRACTIVOS TURÍSTICOS – DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Tabla 10
Ficha de inspección a Cumbemayo.

FICHA RESUMEN DE INSPECCIÓN N°1 AL ATRACTIVO TURÍSTICO DE CUMBEMAYO
INSTITUCIÓN: DIRCETUR

A. DATOS GENERALES

Nombre del recurso: Complejo arqueológico de Cumbemayo
Región: Cajamarca Provincia: Cajamarca Distrito: Cajamarca
Código: 047
Categoría: 2 Manifestaciones culturales
Tipo: Sitios Arqueológicos
Subtipo: Templos
Jerarquía: 3
Fuente: sigmincetur. gob.pe

B. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR:

Ubicado a 20 km de la ciudad de Cajamarca.
Lo componen el acueducto del año 1300 a.C. el santuario con paredes cubiertas con petroglifos y las cuevas. Alrededor del complejo hay un bosque de piedras con formaciones que parecen siluetas de frailes.
Fuente: Guía práctica para el viajero, IPERÚ (2018)

N° DE INFORME TÉCNICO	DETALLE DE LAS OBSERVACIONES	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
INFORME TÉCNICO N°01	• Carretera a Cajamarca - Cumbemayo no está en buenas condiciones. • En la primera parada "El mirador" se identificó la presencia de artesanos ubicados en un talud. • Deficiente señalización para llegar al lugar. • En el lugar no existe un tópico. • En el sendero de entrada para llegar al complejo se identificó que no existen barandas de apoyo en los costados. • Carencia de agua para los servicios higiénicos.	• Hacer seguimiento a la problemática. • Reunirse con los administradores o las instituciones. • La DIRCETUR, a solicitud de la representante del Ministerio Público solicitó un informe a la Dirección Desconcentrada de Cultura sobre las acciones realizadas en el atractivo.

Fuente: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Cajamarca.

La ciudad de Cajamarca, fue considerada dentro de los mejores destinos turísticos para visitar, según la cadena internacional de noticias CNN; siendo el único representante a nivel de Latino América. En ese sentido, es importante tener en cuenta que Cumbemayo en el año 2017 fue catalogada como la tercera maravilla del Perú, según el diario "El Comercio". Sin embargo, como se apreció en la ficha existieron deficiencias no sólo en el acceso al sitio arqueológico; sino también la falta de un tópico, entre otros; siendo riesgos que requirieron de atención y que están en función de decisiones como lo indica Luhmann (1996) por parte de las autoridades responsables, pero en particular la Dirección Desconcentrada de Cultura, porque este atractivo se encuentra bajo su administración.

De acuerdo a la ficha y comparando con lo referido por algunos autores citados anteriormente, existieron algunos riesgos como es el caso del acceso al sitio, los cuales guardan relación con algunos criterios o dimensiones que consideran tanto Korstanje (2013) como Grünewald (citado en Álvarez, 2017) que se deberían tener en cuenta para diseñar una política de seguridad, como: seguridad vial, pues las condiciones de este acceso no son las más adecuadas sobre todo si Cumbemayo ya tiene la denominación de tercera maravilla del Perú, puesto que es una trocha carrozable que presenta muchas dificultades principalmente en temporada de lluvias, porque se torna difícil el tránsito para las unidades móviles que se desplazan al lugar; sin embargo se verá mejorada con la obra del asfaltado que se dará inicio en el año 2022 y tendrá un recorrido de 40 kilómetros que demandará una inversión de 50 millones de soles, mejorando el desplazamiento y reduciendo el mismo en cuestión de tiempo de 1 hora a 30 minutos. (Andina Noticias).

De acuerdo a la ficha, también hubo puntos en los que las autoridades deberían haber tomado cartas en el asunto, porque muy aparte de lo señalado líneas arriba, también se identificó carencia en la dimensión de seguridad médica (tópico) y además las condiciones de infraestructura general, que según Gonzáles (2014) es uno de los

elementos que conforma el producto turístico y en este caso son precarias en este atractivo. A esto se añade la escasez del agua para los servicios higiénicos y las barandas de apoyo para evitar accidentes.

Cabe agregar que, por su parte la Fiscalía de Prevención del Delito abrió un proceso preventivo al titular de la Dirección Desconcentrada de Cultura (DDC), porque al tener la administración de este atractivo, es la entidad encargada del mantenimiento del mismo. De acuerdo a las manifestaciones brindadas por el titular de la DDC indicó que su institución carece de presupuesto y expresó también que: "las intervenciones de ese tipo deben ser mínimas por motivos de conservación del sitio arqueológico. Sin embargo, se pueden realizar alianzas con otras instituciones".

Por otra parte, es importante destacar lo que mencionó en su declaración a la Fiscalía, indicando que Cumbemayo cuenta con un plan de seguridad, pero sólo para el parador turístico del lugar; así como un plan de señalización y evacuación para que este sea implementado, excepto para la zona del recorrido ya que es propiedad de terceros y si es que tratan de intervenir en esa zona. Entonces, estarían incurriendo en el delito de peculado.

Lo antes señalado, conduce a un aspecto reflexivo, porque si bien es cierto que cuentan con una política de seguridad, se desconoce si estos planes han sido publicados o socializados con las demás autoridades competentes como Dircetur o la Comisaría de Turismo, qué equipo de profesionales elaboró los planes, por quiénes han sido aprobados, en qué consisten, si son viables de efectuar, si consideraron limitaciones y de qué tipo son, es decir, exime posibles problemas judiciales.

Por el contrario, si estos documentos ya han seguido todo el debido proceso y han sido aprobados, sería necesario conocer si también existe un plan para los demás atractivos turísticos que están bajo la administración de la Dirección Desconcentrada de Cultura, siendo: Ventanillas de Otuzco, Cuarto del Rescate, Conjunto Monumental Belén y Kuntur Wasi.

Tabla 11
Mejoras ejecutadas en Cumbemayo por DDC.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA CAJAMARCA **EN EL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE CUMBEMAYO**	MONTO DE INVERSIÓN
1	Compra de tanque Rotoplas para agua	S/ 600.00
2	instalación de un panel informativo	S/ 5,000.00
3	Limpieza del canal prehispánico	S/ 15,000.00
4	Mantenimiento en resane y pintado de los ambientes del parador turístico	S/ 11,500.00
5	Limpieza de cangrejeras	S/ 15,000.00
6	Mantenimiento de paneles solares	S/ 9,265.00
7	Acondicionamiento del camino de sacrificio	S/ 26,876.00
8	Servicio de confección e instalación de señalética	S/ 31,500.00
9	Mantenimiento preventivo del canal prehispánico	S/ 5,582.00
10	Acondicionamiento en sectores críticos del camino	S/ 23,200.00
	TOTAL	S/ 143,523.00

Fuente: Dirección Desconcentrada de Cultura – Cajamarca.

- El presupuesto que destinó la Dirección Desconcentrada de Cultura en obras de mejora para el atractivo turístico Complejo arqueológico de Cumbemayo ascendió a **S/ 143,523.00**.

Como se observó en la ficha, esta entidad ha realizado acciones de mejora como por ejemplo: la confección e instalación de señalética, siendo importante para la orientación de los turistas para que tengan la información adecuada y eviten exponerse a peligros innecesarios por desconocimiento, disminuyendo el grado de vulnerabilidad, lo cual coincide con una de las dimensiones que Grünewald (citado en Álvarez 2017) menciona, la cual dentro de las dimensiones explicadas por este autor podría calificar como en la dimensión de seguridad informativa, porque son pequeños avisos con indicaciones específicas.

El acondicionamiento del "camino del sacrificio" y sectores críticos del camino, son otros puntos a destacar en cuanto a seguridad, porque podría calificarse en la dimensión de seguridad en los servicios turísticos. Esta mejora, sería una medida preventiva, porque sirve para el desplazamiento del turista durante el recorrido del circuito a Cumbemayo y evitar situaciones de deslizamientos y que producto de estos resulten afectando su integridad del turista, pero también influye en la percepción del riesgo en el turismo, porque el turista se va a sentir más confiado al desplazarse por caminos que tengan mejores condiciones de accesibilidad.

Finalmente, es importante añadir que, en el contexto de la pandemia el Comité de Gestión de destino Cajamarca formó diversos equipos y trabajaron los protocolos sanitarios contra el COVID – 19, siendo este un aspecto de gestión de riesgos en seguridad médica ante un virus desconocido (riesgo extra turístico) con el propósito de garantizar el retorno a la actividad turística, salvaguardando la salud tanto del personal que labora en el lugar como de los visitantes.

Para este atractivo, los responsables de ejecutar este protocolo fueron instituciones del sector privado: la Asociación de hoteles, restaurantes y afines (AHORA) conjuntamente con la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca.

Tabla 12
Ficha de inspección a la Colpa.

FICHA N°2: INSPECCIÓN A LA EX HACIENDA LA COLPA
INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

A. DATOS GENERALES

Nombre del recurso: Hacienda La Colpa
Región: Cajamarca Provincia: Cajamarca Distrito: Jesús
Código: 648
Categoría: 4. Realizaciones técnicas, científicas y artísticas contemporáneas
Tipo: Explotaciones agropecuarias y pesqueras
Subtipo: Ganadería
Jerarquía: 1

B. BREVE DESCRICPIÓN DEL LUGAR

A 11 km al noreste de la ciudad de Cajamarca. Es un agradable lugar de la campiña, ahora propiedad privada abierta al turismo, dedicada a la crianza de ganado vacuno lechero. Lo singular de este lugar es el “llamado de vacas". Fuente: Guía práctica para el viajero, IPERU (2018)

N° de Informe técnico	Descripción de las observaciones	Conclusiones/ Recomendaciones
INFORME N°01	• Habilitar y mejorar senderos. • Determinar la capacidad de aforo del lugar. • Mantenimiento de baranda que protegen la circunferencia de la Laguna Artificial. • Entrega de comprobantes de pago. • No se exhiben los precios de los productos que se ofrecen.	• Hacer seguimiento a la problemática • Reunirse con los administradores o las instituciones de los recursos para una mejora constante.
INFORME N°13	• Se constató que el estado de la carretera (trocha) de ingreso, está deteriorado. • Presencia de cables expuestos sin canaleta. • Falta de señalética y así como señalización de emergencia. • Mejorar la señalización de orientación interna en el lugar.	

Fuente: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Cajamarca.

Contrastando esta ficha con la ficha de Cumbemayo, se encontró similitud en los riesgos existentes en La Ex Hacienda La Colpa, donde los turistas que visitaron este atractivo estuvieron expuestos a peligros de diversos tipos, ya que existía una carencia de seguridad en lo vial por las condiciones del estado de la trocha, en lo informativo, debido a la falta de señalética, pero así como fueron identificados, se cree que también deberían considerar la magnitud de la gravedad, por ejemplo: la exposición de cables si es leve, medio o grave. En este caso, entra a tallar lo mencionado por Korstanje (2013) en su modelo para comprender el riesgo.

Otro punto importante mencionar, es la omisión de precios en el establecimiento comercial de la Colpa, porque es una mala práctica que guarda relación con la protección al turista en calidad de consumidor y que según el análisis del Indecopi, concluye que conocer el precio del producto o servicio, incide en la decisión de compra del consumidor, ahorra tiempo de búsqueda y comparación para este y es por eso que el Código de Protección al Consumidor obliga a los proveedores a exhibir sus precios.

Citando a Gonzáles (2014) en su modelo de capas del producto turístico, se afirma que los riesgos potenciales se pueden desarrollar en más de una capa del producto turístico y que a su vez puede abarcar más de una dimensión informativa y económica si referimos a Albarracín (2002); por lo que se debe articular acciones o medidas de mejora con tal de prevenir daños, lo cual está sujeto a la teoría de la decisión en condiciones de certeza, porque ya se hizo el diagnóstico de los riesgos existentes en este atractivo, como lo explica Peñaloza (2010) puede ir desde simples acciones para evitar cualquier incidente.

Por su parte, la Fiscalía de Prevención del Delito, exhortó a la propietaria de la administración del sitio turístico Ex Hacienda la Colpa para que cumpliera con adoptar

las medidas necesarias a fin de salvaguardar la integridad física, la salud del turista y de la población cajamarquina que llegaba a este lugar. Posteriormente, esta precisó que ya se habían tomado acciones inmediatas como la colocación de los extintores, la implementación de señalética y solicitó que se realice una visita de inspección técnica de las autoridades para que constatar que se ha cumplido con lo dispuesto.

Por último, la Fiscalía de Prevención del Delito dio por concluido y archivó definitivamente el proceso de procedimiento preventivo.

Por otra parte, para este atractivo ya en época de pandemia se elaboró su respectivo protocolo sanitario a cargo de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en coordinación con la Asociación de Licenciados en Turismo (Alitur – Cajamarca).

Tabla 13

Ficha de inspección a Ventanillas de Otuzco.

FICHA RESUMEN DE INSPECCIÓN N°1 AL ATRACTIVO TURÍSTICO DE LAS VENTANILLAS DE OTUZCO
INSTITUCIÓN: DIRCETUR

A. DATOS GENERALES

Nombre del recurso: Ventanillas de Otuzco
Región: Cajamarca Provincia: Cajamarca Distrito: Baños del Inca
Código: 648
Categoría: 4 REALIZACIONES TÉCNICAS, CIENTÍFICAS Y ARTÍSTICAS CONTEMPORÁNEAS
Tipo: Sitios arqueológicos
Subtipo: Templos
Jerarquía: 3
Fuente: sigmincetur. gob.pe

B. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR:

Ubicado a 8 kilómetros de la ciudad de Cajamarca.
Conjunto de nichos cuadrados tallados sobre una inmensa formación rocosa de origen volcánico. Su construcción se vincula a la cultura Cajamarca, que gobernó la zona entre los años 700 y 800 a.C. Fuente: Guía práctica para el viajero, IPERU (2018)

N° DE INFORME TÉCNICO	DETALLE DE LAS OBSERVACIONES	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
INFORME TÉCNICO N°01	• El problema con ventanillas de Otuzco, es la carretera es angosta y pasa transporte público constante, lo cual dificulta la fluidez del tránsito sobre todo en temporada alta lo cual hace que sea sumamente para el turista como para el poblador. Puente colgante en deterioro.	• Hacer seguimiento a la problemática. Reunirse con los administradores o instituciones de los recursos para una mejora constante.
INFORME TÉCNICO N°13	• Se evidenció la invasión de aceras de la carretera por personas que venden dulces y artesanía. • No existe la evidencia de entrega de comprobantes de pago. • No exhiben sus precios. • Se constató el deterioro de la carretera de ingreso (trocha). Carece de señalética.	• La DIRCETUR, a solicitud de la representante del Ministerio Público, solicitó a la Dirección Desconcentrada de Cultura un informe de las acciones realizadas en favor de seguridad del turista.

Fuente: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Cajamarca.

Muy semejante a los riesgos identificados en los casos precedentes. Las ventanillas de Otuzco, no quedan de lado, donde también se observó deficiencias en la seguridad vial, que implica la problemática de la carretera, pudiendo causar accidentes, deficiencias en infraestructura general (puente colgante en deterioro) deficiencias en seguridad informativa y también malas prácticas que trasgreden la protección al turista en calidad de consumidor (omisión de precios).

Con respecto al puente colgante, la Fiscalía de Prevención del Delito en el marco de su actuar inició un procedimiento preventivo en contra del alcalde del distrito de Baños del Inca, proceso en el cual recibieron las declaraciones del subgerente de Defensa Civil y la del alcalde del distrito en mención.

El subgerente de Defensa Civil, señaló que desconocía el estado que se encontraba el puente. Indicó también, que dentro de su área cuenta con cuatro unidades orgánicas, estas son: la unidad de estudios, la unidad de obras, la unidad de supervisión y liquidaciones, y la de mantenimiento; siendo en esta última unidad donde se programan y organizan operativos y con respecto a la situación del puente colgante envió un memorándum al jefe de la unidad de mantenimiento para que alcance a su persona un informe de las solicitudes que hayan hecho llegar por parte de la comunidad sobre el mantenimiento del puente para luego proceder con la evaluación de este. Sin embargo, desconocía las condiciones en las que fue autorizado para su uso turístico.

Por su parte, el alcalde distrital de Baños, refirió que este había sido reemplazado por otro puente de concreto y que ante lo suscitado pediría un informe al área de Defensa Civil para determinar si aún seguía permitido su uso o si era retirado de forma definitiva.

También es importante precisar que, el titular de la Dircetur, dio a conocer que algunos representantes del sector, sostuvieron una conversación con el gerente de la Municipal Distrital de Baños del Inca, quien les había indicado que ya se habían realizado los trabajos de mejora para el puente, pero desconocen quién lo hizo.

Tabla 14
Mejoras ejecutadas en Ventanillas de Otuzco.

N° DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA CAJAMARCA EN EL SITIO ARQUEOLÓGICO DE LAS VENTANILLAS DE OTUZCO	MONTO DE INVERSIÓN
1	Instalación de un panel informativo en el lugar.	S/ 10,000.00
2	Habilitación del ingreso y salida para permitir la visita turística en el lugar.	S/ 26,019.00
	TOTAL	S/ 36,019.00

Fuente: Dirección Desconcentrada de Cultura – Cajamarca.

- La cantidad que se ejecutó en acciones de mejora en el sitio arqueológico de las Ventanillas de Otuzco fue de S/ 36,019.00.
- En cuanto a las mejoras realizadas en este sitio, se tuvo la instalación de un panel informativo en el lugar, el cual podría considerarse como una medida preventiva, porque indica contenido relevante de interés para el turista en cuanto a la ubicación y brinda una orientación del lugar, entre otros datos importantes.
- La habilitación del ingreso y la salida para permitir la visita al lugar, se puede entender como una medida preventiva para tener un control de qué personas entran a este atractivo, evitando tal vez que personas inescrupulosas se acerquen con la intención de hacer daño tanto a la gente que acude al atractivo como al lugar en sí.

Tabla 15
Ficha de inspección al Jardín de las Hortensias.

FICHA RESUMEN DE INSPECCIÓN N°1 AL ATRACTIVO TURÍSTICO DEL JARDÍN DE LAS HORTENSIAS
INSTITUCIÓN: DIRCETUR

A DATOS GENERALES

Nombre del recurso: Jardín de las hortensias
Región: Cajamarca Provincia: Cajamarca Distrito: Cajamarca

B. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR:

Ubicado a 2 km de la ciudad. Los cultivos ornamentales que destacan son: las hortensias, oriundas de China y Japón de donde fueron llevadas a Sorochuco, ubicado en la provincia de Celendín y de ahí a Cajamarca. Así mismo, en el lugar también se puede degustar de comidas y bebidas típicas. (Jardín de las hortensias, 2015)

FECHA	DETALLE DE LAS OBSERVACIONES	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
9/01/2020	* Carencia de servicios higiénicos. * Presencia de cantinas en el trayecto al recurso. * Las vías de acceso no se encuentran en buen estado.	• Hacer seguimiento a la problemática. • Reunirse con los administradores o instituciones de los recursos para una mejora constante.

Fuente: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Cajamarca.

Los riesgos que detectó la Red de Protección al Turista – Cajamarca en el Jardín de las Hortensias, fueron: carencias de seguridad vial, carencia de seguridad pública; esto con referencia a la presencia de cantinas que probablemente también de lugar a la venta de sustancias prohibidas, aparte de dar mala imagen al sitio, atenta contra su seguridad personal del turista si citamos a Korstanje (2013) y además, porque también puede dar lugar a que ocurra la teoría de la actividad rutinaria, referida por Navarrete y la Torre (2013) donde estas personas de mal vivir que están bajo los efectos del alcohol, podrían justificar la magnitud de su actuar, ya que tienen un blanco (objetos de valor de los turistas) que mucho tendrá que ver con el perfil de este por la condición de vulnerabilidad cuando sale a un entorno que no es el habitual. Por lo tanto, lo antes descrito, coincide con el estudio de Álvarez (2017).

Es necesario precisar que, el actuado fiscal del Ministerio Público, no hace mención de alguna medida que hayan tomado a diferencia de los atractivos mencionados en páginas previas, tampoco existe alguna evidencia por parte de Dircetur, donde hayan dado seguimiento al caso.

En otro orden y haciendo una comparación, a lo que estipula la Ley N°29408, en su artículo treinta y cinco (35) la Red de Protección al Turista se puede decir que Dircetur como ente rector de esta no cumplió con sus funciones a cabalidad para este caso.

Tabla 16
Ficha de inspección a Granja Porcón.

FICHA N°5: INSPECCIÓN EN GRANJA PORCÓN
INSTITUCIÓN: DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

A. DATOS GENERALES

Nombre del recurso: Granja Porcón
Región: Cajamarca Provincia: Cajamarca Distrito: Cajamarca
Código: 647
Categoría: 4. Realizaciones técnicas, científicas y artísticas contemporáneas
Tipo: Explotaciones agropecuarias y pesqueras
Subtipo: ganadería
Jerarquía: 3
Fuente: sigmincetur.gob.pe

B. BREVE DESCRICPIÓN DEL LUGAR

A 30 km al norte de la ciudad de Cajamarca.
La visita a la granja de la Cooperativa Agraria Atahualpa Jerusalén te permitirá participar de actividades agrícolas, ganaderas, forestales y conocer el estilo de vida de los pobladores de la zona. Para conocer la flora y fauna local basta con una caminata por su apacible bosque.
Fuente: Guía práctica para el viajero, IPERÚ (2018)

N° Informe técnico y/o fecha de la inspección	Descripción de las observaciones	Conclusiones/ Recomendaciones
INFORME N° 01 09/01/2020	• Por motivos del clima, no se pudo realizar todo el circuito.	Se tuvo una reunión con la gerencia de la cooperativa y se acordó lo siguiente: • Brindar capacitaciones sobre atención al cliente al personal que labora. • Debido a malas prácticas por parte de los guías de turismo, es que DIRCETUR debe enviarles la relación de guías oficiales para que puedan corroborar si tienen la facultad de ejercer ese oficio.

Fuente: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Cajamarca.

En Granja Porcón no llegaron a realizar la visita de inspección correspondiente en su momento, debido a inconvenientes climatológicos. Sin embargo, en la misma ficha se indicó que ellos sostuvieron una reunión con el administrador de este sitio y los acuerdos que tomaron se basan en brindar una capacitación al personal que labora en el mencionado lugar en lo que respecta a atención al cliente, puede entenderse como algún manual de buenas prácticas (CALTUR) como una medida preventiva, porque da directrices minimizando riesgos de algún tipo.

Es necesario precisar que, el administrador del lugar, mencionó que existían malas prácticas por parte de algunos guías de turismo. En consecuencia, Dircetur enviaría la lista oficial de los guías de turismo a fin de que puedan evitar cualquier inconveniente referente a ello. Lo que se podría entender como una posible informalidad en el servicio de guiado.

Para terminar esta sección, es importante señalar que algunos miembros de la Red de Protección al Turista – Cajamarca, coincidieron afirmando que sí existe un riesgo en los atractivos, el riesgo está presente y más aún con el tema de la pandemia, dentro de condiciones de incertidumbre Peñaloza (2010) que fue la preocupación más significativa y el tema de cómo volver a abrir nuevamente la actividad turística salvaguardando la salud tanto de los operadores como de los turistas. No obstante, se limitaron a mencionar el nivel de riesgo que puede existir en estos, debido a que la percepción de cada uno de ellos puede ser distinta; pero si señalan que algunos de ellos carecen de acondicionamiento, su señalización no es la más adecuada y que la mejora de estos, obedece a la gestión de los administradores de cada uno de ellos, teniendo en cuenta que algunos son de carácter privado como la Ex Hacienda La Colpa, Granja Porcón o el Complejo Turístico de Baños del Inca y su actuar se ve limitado, porque son cuestiones que escapan de sus funciones y en el caso de Dircetur como ente rector de la

Red de Protección al Turista, es sólo conversar con los administradores de estos y manifestarles el malestar o el incidente, o realizar visitas inopinadas a los atractivos turísticos conjuntamente con otras instituciones de la Red de Protección al Turista – Cajamarca.

DATA RECOGIDA: DIRCETUR

MEDIDAS PREVENTIVAS EN SERVICIOS TURÍSTICOS

(Análisis de las fichas resumen de inspección a prestadores de servicios turísticos de la ciudad)

4.1.1.2 MEDIDAS DE PREVENCIÓN EN AGENCIAS DE VIAJE - DIRCETUR

Tabla 17
Ficha de inspección a agencias de viaje y turismo – DIRCETUR.

FICHA RESUMEN DE INSPECCIÓN EN EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS AGENCIAS DE TURISMO

Institución: DIRCETUR | N° de ficha: 01 | Dirección: Jr. Belén 631

RAZÓN SOCIAL O NOMBRE COMERCIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CONDUCTA IRREGULAR ACONTECIDA	MEDIDAS TOMADAS	FECHA	FUENTE
SULLUSCOCHA LODGE ADVENTURE RUTA KUNTUR WASI	• Brindaron servicios sin tener autorización.	• Llamada de atención por parte de DIRCETUR mediante emisión de oficios.	12/01/2020	OFICIO MÚLTIPLE N°01-2020-GR-CAJ/DIRCETUR
LA CAMPIÑA YANAC TRAVEL	• Quejas referentes a la participación de guías no calificados contratados por estas empresas de turismo.	• Llamada de atención, incidiendo de acuerdo a Ley N° 28529, Ley del Guía de Turismo, artículo 6 señala que el guía deberá portar la credencial por parte de DIRCETUR.	21/02/2020	OFICIO MÚLTIPLE 15-2020-GR-CAJ/DIRCETUR

Fuente: Dirección de Comercio Exterior y Turismo – Cajamarca.

Según Dircetur, esos fueron los únicos incidentes reportados en ese rubro.

Por su parte, el secretario de la Red de Protección al Turista - Cajamarca, mencionó que Dircetur sí tiene la competencia de fiscalizar ya sea de parte o de oficio, porque están clasificadas; sin embargo, esta nunca ha sancionado, debido a que carecía de un procedimiento legal establecido para iniciar sanciones. No obstante, cabe indicar que a la fecha ya existe, aunque se debe entender dos cosas: en el sector turismo, la infracción no es tan evidente el incumplimiento de la norma, pero queda el vacío de que los turistas no denuncian; por ende, no hay hecho que investigar. Entonces, al momento de tener una denuncia sería evaluar si corresponde o no llevar a cabo una sanción.

En cuanto al análisis de la ficha de registro en agencias, se tuvo que: las cuatro agencias de turismo presentaron dos tipos de infracciones con un posible riesgo, donde la gravedad de estos era distinta. En el caso de las dos primeras significa que si estas no cuentan con la autorización correspondiente; cabe la posibilidad que, los equipos de protección con los que cuentan no tienen certificación alguna que avale los estándares requeridos para practicar tal o cual actividad de las que esta "agencia" ofrece; poniendo así en riesgo la integridad de los turistas o de la misma población que por desconocimiento (condición de vulnerabilidad) podría haber contratado los servicios de esta. Así mismo, cabe la probabilidad que no cuenten con un protocolo para atender emergencias en caso de accidentes durante la prestación del servicio.

Lo antes descrito, se compara con la teoría del riesgo, porque son posibles peligros o daños, que obedecen específicamente a evadir obligaciones; por eso se dice que está vinculada a las decisiones particulares ya que el alcance de las consecuencias en torno a estas puede ser leves o muy graves. Además, entra a tallar la percepción del riesgo en el turismo, siendo esta la sensación de un turista en situaciones de amenazas y que según Korstanje (citado en Álvarez) se debe considerar evaluar los riesgos

potenciales con el propósito de evitar que suceda el peor escenario. Por ejemplo: si es que algún turista sale lesionado al practicar alguna modalidad de turismo de aventura, la agencia no se hará responsable de lo que ocurra, puesto que no presta ninguna garantía.

Desde otra óptica, en ambas situaciones, los turistas corrían el riesgo de un robo o estafa que si se cita a Korstanje (2013) son riesgos asociados a la seguridad personal de turista y que la labor de la Red de Protección al Turista es establecer medidas de carácter preventivo identificando posibles situaciones de riesgo y vulnerabilidad que podrían afectar el normal desarrollo de la actividad turística; garantizando la seguridad integral y defensa del turista y sus bienes. En ese sentido, se tomó conocimiento que había la propuesta de la elaboración de un protocolo al consumidor, donde el responsable directo sería Indecopi; sin embargo, se desconoce su existencia; siendo así un punto que queda en el vacío y requiere de una atención y un tratamiento especial.

Dircetur, en calidad de Red de Protección al Turista – Cajamarca, cursó una llamada de atención a dos de ellas para que alineen sus conductas al reglamento vigente. No obstante, se considera que esta entidad debería tomar en consideración y ejecutar acciones a las dimensiones que propone Grünewald 2017 (citados en Álvarez) destacando en este caso la seguridad en servicios turísticos que consiste en la protección durante la utilización y disfrute de los servicios respectivos con una vigilancia permanente a este tipo de empresas.

4.1.1.3 MEDIDAS DE PREVENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE - DIRCETUR

Tabla 18
Ficha de inspección a establecimientos de hospedaje – DIRCETUR

En su artículo 33, el reglamento de establecimientos describe las visitas de supervisión a cargo del órgano compete

- Verificar que se preste el servicio de alojamiento.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos estipulados en el reglamento.
- Verificar las condiciones bajo las cuales se presta el servicio de alojamiento y demás servicios que este brinde.
- Solicitar al propietario la documentación correspondiente que avalen el cumplimiento de los requisitos exigidos.
- Citar al titular o sus trabajadores para que averigüen hechos asociados a la materia de supervisión.
- Consignar los resultados de estas visitas en las actas de supervisión.

- Respecto a este rubro, el secretario de Red de Protección al Turista de Dircetur, señaló que no han registrado incidentes o infracciones ya que sus operaciones de estos se ven fortalecidas por las capacitaciones constantes realizadas mediante alianzas con diferentes instituciones como Centro de Formación en Turismo (CENFOTUR), incidiendo en el manual de buenas prácticas en atención al cliente (CALTUR). Así mismo, todas ellas cumplen también con los requisitos mínimos para su funcionamiento y proveen la conformidad de los prestadores de servicios como se lo solicitan en sus expedientes técnicos.
- Por su parte la Fiscalía si tuvo reporte de algunos establecimientos de hospedaje, donde detectaron algunos riesgos que fueron detallados en las

páginas siguientes. No obstante, estos no forman parte de la base de los clasificados y categorizados por Dircetur – Cajamarca.

- En el caso de alojamientos, según lo que señaló tanto el titular de Dircetur como el secretario de la Red de Protección al Turista – Cajamarca, ellos tienen competencia de fiscalizarlos, pero sólo a aquellos que se encuentran clasificados y categorizados (456); mientras que, los que no cuentan con categorías ni con clasificación su supervisión es competencia de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

4.1.1.4 MEDIDAS DE PREVENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTACIÓN - DIRCETUR

Tabla 19
Ficha de inspección en restaurantes - DIRCETUR

Según lo que describe el reglamento de restaurantes en su artículo 20. Las visitas de inspección consisten en:

- Verificar que se preste el servicio de expendio de comidas y bebidas.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos que exige el reglamento.
- Verificar las condiciones bajo las cuales el restaurant brinda el servicio de alimentos y bebidas u otros.
- Solicitar al propietario o algún representante encargado la documentación o exhibición (licencia) que dé cuenta de los requisitos.
- Citar al titular como a sus trabajadores indagar sobre los hechos de alguna situación asociada con los asuntos de la supervisión.
- Levantar las actas en las mismas que constatará los resultados de estas visitas de supervisión.

- Recomendar acciones correctivas que correspondan y deberán ser consignadas en el acta.

- Referente al rubro de establecimientos de restaurantes, el secretario de la Red de Protección de Dircetur, señaló que al igual que en el rubro anterior, tampoco registran incidentes o infracciones ya que sus operaciones de estos se ven fortalecidas por las capacitaciones constantes realizadas, mediante alianzas con diferentes instituciones como CENFOTUR, incidiendo en el manual de buenas prácticas en atención al cliente (CALTUR). Así mismo, todas ellas cumplen con los requisitos mínimos para su funcionamiento y proveer la conformidad de los prestadores de servicios como se lo solicitan en sus expedientes técnicos.

4.1.1.5 MEDIDAS DE PREVENCIÓN EJECUTADAS DIRCETUR COMO TITULAR DE LA RED DE PROTECCIÓN AL TURISTA

Tabla 20
Actividades realizadas por la Red de Protección al Turista.

N°ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Se elaboró y se aprobó el PLAN DE LA RED DE PROTECCIÓN
2	Se brindó una capacitación en turismo y seguridad dirigida a los transportistas de Cajamarca
3	Se realizó inspecciones interinstitucionales a los atractivos de la ciudad Cumbemayo, La Colpa, Granja Porcón y Ventanillas de Otuzco
4	Se constató e inspeccionó la vía Cajamarca - Ciudad de Dios
5	Se realizó inspecciones interinstitucionales a las agencias de viaje
6	Se emitió comunicados diversos mediante la fan page sobre el estado de las rutas de ingreso y la salida a Cajamarca
7	Se emitió llamadas de atención a las agencias de viaje y turismo mediante documentos por infracciones encontradas

Como se apreció en la tabla, estas fueron algunas acciones (medidas preventivas) que llevó a cabo Dircetur. Algunas que se pueden destacar son: la capacitación dirigida a los transportistas de Cajamarca, porque se la puede entender que recibieron una formación integral para la atención al turista, comunicando datos importantes acerca de servicios formales, ubicaciones u otros. También, se tuvo las inspecciones en los atractivos para verificar las condiciones de estos si es que existía

algún tipo de riesgo en ellos. Otra actividad, fue la inspección de la ruta Cajamarca – Ciudad de Dios con la finalidad de verificar las condiciones en las que se encontraba este acceso o identificar a personas con requisitoria y no menos importante las inspecciones a agencias de viaje con la finalidad de verificar sus medidas de seguridad y detectar infracciones en estas en cuanto a la prestación del servicio. Todo ello, desde el punto de vista de Peñaloza (2010) son decisiones que ayudan a minimizar el riesgo y que citando a Korstanje (2014) con su modelo para comprender el riesgo, se puede decir que estas están orientadas a la prevención tanto del primer como del segundo grupo de riesgos que plantea, es decir, la seguridad personal del turista, donde se identificaron posibles peligros que pudieron haber afectado directa y físicamente la seguridad de este durante su estadía en el destino.

En cuanto a la inspección de las agencias de viaje y turismo, el titular de Dircetur, manifestó que en algunas de estas oficinas funcionaban hasta tres agencias distintas, lo cual podría dar lugar a la informalidad y a su vez a la comisión de delitos, que según el representante de la Fiscalía de Prevención del delito, el Dr. Antony Bernal, mencionó la identificación de algunos delitos encontrados en estas como: estafas, porque algunas agencias cobraban un servicio que al final no cumplían y es por ese motivo algunas fueron denunciadas penalmente y clausuradas por la Municipalidad y que de acuerdo a Korstanje (2013) es un riesgo extra turístico. Actualmente, el nuevo reglamento de agencias de viaje ha establecido medidas preventivas orientadas a la protección del turista en calidad de consumidor como la de un sello de identificación para las agencias de turismo formales.

Por otro lado, se tuvo a la coyuntura de la pandemia del COVID – 19 y si referimos para al autor antes citado, es otro tipo de riesgo extra turístico, porque es un virus o enfermedad desconocida, donde conviene subrayar que este era un escenario de

incertidumbre que originó la inestabilidad economía, política, educación, etc. que según Gonzáles (2014) lo denomina entorno y que sacudió la normalidad, obligando a todos los gobiernos a establecer medidas de emergencia para evitar la propagación de la enfermedad y la repercusión de esta en el entorno. En ese aspecto, el titular de DIRCETUR, Edgar Abanto Zegarra, manifestó que la afectación del sector tras la declaratoria del Estado de Emergencia obligó a la paralización de las actividades de prestadores de servicios turísticos siendo: agencias de viaje, establecimientos de alimentación, establecimientos de hospedaje. Así como también, el flujo turístico cayó de un aproximado de 330 mil turistas a 38, 865 golpeando duramente la economía que superaba los dos millones y medio de soles.

En cuanto a las acciones desplegadas por esta organización como ente rector de la Red de Protección al Turista las más importantes fueron aquellas que adoptaron para repatriar a turistas que quedaron varados en la ciudad; aunque también realizó otras acciones que no están asociadas al tema de protección, pero se creyó importante mencionarlas. Entre estas se tuvo:

a) Formaron un gabinete ante la emergencia sanitaria, que según lo indicado por el titular de DIRCETUR fueron: el Comité de Gestión del Destino y la Red de Protección al Turista. En ese sentido, se ejecutaron acciones de rescate para el sector.
b) Protección a empresas turísticas: Mediante el Decreto Regional N° 007- 2020-GRG-GR y el plan de reactivación económica para el departamento de Cajamarca con el propósito de articular una política regional de apoyo establecida por fases: etapa de contención (marzo a julio), de estabilización (agosto a diciembre), y reactivación (enero 2021). En esta también se incluyó la

protección en materia sanitaria mediante el asesoramiento en protocolos COVID – 19.

- **Primera etapa:** Trabajaron en la formalización de empresas de servicios turísticos a través de la actualización de la base de datos de prestadores turísticos y de artesanos, la actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- **Segunda etapa:** Brindaron apoyos económicos para proteger los puestos de trabajo y garantizar liquidez a través de programas crediticios anunciados por el gobierno central como Reactiva Perú, Fondo Apoyo Empresarial (FAE TURISMO). Además, brindaron asistencia técnica in situ (protocolos sanitarios) desarrollados de acuerdo al plan de reactivación económica que se dio en las diferentes fases.
- Implementaron capacitaciones virtuales acerca de plataformas digitales como: Caxamarket, que permitió impulsar las ventas de productos propios de la región e integrar a los productores a la reactivación económica con el acceso al comercio digital y Delicax, plataforma que integraba a los restaurantes de la ciudad y mediante la cual los usuarios podían hacer sus pedidos, a través del servicio delivery. Este trabajo fue desarrollado con la participación de diferentes municipalidades de Chota, Cajabamba, Jaén, Cajamarca y también con la Dirección Regional de Salud (DIRESA). Cabe indicar que, todas estas actividades se ejecutaron con un presupuesto de S/. 10.000 ese momento no contaba con una información exacta de cuántas empresas por cada rubro habían accedido a estos beneficios y por eso se limitó a mencionar cifras.

Por otra parte, es necesario indicar que también realizaron algunas actividades que su duración abarcaba la segunda y tercera etapa. Para las cuales se destinó un presupuesto de S/ 90.000.

- Promoción del destino Cajamarca: a través del desarrollo de la Marca Cajamarca, que estaba planteada en el PLAN ESTRÁTEGICO DE MARKETING TURÍSTICO, con la finalidad de que los productos de la región tengan una identificación y un sello que de una u otra forma, también contribuya al desarrollo del turismo. Esta actividad abarcó las etapas de estabilización y reactivación.

c) Protección en atractivos turísticos: En la mayoría de ellos se contó con la participación del Comité de Gestión del Destino Cajamarca, quienes conformaron un equipo de trabajo para cada destino con la finalidad de realizar la elaboración de protocolos sanitarios para los destinos de: la Laguna de San Nicolás en Namora, Chochecorral, Cumbemayo, Llushcapampa, La Colpa (Jesús), Complejo de Baños del Inca, Mollepampa y Centro histórico de Cajamarca.

d) Protección y soporte a los turistas: Consistió en actividades de coordinación, realizadas por esta entidad para la repatriación de las personas que quedaron varados durante el Estado de Emergencia en el territorio nacional (15 de marzo), Edgar Abanto, representante de DIRCETUR, contó que trabajaron de manera articulada con diferentes organismos como la Oficina Desconcentrada Cajamarca de Relaciones Exteriores (ODE), la Comisaría de Turismo y conjuntamente con IPERÚ.

- Mapeo e identificación de turistas que estaban varados en diferentes puntos de la región.

- Gestiones con la Comisaría de Turismo, así como con el sector privado que se unió a dar las facilidades a turistas, brindándoles transporte, alojamiento y pernoctación a aquellos que estaban en el interior de la región hasta que estén programados sus traslados mediante el transporte terrestre y dirigirse a las ciudades de Chiclayo, Trujillo o Lima que eran las más demandadas.
- Recibieron el apoyo y sostuvieron coordinaciones con la Oficina de Defensa Nacional del Gobierno Regional que junto con Defensa Civil fueron los responsables gestionar los vuelos humanitarios.
- Se sumó la empresa privada que facilitó que los vuelos que ingresaban a Cajamarca puedan ser también utilizados para poder trasladar a esas personas que tenían necesidad de viajar al extranjero o a diferentes puntos del país. Cabe indicar que, en ese periodo, no se registró ningún caso de COVID – 19 presentado en los turistas, indicó que sólo se avocaron a recibir información de los turistas que necesitaban viajar para tener un registro y luego coordinarlo con la Policía Nacional para su traslado y también con la empresa privada y en este caso con Defensa Nacional que es la Dirección que depende el Gobierno Regional de Cajamarca que tenían la responsabilidad con las transferencias económicas que hizo el Gobierno Central a los Gobiernos Regionales con la finalidad de satisfacer la demanda que existía.
- Ayuda de la empresa privada: mediante esta, identificaron los establecimientos de hospedaje que estaban implementando los protocolos de bioseguridad y tenían las condiciones para que hagan las cuarentenas focalizadas de los cajamarquinos que estaban residiendo en

otros puntos de la región y del país puedan regresar. Cabe resaltar que el titular de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) se limitó a dar cifras de cuántos turistas fueron ayudados, sólo indicó que la oficina de Migraciones era quien tenía un registro más detallado.

A pesar de estas medidas no se pudo evitar los estragos que dejó la pandemia en cuanto a la pérdida de empleo y en cuanto al rol de las otras instituciones de la Red de Protección al Turista – Cajamarca; cabe preguntarse, qué acciones ejecutó cada una desde su espacio, para garantizar la protección al turista y de sus bienes ante un escenario de gran magnitud en la que convergían elementos de incertidumbre y dónde la preocupación principal era la salud, de qué manera hicieron seguimiento a la problemática de ese momento, porque al parecer todas estas acciones se ejecutaron de forma individual cada quien de acuerdo a sus propias competencias.

SECCIÓN B: INDECOPI

- **Infracciones cometidas por rubros de las empresas turísticas.**
- **Medidas tomadas por INDECOPI**
- **Rubros de las empresas de servicios turísticos con procesos sancionadores**

4.1.1.6 Infracciones cometidas en servicios turísticos

Tabla 21
Infracciones en agencias de viaje y turismo – INDECOPI.

Materia	Conductas infractoras	Porcentaje
Competencia desleal	No contar con el libro de reclamaciones / omitir exhibir el listado de precios.	55%
	No contar con el libro de reclamaciones.	18%
	No contar con el libro de reclamaciones acorde a las características de ley.	9%
	No contar con el libro de reclamaciones acorde a las características de ley / no exhibir el aviso de libro de reclamaciones.	9%
	Pasar tarjetas de crédito sin autorización de sus clientes.	9%

En este sector el 55% no contaban con el libro de reclamaciones y no exhibían su listado de precios, siendo la infracción más recurrente; mientras que un 18% no contaba con el libro de reclamaciones, un 9% no contaba con un libro de reclamaciones de acuerdo a ley, otro 9% que, además de la infracción antes mencionada incumplió con exhibir el aviso del libro de reclamaciones, y otro 9% más, pasó tarjetas sin autorización de sus clientes. Es necesario añadir que, según lo indicado por el representante de INDECOPI ante la RPT, Luis Paico, el libro de reclamaciones es una herramienta útil de carácter obligatorio para todos los establecimientos comerciales (físico o virtual) porque es una vía directa entre el consumidor y el proveedor para dar solución a situaciones de controversias en la prestación del servicio.

En cuanto a la exhibición de precios, es importante que sean visibles porque influye en la decisión de compra del consumidor y le permite comparar respecto a la oferta existente en el mercado. Es parte de la información de un bien o servicio y teniendo este dato, el consumidor puede tomar una decisión acertada acorde a sus necesidades. Además, este elemento le ahorra tiempo de búsqueda al consumidor, lo cual está considerado como una de las obligaciones en el Código de Protección y Defensa al Consumidor al igual que el libro de reclamaciones.

Respecto al desarrollo de sus inspecciones en agencias de turismo, así como en los demás establecimientos; el representante de INDECOPI resaltó que en los primeros meses del año 2020 se efectuaron fiscalizaciones interinstitucionales junto con la Municipalidad Provincial de Cajamarca, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – Sunafil y la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo. En estas visitas de supervisión ellos verificaron lo siguiente:

- Licencia de funcionamiento.
- Principio de idoneidad, es decir que su servicio brindado sea acorde con su clasificación de agencias de viaje inscrita ante DIRCETUR.
- Les solicita información acerca de su licencia de funcionamiento, así como, el registro de sus establecimientos en la base de prestadores turísticos de DIRCETUR.
- Los precios de sus servicios deben estar consignados en moneda nacional, verifican que se otorguen comprobantes de pago y que cuenten con el libro de reclamaciones.

En cuanto al sector establecimientos de hospedaje, el representante de INDECOPI, indicó que atendieron sólo una denuncia en este rubro por publicidad engañosa, a través de una categoría y clase que no les corresponde. No obstante, este

sector no estaba priorizado en el Plan Anual de Supervisiones; aunque sí precisó que esta fue la conducta más recurrente en el sector en los últimos años.

Tabla 22
Infracciones detectadas en restaurantes – INDECOPI.

Materia	Conductas infractoras investigadas	Porcentaje
Competencia desleal	Publicidad - actos contra el principio de legalidad.	38%
Protección al consumidor	No contar con el libro de reclamaciones.	25%
	No contar con el libro de reclamaciones / no exhibir el aviso de libro de reclamaciones.	6%
	No contar con el libro de reclamaciones acorde a las características de ley/ no exhibir el aviso de libro reclamaciones.	31%
	No contar con el libro de reclamaciones / omitir exhibir el listado de precios.	13%
	No exhibir la lista de precios.	44%

En el sector de alimentación, se encontró como conducta más recurrente que no exhibían su lista de precios con un 44%; mientras que, un 38% de estos vulneraron actos contra el principio de legalidad, mediante su publicidad. Seguido de otros que, a su vez de no contar con el libro de reclamaciones de acuerdo a las características de ley, no exhibían el aviso de este, alcanzando el 31%. En adición, hubo otros que únicamente no contaban con el libro de reclamaciones con un 25%, y otros que a su vez de la infracción antes mencionada no exhibían sus precios, teniendo una representación del 13% y por último el 6% de estos no contaban con su libro de reclamaciones y a su vez no exhibían sus precios.

El principio de legalidad, de acuerdo a lo explicado por el representante ante la Red de Protección al Turista – Cajamarca, son conductas que trasgreden las normas obligatorias aplicadas a la actividad publicitaria, es decir los anunciantes (empresas o personas naturales) que difunden publicidad deben cumplir con las normas sectoriales en materia de publicidad para los distintos sectores de la economía. Sólo por citar un ejemplo: son los octógonos que aparecen en las envolturas de las galletas u otros productos o las advertencias que se encuentran en los envases de las bebidas alcohólicas o en los cigarrillos. Sin embargo, también cabe mencionar que hay algunas obligaciones que se derivan de estas normas y que deben ser respetadas al momento de difundir publicidad como por ejemplo en el caso de las promociones que tal vez el establecimiento que pudo haber sacado una promoción de consumo dirigida a sus clientes, pero no consignó la duración de esta.

INDECOPI, fiscalizó los siguientes aspectos:

- Licencia de funcionamiento.
- Principio de idoneidad, es decir que su servicio brindado sea acorde con su clasificación de agencias de viaje inscrita ante DIRCETUR.
- Les solicita información acerca de su licencia de funcionamiento, así como, el registro de sus establecimientos en la base de prestadores turísticos de DIRCETUR.
- Sus precios de sus servicios estén consignados en moneda nacional, verifican que se otorguen comprobantes de pago y que cuenten con el libro de reclamaciones.
- Verifican si existen recargos al consumo y si es que hay alguna variación en el precio del servicio que esté vinculado con la forma de pago.

4.1.1.7 Medidas tomadas por Indecopi Cajamarca.

Tabla 23
Medidas aplicadas en agencias de turismo

Materia	Conductas infractoras investigadas	Acciones tomadas	Porcentaje
Protección al consumidor	No contar con el libro de reclamaciones.	Sin acción.	55%
	No contar con el libro de reclamaciones / omitir exhibir el listado de precios.	Sin acción.	18%
	No contar con el libro de reclamaciones acorde a las características de ley.	Se sancionó al proveedor con amonestación.	9%
	No contar con el libro de reclamaciones acorde a las características de ley / no exhibir el aviso de libro de reclamaciones.	Se sancionó al proveedor con amonestación.	9%
	Pasar tarjetas de crédito sin autorización de sus clientes.	Se declaró improcedente la denuncia.	9%

Para el 55% que no contaban con el libro de reclamaciones, INDECOPI no tomó ninguna acción al respecto (se desconocen los motivos) al igual que para el 18% de estos establecimientos que, a su vez de no tener el libro de reclamaciones, omitían sus listados de precios. Seguido de esto, se identificó establecimientos, donde un 9% infringía en que el libro de reclamaciones no estaba acorde con las características de ley y otro 9% que a su vez omitían exhibir sus tarifas e INDECOPI las sancionó con una amonestación y otro 9% incurrió en la infracción de pasar tarjetas de crédito sin el consentimiento de sus clientes, pero el órgano competente declaró improcedente la denuncia, porque posiblemente los hechos denunciados no superan ciertos límites, por ejemplo si una conducta no excede las 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), no procede a iniciar un proceso sancionador .

En el caso de las agencias de viaje que fueron sancionadas con amonestación, obedece a que reconocieron sus infracciones.

Respecto a la última infracción, es posible que INDECOPI haya optado por declarar improcedente la denuncia, debido a que la demanda carecía de pruebas. Sin embargo, es preciso hacer hincapié que cada infracción es diferente y se evalúa de manera específica, en función a las circunstancias en las que ocurre, las sanciones pueden variar.

Teniendo en cuenta que, la mayoría de las agencias de turismo existentes en la ciudad de Cajamarca, venden directamente servicios organizados; así como las características que reúne el turista como consumidor. Entre las cuales destacan: la estancia corta, desconocimiento del mercado, escaza información sobre servicios turísticos, desconocimiento tanto del idioma como de la organización política y legal, son elementos que aumentan su vulnerabilidad; donde las empresas incurren en prácticas abusivas de las cuales se ha tomado conocimiento a través de los medios de comunicación, las mismas que desde la óptica del turista se convierten en experiencias desagradables, desde la negativa de la empresa de no aceptarla hasta demorar en dar una respuesta. Por este motivo, es importante que estos establecimientos cuenten con el libro de reclamaciones, según lo destacó Luis Paico, representante del INDECOPI en Cajamarca. No obstante, a pesar de las acciones que realiza esta entidad para hacer hincapié con respecto a su implementación; aún no son conscientes acerca de lo importante que es esta herramienta de control de quejas y reclamos; y es que a través de este le permite al operador turístico medir la satisfacción de sus clientes, sirve como fuente de información sobre la calidad del servicio brindado: Además de, identificar sus debilidades a fin de implementar propuestas de mejora y alertar acerca de potenciales situaciones de carácter legal, permitiéndoles resolver estos inconvenientes de manera pacífica.

Tabla 24
Medidas aplicadas en restaurantes.

Materia	Conductas infractoras	Acciones tomadas	Porcentaje
Competencia desleal	Publicidad - actos contra el principio de legalidad.	Sin acción.	24%
Protección al consumidor	No contar con el libro de reclamaciones.	Sin acción.	16%
	No contar con el libro de reclamaciones / no exhibir el aviso de libro de reclamaciones.	Se sancionó al proveedor con amonestación y una multa de 0.5 (50%) la UIT.	4%
	No contar con el libro de reclamaciones / omitir exhibir el listado de precios.	Sin acción.	8%
	No contar con el libro de reclamaciones acorde a las características de ley / no exhibir el aviso de libro de reclamaciones.	Se sancionó a la proveedora con amonestación.	16%
		Se sancionó al proveedor con amonestación y una multa de 0.5 (50%) la UIT.	4%
	No exhibir la lista de precios.	Sin acción.	24%
		Se sancionó a la proveedora con amonestación.	4%

En el sector restaurantes, se observó que, el primer grupo corresponde a competencia desleal, donde el 24% de los establecimientos cometieron actos que van en contra del principio de legalidad, pero ante esto el ente fiscalizador no tomó acción. Es necesario precisar, que el principio de legalidad consiste que la publicidad del anunciante contenga las disposiciones sectoriales estipuladas en las leyes de productos farmacéuticos o sanitarios; en el Código de Defensa y Protección al Consumidor, ley de promoción de alimentos saludables para niños, adolescentes y la ley que regula la comercialización de consumo y publicidad de bebidas alcohólicas. Sin embargo, existen otras conductas que constituyen una trasgresión a este principio como, por ejemplo; para el caso de un caso de un restaurante que omite información sobre el precio total de su servicio sin considerar los tributos aplicables, lo cual podría incurrir en un riesgo financiero para el turista en calidad de consumidor.

En el segundo grupo, están aquellos actos que vulneraron la protección al consumidor, alcanzando un 60% y que, del total, un 16% no fue sancionado, estos incurrieron en la infracción de no contar con el libro de reclamaciones; mientras que, un 4% fueron amonestados y una multados con el 50% de una Unidad Impositiva Tributaria (UIT), debido a que no contaban con el libro de reclamaciones y a su vez no exhibían el aviso de este.

En otras conductas de esta misma línea, el 8% incurrieron en la infracción de no contar con el libro de reclamaciones, así como omitir exhibir su tarifario, pero no fueron sancionados a diferencia de un 12% y 4% que fueron amonestados y multados con el 50% de una Unidad Impositiva Tributaria (UIT), porque se encontró la conducta irregular de no contar con el libro de reclamaciones según las características de ley, así como omitir exhibir

el aviso del mencionado libro y otro 4% que cometió la misma infracción sólo fueron amonestados. Por último, hubo la conducta de no exhibir su lista de precios que para un 24% de estos establecimientos, INDECOPI no tomó acción, a diferencia de un 4% que fueron amonestados.

4.1.1.8 Procedimientos sancionadores.

Tabla 25
Agencias de turismo con proceso sancionador.

Procedimiento sancionador		
Materia	SI/NO	Porcentaje
Protección al consumidor	SI	27%
	NO	73%

Los procesos sancionadores, es una medida del INDECOPI que tiene por finalidad, disciplinar, corregir, sancionar a proveedores de bienes y servicios, frente al incumplimiento de sus obligaciones tienen como tal, y se inician cuando existen indicios de trasgresión a los derechos de los consumidores.

En el sector de las agencias de viaje y turismo, el 27% sí recibió un proceso sancionador; a causa de infracciones que vulneraron la protección al consumidor; mientras que, el 73% de las infracciones que incurrieron en la misma materia no fue motivo para iniciar dicha medida.

Para complementar esta sección, es necesario indicar que, entre otros ejemplos de causales de procedimientos sancionadores, son los programas de afiliaciones, donde

generalmente proporcionan información errónea o incompleta de sus características, presionando a los consumidores para que tomen el programa.

Tabla 26
Restaurantes con proceso sancionador.

Materia	**Procedimiento sancionador**	
	SI/NO	Porcentaje
Competencia desleal	SI	0%
	NO	24%
Protección al consumidor	SI	28%
	NO	48%

En el sector alimentación, los procesos sancionadores fueron iniciados, debido a acciones que trasgredieron la protección al consumidor, la cual tuvo una representatividad del 28%; mientras que un 48% no ameritaron esta medida; mientras que, también hubo conductas investigadas en materia de competencia desleal que no ameritaron dicho proceso, pero si tuvieron un acumulado del 24%.

Desde otro punto, toda esta sección se asocia a la labor de INDECOPI en las dimensiones de seguridad en los servicios turísticos y seguridad en la información, dimensiones planteada por Grünewald (citado en Álvarez, 2017), que a su vez se relaciona con riesgos en la economía (Albarracín, 2002) donde la finalidad del ente mencionado es proteger al consumidor (turista), pero que al momento de adquirir servicios como alimentación, pernoctación u otras con la finalidad de satisfacer sus necesidades básicas, adquirirá servicios, los cuales se producen y se consumen simultáneamente. Sin embargo, no será ajeno a toparse con las malas prácticas por parte de este tipo de empresas de

servicios como ya se mostró en los resultados previamente presentados, las cuales fueron contrastadas en el cuerpo jurídico del Reglamento de la Ley N°28868 y sus modificatorias, donde se encontró algunas similitudes. Entre estas están: La omisión de exhibir el horario de inicio y término del día hotelero, exhibir, promocionarse o difundir las clases y categorías sin contar con el certificado vigente expedido e incumplimiento con las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicio del establecimiento y con lo cual se comprueba que son consideradas infracciones tanto para INDECOPI como para MINCETUR, también se comprobó que los tres tipos de establecimientos incumplen con lo estipulado respecto a sus obligaciones establecidas en la Ley N°29408, principalmente en la información que brindan, y las condiciones de prestación de los servicios. Así como, a la Ley de Protección y Defensa del Consumidor.

Teniendo en cuenta el artículo 196 del código penal, se puede tipificar a la conducta de publicidad engañosa, como delito de estafa; porque de esta forma tratan de influir en la decisión del consumidor y aprovechándose de su necesidad, incrementa su deseo por adquirir el servicio. Además, de distorsionar la oferta en el mercado con la intención que estos tengan ciertas ventajas de atraer clientela y les permita alcanzar una mejor posición frente a su competencia y más aún porque hoy en día, a través de las redes sociales les resulta más fácil a las empresas de servicios turísticos dirigir de manera más "atractiva" sus servicios a sus posibles clientes o consumidores y que, aprovechando afluencia de turistas por temporadas altas, ponen en desventaja aquellas empresas que realmente sí hacen su publicidad conforme a las condiciones que ofrecen su servicio. En esa línea, se convierte en un motivo para que la publicidad engañosa sea tipificada como conducta de competencia desleal.

El representante de INDECOPI, mencionó que la información, la cual también es una dimensión que considera Grünewald (citado en Álvarez, 2017) que brinden los prestadores de servicios, previamente a la contratación de los servicios juega un rol muy importante para la seguridad de los turistas, puesto que disminuirá en gran medida las situaciones de controversias que se puedan presentar y en caso suceda se tiene el libro de reclamaciones como un medio para dar solución a sus disconformidades; aunque también depende de los mismos prestadores cumplir con el principio de idoneidad. Por ese motivo, es que verifican que lo ofrecido vaya acorde con el servicio brindado y en el marco de sus competencias realizan capacitaciones a empresarios con la finalidad de que conozcan cuáles son sus obligaciones y derechos como proveedores de servicios turísticos y es por eso la importancia de estas fiscalizaciones con la finalidad de orientarlos.

Para terminar, otra medida preventiva es la formalidad de las empresas de turísticas al momento de contratar servicios en este caso, pues estos brindan de alguna manera seguridad y confianza; aunque esto no significa que no quepa la posibilidad que surja algún inconveniente durante la prestación del servicio. No obstante, al identificarlos y en el caso suceda alguna situación de inconformidad o malestar por parte del consumidor, podrán interponer acciones legales correspondientes a fin de resarcir el daño.

SECCIÓN C: COMISARÍA DE TURISMO CAJAMARCA (COMTUR)

- **Cuadro de incidencias de turistas registrados en la Comisaría de Turismo Cajamarca (nacionales)**
- **Cuadro de incidencias de turistas (extranjeros)**

4.1.1.9 Incidentes registrados en la Comisaría de Turismo – Cajamarca.

Tabla 27
Incidentes a turistas nacionales

N° REGISTRO	GÉNERO	EDAD	DESCRIPCIÓN DEL SUCESO	LUGAR	TIPO
1	**M**	47	Hurto de pertenencias.	Hotel	Hurto
2	**M**	52	Robo de pertenencias.	Hotel	Robo

Fuente: Comisaría de Turismo – Cajamarca, 2020.

La tabla mostró los incidentes (hurto y robo) que tuvieron los turistas nacionales durante su estadía en la ciudad. En el caso del robo, se comprobó que tuvo todos los elementos de la teoría la actividad rutinaria explicados por (Navarrete y la Torre, 2013, p. 5) cuyos elementos son: alguien que tuvo la intención de hacer daño; hubo un objetivo; que desde el punto del ofensor reunió las siguientes condiciones: valor, visible, inerte, y accesible y una ausencia de control. En adición a ello, hubo la ausencia de control, algún agente del orden o algún transeúnte cercano, lo cual dio lugar a que suceda el delito. Además, el acto se desarrolló en un tiempo y lugar que tuvo la vía pública por escenario. En consecuencia, se afirma que el riesgo está presente en diferentes capas del producto turístico si citamos a Gonzáles (2004).

Por otro lado, un indicador es el perfil del turista, asociadas a su nacionalidad, edad, lo cual se comprueba con lo referido por (Navarrete y la Torre 2013, p. 5). En este caso fueron nacionales, quienes no ignoran el problema y les es más fácil reconocer los "lugares crimogénicos" como lo denominan (Navarrete y la Torre 2013, p. 9) además de las características de un delincuente. Eso explica que su vulnerabilidad sea en menor grado

El My. Víctor Martel, titular de la Comisaría de Turismo – Cajamarca, explicó que las medidas que tomó su institución ante estas situaciones, fue recibir la denuncia y hacer las diligencias correspondientes, seguidamente comunicaron a la Fiscalía de Prevención del Delito, ya que esta es el ente rector que también trabaja contra la delincuencia. Entonces, la Fiscalía toma conocimiento de lo acontecido y se les envía todos los actuados; sin embargo, por lo general los casos quedan sin resolver, porque el turista no dispone de tiempo y se retira a su país. Cabe precisar, que los incidentes antes registrados, fueron en el mes de febrero, donde hubo mayor afluencia de turistas por motivo de los carnavales.

. **Tabla 28**

Incidentes a turistas extranjeros.

N° DE REGISTRO	**RANGO DE EDAD**	GÉNERO	**PAÍS**	**DESCRIPCIÓN DEL SUCESO**	**LUGAR DEL SUCESO**	**TIPO**
1	45	M	Alemania	Hurto de pertenencias.	Atractivo turístico.	Hurto
2	39	M	Hungría	Hurto de celular.	Vía pública (plazuela San Pedro).	Hurto
3	34	M	Alemania	Hurto de celular.	Vía pública (plazuela San Pedro).	Hurto
4	54	F	Japón	Discriminación por parte del guía de turismo.	Atractivo turístico (iglesia San Francisco).	Discriminación
5	19	F	Alemania	Hurto de celular.	Vía pública (explanada del Qhapac Ñan).	Hurto

Fuente: Comisaría de Turismo – Cajamarca, 2020.

Esta tabla mostró las incidencias más registradas a turistas extranjeros y que, contrastada con la anterior, se observó un mayor número de incidencias; siendo el hurto el más frecuente, los mismos que tuvieron lugar en la vía pública y también hubo una discriminación por parte de un guía de turismo. Es necesario, precisar que este tipo de sucesos, en el caso español lo califica como delitos de odio.

Con relación a los hurtos, el My. Víctor Martel, explicó que, el turista extranjero, es una persona muy confiada por la cultura que tienen y donde algunos lugares son propicios para que esta ocurra, porque estos reúnen ciertas características como la aglomeración de personas, el tránsito vehicular, En este aspecto es importante destacar lo que refiere Korstanje (2013) en su política del diseño de las calles y las ciudades no deberían generar congestión vehicular ni peatonal, porque al delincuente le resulta fácil su escape. A lo anterior, se suma el descuido de la gente y la falta de presencia policial u otros se convierten en centros de robo. (Navarrete y La Torre, 2013)

Por otra parte, también se relaciona con la percepción del riesgo y esto se comprueba con lo referido por (Pizzam y Mansfeld, 1996, citado en Álvarez, 2017) quienes mencionan que los turistas extranjeros están más expuestos a los riesgos y el suceso que le ocurre hará que modifiquen su comportamiento hacia un destino ya que tendrá consecuencias que superarán su límite de tolerancia Los turistas extranjeros resultan un blanco más atractivo sobre todo por su condición de vulnerable y en adición a ello, las limitaciones en el factor idioma, lo cual demuestra la percepción del riesgo., por eso se podría decir que, en todos estos casos, ya de por sí configuran una mala imagen del destino y que muy posiblemente por esas situaciones no recomienden a otras personas a visitar la ciudad.

En ese sentido, en cuanto a sus funciones, mencionó que ellos trabajan en base a una hoja de ruta y contribuyen con la presencia policial, en el mantenimiento del orden

público a través operativos policiales que son medidas de prevención con la finalidad de garantizar la protección del turista y de sus bienes. Estas actividades están enmarcadas en sus llamadas orden de operaciones, la cual es una medida preventiva, porque su presencia está avocada a la identificación a personas, quienes también se desplazan en vehículos por las carreteras. También, sus operativos en la plaza, en terminales terrestres, porque son lugares de concentración de los turistas para evitar cualquier ilícito.

Hablando de delincuencia, el My. Víctor señaló que los puntos calientes en la ciudad o "lugares crimogénicos" (Navarrete y La Torre, 2013) son: el barrio San José, y el mirador Santa Apolonia, la zona perimétrica del mercado central donde los actos delictivos se presentan con mayor frecuencia que por lo general son hurtos de celulares. No obstante, en contraste a diferencia de otros destinos del Perú, Cajamarca reporta un bajo nivel de incidencia delincuencial.

En lo que respecta a la protección de sitios turísticos, señalado en el artículo 28 de la Ley N°29408, indicó que tienen un horario para resguardar los atractivos turísticos y está en función a las temporadas altas como Semana Santa, carnaval, entre otras festividades donde redoblan sus esfuerzos, pero por las limitaciones de personal policial y de unidades móviles, impiden garantizar una cobertura total sobre todo a los atractivos más alejados como Cumbemayo. Por ese motivo, coordina el envío de un patrullero en la ruta cada cierto tiempo, el mismo que después tendrá que ir a otros sitios, como: Ventanillas de Otuzco o la Colpa que es de carácter privado y en el cual se genera mucho desorden vehicular, pudiendo dar lugar a la comisión de algún tipo de delito.

Para el caso de Porcón, coordina con la Comisaría de San José para mandar servicio y patrullar esa ruta. Adicional a ello, también se realizan patrullajes en el aeropuerto y una unidad móvil (moto) para proteger la ruta. Agregó que, desde su punto

de vista, los atractivos que presentan mayor riesgo son: Porcón, Cumbemayo y Namora, con referencia a la posibilidad que los turistas sufran daños a su integridad por las deficientes condiciones de acceso, porque no cuentan con un lugar idóneo para atender emergencias, pero desde su institución pueden poner de manifiesto y hacer de conocimiento a la Fiscalía de Prevención del Delito.

En cuanto a la coyuntura de la pandemia, indicó que la asistencia brindada a los turistas durante la emergencia sanitaria causada por el COVID – 19, consistió en acciones de coordinación y según su registro, fueron 16 turistas: 7 australianos, 6 alemanes, 1 chileno, 1 canadiense, y 1 venezolano (en diferentes ocasiones) a quienes apoyaron conjuntamente con IPERÚ y otras autoridades brindándoles un bus y autos y escoltándolos hasta la salida de la zona llamada el Guitarrero y de ahí en adelante fueron escoltados por la Policía de Carreteras – Cajamarca (Polcar) rumbo a la ciudad de Lima para que posteriormente puedan ir a su país.

Al ser consultado acerca de cómo percibe la labor de Red de Protección al Turista de Cajamarca, mencionó que: desde su óptica la labor de esta es desarticulada, porque cada quien realiza sus actividades y sus coordinaciones de forma individual.

Finalmente, al comparar estas evidencias, está vinculado al concepto de una de las dimensiones que refiere Grünewald (citado en Álvarez, 2017) la dimensión de seguridad pública, quien lo define como el sistema que tiene el propósito de proteger la integridad física del turista, minimizando las posibilidades de conflicto, delictivas o accidentes.

SECCIÓN D: FISCALÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO

- **Resultados de inspecciones en agencias de turismo.**
- **Resultados de inspecciones en establecimientos de hospedaje (sin denominación)**

Tabla 29

Inspecciones a agencias de turismo – Fiscalía.

CUADRO RESUMEN DE LAS INSPECCIONES EN AGENCIAS DE TURISMO
REPORTE: FISCALÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO

De acuerdo a la información proporcionó la FISCALÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO, en el marco de sus funciones y en calidad de RED DE PROTECCIÓN AL TURISTA; como resultado de los operativos interinstitucionales en las agencias de viaje, con finalidad de labores de supervisión y control de las normas y reglamentos en las empresas de este rubro. Obtuvo los siguientes resultados:

INFRACCIONES

Dentro de las infracciones se tuvo:
- No contaba con botiquín de primeros auxilios.
- No contaba con licencia de funcionamiento.
- No contaba con la autorización o el permiso para brindar el servicio eventual de turismo.
- El botiquín no contaba con los medicamentos en su interior.
- No tiene el SOAT de turismo.
- No contaba con licencia de funcionamiento.
- No contaba con la certificación por Defensa Civil (Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones).

INFRACCIÓN MÁS RECURRENTE: No contaban con el permiso para brindar el servicio eventual de turismo.

MEDIDAS TOMADAS

En todos los casos, la medida tomada fue una EXHORTACIÓN a cada una de las agencias inspeccionadas para que regularicen su situación y levanten las observaciones.

NOTA: Cabe destacar que, hubo agencias de turismo que contaban con todos los documentos y requisitos correspondientes para su funcionamiento y sus operaciones.

Fuente: Fiscalía de Prevención del delito – Cajamarca, 2020.

Los resultados de las inspecciones mostradas en la tabla, surgen a partir de acciones de manera preventiva como son las inspecciones en agencias de viaje y turismo. En estas acciones realizadas, la Fiscalía determinó que infringieron en medidas de seguridad (implementación de botiquines, SOAT). Entre estas, la más recurrente fue que no contaban con el permiso correspondiente para brindar el servicio eventual de turismo; mientras que otras no contaban con licencia de funcionamiento, es decir venían operando de manera informal.

El Dr. Antony Bernal, representante de la Fiscalía de Prevención del Delito, explicó que debido a las infracciones se les inició el procedimiento preventivo, en el cual se dispuso la toma de declaraciones de los representantes, una constatación de verificación y como hubieron observaciones; en una segunda visita se volvió a verificar, aunque algunas de estas no cumplieron, por ende, se evidenció la comisión de delitos que atentan contra la seguridad e integridad de las personas, porque no cumplían con las medidas de seguridad. Actualmente, el reglamento de las agencias de viaje y turismo en caso se atente contra la vida, el cuerpo y la salud, otorga la facultad al órgano competente iniciar acciones penales ante las entidades correspondientes. Agregando a lo anterior, al igual que la sección de la Comisaría de Turismo se puede decir que guarda relación con la dimensión de seguridad social, citando a Grünewald (citado en Álvarez, 2017); quien considera que dicha dimensión es un sistema de minimizar que el turista sea víctima de delitos en este caso.

Por otra parte, haciendo un paréntesis solo para complementar su participación en cuanto a sus acciones preventivas aplicadas principalmente en atractivos turísticos. El Dr. Antony, explicó que convocan a profesionales capacitados en el rubro, como: Dircetur, Defensa Civil, la Municipalidad, la Comisaría de Turismo u otras a fin de que determinen el riesgo de afectación a un atractivo turístico (protección al atractivo) para luego realizar las recomendaciones o exhortaciones a las entidades o administradores de estos lugares, a fin de que tomen acciones correctivas en el menor tiempo posible.

Tabla 29

Inspecciones a establecimientos de hospedaje - Fiscalía

CUADRO RESUMEN DE LAS INSPECCIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE SIN DENOMINACIÓN
REPORTE: FISCALÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO

De acuerdo a la información proporcionó la FISCALÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO, en el marco de sus funciones y en calidad de RED DE PROTECCIÓN AL TURISTA; como resultado de los operativos interinstitucionales a hoteles y hospedajes, con la finalidad de prevenir la eventual comisión de delitos contra la vida, el cuerpo y la salud en la modalidad de homicidio culposo y lesiones culposas contra el patrimonio en la modalidad de hurto y robo, contra la libertad de personas en la modalidad de trata de personas y contra la libertad sexual en la modalidad de favorecimiento a la prostitución en agravio a la colectividad cajamarquina. Obtuvo los siguientes resultados:

INFRACCIONES

Dentro de las infracciones se tuvo:
- No contaban con la licencia de funcionamiento por parte de DIRCETUR, de la Municipalidad, tampoco el certificado por Defensa Civil.
- Extintor vencido o por vencerse.
- Implementar el botiquín con medicamentos básicos.
- Registro inadecuado de los huéspedes (omisión de datos).
- Almohadas y colchones en mal estado.

INFRACCIONES MÁS RECURRENTES: Implementación de botiquín, no contaban con extintor o estaba por vencerse, no contaban con licencia de DIRCETUR, ni de la Municipalidad, no contaban con certificado de defensa civil e inadecuado registro de huéspedes.

MEDIDAS TOMADAS

En todos los casos, la medida tomada fue una EXHORTACIÓN a tomar acciones de acuerdo a las observaciones consignadas en las actas conforme a la normatividad vigente y en aquellos donde presentaban la infracción de un inadecuado registro de datos, la FISCALÍA hizo énfasis a dar cumplimento a lo que dispone la **Ley N°30802** – Ley que establece las condiciones sobre el ingreso a menores de menores de edad a establecimientos de hospedaje a fin de garantizar su protección e integridad.

NOTA: La EXHORTACIÓN a cada uno de estos establecimientos inspeccionados fue para que regularicen su situación y levanten las observaciones. Cabe destacar que, las inspecciones se realizaron en aquellos hospedajes que no solicitaron la clasificación ni categorización. Así mismo, sólo uno de ellos NO tuvo observaciones.

Fuente: Fiscalía de prevención del delito – Cajamarca, 2020.

Los resultados mostrados, obedecen a operativos realizados en establecimientos de hospedaje sin denominación. Los resultados determinaron que hubo incumplimiento de medidas de seguridad (implementación de botiquines y extintores). También, determinaron que algunos funcionaban de forma ilegal, ya que no contaban con los permisos correspondientes de DIRCETUR, ni de la Municipalidad y menos de Defensa Civil, lo cual, de manera particular, coincide con lo indicado por el Dr. Antony Bernal, representante de la Fiscalía de Prevención que los turistas estaban propensos a delitos contra su integridad, porque no cumplían con las medidas de seguridad, hurtos de equipaje, delito de estafa, porque algunos de estos cobraban por un servicio que al final cumplían (evidencia que se corrobora con INDECOPI con el principio de idoneidad).

Con respecto a la infracción del registro de huéspedes. Es necesario que estos lleven un control correcto del mismo, porque está asociado a identificar personas con requisitoria. Además, la estos operativos tienen la finalidad de prevenir la prostitución (ESNNA) o cualquier delito contra la libertad sexual. En adición, mencionó que en algunos de ellos sí se constató el delito y fueron cerrados por la Municipalidad y del mismo modo, sucede con los establecimientos de alimentación, existieron delitos contra la salud por la insalubridad de los alimentos, delitos contra la integridad de los comensales, por incumplimiento de las medidas de seguridad en cuanto a la manipulación de alimentos, donde se contó con la intervención del área de bromatología de la Municipalidad Provincial de Cajamarca (cabe señalar que de estos no se encontraron registros). En paralelo a esto, un factor de riesgo es la informalidad donde es muy probable que los delitos ocurran en mayor medida y principalmente es el turista extranjero quien está más expuesto. Por ello, y para tal efecto esta se puede combatir

con campañas de sensibilización a los empresarios con la finalidad de alinear sus conductas a la normativa vigente.

Finalmente, se concluyó que existen riesgos de diversa índole donde este está latente, sobre todo en la planta turística (empresas de servicios turísticos) en diferentes dimensiones de seguridad y es ahí donde la Red de Protección al Turista – Cajamarca, debería estar más alerta. No obstante, el Dr. Antony, añadió que se necesita la reactivación urgente de esta a fin de aumentar el alcance de protección al turista.

SECCIÓN E: IPERÚ – CAJAMARCA

PROMPERÚ

(Asistencia al turista)

- **Quejas registradas en servicios turísticos (agencias de viaje)**
- **Acciones en el marco de la emergencia sanitaria (repatriaciones y traslados)**

Tabla 30
Quejas registradas en IPERÚ.

CUADRO RESUMEN DE INCIDENCIAS REGISTRADAS
INSTITUCIÓN: IPERÚ CAJAMARCA

La oficina de información turística de PROMPERÚ, IPERÚ- CAJAMARCA, registró haber tenido dos quejas, ambas en agencias de turismo.

N° QUEJA	PAÍS	RANGO DE EDAD	RECEPCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA	SERVICIO DÓNDE OCURRIÓ EL INCIDENTE
1	Perú	45- 54	Presencial	* Incumplimiento en el itinerario. * Mala atención.	Agencia de turismo
2	Perú	45-54	Correo electrónico	* Serie de irregularidades.	Agencia de turismo en Chachapoyas

MEDIDAS TOMADAS

QUEJA N°1	Se pusieron en contacto con la representante legal de la agencia, para escuchar su versión. Finalmente, les indicaron que cumplan con lo establecido en sus servicios y a su vez, hicieron hincapié en el aspecto de atención al cliente.
QUEJA N°2	Se puso en conocimiento de este incidente a la oficina de IPERÚ CHACHAPOYAS, lugar de procedencia de la agencia con la finalidad de evitar situaciones similares, porque al parecer esta agencia venía operando de manera informal.

Fuente: Iperú – Cajamarca, 2020.

En la oficina de IPERÚ – Cajamarca, hubo dos quejas referentes a las agencias de turismo, una que opera en la ciudad de Chachapoyas y otra de la ciudad de Cajamarca, las cuales son evidencias de malas prácticas por parte de estas infringiendo la protección al consumidor.

Por otro lado, respecto a las medidas que tomó durante la emergencia sanitaria, la asistente regional de la oficina de IPERÚ CAJAMARCA, Paola Martínez Morales, indicó que consistió en acciones de coordinación con otras instituciones con la finalidad de buscar apoyo para la repatriación de los turistas que quedaron varados en la ciudad y traslados de peruanos.

En cuanto al proceso de repatriación el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) diseñó un protocolo que fue el siguiente:

- El turista se ponía en contacto con su embajada o consulado, brindando todos sus datos de contacto.
- La embajada o consulado elaboraba una lista de sus connacionales que requerían la repatriación, gestionando sus vuelos de retorno con cancillería.
- Cuando el vuelo de repatriación se encontraba autorizado por autoridades aeronáuticas peruanas, resultaba factible gestionar el traslado de los turistas hacia la ciudad y/o aeropuerto desde donde salía el vuelo.
- La embajada se comunicaba directamente con el Ministerio de Relaciones Exteriores, entidad que emitía el documento oficial al Ministerio del Interior haciendo la solicitud puntual del grupo de turistas a desplazarse.

Cabe señalar que, el traslado de turistas por cualquier medio de transporte en otras circunstancias no era factible por disposición del Gobierno, excepto porque residían en el exterior, peruanos próximos a iniciar estudios, peruanos por contrato en el extranjero o por alguna urgencia médica.

Respecto a ello reportó que durante la emergencia sanitaria brindó asistencia a un total de 101 turistas extranjeros de países como Estados Unidos, Francia, Alemania Argentina, Uruguay y Suecia, representando un 0.53% turistas repatriados por el Estado; mientras que 1052, equivalente a un 2% de peruanos fueron trasladados de Cajamarca a Lima y de región a región.

En el caso de los traslados, expresó que se le brindó a Dircetur la relación de turistas varados a fin de que puedan tomar acciones con la finalidad de gestionar sus lugares de pernocte y alimentación, proporcionarles movilidades necesarias (buses) para su traslado a la ciudad de Lima y otras provincias en caso fuera necesario.

Sobre el particular, es necesario destacar que estas acciones corresponden específicamente a la función de asistencia al turista. No obstante, existen otras situaciones que amenazan la integridad física de estos, tales como: robos, hurtos, inconvenientes con empresas prestadoras de servicios turísticos (cualquiera que sea), conflictos sociales, desastres naturales u otros.

Ellos cuentan con un protocolo interno que cuando apenas tomen conocimiento recaban toda la información necesaria. Entonces, es ahí que elaboran un reporte y lo envían a los miembros de la Red de Protección al Turista a nivel nacional con la final de que esta se active y que estos tomen conocimiento del suceso y si el caso lo amerita constantemente se le da seguimiento hasta que el suceso haya llegado a su fin. Es por ello que, siempre revisan las noticias de algunos medios de comunicación locales y en el caso que un turista llegue a expresar su malestar sobre lo que son servicios turísticos o porque fue víctima de hurto o robo, se le hace llenar un formato, el cual se ingresa al sistema de IPERÚ para posteriormente tengan el rol de intermediarios con la empresa que le brindó el servicio y tomar la versión de esta, y si el caso lo amerita, se canaliza con INDECOPI con la finalidad de que tome cartas en el asunto y de solución al inconveniente suscitado.

Ante estas situaciones que afectan la actividad turística se resalta que el personal que labora al momento de brindar información turística que es su principal función les dan algunas indicaciones con la finalidad de contribuir a su seguridad como por ejemplo: las zonas que deben evitar desplazarse en horas de la noche, también en cuanto a servicios turísticos formales (agencias, hoteles, restaurantes, transporte aéreo y terrestre u otro que necesiten) es por ello que la oficina también cuenta con una base de datos de estas que periódicamente se actualiza para brindar una información precisa como parte de la seguridad. Así también, se les entrega un volante que son los datos útiles con unas recomendaciones básicas para la seguridad del turista, el mismo que cuenta con un pequeño directorio de las principales instituciones en caso necesitara comunicarse con algunas de estas.

Otra forma de contribuir a la seguridad al turista, es haciendo un monitoreo regional para lo cual se comunican con la policía de carreteras (POLCAR) CONVIAL SIERRA NORTE, IIRSA NORTE, AEROPUERTO (Armando Revoredo Iglesias y Fernando Belaúnde Terry de Jaén) para consultar respecto a las condiciones de las vías de acceso si es que se ha reportado algún deslizamiento, derrumbe o algún motivo que el pase vehicular en las vías de acceso a la ciudad esté restringido y para consultar sobre vuelos demorados o cancelados, respectivamente, y en algunos casos con la Dirección Regional de Salud (DIRESA) cuando existe alertas epidemiológicas, un ejemplo claro fue la pandemia, en la que tuvimos una comunicación constante para consultar información respecto a la evolución de la enfermedad y a la Comisaría de Turismo (COMTUR) para consultar acerca de los atractivos turísticos y en caso de tomar conocimiento de algún suceso se hace un reporte y se lo comparte con la RED DE PROTECCIÓN AL TURISTA y las otras oficinas IPERÚ para que también tomen conocimiento.

EL SELLO SAFE TRAVELS EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS

Traducido significa: Sello de Viajes Seguro. Es una distinción o reconocimiento a nivel internacional que fue elaborada bajo las pautas de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y avalada por el Consejo Mundial del Viaje, conocida por sus siglas en inglés WTTC (World Travel and Tourism Council) obedece a la pandemia del COVID – 19 su finalidad era certificar que se cumplen con los estándares internacionales de seguridad e higiene, respaldando a hoteles, restaurantes, aerolíneas, líneas de cruceros, operadores turísticos, etc. y también se la puede enfocar como una medida preventiva en política de salud dentro del sector turismo para atenuar la propagación de la enfermedad y contribuir a su reactivación, restaurando la confianza entre los viajeros, incorporando a cada país o región, que ya hayan implementado sus protocolos de seguridad ante el COVID – 19 adaptándose así a la "nueva normalidad". (CENFOTUR, 2021).

El Destino Cajamarca, obtuvo esta distinción SAFE TRAVELS, gracias al trabajo articulado del Comité de Gestión de Turismo del Destino Cajamarca, conformado por: el Gobierno Regional, Municipalidad Provincial de Cajamarca, Municipalidad Distrital de Namora, Dirección Desconcentrada de Cultura, Universidad Nacional de Cajamarca, Complejo Turístico de Baños del Inca, la Asociación de Licenciados en Turismo (ALITUR - CAJAMARCA) y la Cámara Regional de Turismo, las mismas que integraron el equipo técnico. (MINCETUR, 2021).

El procedimiento para su obtención constó de 4 fases, según lo dispuesto por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), la primera: la conformación de un equipo técnico de naturaleza público – privada a través de acta o resolución; la segunda: la implementación donde cabe destacar que entre los requisitos MINCETUR disponía elaborar una hoja ruta del destino donde debería describir una lista de atractivos, prestadores de servicios turísticos (registrados en DIRCETUR)

centros de soporte, entre otros. En el caso del destino Cajamarca, el equipo técnico consideró:

a) Cajamarca – Namora – Laguna San Nicolás
b) Cajamarca – Cochecorral
c) Cajamarca – Cumbemayo
d) Cajamarca – Baños del Inca
e) Cajamarca – Mollepampa
f) Centro Histórico de Cajamarca.

La tercera fase, consistió en la evaluación y reconocimiento, donde el MINCETUR realizó la evaluación de los requisitos mínimos dispuestos mediante la R.M. N°195-2020-MINCETUR y realizó una visita de verificación al destino postulante y finalmente la cuarta fase: el equipo técnico, el Gobierno Regional daban seguimiento constante a la vigilancia y monitoreo de la seguridad del destino, el primero se encargaba de ejecutar las actividades planteadas en la hoja de ruta, mientras que el segundo daba los reportes de manera bimestral al MINCETUR de las acciones de vigilancia y este a su vez reportaba al Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC).

Es necesario precisar que, MINCETUR brindaba acciones de acompañamiento como, por ejemplo: asistencia técnica en cuestiones de implementación de lineamientos y protocolos sanitarios para los destinos turísticos, capacitaciones al personal de las empresas en protocolos de seguridad y en la prestación de servicios seguros, promocionar destinos turísticos que han obtenido la distinción SAFE TRAVELS mediante PROMPERÚ. (MINCETUR, 2021)

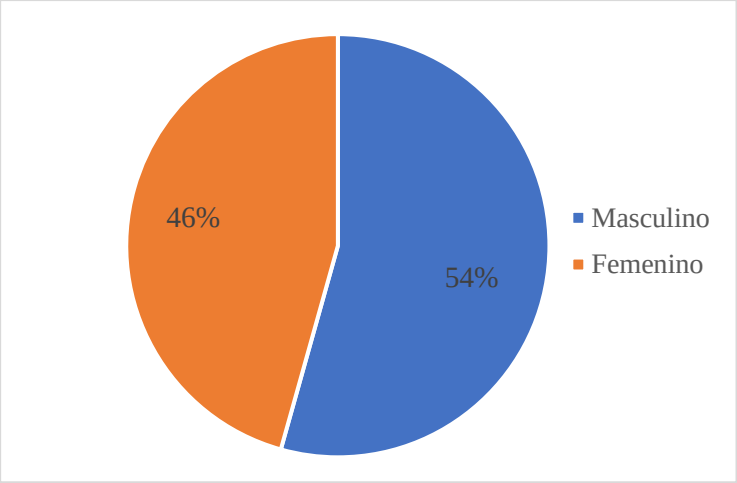
4.1.2 Variable 2: Percepción de seguridad del visitante.

Figura 4. Nacionalidad del turista.

Según algunos autores consideran que el perfil del turista guarda relación con su forma de percibir el riesgo, porque al margen de la peligrosidad que pueda existir en el destino; entran a tallar sus experiencias previas del viajero, en función a su género, edad, nacionalidad, u otros.

Del total de encuestados el 97% fueron nacionales y el 3% extranjeros; donde se observó una baja presencia de turistas extranjeros, lo cual obedece a las restricciones dictadas por el Gobierno Central ante la emergencia sanitaria del COVID – 19, factor de amenaza global y que además están más expuestos a sufrir algún acto delictivo, lo cual se comprueba con la teoría de la actividad rutinaria, que contrastado con un turista nacional podría ocurrirle en menor medida, ya que este no subestima el problema de la delincuencia e identifican rápidamente los rasgos de un malhechor; así como también tiene conocimiento de las zonas donde existe delincuencia, debido a los rasgos similares en el territorio del país y también conoce a qué instituciones acudir en caso sea víctima de algún robo o hurto.

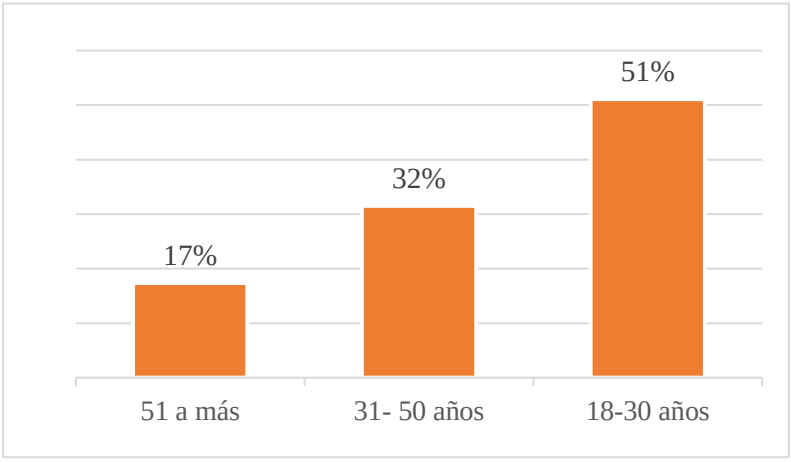
Figura 5. Género del turista.



Del total de encuestados, el 54% fueron varones; mientras que, el 46% estuvo representado por el género femenino.

Identificar el género de los encuestados fue un indicador importante que forma parte del perfil de turista, porque según su afirmación indican que el perfil del turista conforma un elemento para dar lugar o no al delito, ya que el perfil del turista reúne elementos para determinar el potencial grado de vulnerabilidad, y que de acuerdo al resultado observado, el género masculino tiene un menor grado de vulnerabilidad, lo cual obedece a sus características físicas, porque ellos podrían defenderse mejor ante una posible amenaza por parte de un delincuente a diferencia del género femenino.

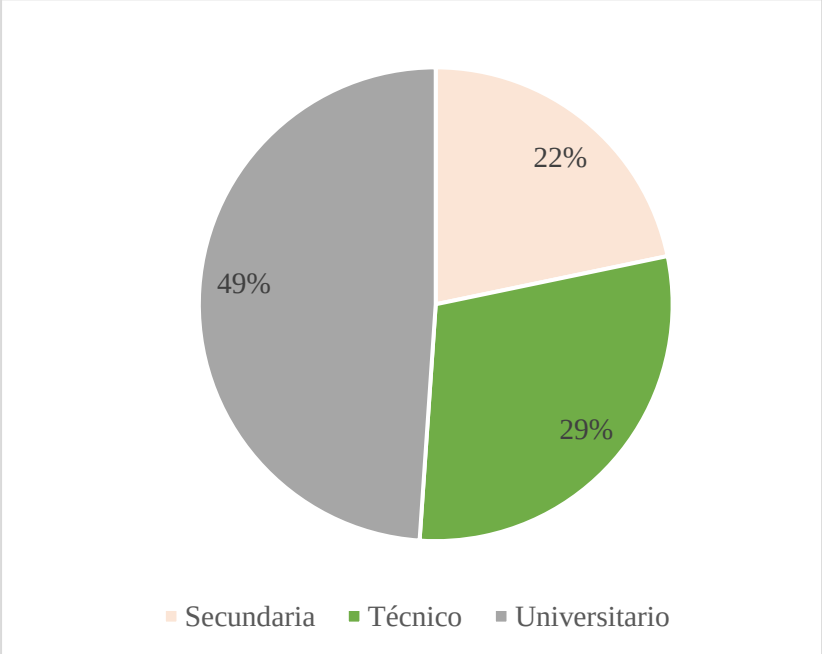
Figura 6. Rango de edad del turista.



Respecto a la edad de los encuestados, el 51% concentra una edad entre los 18 a 30 años. En segundo lugar, están los de 31 a 50 años con una representación del 32% y finalmente los de 51 años a más con un acumulado del 17%.

El factor edad también influye en la teoría de la actividad rutinaria. En este caso la mayoría oscila entre los 18 a 30 años, que de acuerdo a la clasificación que hace Navarrete y La Torre (2013) son turistas jóvenes y de negocios y por lo general una parte están más expuestos a la delincuencia, En adición a ello, tienen un menor grado de vulnerabilidad a comparación de las personas de 50 años a más y pueden defenderse mejor, debido a las condiciones físicas que se encuentran; así mismo, su percepción de riesgo y su temor con respecto al destino es menor.

Figura 7. Grado de instrucción del turista.

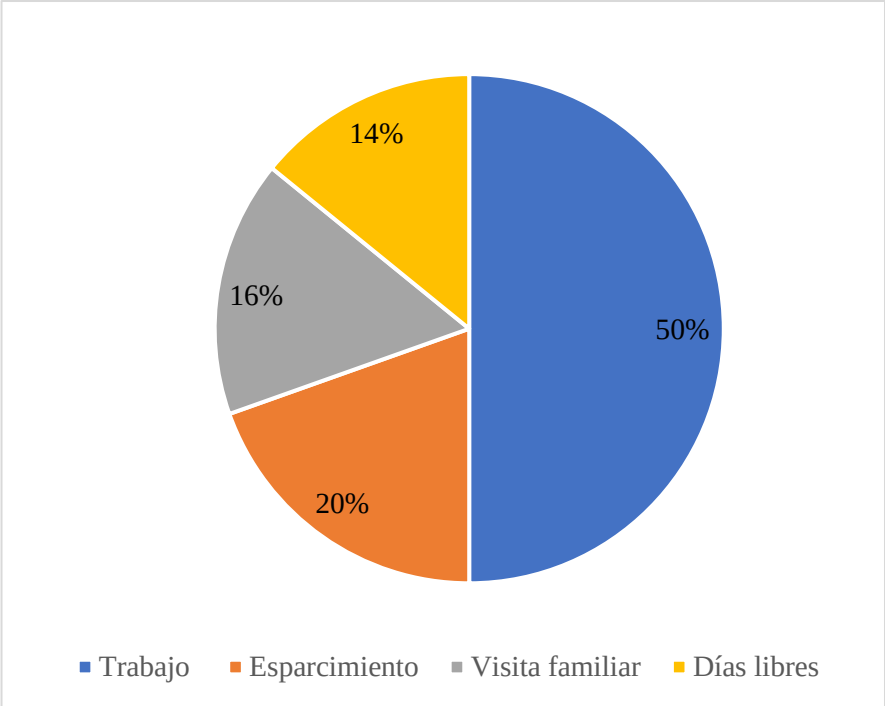


Del total de encuestados, el 49% concluyó el nivel universitario; el 29% alcanzó un grado técnico superior y finalmente un 22% alcanzó el nivel de secundaria.

Con referencia al grado de estudios alcanzado, es importante conocerlo, porque podría dar una noción del nivel de ingresos económicos que perciben y también a la

clase económica que pertenecen y por ende lo proyectan o reflejan en los objetos de valor que poseen como teléfonos celulares, relojes inteligentes u otros, lo cual hace que estos sean el blanco de los delincuentes, ya que tienen las características que menciona Navarrete y La Torre (2013), es decir, son objetos visibles, accesibles, inertes y poseen un valor. Por lo antes expuesto, se puede decir que también se asocia de cierta forma con la teoría de la actividad rutinaria y con el perfil del turista de Navarrete y La Torre, porque dependiendo de ello también podría dar una noción de los hábitos o costumbres que estos tengan o los lugares que les agrade frecuentar.

Figura 8. Motivo de viaje.

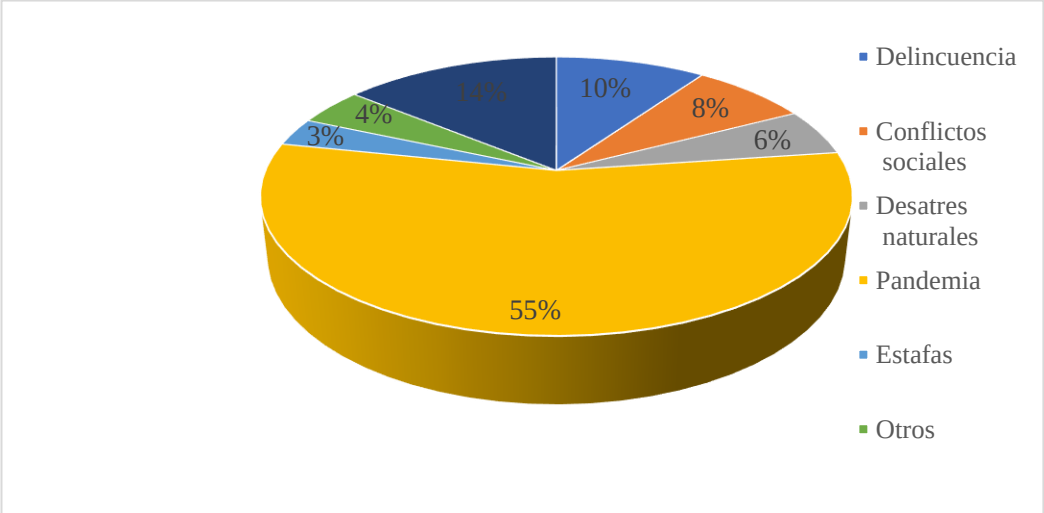


En lo que respecta al motivo de viaje, se tuvo que: el 50% del total de los encuestados arribaron a la ciudad por motivos de trabajo; luego un 20% arribó por esparcimiento; el 14% por visita familiar; y finalmente, el 16% por días libres.

La motivación es un factor que tiene un turista para desplazarse a un determinado destino, se acerca a dar una noción en cuanto a los servicios que puedan

consumir y también a su comportamiento en el destino ya que conociendo sus motivaciones da una noción del tiempo de estancia en la ciudad; así como los lugares a los que podrían frecuentar y donde su condición de vulnerabilidad los puede exponer en mayor o menor medida al peligro de la delincuencia. En ese sentido, la mayoría de ellos arribó a la ciudad por temas de trabajo. Si bien es cierto que por la pandemia estaban expuestos en un menor grado a sufrir actos delictivos. Sin embargo, no eran ajenos a verse afectados por el aspecto de la salud; ya que la posibilidad de contagio el COVID – 19 era latente; aunque este es un riesgo extra turístico como lo afirma Korstanje (2013) en modelo para comprender el riesgo.

Figura 9. Riesgos percibidos en la ciudad.

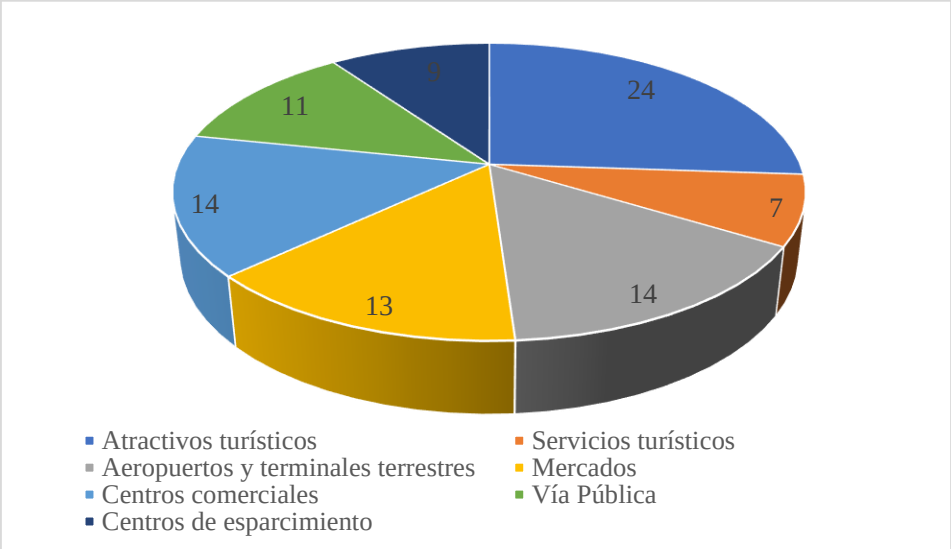


Los resultados, dieron a conocer los tipos de riesgo que identificaron los turistas en la ciudad. El 55% de ellos consideró a la pandemia; para el 14% no había riesgos; el 10% identificó a la delincuencia, el 8% conflictos sociales, el 6% desastres naturales; un 4% indicó otros, y un 3% el riesgo de estafas.

Esto se asocia a la percepción del riesgo en el turismo, donde es necesario citar a Álvarez (2017) quien indica que esta se centra en el análisis de la reacción de las personas frente a situaciones de incertidumbre. Sin duda alguna lo fue la pandemia del

COVID – 19 que citando al modelo de Korstanje (2013) para comprender el riesgo, pertenece al grupo de riesgos extra turísticos, porque afectan directamente la seguridad personal del turista, pero a su vez este riesgo estuvo presente en todos los elementos del producto turístico según Gonzáles (2014), porque repercutió en el entorno tanto político, económico, social; aumentando la inseguridad e inestabilidad; debido a las medidas tomadas por el Gobierno Central. Por eso, es conveniente destacar la función tan importante que tiene la oficina de información de IPERÚ, porque esta si cuenta con un protocolo interno de atención frente a situaciones que afectan la actividad turística y en estos casos mantienen una comunicación constante con las autoridades competentes.

Figura 10. Lugares donde percibe el riesgo.

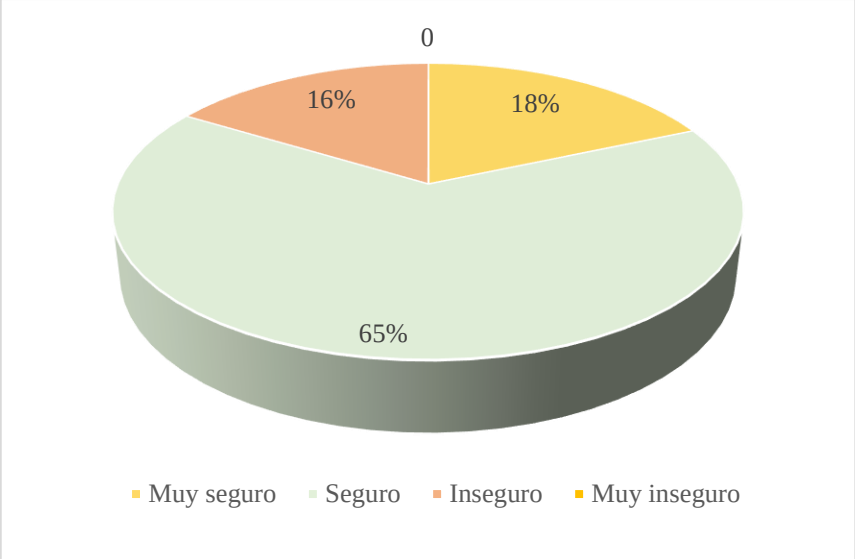


Este aspecto permite conocer en qué lugares creen que estos están más expuestos a una situación desagradable que puede repercutir en la imagen del destino. En consecuencia, los resultados mostraron que, desde la perspectiva de los turistas encuestados, percibieron en mayor proporción el riesgo en los siguientes lugares: atractivos turísticos con un 24%, 14% en aeropuertos y terminales terrestres, otro 14% en centros comerciales, 13 % en los mercados y 11% en la vía pública; mientras que en

menor proporción estaban los servicios turísticos con una presencia del 7% y 9% en centros de esparcimiento.

Este resultado, analizado desde el punto de vista del modelo de capas del producto turístico de Gonzáles (2014), se tuvo que el mayor riesgo es percibido en la capa de infraestructura general con un acumulado del 38%, lo cual correspondería a la dimensión de seguridad pública si citamos a Grünewald (citado en Álvarez, 2017) pues es el sistema que correspondería a minimizar que el turista se encuentre expuesto a situaciones de conflicto como infracciones o accidentes o sean propensos a sufrir accidentes y si lo comparamos con las actividades realizadas por la RED de la (p. 115) sus acciones se enfocaron en dos dimensiones: seguridad en los servicios turísticos y seguridad pública, que, particularmente considero que esta última requiere más atención.

Figura 11. Percepción de seguridad en atractivos y servicios turísticos: accesibilidad, señalización, información.

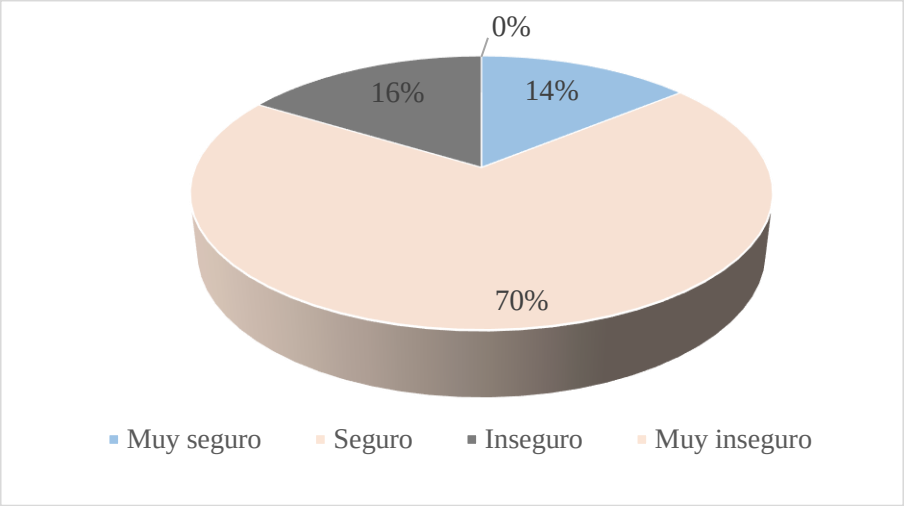


El 65% de los encuestados manifestó que su percepción de seguridad en los atractivos turísticos de la ciudad, evaluado bajo criterios de accesibilidad, señalización, acondicionamiento e información, es seguro; mientras que un 18% lo calificó como muy

seguro; en contraparte un 16% lo calificó de inseguro y finalmente un 0% de muy inseguro.

De manera personal, coincido con aquellos que calificaron de inseguro, porque con base a la información recogida por parte de DIRCETUR, como se observó y lo mencionó el representante de la Fiscalía de Prevención del Delito, estos carecen de medidas de seguridad. En adición, sobre el particular comparto que esto debe tratarse de acuerdo al enfoque de Grünewald (s.f) el primero, proteger al atractivo del visitante y el segundo proteger al visitante del atractivo. En este caso y como ya se ha visto, los responsables de determinar los riesgos existentes es la RED DE PROTECCIÓN a través de las inspecciones, las decisiones sobre estos en gran parte provienen de los administradores, principalmente por la DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA. Por esta razón, sería importante que cuenten con protocolos ante eventualidades de diversa índole.

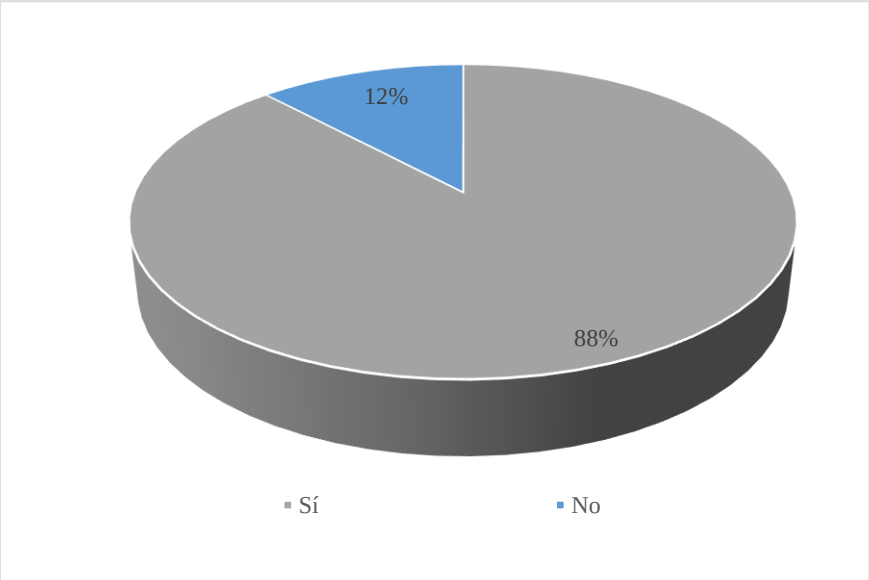
Figura 12. Percepción de seguridad de salud en atractivos y planta turística.



En relación a la protección de la salud, el 70% de los encuestados, consideró que se sintieron seguros en los servicios contratados (alojamiento y restaurantes). Esto, mediante la implementación de protocolos, como: el lavado y desinfección de manos, uso de mascarillas, distanciamiento social; mientras que, un 14% la considero de muy

seguro, y un 16% de inseguro. Cabe precisar que, la mayor parte de ellos, principalmente utilizaron el servicio de alojamiento, debido a la demanda que existente por el sector extractivo y otros casos como las cuarentenas focalizadas en establecimientos que garantizaran la prevención del COVID – 19. Sin embargo, los resultados arrojados, mostraron un porcentaje de estos, manifestó que en cuanto a salubridad se sintieron inseguros, lo cual afirma que la percepción es relativa tal como lo indica (Anónimo, s.f) repercutiendo en la imagen del destino que tiene el turista y además de ello, influyó de cierta forma en el comportamiento de este como consumidor. Por eso, considero que hubo un descuido por parte de INDECOPI como parte de la RPT al dejar de lado estos establecimientos durante pandemia.

Figura 13. Percepción de la labor de las instituciones de Cajamarca.



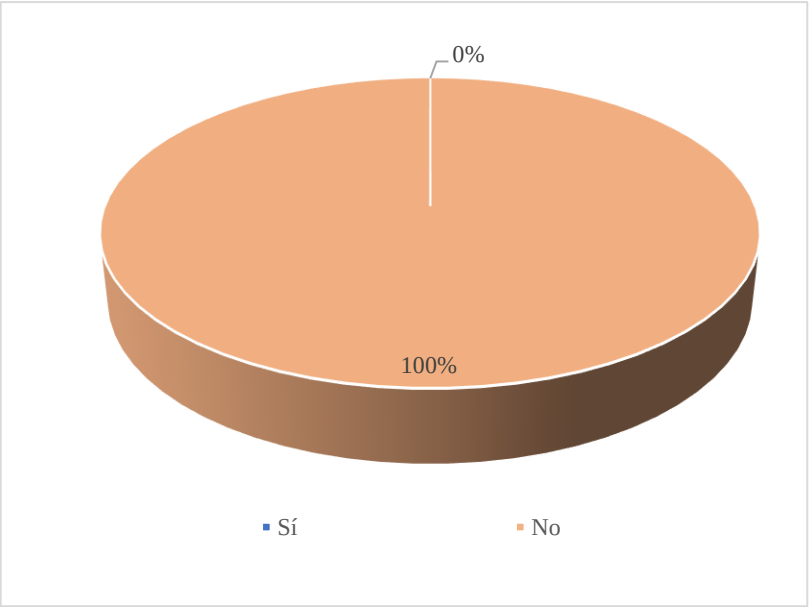
El 88% de los encuestados, consideró que las autoridades realizaron una buena labor para que Cajamarca sea un destino seguro de visitar, a pesar de la coyuntura de ese momento por la pandemia; mientras que el 12% consideró que no.

Por un lado, los encuestados que dieron una respuesta afirmativa, explicaron que al margen de la pandemia; era porque el trabajo de las autoridades se refleja en la

ciudad. En ese sentido, explicaron que había presencia policial en las principales zonas de la ciudad, porque tienen la tranquilidad de andar con un teléfono en la mano, porque hasta el momento de su estadía no han sido víctimas de algún intento de robo o hurto, también porque los servicios turísticos cumplían con los protocolos de salubridad para la prevención del COVID – 19 a excepción de uno que otro.

Por su parte, los que expresaron que no, mencionaron que debe haber mejoras en algunos senderos de la ciudad, y hacer hincapié en el cumplimiento y el control de la implementación de protocolos COVID – 19 en algunos establecimientos de restaurantes y alojamientos.

Figura 14. Sucesos que vulneraron la integridad del visitante.

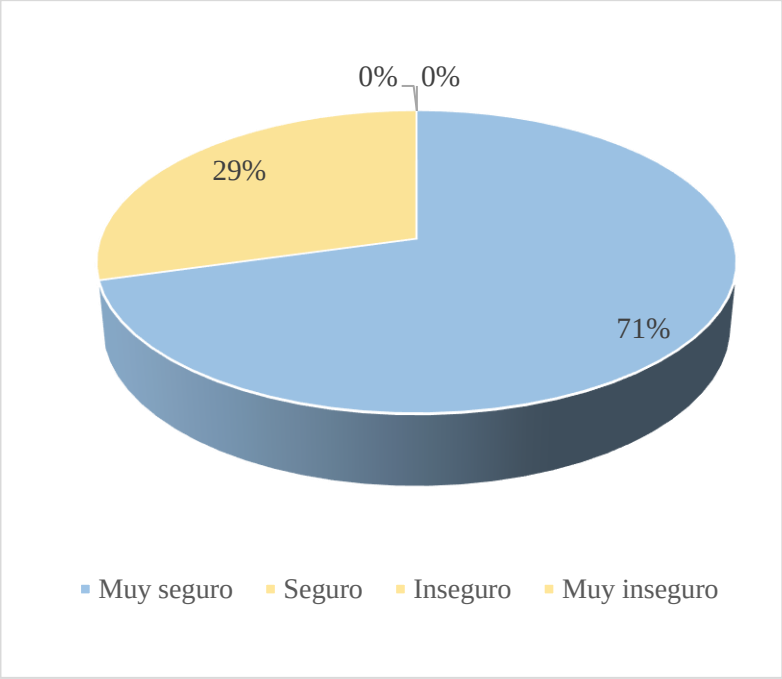


El 100% de los encuestados, manifestó que no tuvo ocurrencia de algún suceso que haya afectado su integridad física ni su estadía. Consideran que la ciudad, al margen de la pandemia presenta un entorno agradable.

Desde el enfoque de la dimensión de seguridad pública, refleja que Cajamarca sí es un lugar seguro para los turistas, opinión que coincide con el estudio de Aguilar (2019), coincide también con lo expresado tanto por el My. de la Comisaría de Turismo

como por el titular de DIRCETUR, quienes indicaron que el índice de la actividad delincuencial en la ciudad en contraste con otras ciudades del Perú es muy bajo. Sin embargo, no se está ajeno no solo el turista, sino el poblador local de este mal; aunque también está expuesto a encontrarse con las malas prácticas por parte de las empresas prestadores de servicios turísticos como publicidad engañosa, mediante la cual tratan de manipular la decisión del consumidor en un contexto rodeado por condiciones de incertidumbre y de riesgo como lo señala (Peñaloza, 2010, pp. 229-230) que aprovechando la situación se hayan abierto establecimientos informales, pero la informalidad no sólo implica que no tengan la autorización para realizar sus operaciones, sino también documentaria y tributaria que juegan en contra de un destino que le pueden causar riesgos no sólo a su integridad, sino también el riesgo financiero como lo refiere Fuchs y Reichel (citados en Korstanje, s.f.) ya que esas malas conductas, moldea la imagen del destino que pueda tener el turista. Por ello, se considera importante que la fiscalización a estas empresas permanezca en el tiempo.

Figura 15. Valoración de la estadía de los turistas en la ciudad.



Los resultados mostraron que aún en una emergencia sanitaria donde el riesgo era latente, el 71% de los encuestados calificaron segura su estadía; mientras que, un 29 % lo calificó de seguro;

Conocer la valoración del destino, es importante y más dentro de una crisis a gran escala, porque desde una perspectiva en particular, se considera que quedaría como antecedente y hacer un balance sobre las medidas que realizaron cada una de estas y cuáles dieron de regular a buen resultado, y cuáles no, lo cual se asocia a lo que menciona Korstanje (2013). Cabe añadir que, lo antes mencionado contribuye también a la imagen del destino, según Álvarez (2017). No obstante, en base a ello, se deberían diseñar y ejecutar políticas para escenarios similares que contribuyan a la mejora de la oferta en ese tipo de situaciones como lo explica Korstanje (2013) en las dimensiones de seguridad en el turismo y también aspectos importantes en su modelo para comprender el riesgo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Las medidas preventivas de las Red de Protección al Turista de Cajamarca en los atractivos turísticos consistieron en visitas interinstitucionales de inspección para verificar en qué condiciones se encontraban estos, donde se identificó que en todos ellos sí existieron riesgos relacionados a implementación de medidas de seguridad como accesibilidad, acondicionamiento y señalización. En consecuencia, la RPT decidió reunirse con los administradores de estos para hacerles de conocimiento y efectuar acciones de mejora.
- Las medidas preventivas de la Red de Protección al Turista de Cajamarca aplicadas en la planta turística consistieron en visitas interinstitucionales inopinadas a agencias de viaje y turismo, establecimientos de hospedaje y de alimentación, donde también identificaron deficiencias en medidas de seguridad en estos. Así como, infracciones que fueron observadas por las autoridades competentes.
- Las medidas preventivas de la Red de Protección al Turista, aplicadas en infraestructura consistieron en inspecciones a la vía de acceso principal a la ciudad de Cajamarca (Cajamarca – Ciudad de Dios). No obstante, sólo una institución que conforma la RPT lo hace, pero de manera individual mediante su monitoreo regional, mediante llamadas a las concesionarias como CONVIAL SIERRA NORTE; IIRSA NORTE; Policía de Carreteras, para consultar si se han presentado deslizamientos, así como revisar diariamente los medios de comunicación local para tomar conocimiento de algún hecho que amanece la seguridad turística como bloqueos de las vías de acceso y tienen comunicación constante con ADP (aeropuertos del Perú) tanto en el aeropuerto

Armando Revoredo Iglesias y el aeropuerto Fernando Belaúnde Terry en la provincia de Jaén.

- La percepción de seguridad de los turistas que visitaron la ciudad en el año 2020 calificó que se sintieron seguros tanto en los atractivos como en los servicios que tomaron; aun teniendo en cuenta la coyuntura de la pandemia donde el riesgo de propagación de enfermedad era latente y en cuanto a presencia de actos delictivos ninguno fue víctima de estos.
- Respecto a las agencias, hoteles y restaurantes se tuvo que la mayoría carece de medidas de seguridad en sus establecimientos (no cuenta con extintores, acceso adecuado para personas con limitaciones físicas). Además, se identificó infracciones que trasgreden la protección al turista, pero como consumidor. Entre estas están: publicidad engañosa, no contaban con el libro de reclamaciones, lo cual implica que no ejerzan su derecho a manifestar su disconformidad con el servicio, omitían sus precios (pudieron haberse aprovechado cobrando precios excesivos), pasaban tarjetas de crédito sin consentimiento de sus clientes. Además, cabe destacar que el representante de la Fiscalía de Prevención del Delito, señaló que estas acciones configuran algunos tipos de delitos a los que se encontraban expuestos los turistas, los cuales fueron: estafas, porque pagaron por un servicio que no era el que les ofrecían. Además, hurtos y robos.

Recomendaciones

A DIRCETUR:

- Como ente rector de la Red de Protección al Turista de Cajamarca, la reactive para que se implemente una acción conjunta e integrada, con mayor

comunicación entre todas ellas, exhortando a las otras instituciones a ser partícipes activos de este comité.

- Identificar en consenso los tipos de riesgos más allá de la delincuencia común, tanto en atractivos como en servicios turísticos, así como analizar el alcance de estos y la frecuencia y hasta dónde es posible actuar. Así como ver el diseño de protocolos para su atención oportuna.
- Inducir a la formalización de empresas de servicios turísticos, si bien es cierto que existen muchas barreras burocráticas, pero se podría iniciar con campañas informativas de sensibilización, promover algún tipo de incentivos como una asesoría legal gratuita en alianzas con la Municipalidad o Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

A INDECOPI

- Orientar acciones de prevención dirigidos a los prestadores de servicios turísticos, haciendo énfasis en el principio de idoneidad.
- Tener una base de datos específica de reportes de disconformidades exclusivamente de vulneración a turistas como consumidores y cómo es que les pudo haber afectado y compartirlas con la Comisaría de Turismo y el ente rector de la Red de Protección al Turista.
- Orientar medidas para evitar que los turistas caigan en la publicidad engañosa.
- Concientizar a todos ellos respecto a que cumplan sus obligaciones de acuerdo a las normativas vigentes
- Tener mayor presencia de fiscalización en estos establecimientos.

A COMTUR Y FISCALÍA

- Fortalecer la seguridad pública a través de la recuperación de espacios públicos, mejorar la iluminación, realizar patrullajes conjuntamente con las rondas urbanas.
- Se recomienda que la Fiscalía concientice y/o exhorte a los administradores de los principales atractivos turísticos para que implementen medidas de seguridad en estos, haciendo énfasis en la tipificación de los posibles delitos que estarían incurriendo al hacer caso omiso.

LISTA DE REFERENCIAS

Aguilar Villanueva, S. (2019). *La Seguridad Ciudadana en la elección del destino turístico Cajamarca en el año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNC_0816f04a0abb410fe52040eeb37df6e6/Details

Álvarez de la Torre, J. (2017). *Seguridad y percepción de riesgo en la formación de la imagen turística de Brasil, a través de los agentes autónomos y formadores de imagen ante los juegos olímpicos* [Tesis de Doctorado, Universidad Da Coruña] https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/19526

Anton, P. (2012, 24 abril). *Seguridad en el turismo* [Diapositivas]. SlideShare. https://es.slideshare.net/pedroanton/seguridad-en-el-turismo

Cáceda Acevedo, R. (2016). *Percepción Turística del Visitante Extranjero de la ciudad de Trujillo, año 2016* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/393

Campoverde Pilataxi, M. (2015, mayo). *Sistema de Estrategias de Seguridad Turística para los visitantes a las fiestas de las flores y frutas* [Tesis de Pregrado, Ambato]. http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/341

Ccolque Cupara, L., & Ancco Callapiña, J. C. (2016). *Fortalecimiento de la Red de Protección al turista y su relación con la Seguridad de los visitantes a la ciudad del Cusco* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Antonio de Abad].

http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/1970/253T20160339.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Corte Interamericana de la Haya. (1989). *Declaración de la Haya sobre turismo*. Naciones Unidas. https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/

Crosby, A., & Moreda, A. (1996). *Elementos básicos para un turismo sostenible en las áreas naturales* [Libro electrónico]. Centro Europeo de Formación Ambiental y Turística. https://books.google.com.pe/books?id=fJjLja7vG7kC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Ley 28892 de 2007. (2007, 28 febrero). Congreso de la República del Perú. Leyes del Congreso. http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos//2006_2011/ADLP/Normas_Legales/28982-LEY.pdf

Ley 29408 de 2009. (2009, 16 septiembre). Congreso de la República del Perú. Mincetur. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/essna/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf

Espinoza, R. (2017). Percepción de Seguridad Turística de Managua. *Revista de Investigación Universidad de Ciencias Comerciales*, *1*(1), 18-30. https://revistasnicaragua.net.ni/index.php/revinvucc/article/view/2760#:~:text=Se%20considera%20que%20la%20percepci%C3%B3n,que%20existen%20en%20la%20capital.

Empresa Peruana de Servicios Editoriales S. A. EDITORA PERÚ. (2017, 5 noviembre). *Cajamarca anuncia que asfaltado de carretera a Cumbemayo se ejecutará el próximo año*. Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina. https://andina.pe/agencia/noticia-cajamarca-anuncia-asfaltado-carretera-a-cumbemayo-se-ejecutara-proximo-ano-868125.aspx

Estado peruano. (2021, 31 mayo). Destino Cajamarca recibe sello internacional Safe Travel del Turismo. Gobierno del Perú. https://www.gob.pe/institucion/regioncajamarca/noticias/498743-destino-cajamarca-recibe-sello-internacional-safe-travels-del-turismo

Estado Peruano. (2021, 1 julio). Sello Internacional SAFE TRAVELS para destinos turísticos. Gobierno del Perú. https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/2001539-sello-internacional-safe-travels-para-destinos-turisticos

GanaMás. (2019, 31 julio). La importancia del Libro de Reclamaciones. https://revistaganamas.com.pe/la-importancia-del-libro-de-reclamaciones/

https://www.cepal.org/es/publicaciones/46551-evaluacion-efectos-impact. (2021, 8 enero). https://www.cepal.org/es/publicaciones/46551-evaluacion-efectos-impactos-la-pandemia-covid-19-turismo-america-latina-caribe

Gissele Huamaní, O. (2012). *Programa de Capacitación en gestión de conflictos sociales para Gobiernos Regionales y Locales* (1.a ed.) [Libro electrónico]. http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/19AB859CE3950C7C05257A7000725B4B/$FILE/final.pdf

Gobierno del Perú. (2019). *Red de protección³n al turista</i>*. https://www.gob.pe/763-red-de-proteccion-al-turista

Gómez, A. S., & Gamboa, S. F. (2012). *Escenarios de violencia e inseguridad en los destinos turísticos. Mazatlán como estudio de caso*. Cuerpo Académico Movimientos Migratorios y Desarrollo Regional, Facultad de Ciencias Sociales--Mazatlán, Universidad Autónoma de Sinaloa.

Gonzáles Santamaría, P. (s. f.). *El Producto Turístico*. http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/guianza/contenido_u4.pdf

Handszuh, H., Bonini, J., Ramírez Montero, V., Bravo Cuervo, J., Ganzo Olivares, J., Martínez Martínez, Y., Pérez Hervert, M., & Keaton, K. (2010). *Municipio Turismo y Seguridad*. https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., Méndez Valencia, S., & Mendoza Torres, P. (2014). Metodología de la investigación (6.a ed.). McGraw-Hill Education.

Ibáñez Pérez, R., & Cabrera Villa, C. (2011). *Teoría General del Turismo: Un enfoque global y nacional* (1.a ed.) [Libro electrónico]. http://uabcs.mx/difusion2017/webroot/files/libros/pdf/184_20160908023838.pdf

Instituto Interamericano de Derechos Humanos. (s. f.). *Seguridad Humana en América Latina*. IIDH. Recuperado 30 de junio de 2019, de https://www.iidh.ed.cr/multic/default_12.aspx?contenidoid=82796aa5-db81-45f2-a31e-f55e5e60d9a1&Portal=IIDHSeguridad

Korstanje, M. (s. f.). *La Teoría De La Percepción<sup>3*n Del Riesgo - Libro Gratis</i>. Eumed.net. Recuperado 15 de junio de 2019, de https://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1472/riesgo-viajes.htm

Korstanje, M. (2013). Nuevo Modelo para comprender al riesgo turístico. TURyDES, 6(14), 1-2. https://www.eumed.net/rev/turydes/14/riesgo-turistico.html#:~:text=Dentro%20de%20los%20peligros%20que,Ataques%20terroristas%20contra%20poblaci%C3%B3n%20civil

Navarrete Escobedo, D., & De la Torre, M. (2013). Turismo, violencia y vulnerabilidad. *Kairós, Revista de Temas Sociales*, *13*, 1-14. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4349553

Núñez Sovero, K. (2017). *La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rímac, desde la perspectiva del turista nacional, 2017 (Tesis de Pregrado) Universidad César Vallejo*. http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20700

Organización de Estados Americanos (OEA). (2007, julio). *Comité Interamericano contra el terrorismo (CICTE)* (N° 47). https://www.oas.org/es/sms/cicte/Boletin/Informe_47_spa.pdf

Ortiz Cruz, M. (2015, 30 abril). *Guía de entrevista y de observación*>*3*n</i> [Diapositivas]. prezi.com. https://prezi.com/ooatecj5_fgt/guia-de-entrevista-y-de-observacion/

Oviedo, G. (2004). La Definición del Concepto de Percepción de Psicología con base en la Teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*, *18*, 89-96. http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf

Peñaloza Palomeque, M. (2010). La Teoría de las decisiones. *Red de Revistas Científicas para América Latina, El Caribe, España y Portugal*, *25*, 227-240. https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454012.pdf

Pérez Guerra, R., Ceballos Martín, M., Londrá Gramal, F., Pequera Moch, M., & Roca Fernández, M. (2006). *Derecho de las actividades turísticas* (3.a ed.) [Libro electrónico]. UOC. https://penaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/77450/4/Derecho%20de%20las%20actividades%20turísticas_Portada.pdf

Perú 21. (2020, 31 enero). Conductor y turista francesa se salvan de morir en violento accidente de tránsito en Puno. *Peru21*. https://peru21.pe/peru/puno-conductor-y-turista-francesa-salvan-

de-morir-en-violento-accidente-de-transito-nnpp-noticia/#:%7E:text=El%20conductor%20de%20una%20camioneta,Melgar%2C%20en%20la%20regi%C3%B3n%20Puno.

Quesada Castro, R. (2000). *Elementos de Turismo. Teoría, Clasificación Y Actividad* (1.a ed.) [Libro electrónico]. Euned. https://books.google.com.pe/books?id=RdrDv_52LmYC&printsec=frontcover&dq=Elementos+del+turismo:+teor%C3%ADa,+clasificaci%C3%B3n+y+actividad.+San+Jos%C3%A9+-+Costa+Rica,&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwijy6_MzcLsAhXyIrkGHdyRCDEQuwUwAHoECAEQBQ#v=onepage&q=Elementos%20del%20turismo%3A%20teor%C3%ADa%2C%20clasificaci%C3%B3n%20y%20actividad.%20San%20Jos%C3%A9%20-%20Costa%20Rica%2C&f=false

Red de Protección al Turista. (2010). *Plan de Protección al Turista* [Libro electrónico]. http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/PLAN_PROTECCION_TURISTA.pdf

Red de Protección al Turista. (2018). *Plan de Trabajo de la Red de Protección al Turista.* https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/RPT/PLAN_DE_PROTECCION_AL_TURISTA_2018_2019.pdf

INDECOPI. (2021). *Protección al Consumidor en Servicios Turísticos*. https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/8593/EBOOK%20servicios%20tur%C3%ADsticos.pdf?sequence=2&isAllowed=y

INDECOPI. (2021, marzo 30). *Cerca de once mil reportes contra el sector Transporte y Turismo registraron durante emergencia sanitaria* - Notas de Prensa - Detalle - Indecopi. Notas de prensa- INDECOPI.

Sánchez Gómez, M. (2017, 21 junio). *La percepción de seguridad y la realidad social.* Cuadernos de Seguridad. http://www.kriptoningenieros.com/Documentos/Articulo_seg_1.pdf

Turismo de favela y seguridad, la puesta en valor del turismo justo como herramienta para el desarrollo turístico sostenible del museo a cielo abierto de la favela de la providencia de Río de Janeiro [Tesis de Doctorado, Universidad de Málaga]. (2015). https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/11911

Vallejo Arteaga, F. (2016). *Plan de Seguridad Integral de la ciudad del Puyo, provincia de Pastaza, orientado a la formación de un modelo de seguridad turística (Tesis de Pregrado). Quito.* http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/11158

LISTADO DE ABREVIATURAS

- **AHORA**: Asociación de hoteles, restaurantes y afines.
- **ALITUR:** Asociación de licenciados en turismo.
- **COMTUR:** Comisaría de Turismo.
- **Dr.:** Doctor
- **DIRCETUR:** Dirección de Comercio Exterior y Turismo.
- **MINCETUR:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
- **My:** Mayor
- **INDECOPI**: Instituto Nacional de Defensa al Consumidor y de la Propiedad Intelectual
- **RPT:** Red de Protección al Turista

ANEXOS

Anexo 1

Constitución Política del Perú, 1993 (Congreso de la República) Fuente: pcm.gob.pe.

Constitución Política del Perú de 1993

PREAMBULO

El Congreso Constituyente Democrático, invocando a Dios Todopoderoso, obedeciendo el mandato del pueblo peruano y recordando el sacrificio de todas las generaciones que nos han precedido en nuestra Patria, ha resuelto dar la siguiente Constitución:

CONSTITUCION POLITICA DEL PERU

TITULO I
DE LA PERSONA Y DE LA SOCIEDAD
CAPITULO I
DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA

Artículo 1º La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.

Artículo 2º Toda persona tiene derecho:
1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece.
2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.
3. A la libertad de conciencia y de religión, en forma individual o asociada. No hay persecución por razón de ideas o creencias. No hay delito de opinión. El ejercicio público de todas las confesiones es libre, siempre que no ofenda la moral ni altere el orden público.
4. A las libertades de información, opinión, expresión y difusión del pensamiento mediante la palabra oral o escrita o la imagen, por cualquier medio de comunicación social, sin previa autorización ni censura ni impedimento algunos, bajo las responsabilidades de ley.
Los delitos cometidos por medio del libro, la prensa y demás medios de comunicación social se tipifican en el Código Penal y se juzgan en el fuero común.
Es delito toda acción que suspende o clausura algún órgano de expresión o le impide circular libremente. Los derechos de informar y opinar comprenden los de fundar medios de comunicación

TITULO II

DEL ESTADO Y LA NACION

CAPITULO I

DEL ESTADO, LA NACION Y EL TERRITORIO

Artículo 44.- Deberes del Estado
Son deberes primordiales del Estado: defender la soberanía nacional; garantizar la plena vigencia de los derechos humanos; proteger a la población

Artículo 65.- Protección al consumidor
El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

Anexo 2

Ley N°29408 - Ley General del Turismo. Fuente: Mincetur, 2021.

LEY Nº 29408

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República;
Ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY GENERAL DE TURISMO

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Declaratoria de interés nacional
Declárase de interés nacional el turismo y su tratamiento como política prioritaria del Estado para el desarrollo del país.

Los ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales y las entidades públicas vinculadas a las necesidades de infraestructura y servicios para el desarrollo sostenible de la actividad turística deben considerar en sus planes, presupuestos, programas, proyectos y acciones, los requerimientos del sector turismo formulados por el ente rector de esta actividad.

Artículo 2º.- Objeto de la Ley
La presente Ley tiene el objeto de promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística. Su aplicación es obligatoria en los tres (3) niveles de gobierno: Nacional, regional y local, en coordinación con los distintos actores vinculados al sector.

La actividad artesanal, como parte del turismo, se rige por los principios contenidos en la presente Ley y por las disposiciones legales especiales pertinentes a esta actividad.

Artículo 3º.- Principios de la actividad turística
Son principios de la actividad turística los siguientes:

3.1 Desarrollo sostenible: El desarrollo del turismo debe procurar la recuperación, conservación e integración del patrimonio cultural, natural y social; y el uso responsable de los recursos turísticos, mejorando la calidad de vida de las poblaciones locales y fortaleciendo su desarrollo social, cultural, ambiental y económico.

3.2 Inclusión: El turismo promueve la incorporación económica, social, política y cultural de los grupos sociales excluidos y vulnerables, y de las personas con discapacidad de cualquier tipo que limite su desempeño y participación activa en la sociedad.

3.3 No discriminación: La práctica del turismo debe constituir un medio de desarrollo individual y colectivo, respetando la igualdad de género, diversidad cultural y grupos vulnerables de la población.

3.4 Fomento de la inversión privada: El Estado fomenta y promueve la inversión privada en turismo que contribuya a la generación de empleo, mejora de la calidad de vida de la población anfitriona y transformación de recursos turísticos en productos turísticos sostenibles.

3.5 Descentralización: El desarrollo del turismo es responsabilidad e involucra la participación e integración de los gobiernos regionales, municipalidades y poblaciones locales, para el beneficio directo de la población.

3.6 Calidad: El Estado, en coordinación con los distintos actores de la actividad turística, debe promover e incentivar la calidad de los destinos turísticos para la satisfacción de los turistas, así como acciones y mecanismos que permitan la protección de sus derechos.

3.7 Competitividad: El desarrollo del turismo debe realizarse promoviendo condiciones favorables para la iniciativa privada, incluyendo la inversión nacional y extranjera, de manera que posibilite la existencia de una oferta turística competitiva.

3.8 Comercio justo en el turismo: La actividad turística busca promover una distribución equitativa de los beneficios económicos obtenidos en favor de la población del destino turístico donde se generan.

3.9 Cultura turística: El Estado promueve la participación y compromiso de la población en general y de los actores involucrados en la actividad turística en la generación de condiciones que permitan el desarrollo del turismo, fomentando su conocimiento, fortalecimiento y desarrollo sostenible.

Anexo 3

Ley N°29408 - Ley General del Turismo. Fuente: Mincetur, 2021.

3. Comunicar al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo sobre situaciones o disposiciones provenientes de otros sectores que puedan afectar el desarrollo de la actividad turística.
4. Ser beneficiarios de incentivos por prácticas de turismo inclusivo y responsabilidad social.
5. Acceder en igualdad de condiciones a los proyectos de inversión turística.

Artículo 30°.- Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados

Corresponde al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo publicar en el Directorio Nacional a los Prestadores de Servicios Turísticos Calificados según el reglamento, en base a la información que para tal efecto deben proporcionar los gobiernos regionales.

El órgano regional competente pone a disposición de los turistas y público en general el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados de su circunscripción territorial.

TÍTULO VI

PROTECCIÓN AL TURISTA Y FACILITACIÓN TURÍSTICA

Artículo 31°.- Igualdad de derechos y condiciones de los turistas

Toda persona sea nacional o extranjera, que en calidad de turista permanezca o se desplace dentro del territorio nacional, goza de los mismos derechos y está sujeto a las mismas condiciones.

Artículo 32°.- Tarifas por concepto de visitas con fines turísticos a las áreas naturales protegidas y a los bienes integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación

Las tarifas por concepto de visitas o ingresos con fines turísticos a las áreas naturales protegidas, así como a los bienes integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación, una vez establecidas por el órgano que resulte competente, deben ser publicadas en el Diario Oficial El Peruano en el mes de enero más próximo, y entra en vigencia a los doce (12) meses de su publicación, es decir, en el mes de enero del año siguiente.

El establecimiento y modificación de tarifas que se efectúen sin dar cumplimiento a lo establecido en el presente artículo da lugar a la nulidad de las mismas y, por tanto, no surten efecto alguno.

Artículo 33°.- Destino de las tarifas

Los recursos provenientes de las tarifas por concepto de visitas o ingresos con fines turísticos a áreas naturales protegidas así como a bienes integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación deben ser utilizados, bajo responsabilidad, en la conservación, recuperación, mantenimiento y seguridad del patrimonio cultural y natural de la Nación.

El Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP) dispone de hasta el treinta por ciento (30%) de los recursos provenientes de las tarifas por concepto de visitas o ingresos con fines turísticos a áreas naturales protegidas pertenecientes al Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SINANPE).

Artículo 34°.- Facilidades para el turismo interno

Con el objeto de promover el turismo interno, las autoridades competentes pueden establecer en determinados períodos tarifas promocionales para el ingreso a las áreas naturales protegidas o a los bienes integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación, las cuales deben ser comunicadas al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo o al órgano regional competente para su difusión.

Artículo 35°.- Red de Protección al Turista

Créase la Red de Protección al Turista encargada de proponer y coordinar medidas para la protección y defensa de los turistas y de sus bienes.

Son funciones de la citada Red las siguientes:

a. Elaborar y ejecutar el plan de protección al turista.
b. Ejecutar acciones coordinadas que garanticen la seguridad turística integral.
c. Promover mecanismos de información, protección y asistencia a los turistas en coordinación con las autoridades competentes.
d. Coordinar con las entidades competentes acciones para la prevención, atención y sanción de atentados, agresiones, secuestros o amenazas contra los turistas, de conformidad con la legislación vigente.
e. Coordinar con las entidades competentes acciones para la prevención, atención y sanción de la destrucción de instalaciones turísticas, patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación vigente.
f. Proponer normas orientadas a la protección y defensa del turista.
g. Realizar acciones conjuntas con el sector privado para la protección y defensa del turista.
h. Orientar y coordinar con la prensa, en especial con la prensa especializada en turismo, y demás medios de comunicación la difusión de información veraz y oportuna sobre los acontecimientos y situaciones que pueden incidir en la seguridad de los turistas.
i. Defender al turista no domiciliado y ejercer su representación de oficio desde la investigación preliminar y en los procesos penales en los que resulte agraviado. Su defensa es ejercida por los abogados de oficio designados por la Red de Protección al Turista.

La Red de Protección al Turista está integrada por:

a. Un (1) representante del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, quien la presidirá.
b. Un (1) representante del Ministerio del Interior.
c. Un (1) representante del Ministerio de Relaciones Exteriores.
d. Un (1) representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
e. Un (1) representante de la Dirección de la Policía Especializada en Turismo de la Policía Nacional del Perú.
f. Un (1) representante de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ).
g. Un (1) representante del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).
h. Un (1) representante del Ministerio Público.
i. Un (1) representante de la Defensoría del Pueblo.
j. Tres (3) representantes del sector privado.

La Red de Protección al Turista puede convocar a otras entidades involucradas cuando lo considere conveniente.

La Red de Protección al Turista cuenta con una Secretaría Técnica a cargo de la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico, del Viceministerio de Turismo.

El Ministro de Comercio Exterior y Turismo informa anualmente ante la Comisión de Comercio Exterior y Turismo del Congreso de la República y en ocasión del Día Mundial del Turismo, en el mes de setiembre de cada año, sobre las metas y logros de la Red de Protección al Turista, el cumplimiento y la ejecución del Plan de Protección al Turista.

Artículo 36°.- Facilitación turística

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo coordina con las autoridades competentes y el sector privado el desarrollo e implementación de mecanismos y la aprobación de procedimientos y directivas que permitan simplificar trámites sobre ingreso, permanencia y salida de los turistas y sus bienes, que aseguren un servicio responsable, el uso de aeropuertos, puertos y terminales terrestres nacionales e internacionales, controles fronterizos, aplicación de sistemas aduaneros, migratorios y otros que se vinculen directamente con el desarrollo de la actividad turística.

Asimismo, para el caso del ingreso y salida de turistas del país, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y el Ministerio del Interior priorizan la implementación de mecanismos y procedimientos estandarizados por la Organización Mundial de Aduanas (OMA), la Organización

Anexo 4

Plan de Protección al Turista, 2010. Fuente: Mincetur, 2021.

I. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DEL PLAN DE PROTECCIÓN AL TURISTA

A. VISIÓN

"La experiencia turística en el Perú se desarrolla en un escenario seguro y confiable, mejorando la imagen país".

B. MISIÓN

Promover y garantizar la seguridad personal del turista a través del compromiso de los actores involucrados en la gestión del turismo y el fortalecimiento de los recursos y servicios turísticos.

C. VALORES

Los valores fundamentales que rigen las acciones de los actores involucrados en el Plan de Protección al Turista son:

- Respeto y protección al turista
- Fomento de la conciencia y cultura turística
- Fortalecimiento de la identidad nacional.

II. ROL DE LA RED DE PROTECCIÓN AL TURISTA

Es de carácter preventivo, identifica posibles situaciones y escenarios de riesgo y vulnerabilidad que podrían afectar el normal desarrollo de la actividad turística, a fin de superar las mismas garantizando la seguridad integral y defensa del turista y sus bienes, así como gestionar descentralizadamente la resolución de crisis y conflictos.

III. OBJETIVOS DE LA RED

A. OBJETIVO GENERAL:

Mejorar los niveles de seguridad turística mediante alianzas estratégicas con los actores del sector público y privado en beneficio de la imagen país y el desarrollo socio-económico del Perú.

B. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Fortalecer los recursos humanos y logísticos de la Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú, Ministerio del Ambiente, Ministerio de Defensa, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y demás integrantes de la Red, para mejorar la gestión de seguridad turística.
2. Promover y difundir el Plan de Protección al Turista en el ámbito nacional.
3. Diseñar una estrategia de gestión de la información y orientación al turista en todo el Perú, mediante el uso y aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para garantizar la comunicación fluida y permanente.
4. Consolidar alianzas estratégicas y/o convenios entre el MINCETUR con el MININTER y el MINDEF – Marina de Guerra.
5. Mejorar la calidad y cobertura de los servicios de información y asistencia al turismo en temas de seguridad.

Anexo 5

Acta de inspección. Fuente: Fiscalía de Prevención del Delito, 2020.

MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN

SEGUNDA FISCALÍA PROVINCIAL ESPECIALIZADÁ EN PREVENCIÓN DEL DELITO DE CAJAMARCA
ACTA FISCAL DE OPERATIVO CONJUNTO DE TRANSPORTE PÚBLICO

En la ciudad de Cajamarca, el día 09 de octubre del 2021, la Representante de la Segunda Fiscalía Provincial de Prevención del Delito, se constituyó ..... donde se llevó a cabo el **OPERATIVO CONJUNTO INOPINADO DE TRANSPORTE PÚBLICO**, con la finalidad de efectuar labores de supervisión y control de las normas y reglamentos de tránsito, **PREVINIÉNDOSE** de esta forma la producción de **ACCIDENTES DE TRÁNSITO**, en salvaguarda de la vida e integridad física de los pasajeros o usuarios de vehículos de transporte público; evitando la materialización de los delito contra la Seguridad Pública en la modalidad de **Producción de peligro en el servicio público de transporte de pasajeros** – Art. 273-A Código Penal.

Se hace presente que el Operativo en referencia, se lleva a cabo en presencia de las siguientes instituciones:

MINISTERIO DE TRANSPORTES: .....
PNP: .....

OTRAS AUTORIDADES: .....
.....

Seguidamente se lleva adelante el referido Operativo, interviniéndose el siguiente vehículo:
Hora de Intervención: .....
Conductor : .....
DNI : .....
Dirección : .....
Celular : .....
Correo electrónico : .....
Servicio de Transporte : Público ( ) Particular ( ) Mercancías ( ) Otros ( ) .....
Placa de Rodaje : .....
Tarjeta de Propiedad : .....
Licencia de Conducir : .....
SOAT : .....
Revisión Técnica Vigente: .....
Cinturones de Seguridad: .....

Observaciones:
.....
.....
.....
.....
.....

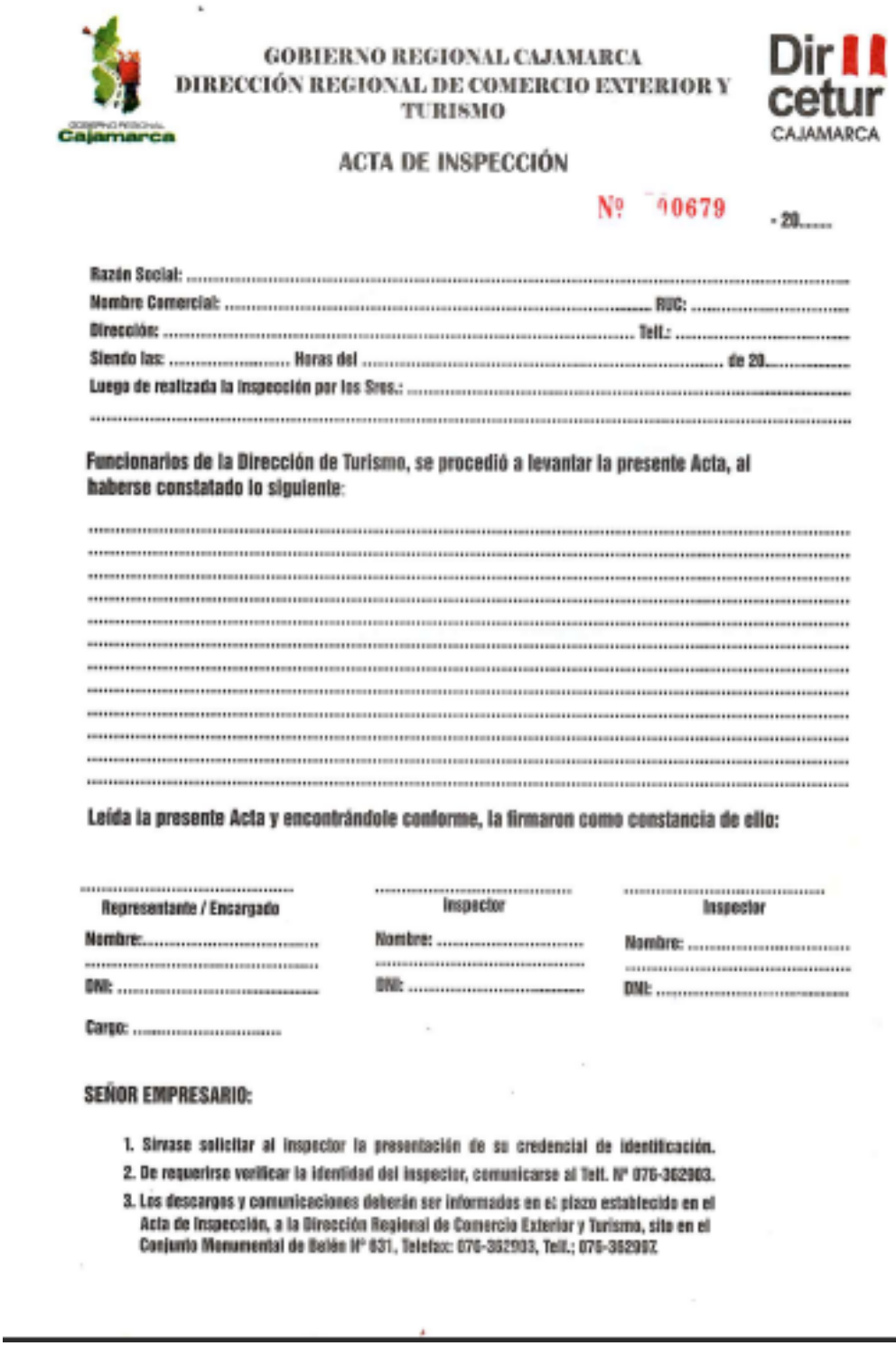
Recomendaciones:

En este acto la representante del Ministerio Público, procede a **EXHORTAR PREVENTIVAMENTE** al conductor intervenido a fin que conduzca su vehículo a una velocidad prudente y permitida, evitando de este modo que se produzcan accidentes de tránsito; debiendo, además observar y cumplir con las normas y reglamento de tránsito, a fin de no cometer el delito de **Producción de peligro en el servicio público de transporte de pasajeros**

Con lo que concluyó la intervención del Ministerio Público, firmándose el acta levantada por los intervinientes, doy fe de ello.

Anexo 6

Acta de inspección de servicios turísticos. Fuente: DIRCETUR, 2019



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Dircetur CAJAMARCA

ACTA DE INSPECCIÓN

Nº 00679 - 20.....

Razón Social: .....
Nombre Comercial: ..... RUC: .....
Dirección: ..... Telf.: .....
Siendo las: ..... Horas del ..... de 20.....
Luego de realizada la inspección por los Sres.: .....
.....

Funcionarios de la Dirección de Turismo, se procedió a levantar la presente Acta, al haberse constatado lo siguiente:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Leída la presente Acta y encontrándole conforme, la firmaron como constancia de ello:

.....	.....	.....
Representante / Encargado	Inspector	Inspector
Nombre:.....	Nombre:	Nombre: .....
.....	.....	.....
DNI:	DNI:	DNI: .....

Cargo: .....

SEÑOR EMPRESARIO:

1. Sírvase solicitar al inspector la presentación de su credencial de identificación.
2. De requerirse verificar la identidad del inspector, comunicarse al Telf. Nº 076-362903.
3. Los descargos y comunicaciones deberán ser informados en el plazo establecido en el Acta de Inspección, a la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, sito en el Conjunto Monumental de Belén Nº 631, Telefax: 076-362903, Telf.: 076-362992

Anexo 7

Código de protección y defensa del consumidor. Fuente: INDECOPI, 2020.

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo I.- Contenido
El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

Artículo II.- Finalidad
El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

Artículo III.- Ámbito de aplicación
1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.

2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.

3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

Artículo IV.- Definiciones
Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios
1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

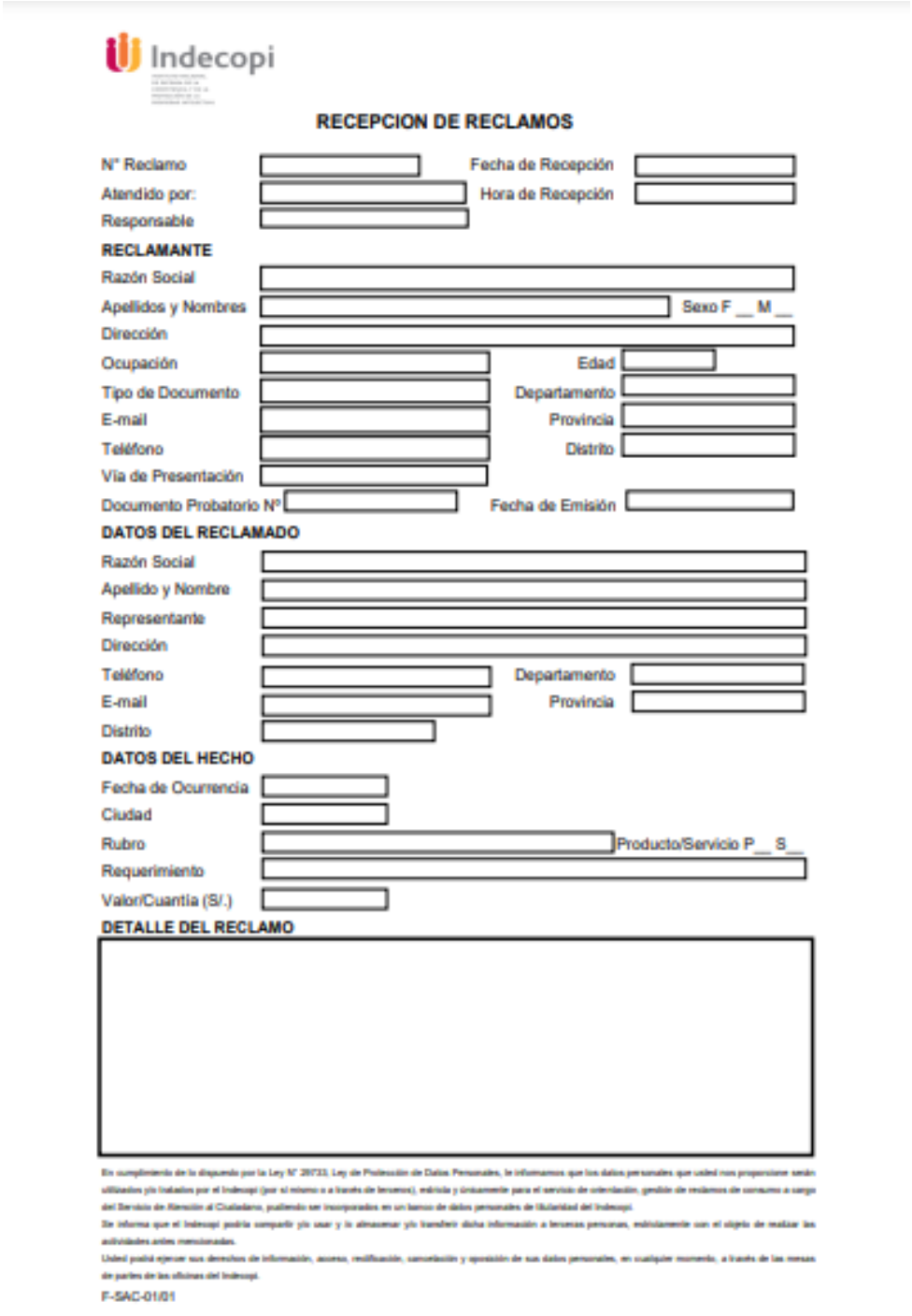
1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

2. Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

Anexo 8

Formato de recepción de reclamos de INDECOPI. Fuente: INDECOPI, 2020



Indecopi

RECEPCION DE RECLAMOS

N° Reclamo | Fecha de Recepción
Atendido por: | Hora de Recepción
Responsable

RECLAMANTE

Razón Social
Apellidos y Nombres | Sexo F __ M __
Dirección
Ocupación | Edad
Tipo de Documento | Departamento
E-mail | Provincia
Teléfono | Distrito
Vía de Presentación
Documento Probatorio N° | Fecha de Emisión

DATOS DEL RECLAMADO

Razón Social
Apellido y Nombre
Representante
Dirección
Teléfono | Departamento
E-mail | Provincia
Distrito

DATOS DEL HECHO

Fecha de Ocurrencia
Ciudad
Rubro | Producto/Servicio P__ S__
Requerimiento
Valor/Cuantía (S/.)

DETALLE DEL RECLAMO

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), exclusiva y únicamente para el servicio de orientación, gestión de reclamos de consumo a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano, pudiendo ser incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi.

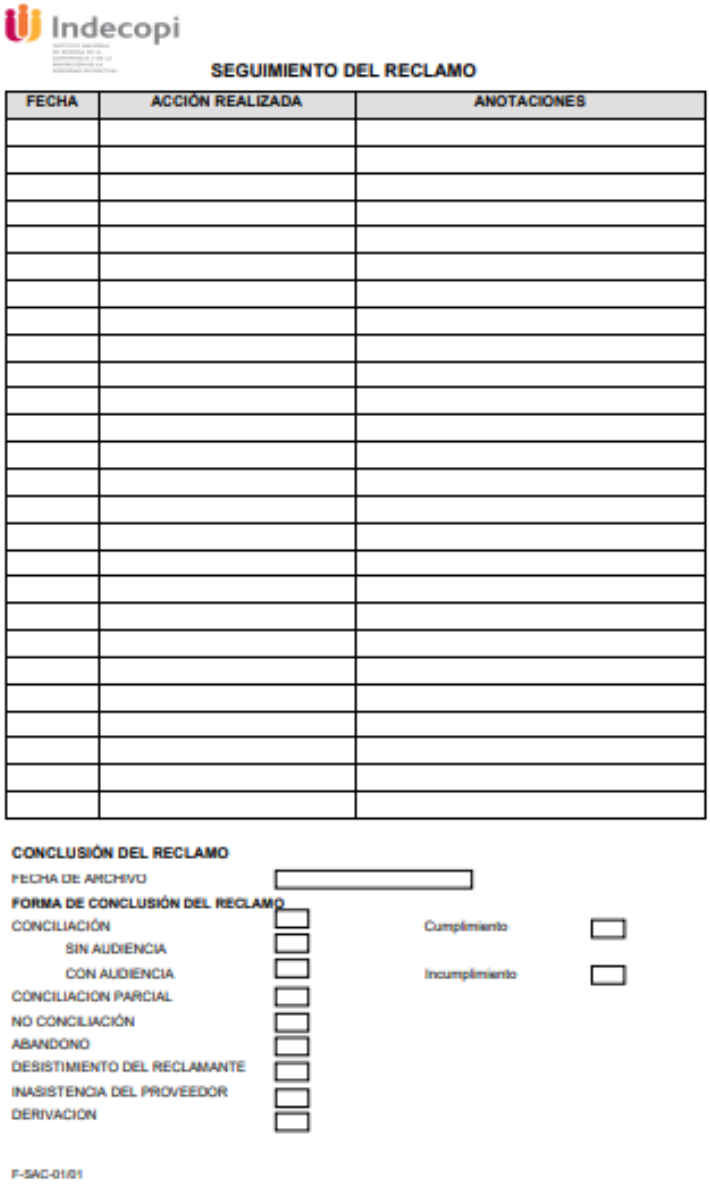
Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y lo almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas, exclusivamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi.

F-SAC-01/01

Anexo 9

Formato de recepción de reclamos de INDECOPI. Fuente: INDECOPI, 2020.



Indecopi

SEGUIMIENTO DEL RECLAMO

FECHA	ACCIÓN REALIZADA	ANOTACIONES

CONCLUSIÓN DEL RECLAMO

FECHA DE ARCHIVO

FORMA DE CONCLUSIÓN DEL RECLAMO

CONCILIACIÓN
- SIN AUDIENCIA
- CON AUDIENCIA

CONCILIACIÓN PARCIAL

NO CONCILIACIÓN

ABANDONO

DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE

INASISTENCIA DEL PROVEEDOR

DERIVACIÓN

Cumplimiento

Incumplimiento

F-SAC-01/01

Anexo 10

Acta de inspección de servicios turísticos. Fuente: INDECOPI, 2020.

ACTA DE INSPECCION (simple)

EXPEDIENTE Nº .....

En ..(ciudad)..., a los .....días del mes de .....del año ....., siendo las ..... horas, ... delegada por la Dirección/Comisión....., me constituí en el local ubicado en la ....., (.distrito), (ciudad), según consta en ..... ; con la finalidad de dar cumplimiento a la providencia de fecha ....., expedida por ...(Órgano Funcional)....; en tal virtud en presencia de.....(responsable del local o denunciado).....,por parte del denunciado(a) y de .....(personal del Indecopi)....., por parte de la accionante, se procedió a la diligencia de inspección, con el siguiente resultado:

Luego de identificarnos, explicar el motivo de nuestra visita y el apercibimiento contenido del artículo quinto del Decreto Legislativo 807 para el caso que no otorgue facilidades para la realización de la presente diligencia, la parte manifestó que otorgará las facilidades, motivo por el cual procedimos a efectuar la diligencia de....., con el siguiente resultado:

.....

.....

.....

.....

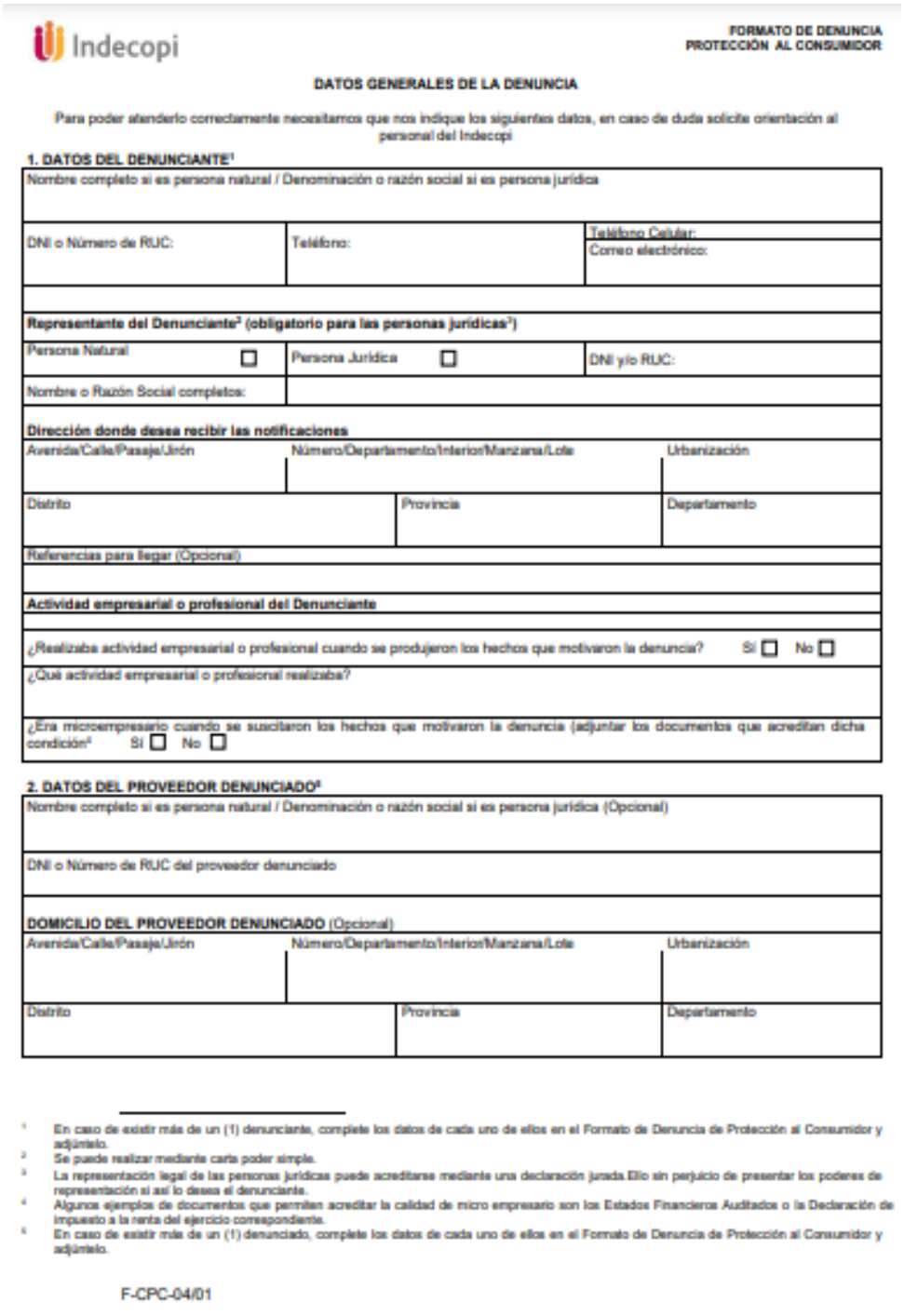
Se contó con el apoyo de....efectivos de la Policía Nacional del Perú, S.O.....identificado con C.I.....perteneciente a la Comisaría de.....

Siendo las.....horas del día .....de .....de , se dio por concluida la presente diligencia , firmando las partes en señal de conformidad.

M-ORI-19/1A

Anexo 11

Formato de denuncia. Fuente: INDECOPI, 2020.



Indecopi

FORMATO DE DENUNCIA
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA

Para poder atenderlo correctamente necesitamos que nos indique los siguientes datos, en caso de duda solicite orientación al personal del Indecopi

1. DATOS DEL DENUNCIANTE[1]

Nombre completo si es persona natural / Denominación o razón social si es persona jurídica		
DNI o Número de RUC:	Teléfono:	Teléfono Celular: Correo electrónico:
Representante del Denunciante[2] **(obligatorio para las personas jurídicas**[3]**)**		
Persona Natural ☐	Persona Jurídica ☐	DNI y/o RUC:
Nombre o Razón Social completos:		
Dirección donde desea recibir las notificaciones		
Avenida/Calle/Pasaje/Jirón	Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote	Urbanización
Distrito	Provincia	Departamento
Referencias para llegar (Opcional)		
Actividad empresarial o profesional del Denunciante		
¿Realizaba actividad empresarial o profesional cuando se produjeron los hechos que motivaron la denuncia? Sí ☐ No ☐		
¿Qué actividad empresarial o profesional realizaba?		
¿Era microempresario cuando se suscitaron los hechos que motivaron la denuncia (adjuntar los documentos que acreditan dicha condición[4] Sí ☐ No ☐		

2. DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO[5]

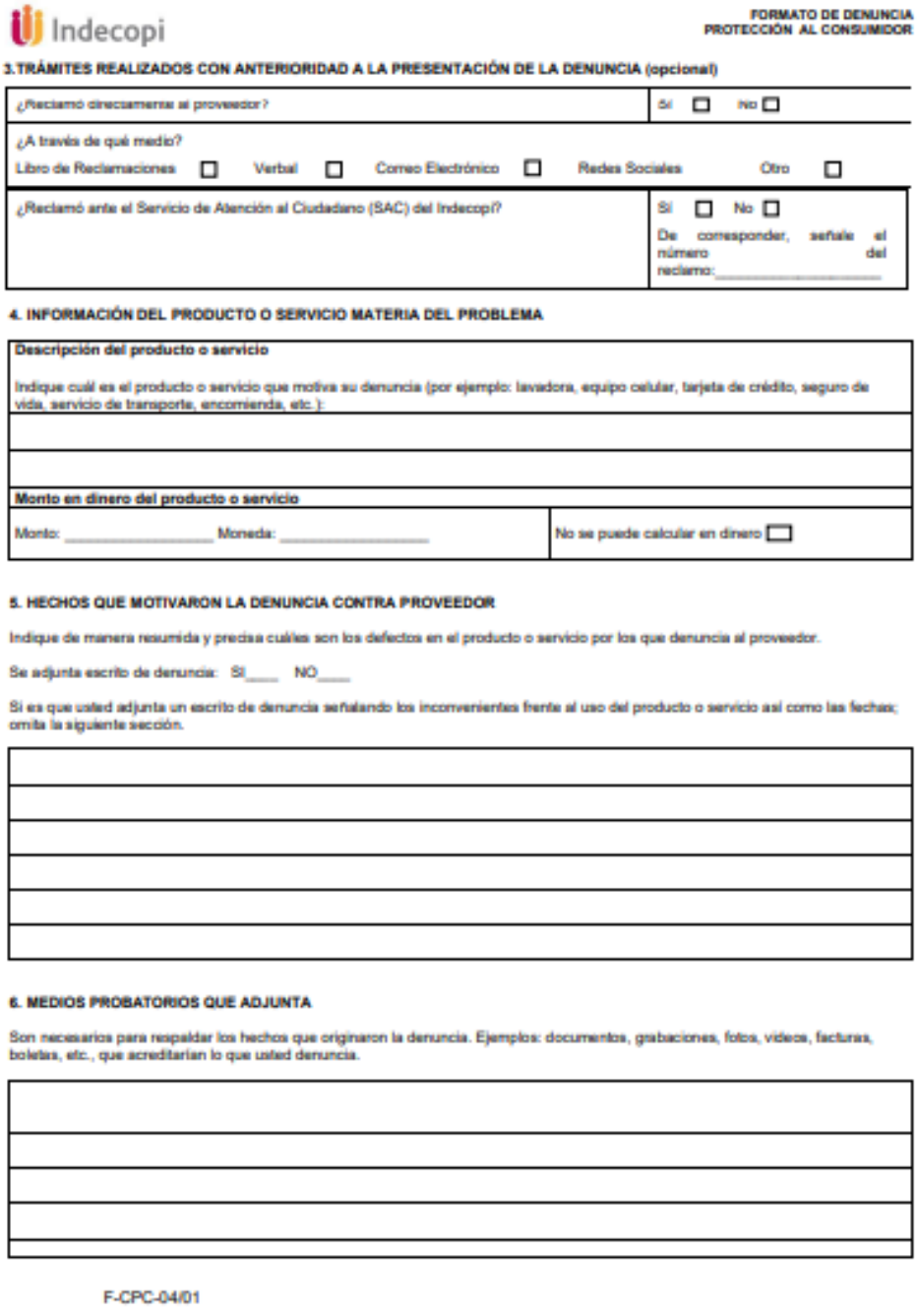
Nombre completo si es persona natural / Denominación o razón social si es persona jurídica (Opcional)		
DNI o Número de RUC del proveedor denunciado		
DOMICILIO DEL PROVEEDOR DENUNCIADO (Opcional)		
Avenida/Calle/Pasaje/Jirón	Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote	Urbanización
Distrito	Provincia	Departamento

1 En caso de existir más de un (1) denunciante, complete los datos de cada uno de ellos en el Formato de Denuncia de Protección al Consumidor y adjúntelo.
2 Se puede realizar mediante carta poder simple.
3 La representación legal de las personas jurídicas puede acreditarse mediante una declaración jurada.Ello sin perjuicio de presentar los poderes de representación si así lo desea el denunciante.
4 Algunos ejemplos de documentos que permiten acreditar la calidad de micro empresario son los Estados Financieros Auditados o la Declaración de Impuesto a la renta del ejercicio correspondiente.
5 En caso de existir más de un (1) denunciado, complete los datos de cada uno de ellos en el Formato de Denuncia de Protección al Consumidor y adjúntelo.

F-CPC-04/01

Anexo 12

Continuación del formato de denuncia. Fuente: INDECOPI, 2020.



Indecopi

FORMATO DE DENUNCIA
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

3.TRÁMITES REALIZADOS CON ANTERIORIDAD A LA PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA (opcional)

¿Reclamó directamente al proveedor?	Sí ☐ No ☐
¿A través de qué medio? Libro de Reclamaciones ☐ Verbal ☐ Correo Electrónico ☐ Redes Sociales Otro ☐	
¿Reclamó ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi?	Sí ☐ No ☐ De corresponder, señale el número del reclamo:_____

4. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO MATERIA DEL PROBLEMA

Descripción del producto o servicio Indique cuál es el producto o servicio que motiva su denuncia (por ejemplo: lavadora, equipo celular, tarjeta de crédito, seguro de vida, servicio de transporte, encomienda, etc.):	
Monto en dinero del producto o servicio	
Monto: _____ Moneda: _____	No se puede calcular en dinero ☐

5. HECHOS QUE MOTIVARON LA DENUNCIA CONTRA PROVEEDOR

Indique de manera resumida y precisa cuáles son los defectos en el producto o servicio por los que denuncia al proveedor.

Se adjunta escrito de denuncia: SI____ NO____

Si es que usted adjunta un escrito de denuncia señalando los inconvenientes frente al uso del producto o servicio así como las fechas; omita la siguiente sección.

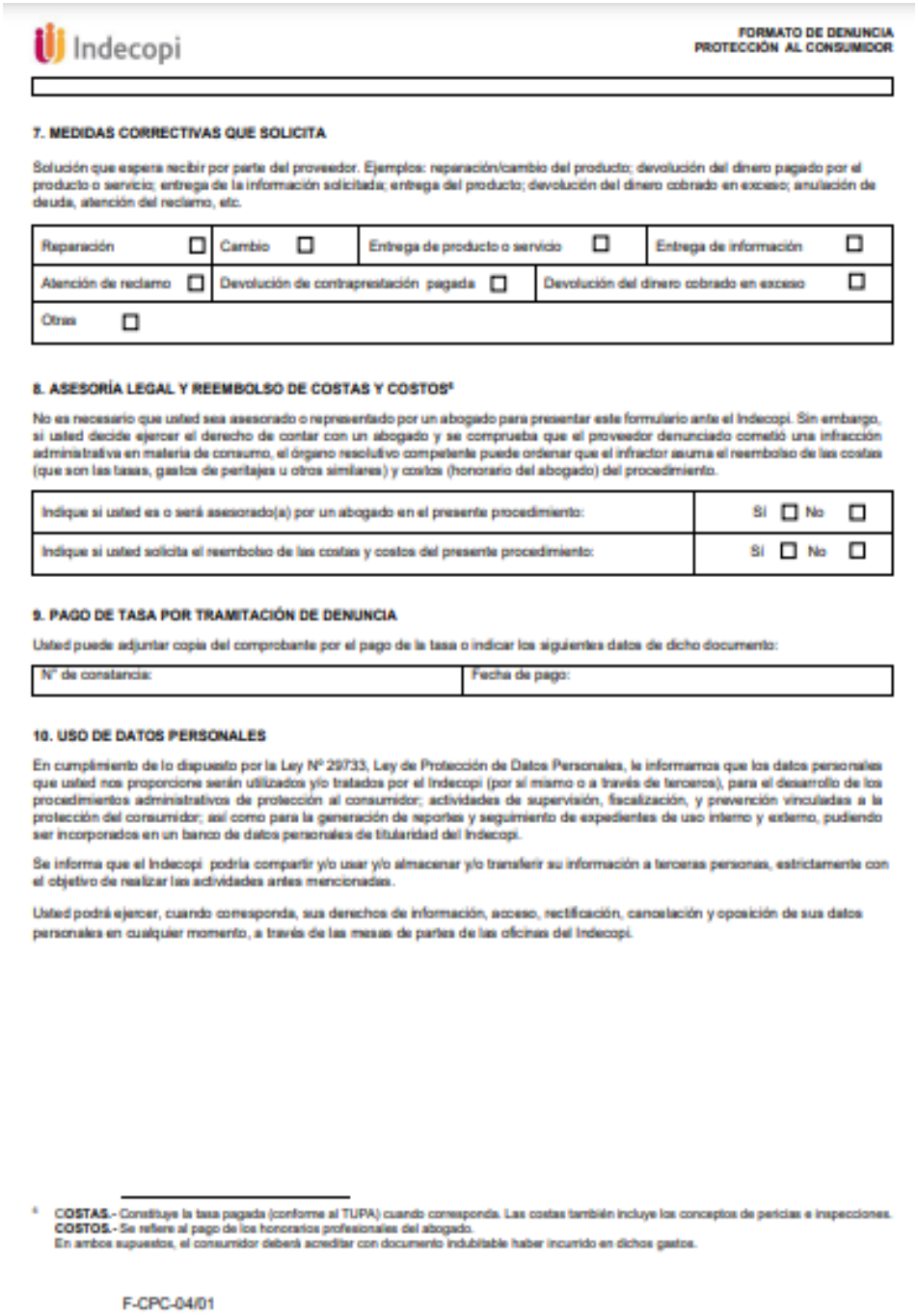
6. MEDIOS PROBATORIOS QUE ADJUNTA

Son necesarios para respaldar los hechos que originaron la denuncia. Ejemplos: documentos, grabaciones, fotos, videos, facturas, boletas, etc., que acreditarían lo que usted denuncia.

F-CPC-04/01

Anexo 13

Continuación del formato de denuncia. Fuente: INDECOPI, 2020.



Indecopi

FORMATO DE DENUNCIA
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

7. MEDIDAS CORRECTIVAS QUE SOLICITA

Solución que espera recibir por parte del proveedor. Ejemplos: reparación/cambio del producto; devolución del dinero pagado por el producto o servicio; entrega de la información solicitada; entrega del producto; devolución del dinero cobrado en exceso; anulación de deuda, atención del reclamo, etc.

Reparación ☐	Cambio ☐	Entrega de producto o servicio ☐	Entrega de información ☐
Atención de reclamo ☐	Devolución de contraprestación pagada ☐	Devolución del dinero cobrado en exceso ☐	
Otras ☐			

8. ASESORÍA LEGAL Y REEMBOLSO DE COSTAS Y COSTOS[4]

No es necesario que usted sea asesorado o representado por un abogado para presentar este formulario ante el Indecopi. Sin embargo, si usted decide ejercer el derecho de contar con un abogado y se comprueba que el proveedor denunciado cometió una infracción administrativa en materia de consumo, el órgano resolutivo competente puede ordenar que el infractor asuma el reembolso de las costas (que son las tasas, gastos de peritajes u otros similares) y costos (honorario del abogado) del procedimiento.

Indique si usted es o será asesorado(a) por un abogado en el presente procedimiento:	Sí ☐ No ☐
Indique si usted solicita el reembolso de las costas y costos del presente procedimiento:	Sí ☐ No ☐

9. PAGO DE TASA POR TRAMITACIÓN DE DENUNCIA

Usted puede adjuntar copia del comprobante por el pago de la tasa o indicar los siguientes datos de dicho documento:

N° de constancia:	Fecha de pago:

10. USO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), para el desarrollo de los procedimientos administrativos de protección al consumidor; actividades de supervisión, fiscalización, y prevención vinculadas a la protección del consumidor; así como para la generación de reportes y seguimiento de expedientes de uso interno y externo, pudiendo ser incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir su información a terceras personas, estrictamente con el objetivo de realizar las actividades antes mencionadas.

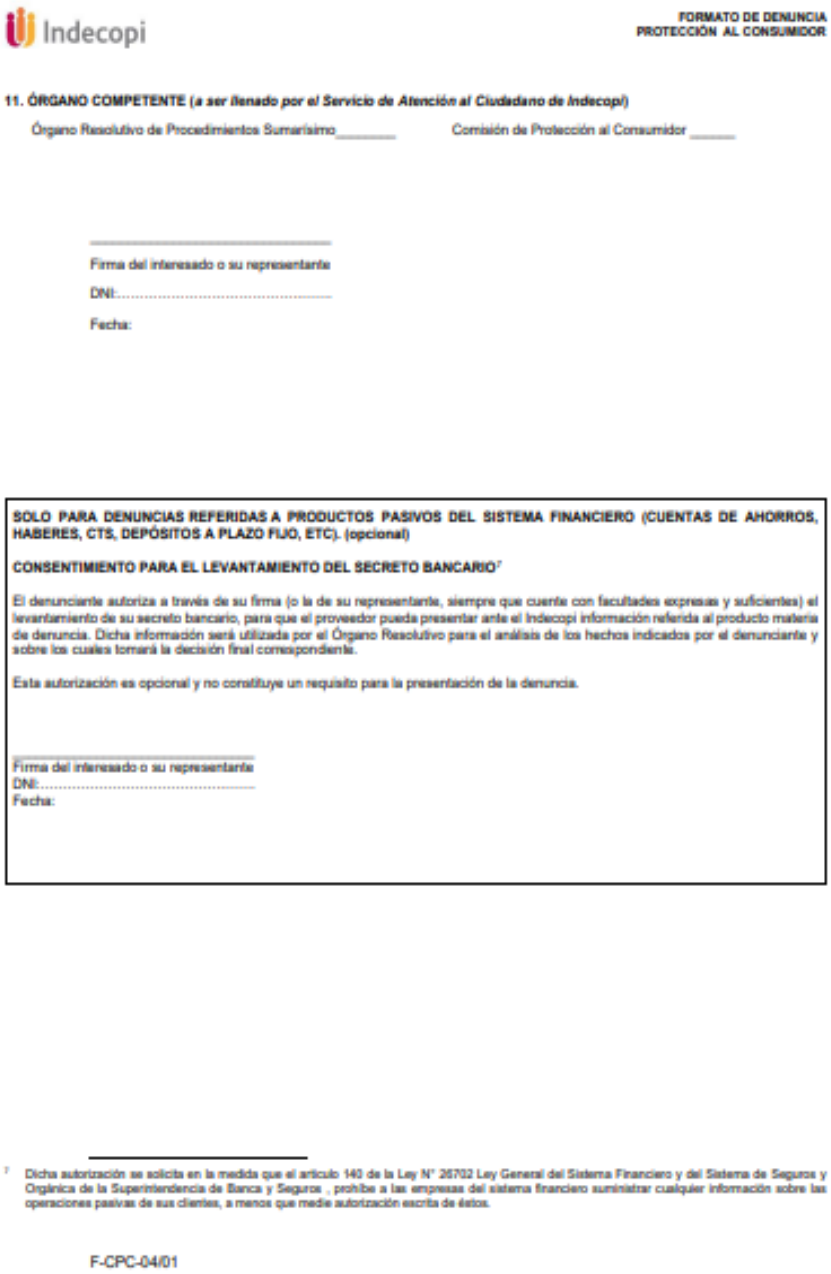
Usted podrá ejercer, cuando corresponda, sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi.

[4] **COSTAS.-** Constituye la tasa pagada (conforme al TUPA) cuando corresponda. Las costas también incluye los conceptos de pericias e inspecciones.
COSTOS.- Se refiere al pago de los honorarios profesionales del abogado.
En ambos supuestos, el consumidor deberá acreditar con documento indubitable haber incurrido en dichos gastos.

F-CPC-04/01

Anexo 14

Última hoja del formato de denuncia. Fuente: INDECOPI, 2020.



Indecopi

FORMATO DE DENUNCIA
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

11. ÓRGANO COMPETENTE (*a ser llenado por el Servicio de Atención al Ciudadano de Indecopi*)

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimo_____ Comisión de Protección al Consumidor _____

_____
Firma del interesado o su representante

DNI:.....

Fecha:

SOLO PARA DENUNCIAS REFERIDAS A PRODUCTOS PASIVOS DEL SISTEMA FINANCIERO (CUENTAS DE AHORROS, HABERES, CTS, DEPÓSITOS A PLAZO FIJO, ETC). (opcional)

CONSENTIMIENTO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL SECRETO BANCARIO[7]

El denunciante autoriza a través de su firma (o la de su representante, siempre que cuente con facultades expresas y suficientes) el levantamiento de su secreto bancario, para que el proveedor pueda presentar ante el Indecopi información referida al producto materia de denuncia. Dicha información será utilizada por el Órgano Resolutivo para el análisis de los hechos indicados por el denunciante y sobre los cuales tomará la decisión final correspondiente.

Esta autorización es opcional y no constituye un requisito para la presentación de la denuncia.

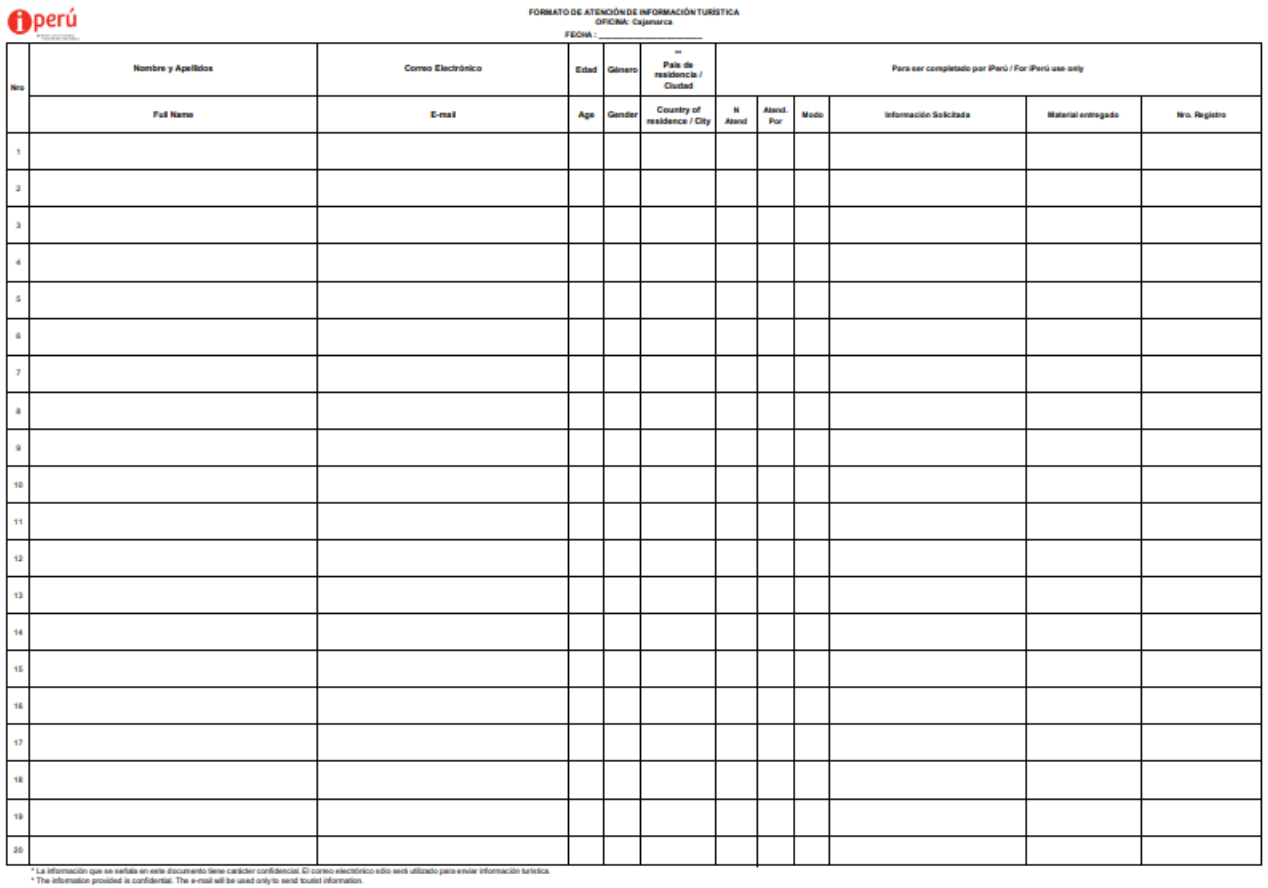
_____
Firma del interesado o su representante
DNI:.....
Fecha:

[7] Dicha autorización se solicita en la medida que el artículo 140 de la Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros , prohíbe a las empresas del sistema financiero suministrar cualquier información sobre las operaciones pasivas de sus clientes, a menos que medie autorización escrita de éstos.

F-CPC-04/01

Anexo 15

Formato de registro de atención al turista. Fuente: IPERÚ, 2020.



FORMATO DE ATENCIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
OFICINA: Cajamarca
FECHA : _____

Nro	Nombre y Apellidos / Full Name	Correo Electrónico / E-mail	Edad / Age	Género / Gender	País de residencia / Ciudad / Country of residence / City	Para ser completado por iPerú / For iPerú use only					
						N Atend	Atend. Por	Medio	Información Solicitada	Material entregado	Nro. Registro
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

* La información que se señala en este documento tiene carácter confidencial. El correo electrónico sólo será utilizado para enviar información turística.
* The information provided is confidential. The e-mail will be used only to send tourist information.

Anexo 16

Multimapa Cajamarca (anverso) Fuente: IPERÚ, 2020.

Anexo 17

Multimapa Cajamarca (reverso) Fuente: IPERÚ, 2020.

Anexo 18

Datos útiles (anverso) Fuente: IPERÚ, 2020.

Anexo 19

Datos útiles (reverso) Fuente: IPERÚ, 2020.

- Solicite comprobantes de pago (boleta de venta o factura) por los consumos, pagos y compras realizadas.

En caso de incumplimiento de servicios

- Solicite a la empresa el acceso al Libro de Reclamaciones para presentar su reclamo o recurra a INDECOPI y/o a IPERÚ para recibir orientación.
- Tenga en cuenta que los servicios turísticos con costos muy económicos no son garantía de un buen servicio.

En caso de necesitar ayuda

IPERÚ CAJAMARCA
(+51-76) 365-166
Centro
Jr. Cruz de Piedra 601
L-S 9:00 - 18:00 h, D 9:00 - 13:00 h
iperucajamarca@promperu.gob.pe

DIRCETUR
Oficina de Información Turística
(+51-76) 362-997
Jr. Belén s/n
Complejo Monumental Belén
L-V 7:30 - 13:00 h / 14:30 - 17:00 h
dircetur.regioncajamarca.gob.pe

Policía de Turismo – POLTUR
(+51-76) 364-515
Jr. Del Comercio 1013 (pasaje de La Cultura)

Comisaría PNP – Policía Nacional del Perú
Jr. Amalia Puga cdra. 11

Comisaría de Baños del Inca
(+51-76) 348-804
Jr. Yahuar Huaca 207

prom perú

iperú

Altitud
Mín.: 400 msnm
(Nanchoc)
Máx.: 3590 msnm
(Hualgayoc)

Temperatura
Máx.: 22 °C
Mín.: 5 °C

Anexo 20

Asistencia en repatriaciones. Fuente: IPERÚ, 2020

iperú

IPERÚ - Oficinas Regionales de Turismo

ACCIONES ADOPTADAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA – DATOS NUMÉRICOS

Orientación y apoyo a los turistas en la región Cajamarca

✓ Turistas Extranjeros repatriados con apoyo de iPerú: **101.**

Corresponde al **0.53%** del total de turistas repatriados por el Estado:

Aproximadamente: 19, 000 Fuente: COEN.

✓ Peruanos trasladados de Cajamarca a Lima y de región a región (aéreo-terrestre) monitoreados por iPerú Cajamarca: **1,052**; que corresponde al **2%** de peruanos trasladados por el Gobierno en territorio nacional ***(50 mil aprox.).***

Fuente: IPERÚ Cajamarca

Anexo 21

Acciones en la emergencia sanitaria. Fuente: IPERÚ, 2020

iperú

IPERÚ - Oficinas Regionales de Turismo

ACCIONES ADOPTADAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA - REPATRIACIONES

Anexo 22

Atenciones durante pandemia. Fuente: IPERÚ, 2020.

iperú

IPERÚ - Oficinas Regionales de Turismo

ACCIONES ADOPTADAS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA – DATOS NUMÉRICOS

Orientación y apoyo a los turistas en la región Cajamarca

Número de atenciones: 429 *

✓ De los cuales el 90.21% son peruanos (turistas y operadores turísticos) y el 9.79% son extranjeros.

✓ Nacionales:

- ❑ Lima
- ❑ Cajamarca
- ❑ Trujillo
- ❑ Lambayeque
- ❑ Piura

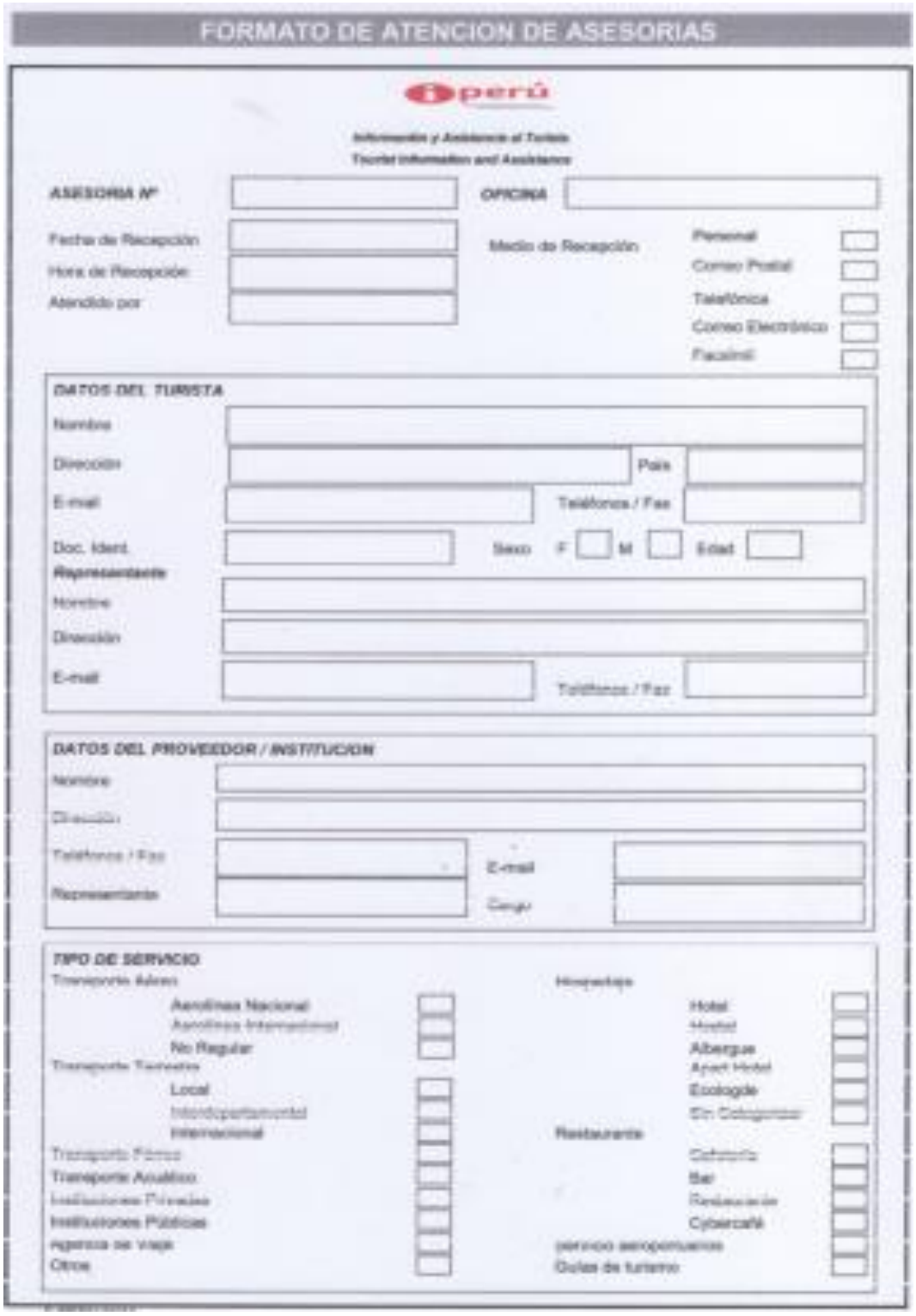
Extranjeros:

- ❑ Estados Unidos
- ❑ Francia
- ❑ Alemania
- ❑ Argentina
- ❑ Uruguay
- ❑ Suecia

✓ Canales de atención más utilizados:

Anexo 23

Formato de asesoría al turista (anverso). Fuente: IPERÚ, 2020.



FORMATO DE ATENCION DE ASESORIAS

perú

Información y Asistencia al Turista
Tourist Information and Assistance

ASESORIA Nº

OFICINA

Fecha de Recepción

Hora de Recepción

Atendido por

Medio de Recepción

Personal
Correo Postal
Telefónica
Correo Electrónico
Facsímil

DATOS DEL TURISTA

Nombre

Dirección

País

E-mail

Teléfonos / Fax

Doc. Ident.

Sexo F M

Edad

Representante

Nombre

Dirección

E-mail

Teléfonos / Fax

DATOS DEL PROVEEDOR / INSTITUCION

Nombre

Dirección

Teléfonos / Fax

E-mail

Representante

Cargo

TIPO DE SERVICIO

Transporte Aéreo

Aerolínea Nacional
Aerolínea Internacional
No Regular

Transporte Terrestre

Local
Interdepartamental
Internacional

Transporte Fluvial
Transporte Acuático
Instituciones Privadas
Instituciones Públicas
Agencia de Viaje
Otros

Hospedaje

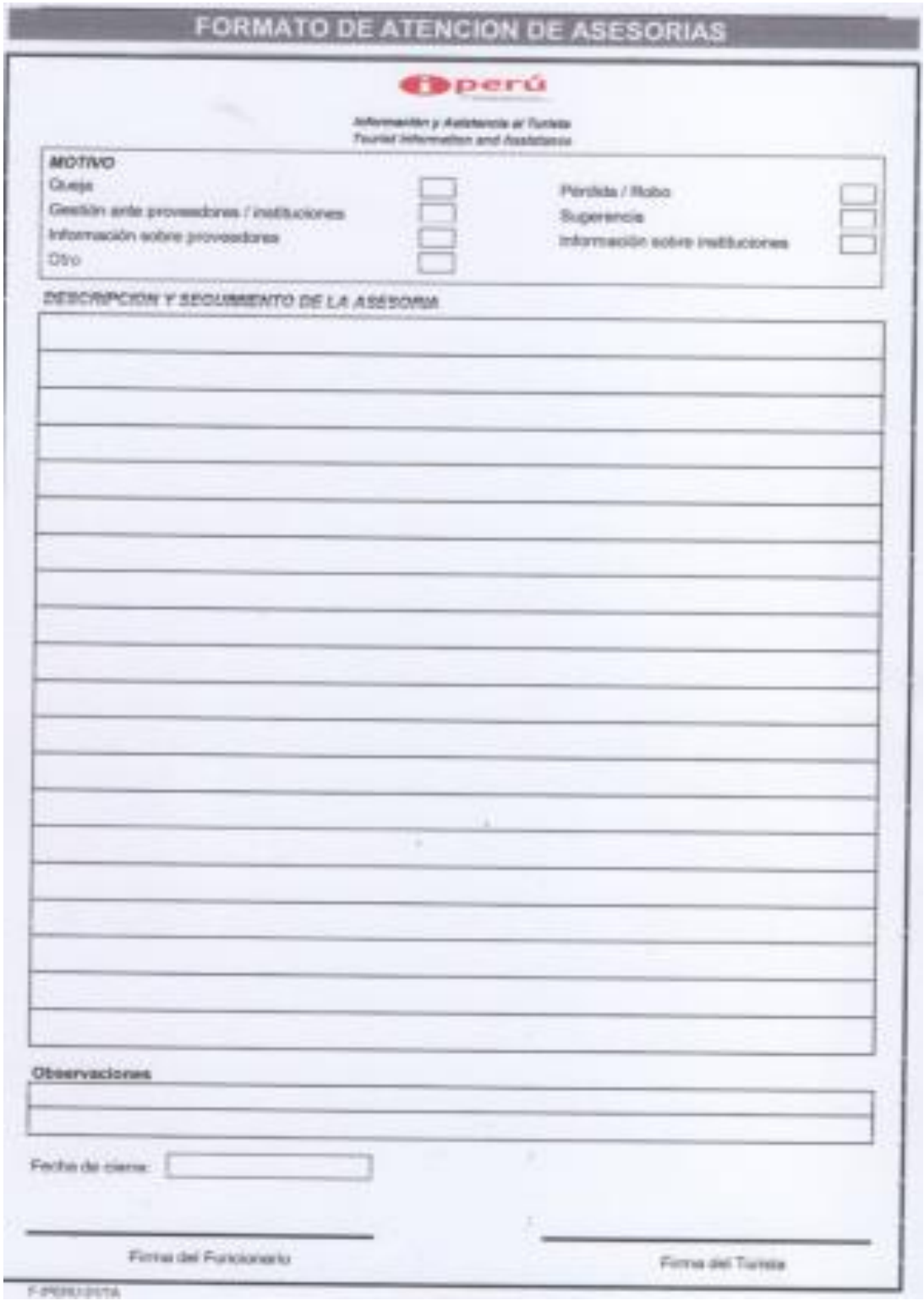
Hotel
Hostal
Albergue
Apart Hotel
Ecolodge
Sin Categorizar

Restaurante

Cafetería
Bar
Restaurante
Cybercafé
Servicio aeroportuario
Guías de turismo

Anexo 24

Formato de asesoría al turista (reverso). Fuente: IPERÚ, 2020.



FORMATO DE ATENCION DE ASESORIAS

perú

Información y Asistencia al Turista
Tourist Information and Assistance

MOTIVO

Queja
Gestión ante proveedores / instituciones
Información sobre proveedores
Otro
Pérdida / Robo
Sugerencia
Información sobre instituciones

DESCRIPCION Y SEGUIMIENTO DE LA ASESORIA

Observaciones

Fecha de cierre:

Firma del Funcionario

Firma del Turista

F-PERU-DITA

Anexo 25

Continuación del formato de asesoría al turista. Fuente: IPERÚ, 2020.

FORMATO DE ATENCION DE ASESORIAS (CONTINUACION)

perú

Información y Asistencia al Turista
Tourist Information and Assistance

CONTINUACION DE ASESORIA Nº _____

SEGUIMIENTO

Observaciones:

Fecha d

Firma del Funcionario

Firma del Turista

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las diez de la mañana del 18 de junio de 2024, reunidos en el auditorio "Ima Sumac" de la Escuela Académico Profesional de Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencias Sociales, el Jurado Evaluador, presidido por el M.Cs. Wilder Antonio Sánchez Sánchez, como secretario el M.Cs. Miguel Ángel Cueva Zavala y como vocal la Dra. Yesenia Liceth Fernández Silva; y en calidad de asesor el Dr. Alfonso Antonio Terán Vigo, a fin de proceder a la sustentación de la Tesis titulada: **"LAS MEDIDAS PREVENTIVAS DE LA RED DE PROTECCIÓN Y LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DEL TURISTA EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2020"** presentada por la Bachiller **Tania Noemí del Carmen Sánchez Ravines** para optar el **Título Profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería** de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Cajamarca.

El presidente del Jurado Evaluador inició el acto de sustentación, haciendo la respectiva presentación e indicaciones a la Bachiller, manifestándole el tiempo que dispone para la sustentación y fundamentación de los aspectos principales de la tesis.

Concluida la exposición, los integrantes del jurado formularon sus comentarios y preguntas respectivas sobre el tema, las mismas que fueron absueltas y consideradas por la sustentante para la presentación del informe final.

Acto seguido el presidente del jurado invitó a la sustentante y asistentes en general a que abandonaran la sala, para la deliberación y calificación respectiva. Realizado el acto deliberativo el Jurado determinó aprobar la tesis con el calificativo de (17) diecisiete

Siendo las 11:30am de la mañana del mismo día, se dio por concluido dicho acto académico, firmando el jurado en señal de conformidad.

M.Cs. Wilder Antonio Sánchez Sánchez
PRESIDENTE

M.Cs. Miguel Ángel Cueva Zavala
SECRETARIO

Dra. Yesenia Liceth Fernández Silva
VOCAL

ACTA DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DE TESIS

El Jurado Evaluador de la Tesis titulada: **"Las medidas preventivas de la red de protección y la percepción de seguridad del turista en la ciudad de Cajamarca en el año 2020"**, presentado por la Bachiller Tania Noemí del Carmen Sánchez Ravines, otorgan su conformidad del levantamiento de las observaciones y sugerencias realizadas en el acto académico de la sustentación.

Cajamarca, 10 julio de 2024

M. Cs. Wilder Antonio Sánchez Sánchez
PRESIDENTE

M. Cs. Miguel Ángel Cueva Zavala
SECRETARIO

Dra. Yesenia Liceth Fernández Silva

VOCAL