

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS
TURÍSTICOS



FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL MUSEO
TUMBAS REALES DE SIPÁN DE LA CIUDAD DE LAMBAYEQUE, 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
HOTELERA Y DE SERVICIOS TURÍSTICOS

AUTOR

FATIMA NUNILA GARCIA PINTADO

ASESOR

SHIRLEY YSABEL MANTILLA GALLARDO

<https://orcid.org/0000-0002-9854-4596>

Chiclayo, 2020

**FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN
EL MUSEO TUMBAS REALES DE SIPÁN DE LA CIUDAD DE
LAMBAYEQUE, 2019**

PRESENTADA POR:

FATIMA NUNILA GARCIA PINTADO

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE
SERVICIOS TURÍSTICOS**

APROBADA POR:

María de las Mercedes Elizabeth Vigo Galvez

PRESIDENTE

Yesenia Aylén Serruto Perea

SECRETARIO

Shirley Ysabel Mantilla Gallardo

VOCAL

Dedicatoria

Quiero dedicarle mi trabajo a Dios por darme muchos días de vida y por darme esa fuerza para seguir adelante; del mismo modo a mi mamá y a toda mi familia que gracias a ellos me han sabido formar con valores y por ellos estoy saliendo adelante, porque sé que ellos en un futuro estarán muy orgullosos de mí. Darle gracias a los profesores que han sabido guiar para realizar esta tesis.

Agradecimiento

Darle gracias a Dios, por estar conmigo siempre y en todo momento; por toda la fuerza y fortaleza que me da día a día para salir adelante, agradecerle también por las fuerzas que le da a mi mamá para que me saque adelante.

Ahora y siempre darles mil gracias a mi familia y a mi mamá ya que ellos harían cualquier cosa con tal de verme feliz, y sé que ellos están muy orgullosos de mí, así como yo de ellos porque sé que nunca los voy a defraudar y voy a tener presente todo lo que ellos se esfuerzan de mí.

Agradecer en primer lugar a mi madre, ella es la fuerza que me da para salir adelante. Gracias a esa gran mujer yo he podido sacrificarme en mis estudios para que ella se sienta orgullosa de mí. Por ella soy una profesional, siempre estaré agradecida de mi madre, con su esfuerzo y valentía me supo criar con valores, principios y reglas para poder ser una gran persona.

Quiero agradecer también a mis hermanas y hermano, ya que siempre me han ayudado a resolver algunos inconvenientes y con su ayuda han podido aclarar mis dudas. Es por ello que les agradezco por todo su ayuda.

Resumen

En el presente trabajo se llevó a cabo la siguiente investigación Fortalecimiento de la seguridad turística en el Museo Tumbas Reales de Sipán de la ciudad de Lambayeque, el cual se formuló la siguiente problemática ¿Cómo fortalecer la seguridad turística con la propuesta de un plan de mejora en el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque?, como objetivo general se planteó determinar cómo fortalecer la seguridad turística con la propuesta de un plan de mejora en el Museo Tumbas Reales, Lambayeque teniendo como objetivos específicos: identificar la percepción de seguridad turística de los visitantes que llegan al Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque, analizar la situación actual de seguridad en el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque y proponer un plan de mejora para el fortalecimiento de la seguridad turística en el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque. En cuanto a la metodología tuvo un enfoque mixto con un nivel descriptivo y un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 383 visitantes, que visitaron el Museo en el año 2018, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario, teniendo en cuenta las dimensiones de la seguridad turística, el cual nos permitió a dar respuesta al segundo objetivo específico el cual fue identificar la percepción de los visitantes en cuanto la visita al Museo, posterior a ellos se realizó una entrevista que se le realizó al director del Museo Walter Leonel Alva Alva para poder analizar la situación actual del Museo en cuanto a seguridad turística, lo cual indicó que se está brindando lo mejor para que los visitantes tengan una buena experiencia en cuanto a su visita. El resultado de esta investigación se obtuvo que el 88.5% que representa la seguridad informativa, hace referencia de que la municipalidad de Lambayeque no brinda una información fiable en su página web, por otro lado, tenemos un 92.9% que representa la seguridad ciudadana, nos dice que el visitante está totalmente de acuerdo en que los ciudadanos fortalezcan la seguridad vecinal de la ciudad.

Palabras Claves: Fortalecimiento, Seguridad Turística, Turismo, Museo.

Clasificaciones JEL: F52, L83

Abstract

In the present work, the following research was carried out Strengthening of tourist security in the Royal Tombs of Sipán Museum in the city of Lambayeque, which formulated the following problem How to strengthen tourist security in the Royal Tombs of Sipán Museum, Lambayeque? As a general objective, it was proposed to determine the strengthening of tourist security in the Museum, having as specific objectives: identify the perception of tourist security of the visitors who visit the Royal Tombs of Sipán, Lambayeque Museum, analyze the situation current of security at the Museum Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque and propose an improvement plan to strengthen tourist security at the Royal Tombs of Sipán Museum, Lambayeque. Regarding the methodology, it has a mixed approach with a descriptive level and a non-experimental design. The sample was made up of 383 visitors, who visited the Museum in 2018, the instruments used were the questionnaire, taking into account the dimensions of tourist security, which will help us respond to the second specific objective, to identify the perception of visitors when visiting the Museum, after them an interview was conducted with the director of the Museum Walter Leonel Alva Alva in order to analyze the current situation of the Museum in terms of tourist security, which indicated that the best is being provided so that visitors have a good experience regarding your visit. The result of this investigation obtained that the 88.5% that represents information security, refers to the fact that the municipality of Lambayeque does not provide reliable information on its website, on the other hand, we have 92.9% that represents citizen security, tells us that the visitor totally agrees that citizens strengthen the neighborhood security of the city.

Keywords: Museum, Strengthening, Tourist Security, Tourism.

JEL classifications: F52, L83

ÍNDICE

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

I.	Introducción.....	13
II.	Marco Teórico	15
2.1.	Antecedentes	15
2.2.	Bases teórico científicas	20
2.2.1.	Seguridad Turística	20
2.2.2.	Seguridad como derecho al turista.....	21
2.2.3.	Dimensiones de la Seguridad Turística.....	22
2.2.4.	Percepción de la Seguridad.....	27
2.2.5.	Características del servicio en la Seguridad al Cliente	27
2.2.6.	Servicios de Prevención Turística	29
2.2.7.	Museo Tumbas Reales de Sipán.....	30
2.2.8.	Turismo.....	31
2.2.9.	Atractivo Turístico	31
2.2.10.	Tipo de Atractivo	32
2.2.11.	Sistema turístico	32
III.	Metodología.....	34
3.1.	Tipo y nivel de investigación	34
3.2.	Diseño de investigación	34
3.3.	Población, muestra y muestreo	35
3.4.	Criterios de selección.....	36
3.5.	Operacionalización de variables	38
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.7.	Procedimientos	40
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	42
3.9.	Matriz de Consistencia.....	43
3.10.	Consideraciones éticas	45
IV.	Resultados y discusión	46
4.1.	Resultados	46

V.	Discusión	61
VI.	Propuesta.....	65
VII.	Conclusiones	103
VIII.	Recomendaciones	104
IX.	Lista de referencias	105
X.	ANEXOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variables.....	38
Tabla 2: Matriz de Consistencia.....	44
Tabla 3: Perfil Demográfico de los Visitantes	47
Tabla 4: Entrevista	60
Tabla 5: FODA.....	68
Tabla 6: Desarrollo de Estrategias	69
Tabla 7: Perfil Requerido para captar un profesional	71
Tabla 8: Protocolo de seguridad de salud para el Museo Tumbas Reales de Sipán....	72
Tabla 9: Módulo I- Capacitación a los empleados en atención al visitante	74
Tabla 10: Módulo II- Capacitación a los empleados en atención al visitante	75
Tabla 11: Módulo III- Capacitación a los empleados en atención al visitante.....	76
Tabla 12: Módulo IV- Capacitación a los empleados en atención al visitante.....	77
Tabla 13:Módulo V- Capacitación a los empleados en atención al visitante	78
Tabla 14: Módulo VI- Capacitación a los empleados en atención al visitante.....	79
Tabla 15: Resumen del Plan de Capacitación a los empleados en atención al visitante	80
Tabla 16: Incorporación de contenidos sobre la riqueza cultural del Museo Tumbas Reales, en el curso de Arte de las escuelas y colegios de Lambayeque	88
Tabla 17: Charlas informativas a la población Lambayecana	89
Tabla 18:Plan Mixto de Seguridad entre la Policía de Turismo y el servicio de Serenazgo.	100
Tabla 19: Cronograma de Actividades	101
Tabla 20: Presupuesto	102
Tabla 21: Encuesta	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Museo Tumbas Reales de Sipán	30
Figura 2: Alfa de Cronbach	41
Figura 3: Dimensión Seguridad Médica	48
Figura 4: Dimensión Seguridad Informativa	49
Figura 5: Dimensión Seguridad Pública.....	50
Figura 6: Dimensión Seguridad Social	51
Figura 7: Dimensión Seguridad Vial y de Transporte	52
Figura 8: Dimensión Seguridad Ciudadana.....	53
Figura 9: Dimensión Seguridad de los Servicios Turísticos.....	46
Figura 10: Dimensión Seguridad en Eventos	54
Figura 11: Percepción de los visitantes en cuanto a seguridad Turística	55
Figura 12: Foto de Perfil de Página de Facebook	81
Figura 13: Foto de Portada de Página de Facebook.....	81
Figura 14: Página de Facebook - contenido 2	82
Figura 15: Página de Facebook - contenido 1	82
Figura 16: Página de Instagram	83
Figura 17: Mensaje Concientizador	84
Figura 18: Mensaje Concientizador Policial	84
Figura 19: Trípticos sobre cultura turística y el buen trato al turista para repartir en las charlas de capacitación.....	86
Figura 20: Banner del Museo	90
Figura 21: Banner se colocará en la puerta del Restaurante ElPotrero Criollo	91
Figura 22: Banner se colocará en el lobby del Hotel Win Meier	92
Figura 23: Diseño de dípticos informativos sobre la ruta segura para llegar al Museo (telf. policía, clínica)	95
Figura 24: Circuito de vigilancia en torno a los puntos vulnerables del Museo Tumbas Reales.....	97
Figura 25: Avenidas que serán vigiladas	99
Figura 26: Sexo	118
Figura 27: Edad	118
Figura 28: Lugar de Procedencia	119
Figura 29: Usted recibió algún tipo de información de protección solar o contra insectos	

antes de viajar?	119
Figura 30: ¿Antes de ingresar al museo le indicaron sobre la seguridad médica que debería tener en el atractivo?	120
Figura 31: ¿Durante la visita al museo usted pudo contar con las medidas de prevención de seguridad?	120
Figura 32: ¿Cree usted que es importante que los centros médicos de la ciudad cuenten con personal especializado para el servicio de primeros auxilios?.....	121
Figura N°33Figura 33: ¿Cree usted que el museo cuenta con un programa de protección y control de seguridad?	121
Figura 34: ¿La página web del museo brinda información fiable sobre seguridad?	122
Figura 35: ¿A usted se le informo las precauciones que debe tener durante el trayecto dentro del museo?.....	122
Figura 36: ¿Usted conoce con exactitud la ubicación del Museo Tumbas Reales de Sipán?	123
Figura 37: ¿Usted notó la presencia de policías brindando seguridad afuera del Museo Tumbas Reales de Sipán?	123
Figura 38: ¿Notó que el Museo Tumbas Reales de Sipán cuenta con cámaras de vigilancia?	124
Figura 39: ¿Usted cree que es importante que el museo cuente con personal capacitado ante cualquier emergencia?	124
Figura 40: ¿Al momento de visitar el museo Tumbas Reales usted presencié algún accidente dentro del atractivo?	125
Figura 41: ¿Usted cree que la participación de la policía en las movilizaciones y huelgas es importante para mantener el orden y la seguridad en la ciudad?.....	125
Figura 42: ¿Se sintió seguro en el desplazamiento dentro de la ciudad al momento de visitar el Museo Tumbas Reales de Sipán?	126
Figura N°43Figura 43: ¿Cree usted que es importante que la Policía controle el tráfico de los medios de transporte que transitan en los alrededores de los lugares turísticos visitados?	126
Figura 44: ¿Considera usted que los ciudadanos deberían estar preparados para proteger al visitante?	127

Figura 45: ¿Cree usted que los ciudadanos deberían de fortalecer la seguridad vecinal en la ciudad? 128

Figura 46: ¿Se sintió seguro al momento de visitar algún servicio turístico público (casetas de información turística, agencias de viaje, etc.) o privado (restaurantes, alojamiento, etc.)? 128

Figura 47: ¿Participó en algunos de los diferentes tipos de eventos (aniversario del museo, día internacional de los museos, etc.) y se sintió seguro? 128

Figura 48: ¿Durante algún evento realizado por el museo, usted pudo observar la presencia de la policía de turismo? 129

Figura 49: Percepción de los visitantes en cuanto a seguridad turística..... 129

I. Introducción

Hoy en día la seguridad es muy importante en el sector turismo, ya que el visitante al momento de viajar necesita sentirse seguro en el lugar visitado, es por ello que se necesita reducir los problemas relacionados con inseguridad en el atractivo del lugar visitado para que así el visitante no tenga ninguna preocupación y pueda disfrutar de su visita en el lugar elegido. No solo basta con que el destino turístico cuente con atractivos, también es importante que éstos tengan un buen mantenimiento, así como contar con seguridad disponible para los turistas y así poder atraer a un mayor nivel de demanda (Noticias AxarquíaHoy, 2017).

Actualmente Ministerio de Comercio Exterior y Turismo “MINCETUR” (2018), ha creado un Plan de Protección al Turista, como objetivo principal el autor planteó mejorar las condiciones de seguridad para los visitantes, mediante el empoderamiento de las Redes Regionales de Protección al Turista y el establecimiento de estrategias, obteniendo ayuda de la Policía de Turismo, porque desde tiempos atrás hasta hoy, Perú sufre de esta problemática, ocasionando que el turista tengan una mala experiencia sobre nosotros, todo esto con el fin de mejoramiento en cuanto a la imagen, desarrollo socioeconómico y la seguridad turística del país.

En cuanto a la región de Lambayeque por el Norte se encuentra con Huancabamba, por el Sur con Chiclayo y Ferreñafe, por el Este con Jaén y Ferreñafe, y por el Oeste con el Océano Pacífico (Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2018).

A nivel regional, Lambayeque al contar con museos, bosques, pirámides, refugios, entre otros atractivos turísticos, permiten llamar la atención de los visitantes, teniendo como resultado una mayor demanda turística, pero este podría estar en peligro debido a que día a día en las calles se nota que la inseguridad ha ido aumentando, en donde los mismos pobladores o visitantes nacionales y extranjeros sufren daños y pérdidas a causa de la delincuencia.

Algunas veces los visitantes que vienen a conocer la ciudad de Lambayeque son sorprendidos por estas personas, ya que les arrebatan sus pertenencias (cosas personales, dinero, objetos de valor). Esto conlleva a que el turista tenga una mala experiencia en la ciudad de Lambayeque, pudiendo generar en ellos la duda de venir nuevamente a nuestra ciudad.

La inseguridad turística se da por 4 puntos negativos. Primero, por la mala imagen que tienen de la ciudad, donde se puede observar la falta de higiene en los lugares que transitan, mal estado de los servicios públicos. Segundo, por la falta de concientización, ya que los visitantes se olvidan de las principales pautas de prevención de seguridad. Tercero, por no haber información suficiente para los visitantes, ya que faltan especialistas para brindarles información adecuada a los visitantes. Cuarto, por la falta de orden en las calles o lugares visitados, ya que hay un

aumento de ambulantes que obstaculizan el paso haciendo que tenga una mala imagen de la ciudad tanto en los lugares visitados como hoteles, sitios turísticos (López, 2009).

Debido a lo presentado anteriormente, se planteó la siguiente formulación del problema ¿Cómo fortalecer la seguridad turística con la propuesta de un plan de mejora en el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque?, Por consiguiente, como objetivo general será determinar cómo fortalecer la seguridad turística con la propuesta de un plan de mejora en el Museo Tumbas Reales, Lambayeque. De los cuales se desglosan los siguientes objetivos específicos, identificar la percepción de seguridad turística de los visitantes que llegan al Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque; analizar la situación actual del Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque respecto a seguridad turística; y proponer un plan de mejora para el fortalecimiento de la seguridad turística en el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque.

Mantener el fortalecimiento de la seguridad turística en el museo tumbas reales ubicado en la ciudad de Lambayeque. Fomentando la información obtenida hacia la sociedad estudiada, para que esta pueda ser utilizada como fuente de futuros proyectos e investigaciones y finalmente; como profesional, me ayuda para obtener un análisis y un estudio más profundo acerca de las cualidades y deficiencias acerca de la seguridad turística que están presentes en la ciudad de Lambayeque. Dedicando tiempo para argumentar de manera coherente cada una de las bases científicas utilizadas para desarrollar el presente proyecto.

El presente trabajo de investigación se desarrollará en cinco capítulos. El primer capítulo, consta de la de introducción; planteándonos los objetivos de investigación. El segundo capítulo, se va a desarrollar el marco teórico de la investigación; incluirá los antecedentes de artículos similares. El tercer capítulo, se plantea la metodología; se describirá el tipo y diseño de mi investigación, determinando una población y así hallar la muestra a la que le aplicará las encuestas. El cuarto capítulo, se colocarán las citas y todo tipo de documento bibliográfico que se ha utilizado para el desarrollo. El quinto capítulo, se plantea los anexos; se situarán los diversos documentos que hemos adquirido a lo largo de la investigación, como, por ejemplo: encuesta y entrevistas realizadas, validación de encuesta y entrevista, elaboración de tablas y gráficos, etc. Y, por último, se plantea la discusión, las recomendaciones y conclusiones de la investigación.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Según Bhat (2015). Tuvo como objetivo principal analizar las percepciones de seguridad que tienen los turistas cuando visitan Cachemira y su percepción acerca de la seguridad durante su estadía en Cachemira, con la finalidad de reforzar la seguridad para brindar una mejor calidad de turismo al turista. En cuanto a la metodología empleada en esta investigación, fue cuantitativa, debido a que aplicaron encuestas a los turistas para tener conocimiento acerca de su percepción ante las amenazas que estos puedan percibir al momento de visitar Cachemira. Por lo tanto, se obtuvo como resultado que los visitantes del Valle de Cachemira tenían una percepción negativa en cuanto a la seguridad. Como conclusión el autor mostró que el turista, al finalizar su visita, su percepción cambió para bien, llegando a recomendar a otros turistas visitar el Valle de Cachemira.

Según Fuentes (2015). Tuvo como objetivo principal analizar la experiencia turística a través del riesgo que pueden percibir. En cuanto a su metodología empleada en el artículo científico, la investigación fue cuantitativa debido a que se aplicaron encuestas a los turistas para probar la hipótesis. Por lo tanto, se obtuvo como resultado que la satisfacción del visitante y la imagen de los atractivos culturales dependen del motivo por lo que visita el turista. El autor concluyó que el motivo de visita de los turistas depende según sus necesidades sociológicas y psicológicas; y que la mala percepción del turista influye en la imagen de un destino y su retorno.

Según Korstanje (2015). Tuvo como objetivo principal aclarar la relación entre globalización, modernidad, riesgo y vulnerabilidad en la seguridad turística. En cuanto a la metodología que se empleó en esta investigación, fue cualitativa, debido a que se recolectó datos acerca de nuevos enfoques en cuanto a la seguridad turística. Por lo tanto, se obtuvo como resultado que la controversia sobre la seguridad turística aún se encuentra vigente en la literatura, llegando a la conclusión que la población con respecto a la seguridad, hoy en día han dejado de brindar hospitalidad a los turistas por temor a que corran el riesgo y puedan causar problemas para ellos o a sus familias.

Según Salinas (2015). Tuvo como objetivo principal proponer un plan de seguridad turística para la ciudad de Quito. En cuanto su metodología empleada la investigación, fue cuantitativa, debido a que se aplicó encuestas, para analizar si actualmente se practica la seguridad turística

en el distrito Metropolitano de Quito. Por lo tanto, se obtuvo como resultado que hoy en día en el distrito Metropolitano de Quito no existe un diagnóstico de seguridad que permita generar Política Pública Local de Seguridad Ciudadana, el único documento elaborado es una encuesta de victimización y percepción de inseguridad, la cual fue dirigida a los efectivos policiales. Es por eso que tampoco existe un plan estratégico de seguridad turística, en su defecto el Consejo de Seguridad Ciudadana, ha elaborado un Plan de Seguridad cuyo eje estratégico es fortalecer a la Policía Nacional dotándose de equipos, tecnología, etc.

Según Tayebi & Rahman-nasab (2015). Tuvo como objetivo principal contribuir al mejoramiento de la función de la policía en el crecimiento de la industria del turismo y para desenredar posible relación entre la presencia de la policía y los servicios turísticos en los centros turísticos Yāsūj. En cuanto su metodología empleada, fue una investigación cuantitativa, debido a que se aplicaron encuestas a 325 turistas que visitaron la ciudad en el año 2015 para conocer su percepción sobre la seguridad que se brinda en la ciudad. Por lo tanto, se obtuvo como resultados que existe gran nivel de satisfacción ante la seguridad en los centros turísticos, recreativos, y las zonas residenciales turísticas en Yāsūj. Como resultado el autor mostró que la policía estaba de acuerdo con la noticia, pero sin embargo para los turistas no existe suficiente satisfacción con respecto a la prevención de seguridad de la policía y su supervisión frente a los servicios y destinos turísticos, a pesar de la presencia de policías en los lugares turísticos.

Según Tecau, Constantino & Chitu (2015). Tuvo como objetivo principal identificar los elementos de la seguridad turística en Brasov Ayuntamiento, desde tres perspectivas, en cuanto a la delincuencia, a nivel nacional, regional y local de los turistas que visitaron Brasov como un destino y la postura de los residentes del municipio de Brasov. En cuanto su metodología empleada, esta investigación fue mixta, por una parte, cuantitativa debido a que aplicó la encuesta a los turistas que visitaron el municipio de Brasov, y por otra cualitativa debido a que se aplicó tres entrevistas de grupos focales entre los residentes del municipio de Brasov. Por lo tanto, se obtuvo como resultados que los pobladores consideran el turismo como una actividad de gran importancia para Brasov; por lo que estarían dispuestos a cooperar con los turistas, con el fin de ayudarlos a orientarse y resolver los inconvenientes que se les pueda presentar. Como conclusión el autor mencionó que, a pesar de resolver el problema de la higiene en la ciudad y la mejora de la seguridad para población, aún existen problemas como la falta de información turística, lo cual se debe manejar lo antes posible.

Según Ascanio (2016). Tuvo como objetivo principal analizar la importancia del turismo para el mejoramiento de la seguridad o inseguridad para los visitantes temporales por motivos vacacionales o de negocios. En cuanto a la metodología, la investigación fue cuantitativa, debido a que se utilizó un índice, para medir las categorías que se consideraron, a través de la observación de datos que luego son comparados. Este instrumento se aplicó en áreas que va desde Alaska hasta Chile, lo cual permitió observar la importancia del turismo para los viajeros de dichos lugares. Por lo tanto, se obtuvo como resultado el autor mostró que los visitantes consideran importante la seguridad turística en los 12 países que se aplicó el instrumento, y que se iniciaran ideas para mejorar las inferencias acerca de la seguridad turística.

Según Núñez & Jigash (2016). Tuvo como objetivo principal analizar la seguridad turística y su vinculación con la responsabilidad social de las entidades de turismo en el centro histórico de Arequipa. En cuanto a la metodología empleada es aplicada y para tener sus resultados utilizó la observación y la encuesta. Por lo tanto, se obtuvo como resultado un hincapié de la peculiaridad de la seguridad turística dirigiendo a cabo un análisis de madurez social que implica la gestión pública y privado; así mismo hace una meditación sobre la participación de la población. Indica que es importante ayudar a resolver las necesidades del turista haciendo un estudio de responsabilidad social y así ver si hay relación entre las dos variables.

Según Álvarez de la Torres & Toubes (2017). Tuvo como objetivo principal conocer la orientación de Brasil sobre los medios digitales españoles a efectos del tratamiento que se realice las cuales están relacionadas con la seguridad y el riesgo en el turismo en el periodo previo a los Juegos Olímpicos. En cuanto su metodología empleada, fue una investigación cuantitativa, debido a que se analizó el mensaje periodístico y los efectos que este tiene en el público, para luego interpretarlo de manera cualitativa. Por lo tanto, se obtuvo como resultados que la seguridad turística tiene un 37.8% de concentración, los juegos olímpicos con un 23.4% y los temas referentes al turismo en Brasil cuenta con un 17.1% y por último con un 10.3% se encuentran las noticias sobre los aspectos relacionados a la imagen de Brasil.

Según Corzo (2017). Tuvo como objetivo principal elaborar una propuesta para la actualización del Plan Estratégico de Seguridad Turística: Reto Competitivo de Colombia, en el año 2014. En cuanto su metodología empleada, es aplicada y cuantitativa, ya que se aplicó de encuesta a los turistas que visitaron Colombia para conocer su percepción acerca de la seguridad que se brinda en el país. Por lo tanto, se obtuvo como resultado que el autor mostró

que, para el turista, la seguridad es fundamental para reforzar el turismo en dicho lugar, para esto se necesita priorizar la gestión del estado para así buscar maneras de afrontar este problema, teniendo como resultado que la actividad turística se consolide para generar más ingresos económicos, y la calidad de vida de los pobladores.

Según González, Hernández, Ganzo & Jimeno (2017). Tuvo como objetivo principal producir una reflexión teórica mediante el análisis comparativo en empresas que brindan seguridad al sector turismo. En cuanto su metodología empleada se recurrió a la consulta de bibliografía de investigaciones y aportaciones de expertos en el tema, asimismo un grupo de artículos publicados en revistas, que han considerado como condición de análisis la seguridad y el turismo. Por lo tanto, la investigación tuvo como resultado que se resalta la necesidad de averiguar el tema de seguridad turística con carácter científico desde un abordaje teórico que surja de la asociación entre la seguridad ciudadana y la seguridad comunitaria.

Según Martínez & Trejoluna (2017). Tuvo como objetivo principal ofrecer el mejoramiento turístico de los hechos negativos, asegurando la protección y reconstruyendo la imagen de seguridad de un atractivo de un área local, calmando así a todos los visitantes potenciales de la seguridad de la zona, restaurando la función del atractivo del destino. En cuanto a la metodología empleada en esta investigación fue cuantitativa, utilizando encuesta, dirigidas a los visitantes y pobladores locales. Por lo tanto, se obtuvo como resultado que a pesar de la problemática que está sufriendo el país por causa de la lucha contra el narcotráfico, respecto que no es lejano la población de San Juan de los Lagos, la gran mayoría de los visitantes considera este sitio como un lugar seguro para ser visitado, ya que, de acuerdo con los resultados de esta investigación, se obtuvo un mínimo porcentaje de personas que ven este sitio como un lugar inseguro. Aunque si existe una mayor percepción de inseguridad por parte de aquellos turistas que suelen acudir de manera repetida a la población.

Según Arana (2018). Tuvo como objetivo principal determinar el nivel de seguridad turística que percibe el turista en el distrito de Ascope. En cuanto a la metodología empleada es descriptiva, puesto que tiene como fin explicar la percepción del visitante frente a la seguridad turística en el Distrito de Ascope que se hará en un periodo determinado. Se hace uso de encuestas y entrevistas las cuales son dirigidas a los visitantes y la entrevista que fue dirigida a la autoridad del municipio del Distrito de Ascope. Por lo tanto, se obtuvieron como resultados que la municipalidad del Distrito de Ascope debe realizar más campañas de sensibilización

hacia la ciudadanía de distrito y personas del sector comercio (transportistas, hoteleros, etc.) sobre un moderado trato hacia el visitante a fin de producir una estancia provechosa y genere una identidad cultural por parte del ciudadano.

Según Vargas (2018). Tuvo como objetivo principal determinar si existe una conexión entre la gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes de la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017. En cuanto su metodología empleada, esta investigación fue cuantitativa, descriptiva correlacional y de diseño no experimental. Es por ello que se realizó una encuesta, la cual fue aplicada a los visitantes en el año 2017. Por lo tanto, se obtuvo como resultados que si existe una relación entre la gestión de la seguridad turística y el nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – La Banda de Shilcayo, 2017, mostrando que los visitantes si están satisfechos con un total de 84.5% y que están de acuerdo con la gestión de la seguridad en el destino, así mismo un total 9.8%, se mostró que los visitantes están “pocos satisfechos” y el 5.8% mostraron que están nada satisfechos.

Según Gaviola (2019). Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la seguridad turística y la satisfacción del turista cuando visita Quistococha en Iquitos en el año 2018. En cuanto su metodología empleada, esta investigación fue cuantitativa- descriptiva correlacional y de diseño no experimental. Es por ello que se realizó una encuesta, la cual fue aplicada a los turistas de origen nacional e internacional que visitaban Quistococha. Por lo tanto, se obtuvo como resultados que la seguridad turística en Quistococha, Iquitos es regular con un porcentaje de 64%, debido a la falta que existe en la seguridad pública, médica, de recreación, de transporte y seguridad ambiental. Por otro también se observó que la satisfacción del turista, al visitar el destino turístico muestra un nivel medio con un porcentaje de 52%, mostrando cierta insatisfacción en lo servicios ofrecidos debido a la deficiente información turística, cuidado ambiental y a la imagen del destino.

Según Quispe & Sante (2019). Tuvo como objetivo principal determinar como la informalidad de los hostales inciden en la seguridad turística del Centro Histórico del Cusco. En cuanto su metodología empleada, la investigación fue de tipo aplicada, cualitativa no experimental, debido a que se buscó ampliar y profundizar los conocimientos acerca de la problemática que se está dando frente a la seguridad turística en el Centro Histórico del Cusco, aplicando entrevistas a los representantes que tiene conocimiento acerca del turismo para conocer los aspectos negativos que se dan en los hostales. Por lo tanto, se obtuvo como

resultados que la informalidad de los hostales influye en la seguridad del centro de Cusco, identificando la inseguridad que existe en el destino incide en las actividades de sociabilización que organizan los hostales, observando el ingreso de sustancias prohibidas causando desorden y disturbio a los turistas que están con los efectos de estos elementos, recomendando que se pueda solucionar esta problemática lo antes posible mediante una normativa para los hostales del centro de Cusco.

2.2. Bases teóricas científicas

Seguridad:

Según Mincetur (2010, pág. 20), describió seguridad como uno de los principales servicios fundamentales, el cual debe ser conservado mediante la acogida de un conjunto de acciones o medidas de protección, lo cual se necesita evitar o minimizar daños que puedan venir de los peligros que son de riesgo para todos los ciudadanos y la sociedad entera. También se refirió en cuanto a seguridad como la valoración que le dan todas las personas al momento de realizar su recorrido durante la actividad turística dentro del destino visitado.

Según Real Academia Española (2014), se refirió a seguridad como una cualidad de seguro, lo cual indicó que seguridad es un servicio de una persona o empresa. También definió seguridad como una situación de tranquilidad pública, cuya protección efectiva es encargada por las fuerzas de orden público, lo cual las personas encargadas de brindar seguridad deben ser capaces de dar una buena protección para la tranquilidad de toda la ciudadanía y así poder tener una buena imagen del destino visitado.

Según Institut National de Santé Publique Québec (2019), definió seguridad como una de las condiciones que pueden mejorar daños físicos, psicológicos o materiales, a causa de la inseguridad, lo cual se refiere a que estos daños no permiten que el individuo y la comunidad puedan realizar sus aspiraciones. Lo cual hace que las personas eviten el contacto o el cumplimiento de sus metas u objetivos que se proponen en la vida. Lo cual dicho actor hizo referencia de que si se mejora esta situación habrá cambios de manera extraordinaria en el lugar.

2.2.1. Seguridad Turística

Según Mincetur (2010, pág. 31), lo consideró como un elemento principal para el avance de los productos y servicios turísticos. Ya que la seguridad es considerada como un componente principal en los diferentes lugares visitados tanto para la tranquilidad de los ciudadanos, como

de los turistas que visitan un lugar en específico. En la actualidad, la seguridad se ha vuelto un punto muy importante para la calidad de vida de todas las personas, ya sea la misma ciudadanía de un determinado lugar o los turistas que llegan a visitar.

Según Grünewald (2012, pág. 5), definió seguridad turística como un concepto de protección y prevención hacia las personas, lo cual incluye la salud, integridad física, psicológica y económica tanto de turistas, prestadores de servicio, la misma ciudadanía, entre otros. Se pudo observar que hoy en día este carácter no es atendido la mayoría de veces por las autoridades, por lo tanto, se desconoce cuál de estos hechos de inseguridad turística son los causantes de la negativa valoración que le dan las personas en los atractivos turísticos.

Según el Comandante Gamarra (2017, pág. 6), definió la seguridad turística como la confianza y tranquilidad que perciben los turistas al momento en que perduran en un lugar diferente al de su entorno habitual sin que pueda existir riesgo de peligro que afecte el estado emocional del visitante y así pueda realizar tranquilamente sus actividades turísticas y no se presenten riesgos ante su seguridad personal, servicios turísticos y bienes, para que así el turista o visitante al momento de retornar a su destino habitual pueda llevarse una buena imagen del lugar visitado y tener una buena impresión en cuanto a seguridad turística que se le dio en el lugar.

2.2.2. Seguridad como derecho al turista

Según Mincetur (2010, pág. 5), dio una ley general de protección al turista y facilitación turística, el cual nos proporciona 3 diferentes tipos de artículos:

- **Artículo 31°- Igualdad de derechos y condiciones de los turistas:** Se refiere a toda persona que sea extranjera o nacional y que en calidad de turista permanezca o se desplace dentro del territorio nacional, podrán recibir los mismos derechos y por lo tanto gozar de las mismas condiciones que reciben las demás personas.
- **Artículo 35°- Red de Protección al Turista:** se encarga de ofrecer y establecer medidas de protección para la defensa de los turistas y de todos sus bienes. A continuación, algunas funciones:
 - a) Preparar y efectuar un plan de protección dirigido al turista.
 - b) Realizar acciones concurrentes que asegure la seguridad turística integral.

- c) Fomentar diferentes tipos de estrategias de información, protección y apoyo a los turistas teniendo una coordinación con las autoridades competentes.
- d) Establecer normas dirigidas a la protección y defensa del turista.
- **Artículo 37° - Red de Oficinas de Información:** se encarga de atender tanto al turismo nacional como extranjero durante su estadía en el destino visitado.

Según Salinas (2015, pág. 17), definió que, dentro del sector turístico, siempre lo principal va a ser el respeto y la garantía del derecho de seguridad de toda persona. Dice que cualquier persona es libre y tiene derecho de circular y elegir su residencia en el territorio que decida visitar. Toda persona tiene el libre derecho a salir de cualquier país y quedarse los días que sean necesarios para poder visitar el lugar. Lo cual se dice que el turista es amparado por la igualdad de derechos que reciben todas las personas en el determinado país.

Según Organización Mundial del Turismo (1998), definió que el turista tiene la tranquilidad y libertad de viajar con seguridad a cualquier parte del mundo, lo cual nos dice que es uno de los derechos más importantes para toda la ciudadanía del mundo. De este modo, hace que el turismo pueda crecer de una mejor manera y así pueda ser considerado como un instrumento de paz y entendimiento mutuo entre las diferentes naciones del mundo. Es por ello, lo que se espera de todo esto es que las personas sean tratadas con los mismos que todos los demás, ya sean de diferentes costumbres, tradiciones, nacionalidades, etc.

2.2.3. Dimensiones de la Seguridad Turística

Según Mincetur (2010, págs. 30-31), dio ocho puntos que definiría lo que es seguridad turística:

1. **Seguridad Médica:** Es un sistema de prevención y protección médica que se le da al turista durante su recorrido en el destino turístico. Es uno de los principales puntos de seguridad ya que aquí se le da protección al turista durante la estadía en el lugar visitado. Se le tiene que brindar protección para su persona y asegurarle de que mediante su recorrido podrá preocuparse solo por conocer y no por su seguridad personal.
2. **Seguridad Informativa:** Es un sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino. Este sistema se encarga de brindar al turista la suficiente información existente de la oferta del destino al que desea visitar, mayormente se le brinda información de los precios y lugares turísticos que se

encuentran alrededor del destino. También se le brinda volantes de lo que puede hacer o visitar, así ayudara al turista a tener conocimiento de lo que podría llegar a encontrar en el destino.

3. **Seguridad Pública:** Es un sistema que permite el recorrido del turista, minimizando el nivel de robos, hurtos y accidentes. Aquí únicamente se enfoca en el libre recorrido del turista, se refiere a que el turista debe visitar los lugares del destino tranquilamente, sin tener preocupación de lo que le puede pasar tanto a él como a su familia para que así tenga una buena percepción de lo que visita sin haber tenido ningún problema y/o percance con lo que engloba la seguridad pública del lugar.
4. **Seguridad Social:** Es un sistema que permite el recorrido del turista por el lugar visitado sin que se encuentre con movilización, huelgas, etc. Aquí se refiere que el turista al llegar al destino, las manifestaciones como movilizaciones o huelgas no deben afectar la visita por el lugar que este está visitando. Su recorrido tiene que ser tranquilo sin que pueda ser interrumpido. También los encargados de brindar seguridad deben estar atentos para mantener el orden de las manifestaciones y así hacer que el turista tenga un libre recorrido.
5. **Seguridad Vial y de Transporte:** Es un sistema que permite el libre y seguro recorrido del turista por las vías de comunicación en el lugar visitado. Aquí se debe de dar una seguridad vial al turista, esto se refiere a que el turista al momento de visitar un lugar no debe de encontrar desorden público ya se tráfico en cuando a los medios de transporte, se debe de evitar esto para que el turista no tenga una mala experiencia en la ciudad o país, evitando así a que ya no vuelva a regresar. También esto haría a que el turista no tenga ningún tipo de accidente al momento de hacer su libre recorrido por el lugar.
6. **Seguridad Ciudadana:** Es un sistema que permite la participación de la ciudadanía organizada a través de las Rondas Vecinales para minimizar la inseguridad. Aquí los ciudadanos de cada lugar se reúnen para brindar seguridad vecinal para hacer que el turista se sienta seguro en el lugar, aquí las rondas vecinales se encargan de brindar protección a las personas que llegan de otros lugares, haciendo que estos se sientan tranquilos ante su seguridad personal.
7. **Seguridad de los Servicios Turísticos:** Es un sistema que permite la seguridad del turista durante su recorrido por los diferentes servicios turísticos como hoteles, restaurantes, etc.). Aquí mayormente se refiere a que el turista en los servicios turísticos debe de ser tratado de una forma correcta como todas las demás personas,

las personas que lo atienden deben de ser carismáticos y honestos ante la llegada de algún turista, para que así este se sienta tranquilo y feliz al momento de visitar los lugares del destino.

- 8. Seguridad en Eventos:** Es un sistema que permite la seguridad del turista durante la participación de alguno de estos eventos deportivos, recreativos, musical. Aquí se refiere a que el turista debe tener la tranquilidad y seguridad al momento de ser partícipe de un evento que realiza un centro turístico ya sea como los eventos culturales que realizan los museos, allí las autoridades se encargan de brindar seguridad, dándoles protección en los eventos que se están realizando.

Según Grünewald (2012), también consideró las siguientes dimensiones para seguridad turística, tales como:

1. **Seguridad Pública:** nos dice que aquí abarca la precaución de problemas o riesgos ante el recorrido del turista por el lugar visitado, reduciendo así el número de conflicto.
 - **Presencia de equipo policial:** la presencia de policías en el lugar visitado brinda tranquilidad a los turistas, pues las autoridades deben ofrecer seguridad a los turistas para resolver todo tipo de problema público que se presente.
 - **Equipo de seguridad del establecimiento:** es importante que los servicios turísticos estén asociados con las autoridades que brinden seguridad a los visitantes, por ende, para que el equipo de seguridad brinde una buena protección deben de ser capacitados para poder brindar soluciones antes los peligros o daños que pueden causar una mala experiencia al turista.
2. **Seguridad Médica:** se refiere a la prevención, emergencia y protección médica que se le ofrece al turista antes de viajar o durante su recorrido en el destino turístico.
 - **Presencia de un equipo de primeros auxilios:** ante la presencia de cualquier accidente es importante tener un equipo de primeros auxilios, que a su vez sean de fácil acceso, lo cual pueda ayudar al turista a atenderse si ha tenido algún accidente.
 - **Capacitación medica del equipo que brinda seguridad medica:** el destino turístico está obligado a contar con un equipo capacitado para ofrecer primeros auxilios al turista, ya que si un atractivo turístico está alejado de la ciudad es de suma importancia que se de esto.

- **Presencia inmediata de ambulancia:** contar con la presencia de una ambulancia o tener un fácil acceso a una, de manera inmediata, es vital para atender graves accidentes, ya que permitirá la rápida movilización de la persona accidentada hacia un hospital y así poder trabajar lo rápido posible ante su recuperación.
3. **Seguridad Informativa y de facilitación:** es comunicación permanente que permite el conocimiento de información de la oferta del destino y de los sistemas integrados de prevención.
- **Señalización de la ruta:** aquí mayormente se refiere a las vías de acceso, al ser una distancia considerable para poder llegar al destino en donde debe contar con una señalización adecuada para el fácil acceso del turista, señalando las zonas de precaución y prevención.
 - **Prevención de riesgos:** Antes de que el turista inicie su desplazamiento en el lugar visitado, las autoridades tienen el deber de avisar ante cualquier riesgo que pueda afectar a los turistas, brindándole información a los turistas sobre las zonas en donde existe un mayor peligro. Se debe de prevenir sobre las zonas rojas que pueden existir en el destino y así haciendo que el turista evite la pérdida o hurto de sus cosas por personas malas.
 - **Información turística:** esta información debe de brindarse al turista antes, durante y después de su visita, la que a su vez tiene que ser de fácil acceso y entendimiento para que pueda ser comprendido al turista, de tal forma que haga que el turista conozca lugares turísticos diferentes a los de su entorno.
4. **Presencia de guías turísticos certificados y/o capacitados:** los guías turísticos son de gran ayuda para los turistas cuando desean conocer algo. Los guías turísticos deben de ser capacitados para brindar la información correcta de un atractivo turístico y así para poder responder a las interrogantes que le planteen los turistas del lugar.
5. **Seguridad en la Recreación y en Eventos:** es un sistema que permitirá la protección del turista en el lugar visitado durante la realización de una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo, etc.
- **Utilización de instrumentos de seguridad:** los instrumentos de seguridad deben ser utilizados obligatoriamente por el turista al momento de realizar

diferentes actividades turísticas, principalmente cuando el turista realiza actividades de altura o actividades que presenten riesgo ante su vida, so obligados a utilizar los instrumentos de seguridad como el casco, guantes, chalecos, arnés, entre otros.

6. Seguridad Vial y del Transporte: aquí permitirá el libre y seguro recorrido del turista por todas las vías de comunicación que pueda haber en el lugar que se está visitando ya sea desde la salida del lugar, hasta el regreso del mismo.

- **Señalización vial:** es de suma importancia la señalización de vías ya que permitirá que el visitante pueda llegar al lugar que desea visitar con total facilidad, y no pueda correr ningún riesgo o peligro de perderse o sufrir algún accidente.
- **Condiciones de las vías de comunicación:** las condiciones de las vías de comunicación vial y de transporte son uno de los puntos más importantes para brindar seguridad ya que son esenciales para poder brindar una mejor accesibilidad hacia el lugar visitado, se refiere a que el turista no tenga ningún problema de llegar a su destino.

7. Seguridad Ambiental: es uno de los procesos que permite brinda la mejor seguridad a todas las personas o visitantes que están en un espacio natural. Uno de los principales problemas que pueden existir son los ambientales ya que como bien se sabe pueden ocasionar desastres naturales que no pueden ser controlados, por lo que es de vital importancia protegerse de este tipo de riesgos.

- **Prevención ante desastres naturales:** lo que aquí se desarrolla principalmente es la prevención que se le debe de dar a los visitantes ante cualquier riesgo latente, ya que sea por problemas climatológicos siendo estos como desastres naturales a causa de las lluvias que pueden ocasionar grandes riesgos.

Según la Municipalidad Distrital del Rímac (2015, págs. 6-7), definió los siguientes puntos para el bienestar de un turista que visita un lugar diferente al habitual:

1. Seguridad Pública.
2. Seguridad social.
3. Seguridad médica.
4. Seguridad informativa.
5. Seguridad Monetaria.

6. Seguridad de los Servicios Turísticos.
7. Seguridad en Eventos.
8. Seguridad Vial y del Transporte.
9. Seguridad Ciudadana.

2.2.4. Percepción de la Seguridad

Según Mincetur (2010, pág. 32), nos dijo que la seguridad está representada como un estado propio de la persona que se da mediante el recorrido en un espacio turístico. Lo cual la percepción se dará después de que el turista haya realizado su recorrido por todo el lugar visitado y así después pueda opinar y así poder saber sobre lo que le pareció ya sea por el trato que recibió en el lugar visitado o por lo mismo que puedo visualizar durante la visita a los lugares de su preferencia.

Según Grünewald (2012, pág. 13), definió que la falta de seguridad genera un conflicto o lucha de valores los cuales deber ser considerados, estos son los siguientes:

1. **Un escenario:** es el medio por donde los turistas hacen su recorrido en forma permanente o transitoria. Generalmente el escenario se refiere al lugar que el turista desea visitar.
2. **Los intereses personales:** como su vida, sus bienes, en algunos casos el daño causado a los turistas de ser víctima de los problemas de inseguridad, que le puede producir una sensación negativa por su pérdida de valores personales.

Según Sánchez (2017, pág. 1), nos dijo que la apreciación de la seguridad tiene relación con el delito y falta de organización del entorno. Es por ello que se necesita mejorar el uso del espacio público. Se refiere a que mayormente los turistas tienen una mala percepción del lugar visitado ya que relacionan inseguridad por la falta de autoridades para brindar seguridad. Ya que existe un gran número de delitos hacia los turistas y esto hace que ellos puedan opinar de lo que observan y asemejan a que la seguridad en los lugares que han visitado está muy escasa y le falta mayor interés por las autoridades.

2.2.5. Características del servicio en la Seguridad al Cliente

Según Mincetur (2010, pág. 34), lo definió como una planificación y una organización dirigida a la asistencia del turista. Es decir, evitar siempre la espontaneidad por las personas que ofrecen un servicio en cuanto a seguridad al turista:

- **Seguridad física**, es la tranquilidad total que se le ofrece al turista dentro de los servicios turísticos, brindando un ambiente confortable, una mejor comodidad y satisfacción para poder alcanzar sus expectativas de los clientes.
- **Seguridad Psicológica**, es el trato que se le ofrece al turista dentro de los diferentes servicios turísticos, tales como: restaurante, hoteles, hospedajes, etc. Aquí se refiere al buen trato que el turista debe de recibir para que así se sienta a gusto y cómodo al momento de recibir un producto o servicio en el lugar visitado.
- **Seguridad en el interior de las habitaciones o instalaciones del lugar de hospedaje**. Se refiere a ofrecerle al turista una total seguridad de sus pertenencias dentro del lugar en donde se está hospedando, haciendo que el turista pueda tener confianza en el servicio ofrecido. Se refiere a que cuando el turista visite los establecimientos turísticos, estos deben de brindar un excelente servicio en cuanto a honestidad.
- **Tener comunicación eficiente de los lugares que el turista desea contactar**, esto se refiere a que el turista debe recibir información clara de los lugares turísticos que hay en el lugar visitado, orientándolos de cómo llegar, que pueden usar, entre otros. Se refiere a brindan un buen servicio de comunicación, ofrecerle una buena información al turista de los lugares a los que puede llegar a visitar, también le puede ofrecer información sobre el modo de llegar al lugar, entre otras cosas.

Según Grünewald (2000), definió que existe un grupo de conflictos sobre seguridad teniendo relación con el medio de entorno de los turistas, que los siguientes puntos son los que se necesitan tener siempre en cuenta:

1. Defender al turista de la sociedad.
2. Defender al turista del delincuente.
3. Defender al turista del medio cultural.
4. Defender el atractivo del visitante.
5. Defender al turista del atractivo.

2.2.6. Servicios de Prevención Turística

Según Mincetur (2010, pág. 35), definió los siguientes servicios de prevención:

1. **De carácter preventivo:** se debe realizar un diseño de trípticos de tipo preventivo para poder ser entregados a turistas extranjeros y nacionales en los aeropuertos o agencias de viajes al momento de ingresar al país o de adquirir algún paquete turístico. Promovido por Promperú a través de iPerú (Información y Asistencia al Turista).
2. **Información importante sobre su seguridad:** brindar información en diferentes idiomas para que el turista pueda entender la información brindada respecto a consejos y recomendaciones sobre qué hacer al momento de salir de un aeropuerto, Terrapuerto. Al momento de adquirir un automóvil, indicar lugares seguros para que el turista pueda visitar. También se debe sugerir precauciones al turista al momento de caminar por la calle, consejos de los alimentos y el agua que se puede consumir.
3. **Seguridad para los viajeros:** es un manual de seguridad que se le brinda a los viajeros, el objetivo es que sea de utilidad para los usuarios. El manual debe ser editado en distintos idiomas para que el turista pueda entender la información.

Según Grünewald (2000), hizo una breve definición de los servicios de protección y prevención, dijo que estos son captados como estrategias de seguridad ante las siguientes premisas:

1. **Seguridad al visitante:** aquí se refiere e indica que se debe solucionar los problemas y daños existentes para el turista en los 4 momentos de viajes: antes del viaje, al inicio del viaje, durante el viaje y en el destino. Para así brindar tranquilidad al turista durante la visita al destino.
2. **Contribuir los destinos en el mercado con una imagen de seguridad:** un destino turístico puede mostrar una imagen en el mercado de “destino inseguro”, lo cual hace que los turistas no lleguen a visitar el destino turístico. Aquí lo que se debe de hacer es mejorar la seguridad y hacer que el turista visualice que el destino que él lo veía como inseguro, se está convirtiendo en un lugar con mayor influencia de autoridades para brindar una mejor protección hacia las personas que lleguen a visitar el destino.

2.2.7. Museo Tumbas Reales de Sipán

Según Mincetur (2018):

El Museo Tumbas Reales de Sipán es un renovado museo arqueológico peruano, edificado en forma de pirámide. En su interior podemos encontrar joyas originales de oro y plata encontradas en tumbas mochicas lo cual fueron utilizadas por ellos en la antigüedad.

Este museo es famoso por tener los restos del Señor de Sipán en el máximo estado posible de conservación. Este museo fue inaugurado el 8 de noviembre 2002 por el presidente de la república Alejandro Toledo.

Hoy en día este museo está dirigido por el director Walter Leonel Alva Alva, arqueólogo que hizo participación en el descubrimiento de la tumba del Señor de Sipán.

El Museo Tumbas Reales de Sipán se encuentra ubicado en la Av. Juan Pablo Vizcardo y Guzmán N° 895, en la provincia de Lambayeque.



Figura 1: Museo Tumbas Reales de Sipán
Fuente: Extraído de Naylamp Lambayeque

2.2.8. Turismo

Según Boullón (2006, pág. 29), definió el turismo como un consumo que hace el turista mediante el recorrido por el destino, es decir el turismo es considerado como un bien o servicio del cual el turista necesita adquirir al momento de llegar a un lugar distinto al de su entorno habitual, estos servicios están diseñados para poder llegar a satisfacer las expectativas de los turistas, ofreciéndoles un mejor servicios o brindarles un servicio del cual ellos no esperaban recibir haciendo grata su visita en el destino y así tenga el deseo de querer volver a visitarlo.

Según Organización Mundial del Turismo (1998, pág. 46), definió turismo como los desplazamientos temporales y cortos que realizan los visitantes tanto nacionales como extranjeros hacia destinos fuera de su residencia y trabajo, haciendo que los visitantes puedan conocer distintos lugares que no habían conocido jamás y pasen días inolvidables.

Según Mendoza (2017), definió turismo como un conjunto de distintas actividades ya sea por ocio, negocios, placer, entre otros; relacionado con personas que están fuera de su residencia habitual, ya sea turistas extranjeros o nacionales que llegan a conocer diferentes cosas distintas a las que hay en su entorno diario.

2.2.9. Atractivo Turístico

Según Boullón (2006, pág. 44), dijo que los atractivos turísticos son considerados como materia prima en donde son obtenidos de los recursos naturales en donde se extrae, se procesa y se transforma en un atractivo para aumentar la demanda. Estos atractivos turísticos son establecimiento que existieron en los antepasados y hoy en día ha sido mejorado por la mano del hombre.

Según Organización Mundial del Turismo (1998, pág. 131), los definió como uno de los principales elementos del sistema turístico, lo cual hacen que los turistas se desplacen hacia el destino turístico para poder conocer las atracciones de una localidad, lo cual el desplazamiento del turista hace que el turismo evolucione y así haya más demanda en los atractivos turístico del lugar visitado.

Según Acerenza (1990), lo definió como un determinante de selección por el turista desde su punto de destino de su viaje, lo cual genera un desplazamiento turístico hacia la localización. Los atractivos turísticos de otro país o ciudad hacen que llame la atención del turista generando

interés de ir a conocerlo y así genera que el número de la demanda aumente, haciendo más conocido el lugar visitado y el atractivo que se encuentra ubicado en el lugar.

2.2.10. Tipo de Atractivo

Atractivo Turístico Urbano:

Según Boullón (2006, pág. 212), nos dijo que estos atractivos no tienen una ubicación específica, ya que pueden estar en el centro de la ciudad, en donde quiera que se encuentren estos atractivos los turistas acudirán. Mayormente se les dice urbanos ya que estarán dentro o fuera de una ciudad, también se dice que estos atractivos llamarán la atención de los turistas no solo por donde se encuentra el atractivo si no por lo que ofrece.

2.2.11. Sistema turístico

Según Boullón (2006, págs. 31-55), nos dijo existe solo un sistema con varias facetas. Este sistema está compuesto por las siguientes:

1. **Demanda Turística:** aquí se dio un estudio estadístico en donde se puede calcular el total de los turistas que visitaron un lugar, región o país.
2. **Oferta Turística:** aquí se hizo un estudio económico en donde se relaciona la oferta como la cantidad de servicio que entra a un mercado de acuerdo a un precio o a un periodo dado.
3. **Proceso de Venta:** aquí se relacionó la oferta y la demanda turística de un mercado, ya que aquí se venderán productos o servicios en el cual tiene que ser competitivo en el mercado, ya que de lo contrario la demanda irá a otro destino más económico.
4. **Producto Turístico:** aquí se hizo un estudio profundo de las motivaciones que hacen viajar a las personas para poder hacer turismo.
5. **Planta Turística:** aquí los servicios vendidos a los turistas son considerados como planta turística, estos están conformados por: equipamiento (alojamiento, alimentación) e instalaciones (de agua, de montaña, generales). Los atractivos turísticos son considerados como materia prima en donde son obtenidos.
6. **Infraestructura:** aquí hizo referencia a los bienes o servicios con los que cuenta un lugar o país para así poder mantener los servicios de salud, vivienda, transporte, energía y comunicaciones. Pero también hay algunos que se hace una inversión para la infraestructura, tales como: teléfonos, carreteras, ferrocarriles, hospitales, empresas, puentes, entre otros.

Según Organización Mundial de Turismo (1998, págs. 47-56), nos dijo que son elementos básicos que se dan como resultado de la actividad turística, lo cual unidos son un grupo de elementos relacionados que evolucionan dinámicamente. Existen 4 elementos básicos dentro de la actividad turística:

1. Demanda.
2. Oferta.
3. Espacio Geográfico.
4. Operadores Turísticos.

Según Nülan (2005, pág. 2), definió como un sistema turístico como una ayuda para poder definir la actividad turística y así pueda aceptar ser evaluada la complejidad del turismo. Es por ello que existen 5 componentes que conforman el sistema turístico:

1. Demanda Turística.
2. Oferta Turística.
3. Infraestructura.
4. Superestructura.
5. Comunidad Receptora.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

- Enfoque:

La investigación tuvo un enfoque mixto, debido a que se utilizó encuestas y entrevistas para medir las variables, mediante estadísticas de recolección de datos. Según Hernández (2010), definió enfoque mixto como “un grupo de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación, lo cual es importante la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos.” (pág. 16).

- Tipo:

El tipo de investigación fue aplicada ya que se hizo uso de teorías o antecedentes anteriores para poder ver la solución de problemas actuales en el Museo Tumbas Reales de Sipán de la ciudad de Lambayeque referente a la seguridad turística. Según Hernández (2010), definió investigación de tipo aplicada como “un trabajo práctico bien redactado, es decir se cambiará, modificará o reemplazará cambios en un determinado sector de la realidad” (pág. 43).

- Niveles:

El nivel de la investigación fue descriptivo porque tuvo como fin observar los problemas que están pasando en la actualidad de acuerdo a las variables y así describir las causas o consecuencias que hace que se de esta problemática. Según Hernández (2010), definió investigación de nivel descriptiva como “la explicación de la búsqueda de características, estilos, rasgos para así poder ser estudiada con un grupo o población” (pág. 80).

3.2. Diseño de investigación

- No experimental:

El tipo de diseño de la investigación fue no experimental porque no se manipulo las variables, solo se observó, se investigó y se midió las características de esta misma. Según Hernández (2010), definió el tipo de diseño de investigación no experimental como “un estudio sin la manipular las variables, en donde solo se observarán los rasgos o fenómenos de un ambiente del cual se está analizando” (pág. 149).

- Transversal:

La investigación fue de tipo no experimental transversal ya que la recolección de datos se realizó en un solo momento. Según Hernández (2010), definió el tipo de diseño de investigación no experimental transversal como “la recolección de datos en un solo momento o tiempo único, con el único propósito de especificar la variable y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado” (pág. 151).

3.3. Población, muestra y muestreo

- Población:

Población 1:

Para la investigación se consideró trabajar la población con la cantidad de visitantes que visitaron el Museo Tumbas Reales Señor de Sipán, ya que en la ciudad de Lambayeque es el principal atractivo turístico que recibe un mayor número de visitantes al año. Siendo 185.419 visitantes nacionales y 10.542 visitantes extranjeros que visitaron dicho atractivo turístico. Obteniendo un total de 195,961 visitantes (Ministerio de Cultura, 2018).

Según Hernández (2010), definió población como “un conjunto de todos los componentes pertenecientes para ser analizados en el ámbito donde se desarrollará el trabajo de investigación” (pág. 174).

Población 2:

Para la investigación se consideró entrevistar al director del Museo Tumbas Reales de Sipán de Lambayeque.

- Walter Leonel Alva Alva.

- Muestra:

La muestra de la investigación obtuvo un resultado de 383 visitantes a los cuales se les aplicó el instrumento. Según Hernández (2010), definió muestra como “un subconjunto de la población con la que se está trabajando y recolectando datos, por lo tanto, debe ser representativo” (pág. 173).

Se aplicó la siguiente fórmula muestral:

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

$$n = \frac{195961 \times (1.96)^2 \times (0.5) (0.5)}{(195961-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{188200}{490.86}$$

$$n = 383$$

N= Tamaño de la Población = 195,961

Z= Nivel de confianza equivalente 96% = 1.96

p= Probabilidad de aceptación que toma el valor de 0.5

q= Probabilidad de rechazo que toma el valor de (1-P) 0.5

e= Error de estimación 5% = 0.05

n= Muestra total= 383 visitantes

- Muestreo:

La presente investigación tuvo un muestreo probabilístico aleatorio ya que toda la muestra obtenida tuvo la posibilidad de ser elegida y así poder saber las características de lo que está investigando.

Según Hernández (2010), definió muestreo probabilístico como “un subconjunto de la población en el que todos los elementos de esta, tienen las posibilidades de ser elegidos” (pág. 176).

3.4. Criterios de selección

En esta investigación se usó:

- **Inclusión:**

- Visitantes Nacionales y Extranjeros mayores de 18 años.
- Visitantes Nacionales y Extranjeros que visitan el Museo Tumbas Reales de Sipán.
- Visitantes Nacionales y Extranjeros que han visitado el museo en el mes de octubre.
- Visitantes Nacionales y Extranjeros que conozcan la ciudad de Lambayeque.

- **Exclusión:**

- Visitantes Nacionales y Extranjeros menores de 18 años.
- Visitantes Nacionales y Extranjeros que no visitan el Museo Tumbas Reales de Sipán.
- Visitantes Nacionales y Extranjeros que no conozcan la ciudad de Lambayeque.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla N°1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS
SEGURIDAD TURÍSTICA (Mincetur, 2010)	Seguridad Médica	Prevención	Cuestionario y Guía de Entrevista
		Protección Médica	
	Seguridad Informativa	Conocimiento	
		Comunicación	
	Seguridad Publica	Robos y Hurtos	
		Accidentes	
	Seguridad Social	Movilización y Huelgas	
	Seguridad Vial y de Transporte	Vías de comunicación	
	Seguridad Ciudadana	Rondas Vecinales	
	Seguridad de los Servicios Turísticos	Servicios Turísticos	
Seguridad en Eventos	Eventos musicales, deportivos, recreativos		

Tabla 1: Operacionalización de Variables

Fuente: Elaboración Propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Las técnicas que se aplicaron en el desarrollo de la investigación fueron:

La encuesta cualitativa, se realizó directamente a la muestra de visitantes que acudieron al Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque. Tuvo como fin de poder recolectar datos, mediante las preguntas diseñadas, obteniendo la información necesaria para constatarlo con la información recolectada de los resultados de la encuesta. Además, la entrevista cualitativa que fue dirigida al director del museo, para así obtener datos del tipo de seguridad turística que les brindan a los visitantes que llegan al museo.

Según Hernández (2010), definió encuesta cualitativa como “una técnica de investigación social para poder investigar, indagar y recolectar datos, mediante preguntas de los sujetos que conforman las unidades de análisis en la investigación” (pág. 314).

Según Hernández (2010), definió entrevista cualitativa como “una conversación entre el entrevistador y el entrevistado de forma directa, haciendo una serie de preguntas sobre experiencias, opiniones, valor, creencias” (pág., 424).

Instrumentos:

Como instrumento está el cuestionario que sirvió para la recolección de datos, el cual comprende las preguntas necesarias para la realización de las encuestas. El cuestionario tuvo una estructura en función de las variables y sus respectivas dimensiones, así para la variable Seguridad Turística se ha desarrollado un total de 20 preguntas. La escala de valoración (Likert) de las preguntas es 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo, 4=De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo. Además, una guía de entrevista, la cual comprende preguntas puntuales para la realización de la entrevista. Según Hernández (2010), definió cuestionario como “una serie de interrogantes respecto a una o más variables a medir” (pág. 217). Según Hernández (2010), definió guía de entrevista como “un documento o archivo que contiene preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista, dentro de estas mayormente se encuentran: experiencia profesional, estudios, formación, entre otros” (pág., 422).

3.7.Procedimientos

Para la recopilación de datos, primero se procedió a realizar las encuestas a las visitantes tanto nacionales como extranjeros que llegaban al museo. Después, se solicitó permiso para realizar la entrevista al director del museo, el doctor y arqueólogo Walter Leonel Alva Alva, después se procedió a realizar las preguntas formuladas en la entrevista, esto tuvo un tiempo de duración de 30 minutos, lo cual sirvió para conocer más sobre cómo es la situación actual de la seguridad turística dentro del museo Tumbas Reales Señor de Sipán, lo cual nos ayudara para dar respuesta a nuestro primer objetivo.

Por último, al haber obtenido las respuestas en cuanto a la encuesta y entrevista, se realizó los resultados, se usó el programa SPSS versión 22 el cual nos dio los gráficos para la realización de la interpretación.

Una vez realizada la confiabilidad del instrumento, se pasó a realizar las encuestas al número de muestra que se obtuvo, por lo cual se refirió que se aplicó la encuesta a 384 personas que visitaron el Museo Tumbas Reales de Sipán. La realización de las encuestas se desarrolló en dos partes, es decir en dos días diferentes. El primer día se realizó las encuestas a 192 personas, fue el día 13 de octubre, a las 10:00am en la puerta principal del Museo, el tiempo que duro realizar las encuestas fue de aproximadamente 4 horas, ya que algunas personas no querían participar en la realización de la encuesta, por lo tanto, se tuvo que buscar a personas que si querían ayudar. El día 27 de octubre se volvió a regresar al museo para realizar la otra mitad de las encuestas, siendo un total de 191 encuestas restantes, se comenzó con el llenado de encuestas a las 11:00am en la puerta principal, aproximadamente duro 3 horas, duro menos que la anterior ya que este día hubo una cantidad moderada de visitantes. Entonces cumpliendo así el objetivo de la realización de las encuestas, se optó por agradecer a las personas y retirarnos del lugar.

Validación:

Para la validación del instrumento de medición, estos fueron sometidos a 4 expertos quienes brindaron su opinión sobre las 20 preguntas planteadas en el cuestionario y 16 preguntas en la guía de entrevista; sobre el contenido y consistencia de los instrumentos de evaluación en función del logro de los objetivos de la investigación. Esta valoración se enmarca en una escala de valoración de aplicable, aplicable después de corregir y no aplicable. El resultado de dicho procedimiento fue una valoración de aplicable. Según Hernández (2010), definió validez como “la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como el hecho de

que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir” (pág., 201).

Confiabilidad:

La confiabilidad está expresada por el estadístico Alfa de Cronbach, el mismo que fue aplicado a los datos obtenidos después de aplicar una prueba piloto a 25 visitantes que conforman la población, y tal como se indica se tomará como confiable la investigación si el Alfa de Cronbach arroja un valor igual o superior a 0.7. Como resultado de la prueba piloto se realizó el proceso de la confiabilidad mediante el programa de Excel y se obtuvo un 0.84 de confiabilidad, en donde se podría decir que el cuestionario es totalmente confiable para su aplicación.

Según Hernández (2010), definió confiabilidad como “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. Y define también Alfa de Cronbach como “la medición de confiabilidad a partir de la consistencia de los ítems, la cual puede tomar valores entre 0 a 0.2 es muy baja, de 0.2 a 0.4 es baja, de 0.4 a 0.6 es moderada, de 0.6 a 0.8 es buena y de 0.8 a 1 representa confiabilidad alta” (pág., 200).

La siguiente formula con la que se realizó el Alfa de Cronbach fue la siguiente:

Alfa de Cronbach

a) Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α = Alfa de Cronbach
 K = Número de ítems
 Vi = Varianza de cada Item
 Vt = varianza del total

Figura 2: Alfa de Cronbach
Fuente: Extraído de Bioestadístico

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para poder analizar los resultados que se obtuvieron del cuestionario aplicado, se utilizó el programa SPSS versión 22, el cual permitió procesar e interpretar correctamente los datos obtenidos, mediante tablas dinámicas. Se hizo uso del programa para pasar los datos de las encuestas con la finalidad de poder responder al objetivo Identificar la percepción de la seguridad turística de los visitantes que visitan el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque planteado en la encuesta. También se utilizó el programa Microsoft Excel versión 2016 para la realización de la prueba piloto que se les hizo a las 25 personas, por consiguiente, se utilizó también para poder realizar la tabulación de las 383 personas. Se utilizó el programa de Microsoft Word versión 2016 para la realización del trabajo en general.

3.9. Matriz de Consistencia

Tabla N°2

Problema Principal	Objetivo General	Variables	
	Determinar cómo fortalecer la seguridad turística con la propuesta de un plan de mejora en el Museo Tumbas Reales, Lambayeque		Seguridad Turística
		Objetivos Específicos	Dimensiones
¿Cómo fortalecer la seguridad turística con la propuesta de un plan de mejora en el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque?	Identificar la percepción de seguridad de los visitantes que llegan al Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque.	Seguridad Médica	Prevención
			Protección Médica
	Analizar la situación actual del Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque.	Seguridad Informativa	Conocimiento
			Comunicación
	Proponer un plan de mejora para fortalecer la seguridad turística en el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque.	Seguridad Pública	Robos y Hurtos
			Accidentes
		Seguridad Social	Movilización y Huelgas
		Seguridad Vial y de Transporte	Vías de comunicación
		Seguridad Ciudadana	Rondas Vecinales
		Seguridad de los Servicios Turísticos	Servicios Turísticos
		Seguridad en Eventos	Eventos musicales, deportivos, recreativos

Diseño y Tipo de Investigación	Población, Muestra y Muestreo	Procedimiento y Procesamientos de Datos
El diseño de la investigación es no experimental, transversal y es de tipo aplicada, descriptiva, mixta.	<p>Población: visitantes nacionales y extranjeros que visitaron el Museo Tumbas Reales de Sipán, tuvo un total de 195,961 visitantes.</p> <p>Se obtuvo una muestra de 383 visitantes a los cuales se les aplicó el instrumento.</p> <p>Tiene como muestreo probabilístico aleatorio ya que toda la muestra obtenida tiene la posibilidad de ser elegida.</p>	<p>El procedimiento de este trabajo se realizó en la ciudad de Lambayeque, lo cual se realizaron encuestas a los visitantes que acudieron al museo, de igual manera se entrevistó al director del museo, por lo cual se pudo obtener conclusiones y resultados para la investigación.</p> <p>Para el procesamiento de datos obtenidos mediante el cuestionario se usó el programa SPSS, se procesó e interpretó los datos.</p>

Tabla 2: Matriz de Consistencia

Fuente: Elaboración Propia

3.10. Consideraciones éticas

Según Gonzáles (2002), nos dio los siete aspectos que forman parte de las consideraciones éticas para el desarrollo de la investigación:

- **Valor social o científico:** en este punto busca plantear o mejorar las condiciones de vida o el bienestar de los visitantes como de la población, también se puede mejorar o aumentar el conocimiento de las personas respecto al tema que se está tratando.
- **Validez científica:** brindar un propósito claro el cual genere conocimiento con credibilidad, el cual se debe de brindar a la persona información real de lo que se desea realizar.
- **Selección equitativa de los sujetos:** se refiere a la selección equitativa de las personas para la realización de la investigación, esto se refiere a que las personas deben de ser seleccionas sin importar sus prejuicios personales o preferencias, etc.
- **Proporción favorable del riesgo-beneficio:** aquí al momento de realizar la investigación con las personas, se debe de minimizar los posibles riesgos (problemas) que pueden ocasionar el daño a las personas. Por otro lado, el beneficio debe ser aumentado, es decir el conocimiento hacia la persona se debe de transmitir de forma clara.
- **Consentimiento informado:** Antes del proceso, las personas serán informados acerca de las encuestas, al igual que las entrevistas se le informará al director del museo. Por lo tanto, antes de ser aplicadas, se pedirá su consentimiento voluntario para no generar incomodidad, así de esta forma se vuelvan participantes de la presente investigación.
- **Respeto para los seres humanos participantes:** En la recolección de datos de los participantes, sus aportaciones u opiniones serán complemente confidenciales y privadas.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

En la presente tesis se utilizó los instrumentos de evaluación como el cuestionario y la guía de entrevista, de acuerdo a cada objetivo. Los cuales sirvieron para la recopilación de la información para responder a los siguientes objetivos de la investigación:

Objetivo General: Determinar cómo fortalecer la seguridad turística con la propuesta de un plan de mejora en el Museo Tumbas Reales, Lambayeque.

De acuerdo al objetivo general se aplicaron instrumentos los cuales permitieron conocer los resultados finales dados por los visitantes.

Figura N°9

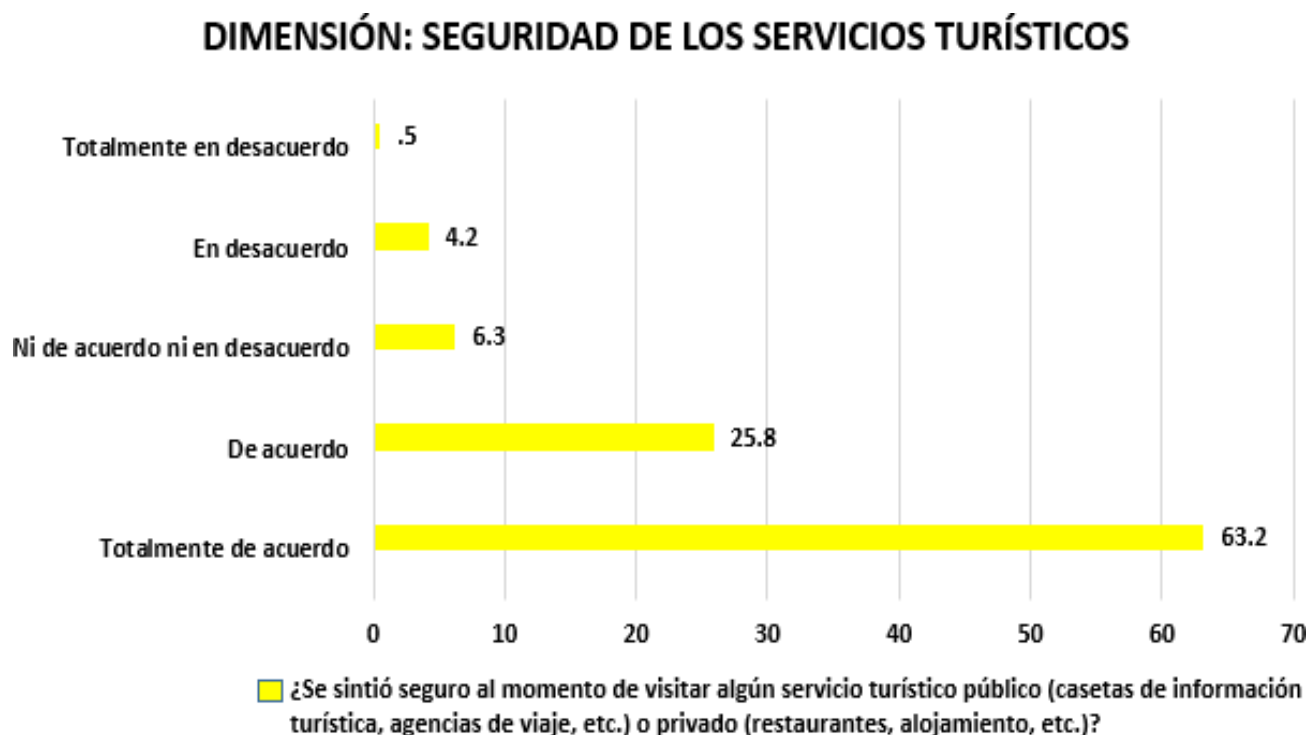


Figura 3: Dimensión Seguridad de los Servicios Turísticos
Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Según la Figura N°9 que corresponde a la dimensión de seguridad de los servicios turísticos, podemos decir que en esta dimensión al igual que en las demás son de suma importancia, ya que lo que se dispone a brindar principalmente es la seguridad y protección hacia los visitantes que llegan a los diferentes tipos de servicios turísticos de una ciudad o país. En a la primera pregunta, el 63.2% de los visitantes indicaron que están totalmente de acuerdo con la seguridad

que brindan los diferentes tipos de servicios turísticos. Por otro lado, el 0.5% de los visitantes indicaron estar totalmente en desacuerdo, ya que al momento de consumir un servicio en uno de los establecimientos de la ciudad no se sintió seguro.

Objetivo específico 1: Identificar la percepción de seguridad turística de los visitantes que llegan al Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque.

Para dar respuesta al siguiente objetivo, se interpretará los resultados obtenidos del instrumento (cuestionario), como bien se sabe este instrumento fue dirigido a los visitantes nacionales y extranjeros que visitan el Museo Tumbas Reales de Sipán de la ciudad de Lambayeque.

En la siguiente tabla se detalla los datos demográficos de los visitantes, mostrando el porcentaje mayor y menor para analizar los resultados finales.

Datos demográficos de los visitantes nacionales y extranjero que acuden al Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque.

Tabla N°3

Pregunta	Categoría	% Mayor	% Menor
Sexo	Femenino	55.1 %	
	Masculino		44.9%
Edad	26-33	45.7%	
	51-61		2.3%
Lugar de Procedencia	Chiclayo	32.9%	
	Ecuador		1%

Tabla 3: Perfil Demográfico de los Visitantes

Fuente: Elaboración Propia

Según la Tabla N°3 que corresponde al perfil demográficos de los visitantes, se pudo apreciar que al momento de visitar el Museo Tumbas Reales de Sipán el sexo de los visitantes que más acudieron al museo fue el femenino obteniendo un 55.1% de los visitantes encuestados, teniendo un 44.9% del sexo masculino. Se pudo observar también que la edad de los visitantes que más visitan el Museo Tumbas Reales de Sipán se encuentra entre los 26-33 años de edad, lo cual se podría decir que los visitantes de esa edad aún tienen interés y ven atractivo por conocer un poco más de la cultura moche; las personas que tienen entre 51-61 años de edad son personas que no visitan mucho el Museo. En cuanto al lugar de procedencia, se puede observar

que un 32.9% de los visitantes que llegan al Museo son de la ciudad de Chiclayo. Por consiguiente, se obtuvo un 1% de visitantes extranjeros del país de Ecuador.

Figura N° 3

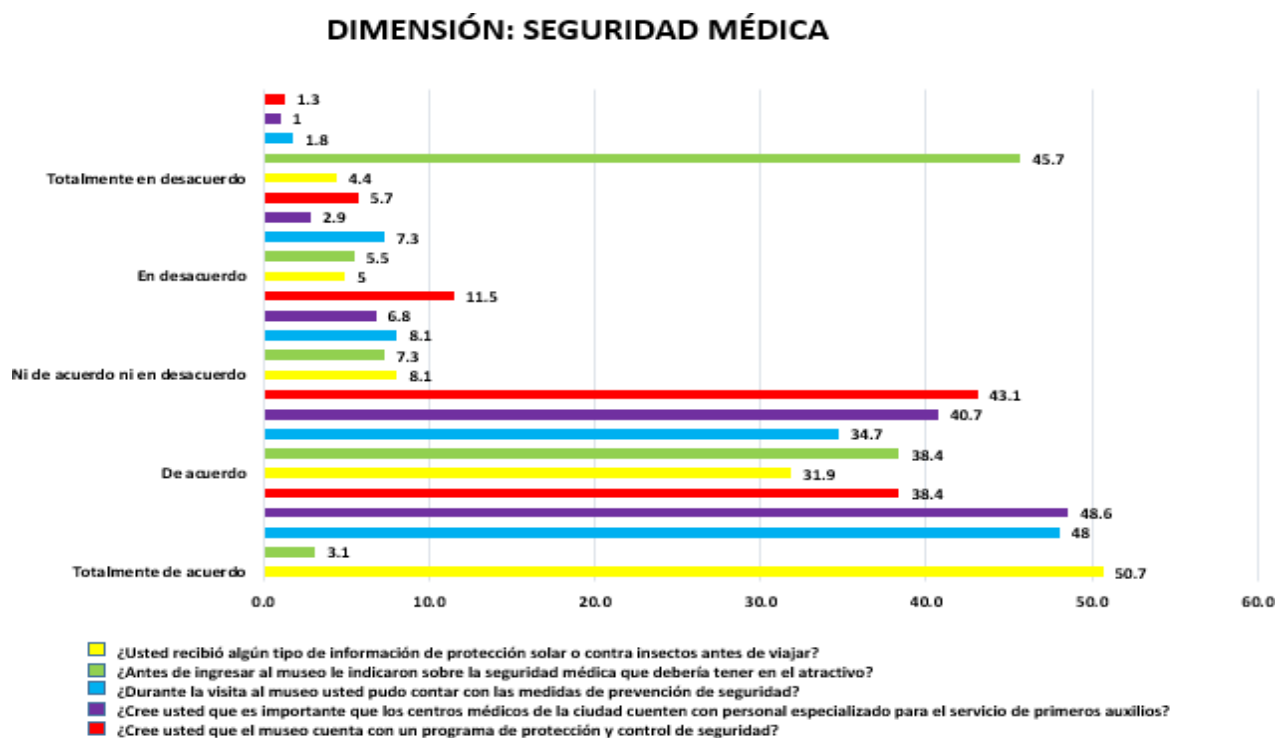


Figura 4: Dimensión Seguridad Médica

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Según la Figura N° 3 que corresponde a la dimensión de seguridad médica nos dice que este tipo de seguridad es uno de los puntos más importantes en una ciudad o país, ya que gracias a ella se podrá prevenir y proteger a toda persona que visite dicha ciudad o país. En cuanto a la primera pregunta, es muy satisfactorio saber que el 50.7% de los visitantes está totalmente de acuerdo con la información recibida. El 4.4% de los visitantes está totalmente en desacuerdo, ya que pudieron afirmar que ellos no recibieron ningún tipo de información de protección antes de viajar. En cuanto a la segunda pregunta, se obtuvo un 3.1% de los visitantes que opina en estar de acuerdo que dentro del Museo Tumbas Reales de Sipán se brinda las indicaciones correspondientes en cuanto a seguridad médica. El 45.7% de los visitantes están totalmente en desacuerdo con las indicaciones en cuanto a seguridad médica. En cuanto a la tercera pregunta, el 48% de los visitantes indicaron estar totalmente de acuerdo, por otro lado, se obtuvo un 1.8% de los visitantes que están totalmente en desacuerdo, estos indicaron que consideraban no haber recibido información nueva en cuanto a medidas de seguridad. En cuanto a la cuarta pregunta, el 48.6% de los visitantes está totalmente de acuerdo en que los centros médicos de la ciudad

cuenten con personal especializados para el servicio de primeros auxilios. Se obtuvo un 1% de los visitantes que está totalmente en desacuerdo con los centros médicos de la ciudad, ya que han tenido una mala experiencia en estos centros. En cuanto a la quinta pregunta, el 43.1% de los visitantes indicó estar de acuerdo con esto ya que al momento de visitar el museo pudieron observar la presencia de policías de turismo dentro del museo. El 1.3% de los visitantes indicaron estar totalmente en desacuerdo.

Figura N°4

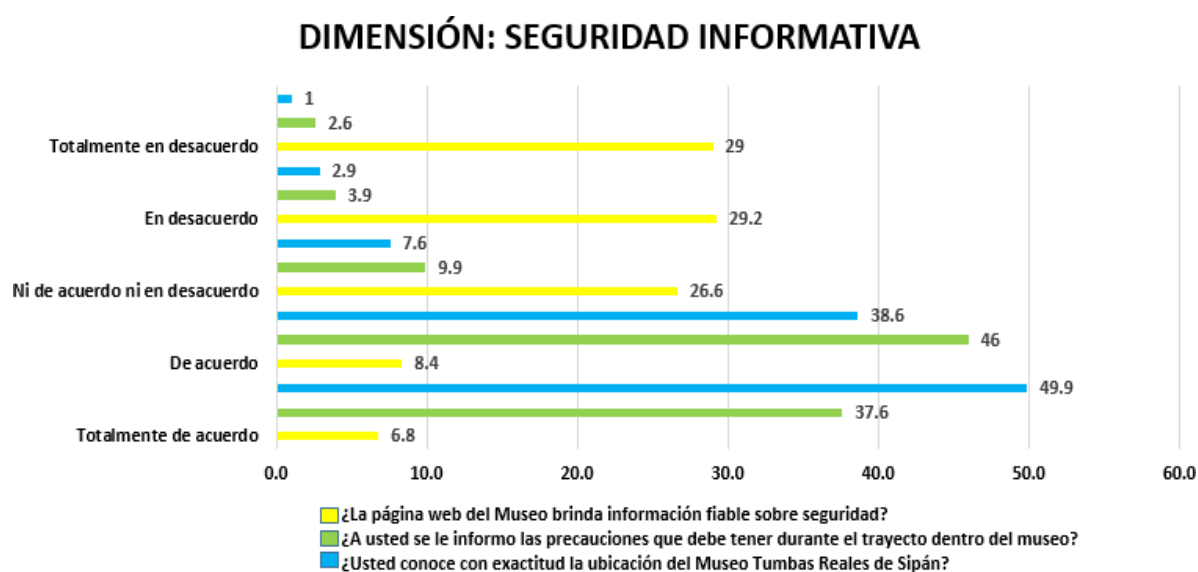


Figura 5: Dimensión Seguridad Informativa

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Según la Figura N°4 que corresponde a la dimensión de seguridad informativas esta dimensión es importante ya que los visitantes al momento de estar en una ciudad distinta a la de su entorno habitual es importante que este reciba información segura en cuanto a los atractivos que pueda tener una ciudad, las precauciones que debe de tener, entre otros. En cuanto a la primera pregunta, es preocupante saber que el 29.2% de los visitantes indique que está en totalmente en desacuerdo, ya que en la página web del museo no existe información sobre seguridad y lo único que se visualiza es la promoción de este. El 6.8% de los visitantes indicaron que están totalmente de acuerdo con esta pregunta, pero no se referían exactamente a la página web, si no que como se sabe este 6.8% conforman a los visitantes que viven en la ciudad de Lambayeque, por lo tanto, ellos no consideran importante buscar información en la página web. En cuanto a la segunda pregunta, el 37.6% de los visitantes indicaron estar totalmente de acuerdo en haber recibido información acerca de la precaución que se deben de tener. Por otro lado, el 2.6% de los visitantes indicaron estar totalmente en desacuerdo. En cuanto a la tercera,

el 49.9% de los visitantes indicaron estar totalmente de acuerdo con saber la ubicación del museo. Por otro lado, el 1% de los visitantes indicaron estar totalmente en desacuerdo ya que estas personas son extranjeras (ecuatoriano, colombiano y español).

Figura N°5

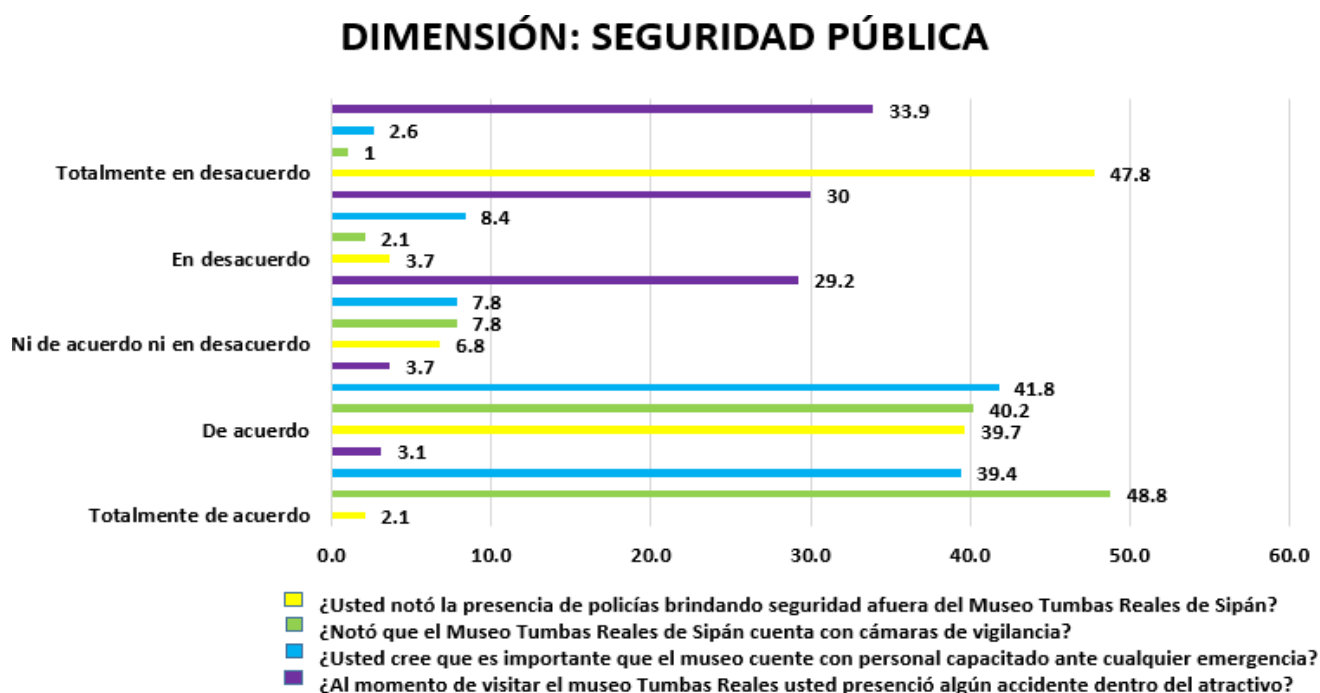


Figura 6: Dimensión Seguridad Pública

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Según la Figura N°5 que corresponde a la dimensión de seguridad pública, aquí se puede decir que la seguridad en los lugares públicos es uno de los puntos más importantes ya que allí es por donde los visitantes transitan al momento de su recorrido, lo cual brindarles seguridad a ellos sería primordial para que así sientan protección por parte de la población. En cuanto a la primera pregunta, el 2.1% de los visitantes están totalmente de acuerdo con esta pregunta, ya que indicaron que en todo el recorrido del museo pudieron ver la presencia de la policía dentro del museo. Por otro lado, el 47.8% de los visitantes están totalmente en desacuerdo. En cuanto a la segunda pregunta, se obtuvo que un 48.8% de los visitantes están totalmente de acuerdo con que el museo cuenta con cámaras de seguridad. Por otro lado, el 1% de los visitantes están totalmente en desacuerdo, ya que indicaron no haber visto cámaras de seguridad. En cuanto a la tercera pregunta, el 41.8% de los visitantes indicaron estar de acuerdo con que el museo debe de contar con personal capacitado. Por otro lado, el 2.6% de los visitantes están totalmente en desacuerdo, ya que indicaron que no se sentirían seguros en ser atendidos por personas que no son especialistas. En cuanto a la cuarta pregunta, se obtuvo un 33.9% de los visitantes que están

totalmente en desacuerdo, ya que indicaron que nunca habían presenciado un accidente dentro del museo. Por otro lado, el 3.1% de los visitantes están totalmente de acuerdo, ya que indicaron que uno de los accidentes por así decirlo fue un resbalón en las aceras del museo y un doblez de tobillo.

Figura N°6

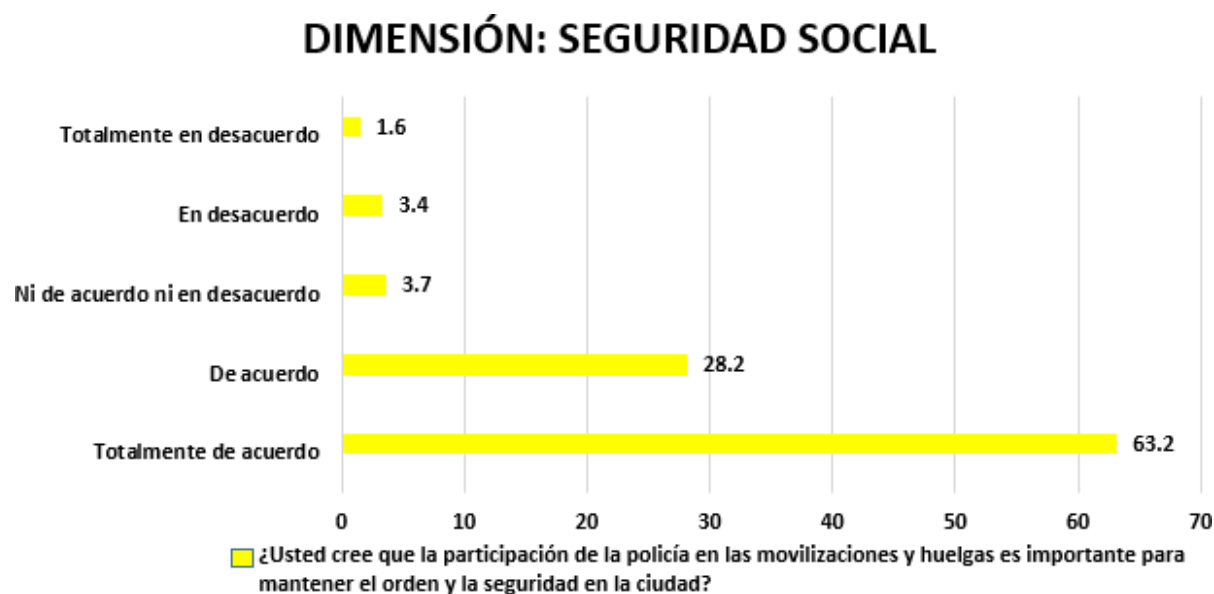


Figura 7: Dimensión Seguridad Social

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Según la Figura N°6 que corresponde a la dimensión de seguridad social, se refiere a la seguridad que las autoridades de la ciudad deben de brindar a las visitantes para que así se sientan seguro al momento de visitar la ciudad y parte de ella. En cuanto a la primera pregunta, se obtuvo que el 63.2% de los visitantes están totalmente de acuerdo con que la policía debe de participar en las movilizaciones y huelgas de la ciudad. Por otro lado, el 1.6% de los visitantes están totalmente en desacuerdo, ya que indicaron que eso no era responsabilidad de la policía, si no de la municipalidad.

Figura N°7

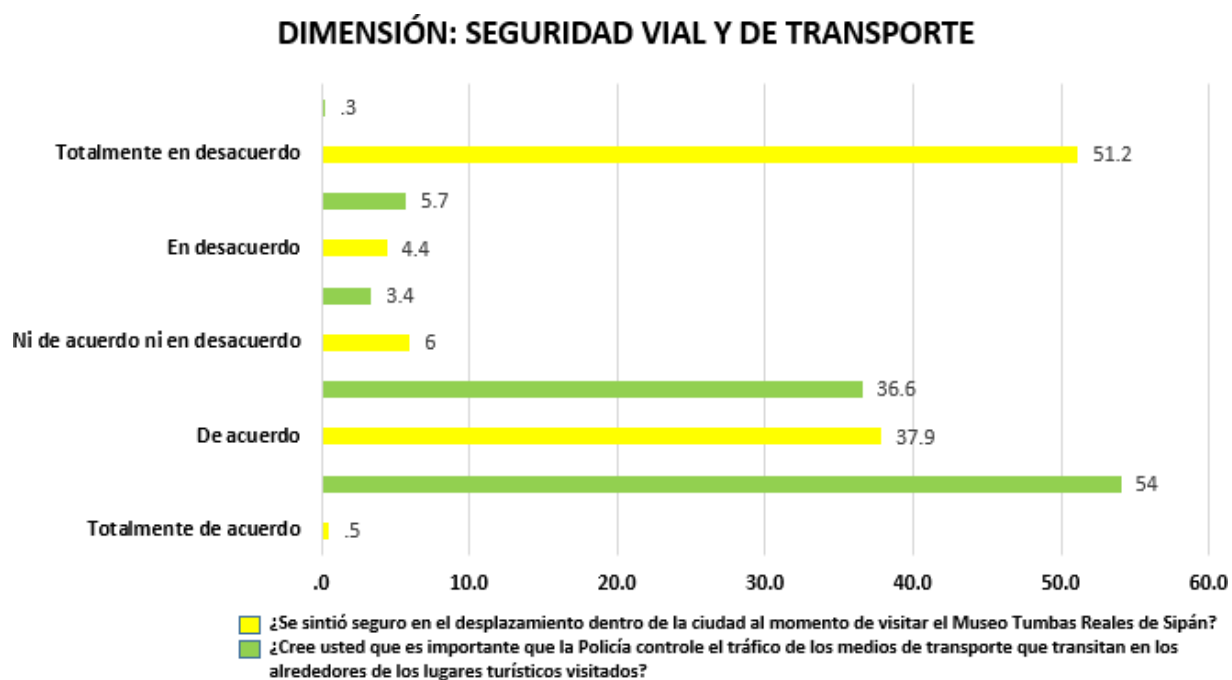


Figura 8: Dimensión Seguridad Vial y de Transporte
Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Según la Figura N°7 que corresponde a la dimensión de seguridad vial y de transporte, lo cual corresponde a todo lo de las vías públicas, aquí se verá la seguridad que se le brinda al visitante en cuanto a infraestructura ya sea de pistas, veredas, tránsito, funcionamiento de semáforos, entre otros. En cuanto a la primera, se obtuvo como resultado que el 0.5% de los visitantes están totalmente de acuerdo en que sí se sintieron seguros al momento de desplazarse por la ciudad. Por otro lado, el 51.2% de los visitantes están totalmente en desacuerdo, ya que ellos indicaron todo lo contrario. En cuanto a la segunda pregunta, se pudo obtener un resultado en donde el 54% de los visitantes están totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 0.3% de los visitantes están totalmente en desacuerdo, indicaron que la policía debe de mantener el orden en las avenidas grandes.

Figura N°8

DIMENSIÓN: SEGURIDAD CIUDADANA

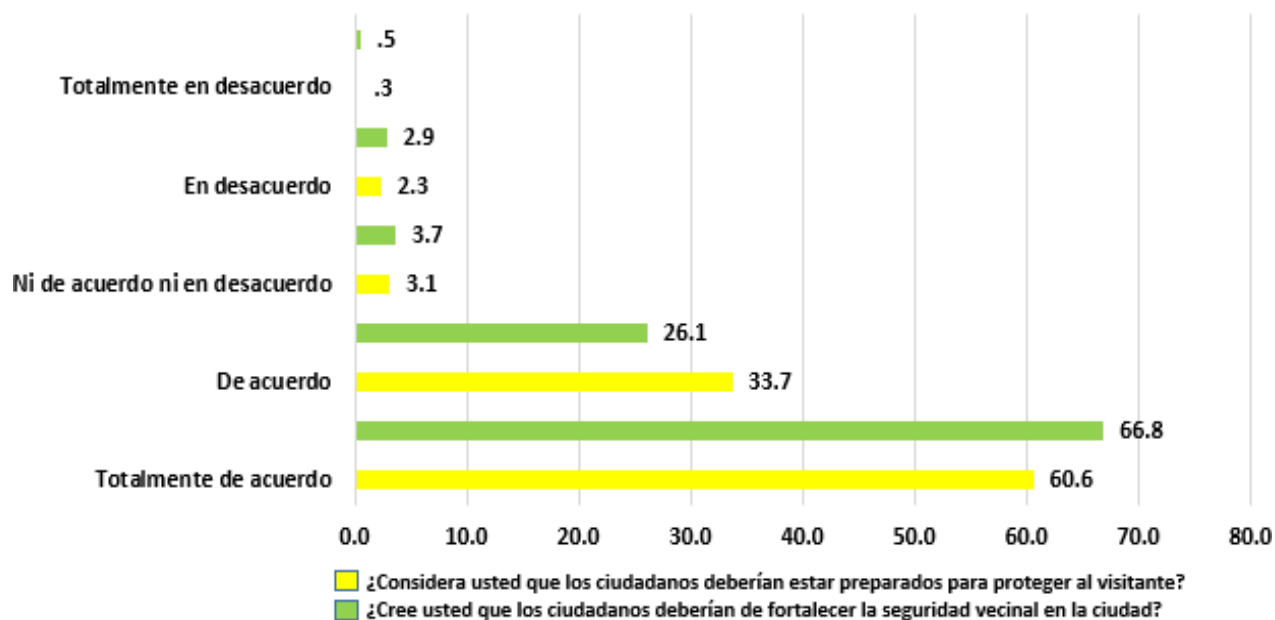


Figura 9: Dimensión Seguridad Ciudadana

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Según la Figura N°8 que corresponde a la dimensión de seguridad ciudadana se refiere a la seguridad que la población debe de brindar a los visitantes de otros lugares, protegiéndolo antes los robos, accidentes, etc. Aquí se debería de formar los las rondas vecinales o las juntas vecinales para poder hacer rondas y así mantener la seguridad ciudadana en la ciudad. En cuanto a la primera, el 60.6% de los visitantes están totalmente de acuerdo en que los ciudadanos deben de estar preparados para proteger al visitante, el 0.3% de los visitantes están totalmente en desacuerdo, siendo solo una persona que conforma este 0.3% indicó que no era necesario que hagan rondas vecinales. En cuanto a la segunda pregunta, el 66.8% de los visitantes indicaron que era muy importante que los ciudadanos fortalezcan la seguridad vecinal. Por otro lado, el 0.5% de los visitantes están totalmente en desacuerdo, ya que indicaron no estar a gusto con la seguridad que se brindaba en la ciudad.

Figura N°10

DIMENSIÓN: SEGURIDAD EN EVENTOS

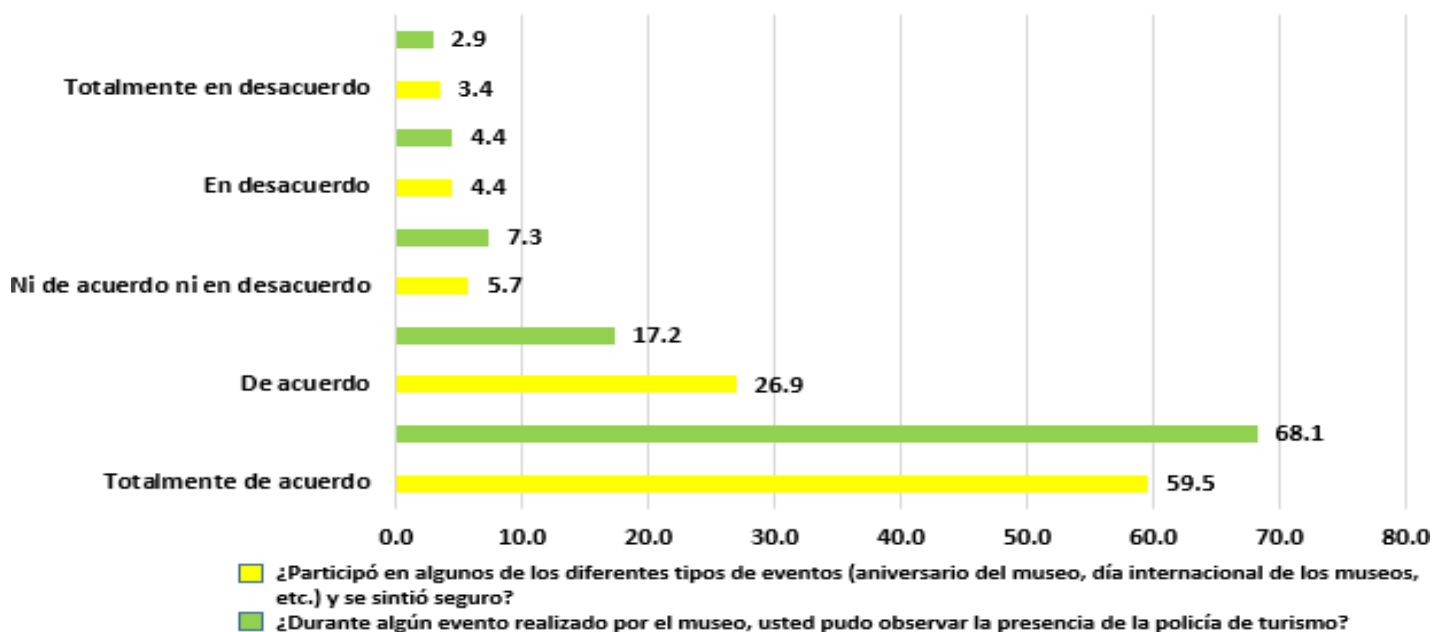


Figura 10: Dimensión Seguridad en Eventos

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Según la Figura N°10 que corresponde a la dimensión de seguridad en eventos se puede decir que brindar una buena seguridad en cualquier tipo de eventos es muy importante para la protección de las personas que visitan la ciudad, establecimiento o atractivos en donde se está realizando el evento. En cuando a la primera pregunta, es muy satisfactorio saber que el 59.5% de los visitantes están totalmente de acuerdo en que verdaderamente si se sienten seguros al momento de participar en los eventos del museo. Por otro lado, el 3.4% de los visitantes indicaron que están totalmente en desacuerdo con esta pregunta. En cuanto a la segunda pregunta, el 68.1 % de los visitantes están totalmente de acuerdo con esta pregunta, ya que, ellos sí pudieron observar la presencia de la policía de turismo tanto dentro y fuera del museo. Por otro lado, el 2.9% de los visitantes indicaron estar totalmente en desacuerdo, ya que solo pudieron observar la presencia de los policías de turismo alrededor del museo, pero no afuera.

Figura N°11

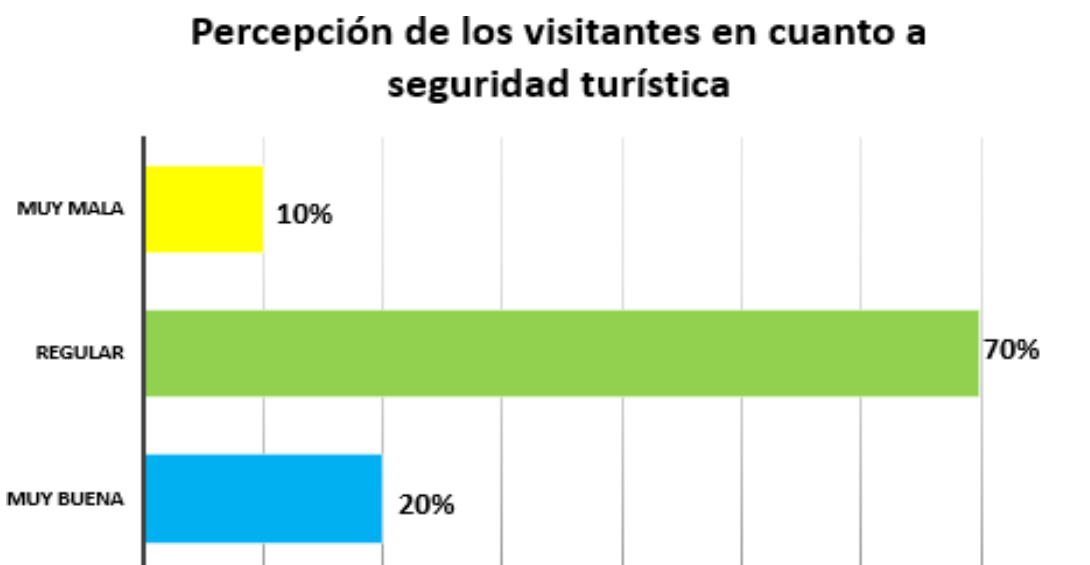


Figura 11: Percepción de los visitantes en cuanto a seguridad Turística

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Según la Figura N°11 que corresponde a la variable de Seguridad Turística dentro del museo, aquí engloba a todas las dimensiones ya mencionadas anteriormente, lo cual se calculó la percepción del visitante en cuanto a esta variable. Como se puede observar los visitantes consideran que la seguridad turística en el museo es regular, ya que le falta mejorar ciertos puntos en cuanto a seguridad médica, informativa, pública, social, ciudadana, vial y de transporte, servicios turísticos y en eventos dentro del museo.

Objetivo 2: Analizar la situación actual de seguridad en el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque.

Para dar respuesta al siguiente objetivo, se interpretará los resultados obtenidos del instrumento (guía de entrevista), como bien se sabe este instrumento fue dirigido al Arqueólogo & director del Museo Tumbas Reales de Sipán de la ciudad de Lambayeque.

En la siguiente tabla se detalla las respuestas del entrevistado, mostrando su opinión con respecto a las preguntas planteadas.

Tabla N°4

Preguntas	Walter Leonel Alva Alva – Arqueólogo & director del Museo Tumbas Reales de Sipán
1. ¿Según su perspectiva como considera la situación actual del museo respecto a la seguridad turística?	Respecto a seguridad turística, nos hace falta formar un equipo junto a la Policía, ya que mucho de los visitantes que han llegado al museo se han quejado porque la mayoría de ellos no han visto la presencia de policías tanto dentro como fuera del museo. Lo cual nos hace falta mejorar en cuanto a brindar una mejor calidad de seguridad para los turistas y así se puedan sentir seguros al momento de visitar el atractivo.
2. ¿Los trabajadores o encargados del museo están capacitados en cuanto a seguridad? ¿Cómo los capacitan?	Lo trabajadores no cuentan con capacitaciones en cuanto a seguridad, rara vez tenemos charlas para ellos por parte de la Policía Nacional del Perú. Tuvimos una única experiencia de capacitación contra incendios encargado por especialistas que llegaron de Estados Unidos y forman parte del Instituto Smithsonian.
3. ¿Cree usted que el atractivo cuenta con un espacio para auxiliar a los visitantes en caso de accidentes? ¿Están equipados según las normas de seguridad?	El museo por el momento no cuenta con un espacio totalmente especializado para auxiliar a los turistas, ya que si sucede un accidente no muy grave se dirige a las personas a una oficina para que las puedan curar. Normalmente contamos con un técnico de enfermería, pero solo por algunos días, no es estable.
4. ¿El museo ha tenido algún problema en cuanto accidentes de algún visitante? ¿Cuáles fueron y como los resolvieron?	No han sucedido accidentes graves dentro del museo, solo se han dado accidentes leves los cuales han sido torcedura de tobillos, pero

	nada grave. Las cuales con la ayuda del técnico se ha podido solucionar.
5. ¿Usted o su equipo de colaboradores informa o cuenta con material informativo acerca de la seguridad turística que debe seguir el visitante?	Lo que mayormente se hace es indicarles sobre las precauciones que deben de tener ante algún movimiento sísmico. Nuestro equipo no está profundamente capacitado en cuanto a seguridad, pero claro solo se les informa a los visitantes las prevenciones que debería de tener al momento de esta en el atractivo y se les advierte con el cuidado de sus pertenencias.
6. ¿El museo cuenta con alguna red social o página web oficial para su promoción?	El museo cuenta con la red social que es Facebook, se realizan publicaciones de los eventos que se realizan al igual que las celebraciones. En cuanto al Ministerio de Cultura cuenta con una página en donde brinda información del museo, pero el personal del museo no maneja esa página.
7. ¿Durante los últimos años se ha producido algún acto de vandalismo dentro del museo y como lo resolvieron?	En el año 2014 se produjo un caso en donde tres turistas ecuatorianos fueron víctima de robo de sus pertenencias dentro del estacionamiento, pudimos solucionar el problema en el cual se verificó en las cámaras de seguridad y se pudo devolver las pertenencias a estos turistas.
8. ¿Cuáles son los planes operativos de prevención de seguridad dentro del atractivo?	Uno de los planes operativos que necesitamos poner en marcha es aumentar la seguridad al momento de realizar eventos dentro del museo y así controlar a las personas que asistente.
9. ¿Ustedes cuentan con una política dentro del atractivo?	Aún no se cuenta con una, pero por el momento estamos pensamos en tener una política principal de prevención en cuanto al cumplimiento de leyes, normas y el compromiso de todo el equipo. Lo que se

	<p>puede rescatar es que contamos con cámaras de vigilancia para la seguridad del museo y de las personas, pero hace falta poner en marcha lo primero.</p>
<p>10. ¿Cuentan con una brigada móvil para la seguridad del visitante fuera del atractivo? ¿Por qué?</p>	<p>No contamos con una brigada móvil exactamente, solo se cuenta con la presencia de la Policía Nacional brindando seguridad fuera del atractivo, pero solo algunos días. Lo cual quisiéramos que esto se realice a menudo para poder brindar una mejor seguridad no solo al museo sino también al resto de atractivos dentro de la ciudad.</p>
<p>11. ¿Trabajan junto a la policía de turismo para brindar una mejor seguridad al visitante en el atractivo? ¿Por qué?</p>	<p>Se trabajan junto a la Policía de Turismo, para que los turistas puedan percibir la seguridad que se brinda en el museo, pero lo que se pretende mejorar es que la presencia de la Policía sea constante, ya que hoy en día se necesita que todos los visitantes estén seguros y protegidos.</p>
<p>12. ¿Conocen o tienen una organización de Juntas Vecinales para la seguridad del visitante?</p>	<p>No se trabaja con una junta vecinal, pero se conoce de una, la cual se llama “Vecinos unidos para una mejor seguridad” la cual se encarga de proteger a la ciudadanía y a los visitantes que llegan a la ciudad. Se dice que antes se tenía el apoyo de la Municipalidad de Lambayeque, pero lamentablemente ya no, lo cual eso no ha sido un obstáculo para dejar de brindar seguridad a toda la ciudad.</p>
<p>13. ¿Cuáles son las medidas de seguridad, al momento de desarrollar un evento en el museo?</p>	<p>Se cuenta con 2 tipos de medidas de seguridad dentro del museo, la principal es la geográfica: la cual se refiere a realizar eventos al aire libre fuera de las instalaciones en donde se encuentra los monumentos culturales evitando</p>

también que las personas no se produzcan daños. En cuanto a la segunda medida de protección es la delictiva: aquí se refiere al control que se debe tener en cuantos atentados o asaltos que se den dentro del museo.

-
- 14. ¿Usted cómo controla la cantidad de personas que visitan el museo para no malograr el atractivo?** Mayormente esto no se ha podido controlar ya que las personas se amontonan y el pase es libre, no se hace un control en cuanto al número de personas que deben de ingresar a las instalaciones del museo, lo que se tiene planeado hacer es formar grupos de 24 personas para que puedan ingresar y por lo tanto al momento de realizar los eventos, como bien se sabe se realizan al aire libre, se ha optado por cerrar las instalaciones del museo para que no se pueda producir cualquier tipo de daño o robo dentro de ellos.
-
- 15. ¿En cuanto a seguridad, con qué personal cuenta el museo y cuál es la función de cada uno?** Se cuenta con un personal de vigilancia. La función que desarrolla el personal de vigilancia es hacer rondas por las diferentes instalaciones del museo en el turno de la noche. Sería necesario estar un poco mejor equipados contando con todas las medidas de protección.
-
- 16. Durante los últimos años, ¿El museo ha sufrido daños por causas naturales o por la mano del hombre dentro de este?** Por parte de la mano del hombre o se ha sufrido de daños por el constante monitoreo que se hace en el museo y también con la ayuda de la policía nos permite tener un mejor control de seguridad. En cuanto a daños o causas naturales, tampoco se ha sufrido de estos ya que en el año 2017 cuando se dio el fenómeno del niño costero, se dio un mandato en donde se decía que todos los museos sean
-

cerrados para evitar pérdidas o daños en cuanto a las reliquias.

Tabla 4: Entrevista

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la entrevista, se puede decir que el Museo ha pasado por buenos y malos momentos, ya que tuvo problemas en cuanto a seguridad. Uno de los problemas fueron que los robos que pasaron en el estacionamiento, otro problema fue a causa de los desastres naturales, ya que por las lluvias constantes hubo inundación del museo el cual tuvo una mínima acogida de demanda. En cuanto a accidentes dentro de museo, lo único que sucedió fue una torcedura de tobillo. A mi parecer realizando la propuesta de mejora se mejorará esta problemática en cuanto a seguridad dentro del museo.

Objetivo 3: Proponer un plan de mejora para fortalecer la seguridad turística en el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque.

Para dar respuesta al tercer objetivo, se propuso y se desarrolló un plan de mejora en los puntos más débiles que tiene el Museo Tumbas Reales de Sipán, de acuerdo a los resultados de las encuestas que se obtuvieron para así poder convertir estos puntos negativos en fortalezas referido a seguridad turística. Este plan de mejora se basó en plantear estrategias de mejora y así el Museo tenga mucha más acogida de lo que tiene actualmente y así los visitantes tengan una buena experiencia no solo en la arqueología, sino también en cuanto a la seguridad que brinda el museo.

V. Discusión

La investigación propuso como objetivo general, determinar cómo fortalecer la seguridad turística con la propuesta de un plan de mejora en el Museo Tumbas Reales, Lambayeque. Según Grünewald (2012, pág. 5), explica a la seguridad turística como un concepto de protección y prevención hacia las personas, lo cual incluye la salud, integridad física, psicológica y económica tanto de turistas, prestadores de servicio, es por ello que es de vital importancia brindar a los visitantes una seguridad turística impecable, de manera que este pueda recomendar y hasta retornar en cualquier momento. De la cual se pudo evidenciar mediante una escala estimativa del 1 al 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, que el 63.2% de los visitantes indicaron su total acuerdo con la seguridad que brindan los diferentes tipos de servicios turísticos, el otro 0.5% de los visitantes indicaron estar totalmente en desacuerdo, para Institut National de Santé Publique Québec (2019), definió seguridad como una de las condiciones que pueden mejorar daños físicos, psicológicos o materiales, a causa de la inseguridad, se refiere a que estos daños no permiten que el individuo y la comunidad puedan realizar sus aspiraciones. Lo cual hace que las personas eviten el contacto o el cumplimiento de sus metas u objetivos que se proponen en la vida. Esto explica lo mencionado por Sánchez (2017, pág. 1), que la apreciación de la seguridad tiene relación con el delito y falta de organización del entorno. Es por ello que se necesita mejorar el uso del espacio público, refiriéndose a que mayormente los visitantes tienen una mala percepción del lugar visitado lo cual relacionan inseguridad por la falta de autoridades para brindar seguridad; ya que existe un gran número de delitos hacia los turistas y esto hace que ellos puedan opinar de lo que observan y asemejan la seguridad en los lugares visitados como muy escasa. Estos resultados difieren de la investigación hecha por Bhat (2015) quien a través de su investigación llegó a la conclusión que los visitantes de la ciudad de Cachemira estaban descontentos con la seguridad que se les había brindado, muy por el contrario con la percepción que tienen los visitantes que llegan al Museo Tumbas Reales Sipán, ya que según la percepción del visitante consideran que el museo cuenta con una buena infraestructura generando mayor seguridad para las personas que lo visitan. Mientras tanto se puede concluir que la seguridad turística es muy importante ya que, en una ciudad o un atractivo turístico, debido a que es un punto clave para poder captar a un buen número de demanda, si se brinda una buena seguridad a las personas que llegan estas se sentirán seguras y por lo tanto regresaras y/o recomendarán el lugar a otras personas.

De acuerdo al primer objetivo específico que se basó en identificar la percepción de seguridad turística de los visitantes que llegan al Museo Tumbas Reales de Sipán; se obtuvo un

resultado general de todas las dimensiones, lo cual se puede evidenciar que la percepción de seguridad turística es regular con un 70% siendo el porcentaje mayor de los resultados, esto es debido que los visitantes pudieron observar las deficiencias del museo en cuanto a la falta de un personal médico, mejorar su página web brindando información de seguridad, entre otras cosas. Sin embargo, el 10% es el porcentaje menor que le pertenece a la percepción muy mala en cuanto a seguridad turística. Mientras tanto, para Gamarra (2017, pág. 6), definió seguridad turística como la confianza y tranquilidad que perciben los turistas al momento en que perduran en un lugar diferente al de su entorno habitual sin que pueda existir riesgo de peligro que afecte el estado emocional del visitante y así pueda realizar tranquilamente sus actividades turísticas y no se presenten riesgos ante su seguridad personal, servicios turísticos y bienes, para que así el turista o visitante al momento de retornar a su destino habitual pueda llevarse una buena imagen del lugar visitado. Por lo tanto, Corzo (2017) comprobó a través de su investigación en Colombia, que la opinión de turistas en cuanto a seguridad es fundamental para reforzar el turismo en dicho lugar, para esto se necesita priorizar la gestión del estado para así buscar maneras de afrontar el problema de inseguridad. Por otro lado, se puede afirmar la necesidad que el estado tome en cuenta que el turismo se configura como una actividad lucrativa en vías de desarrollo, por ello debe de colocar mayor disposición de efectivos, para poder darle la tranquilidad que los turistas necesitan al momento de visitar el lugar. En cuanto a la investigación de Fuentes (2015) quien llegó a la conclusión que la percepción del visitante y la imagen de los atractivos culturales es muy importante para poder mejorar la seguridad turística; por ello se puede afirmar que existe una precaria gestión de la seguridad turística, pues no prestan atención a los sucesos de inseguridad ligados a visitantes, por ende, se debe de tratar de fortalecer esta debilidad, y ofrecer a los visitantes un panorama seguro, dotado de información. Se puede concluir en la presente investigación que la percepción del turista es muy importante, ya que con la opinión de ellos se puede llegar a mejorar esas debilidades que no se ven a simple vista, lo cual eso ayudará a que se brinde un mejor servicio en cuanto a seguridad en los atractivos turísticos.

Respecto al segundo objetivo el cual se refiere a analizar la situación actual de seguridad en el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque, Se tiene de esta manera que para Mincetur (2018) el Museo Tumbas Reales de Sipán es un renovado museo arqueológico peruano, edificado en forma de pirámide, y es famoso por tener los restos del Señor de Sipán en el máximo estado posible de conservación. Sin embargo, Walter Alva (2019), explico que con respecto a seguridad turística les hace falta formar un equipo junto a la Policía, ya que mucho

de los visitantes que han llegado al museo se han quejado porque la mayoría de ellos no han visto la presencia de policías tanto dentro como fuera del museo, además los trabajadores no cuentan con capacitaciones en cuanto a seguridad, puntualizando que tuvieron una única experiencia de capacitación contra incendios encargado por especialistas que llegaron de Estados Unidos y forman parte del Instituto Smithsonian, así mismo no se cuenta con un espacio totalmente especializado para auxiliar a los turistas. Se debe tomar en cuenta lo mencionado por Organización Mundial del Turismo (1998), definió que el turista lo que busca es la tranquilidad y libertad de viajar con seguridad a cualquier parte del mundo, lo cual nos dice que es uno de los derechos más importantes para toda la ciudadanía del mundo. De este modo, hace que el turismo pueda crecer de una mejor manera y así pueda ser considerado como un instrumento de paz y entendimiento mutuo entre las diferentes naciones del mundo. Se puede concluir que la situación actual de un atractivo es muy importante, en este caso el Museo Tumbas Reales de Sipán ya que es ahí donde el turista va a llegar y va a observar todas las deficiencias que este tiene, por lo tanto, se tiene que mejorar esto con el fin de dar una buena impresión al turista al momento de su visita, tratando de mejorar su experiencia.

Respecto al tercer objetivo específico que se basó en proponer un plan de mejora para el fortalecimiento de la seguridad turística en el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque, se evidenció que el 45.7% estuvieron totalmente en desacuerdo que dentro del museo se lebrindo las indicaciones correspondientes en cuanto a seguridad médica, a ello se añade que el 47.8% de los visitantes mostraron su total desacuerdo, pues indicaron que en todo el recorrido del museo no pudieron ver la presencia de la policía dentro de él, así mismo el 29.2% de los visitantes indicaron que están totalmente en desacuerdo, ya que en la página web del museo no existe información sobre seguridad. Concordando con la investigación realizada con Arana (2018), quien mostro en los resultados que en el distrito de Ascope la seguridad turística es igualmente baja, por ello que propuso un plan de mejora para así mejorar la seguridad turística en el distrito. De esta manera, la Real Academia Española (2014), se refirió a seguridad como una cualidad de seguro, lo cual indicó que seguridad es un servicio de una persona o empresa. También definió seguridad como una situación de tranquilidad pública, cuya protección efectiva es encargada por las fuerzas de orden público, lo cual las personas encargadas de brindar seguridad deben ser capaces de dar una buena protección a la ciudadanía y a todo al que la visita. Mientras tanto en la investigación de Martínez & Trejoluna (2017) quienes concluyeron que la problemática que está sufriendo en la localidad de San Juan de los Lagos a causa del narcotráfico afecta a la seguridad turística que perciben los visitantes es por ellos que

propusieron un plan de mejora teniendo como resultado que los visitantes consideraron que si era un lugar seguro para ser visitado. Por lo tanto, se concluye que la creación de un plan de mejora puede mejorar los puntos débiles de un atractivo o ciudad, solucionando los problemas existentes. Por ello se ha determinado diseñar un protocolo de seguridad médica, e implementar una mejora en la página web del museo en cuanto redes sociales (Facebook e Instagram) implementando temas de seguridad, así mismo realizar un plan mixto de seguridad entre la policía de turismo y el servicio de serenazgo, acompañado de un circuito de vigilancia en torno a los puntos vulnerables del museo, también diseñar material para las charlas de capacitación sobre cultura turística y el buen trato al turista (trípticos) y diseñar un programa de sensibilización turística para la población de Lambayeque.

VI. Propuesta

Propuesta de un plan de mejora para el fortalecimiento de la seguridad turística en el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque.

Resumen ejecutivo

El turismo ha presentado resultados positivos durante los últimos años, consolidando de esta manera como un factor importante en el desarrollo socioeconómico. En efecto, el consumo de la cultura está influenciado cada vez más por el proceso de decisión y selección de los turistas, donde la demanda de turismo depende básicamente de la combinación de necesidades y deseos, disponibilidad de tiempo y dinero, etc. Por ello los museos se han convertido, en un recinto de cultura, un mercado de arte, algunos lo toman como un lugar de recreación que inspira a valorar lo que hicieron los antepasados, pues su función principal es la conservación y la revaloración del patrimonio cultural, que además proporciona un incremento sustancial de la actividad económica de muchas ciudades, pues muchos destinos turísticos muchas veces suelen basarse en el turismo a museos.

Si bien es cierto se vive en una sociedad, donde la inseguridad se incrementa día a día, siendo un desafío para las autoridades locales, poder controlarlo, teniendo en cuenta que Lambayeque su principal atractivo es el Museo Tumbas Reales de Sipán, muchos visitantes han tenido que lidiar con esta inseguridad, siendo sorprendidos por malhechores quienes les arrebatan sus pertenencias, lo cual conlleva a crear una mala imagen de Lambayeque, por ende en otra oportunidad no se atrevería a recomendar a algún familiar o conocido, o no lo tomaría como una opción de retornar. Es por ello que se ha optado por realizar un plan de mejora para el fortalecimiento de la seguridad turística en el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque, ya que este, es el principal atractivo turístico de la región, en el cual se puede admirar el ajuar funerario del Señor de Sipán, hecho con oro, plata, piedras valiosos y cobre. Por ello tiene un notable incremento de visitantes, basándose en su registro ha tenido alrededor de 2 millones 851, 702 visitantes, dónde casi el 90% corresponde a ciudadanos peruanos.

Objetivo General:

Proponer estrategias para fortalecer la seguridad turística en el museo tumbas reales.

Objetivos Específicos:

- Proponer un programa para la mejora de la seguridad médica.
- Proponer estrategias para mejorar la seguridad informativa del museo.
- Identificar los medios de seguridad informativa más importantes sobre la atención para dar a conocer a la comunidad sobre la atención al turista.

- Proponer un programa de integración con entes comprometidos con la actividad turística (hoteles, restaurantes, agencias de viaje).
- Propiciar la comunicación abierta y fluida entre la Policía de Turismo, Serenazgo, y organismos comprometidos con la actividad turística.

Foda:

Para la elaboración de un plan de mejora, es necesario realizar un análisis FODA, donde se van a describir los pros y contra que tiene el museo, tanto a nivel interno y a nivel externo, de manera que luego del análisis se pueden establecer estrategias, que van a eliminar y mitigar las debilidades y amenazas, esta matriz ofrece un marco conceptual para un análisis sistemático que facilita la comparación de amenazas y oportunidades externas respecto de las fortalezas y debilidades internas.

Fortalezas

- Visita constante de turistas extranjeros y nacionales
- Buen estado de conservación y constante remodelación del museo.
- Cuenta con cámaras de seguridad y guardias.
- Alto posicionamiento
- Atención permanente (martes-domingo: 9.00 -17.00)

Oportunidades

- Atractivos cercanos al museo.
- Vías de acceso y señalización.
- Gran número de demanda que acude a visitar el museo.
- Alianzas con colegios y universidades.
- Eventos planificados en la ciudad de Chiclayo.

Debilidades

- No cuentan con un tópicos en caso de accidentes.
- Falta de capacitación en cuanto a los protocolos relacionadas en seguridad, salud y guiado al personal.
- Desorganización de la seguridad en el interior del museo
- No cuenta con estrategias de comunicación
- Mala ubicación

Amenazas

- Competencia directa con el Museo Nacional Bruning

- Incremento de la delincuencia vecinal (de donde se localiza el museo).
- Desastres naturales
- Economía inestable
- Cierre temporal por pandemia COVID 19

FODA:

FODA	Fortalezas	Debilidades
		(F:1) Visita constante de turistas extranjeros y nacionales (F:2) Buen estado de conservación y constante remodelación del museo. (F:3) Cuenta con cámaras de seguridad y guardias. (F:4) Alto posicionamiento (F:5) Atención permanente (martes-domingo: 9.00 - 17.00)
Oportunidades	F-O(MAX-MAX)	D-O(MIN-MAX)
(O:1) Atractivos cercanos al museo. (O:2) Vías de acceso y señalización para llegar al museo (O:3) Gran número de visitantes en la región (O:4) Alianzas con colegios y universidades (O:5) Eventos planificados en la ciudad de Chiclayo	(F1-O3) Implementar una mejora en la página web del museo en cuanto a seguridad. (F5-O1) Diseño de trípticos informativos sobre la ruta segura para llegar al Museo (telf. policía, migraciones, clínica) que se colocaran en los hoteles, restaurantes y agencias de viaje. (O5:F3) Desarrollar un Plan Mixto de Seguridad entre la Policía de Turismo y el servicio de Serenazgo	(O2-D2) Diseñar un protocolo de seguridad médica (COVID-19)
Amenazas	F-A (MAX-MIN)	D-A (MIN-MIN)
(A:1) Competencia directa con el Museo Nacional Bruning (A:2) Incremento de la delincuencia vecinal (donde se localiza el museo). (A:3) Desastres naturales (A:4) Economía inestable (A:5) Cierre temporal por pandemia COVID 19	(A4-F2) Elaborar un mensaje concientizador orientado a la educación de la ciudadanía para cooperar con la policía en la Seguridad de los turistas (mediante mensajes por radio local y tv)	(A2-D5) Coordinar con la policía nacional para fortalecer la seguridad ciudadana (A5-D1) Captar a un profesional especialista en seguridad médica(enfermero(a)) (A3-D3) Diseñar un circuito de vigilancia en torno a los puntos vulnerables del Museo Tumbas Reales

*Tabla 5: FODA**Fuente: Elaboración Propia*

Desarrollo de las estrategias

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS
Proponer un programa para la mejora de la seguridad médica.	1. Captar a un profesional especialista en seguridad médica (técnico médico).
	2. Diseñar un protocolo de seguridad médica. (COVID 19)
	3. Capacitación a los empleados en atención al visitante.
Proponer estrategias para mejorar la seguridad informativa del museo.	4. Implementar una mejora en la página web del museo en cuanto a seguridad.
Diseñar los medios de seguridad ciudadana para dar a conocer sobre la atención turística.	5. Elaborar un mensaje concientizador orientado a la educación de la ciudadanía para cooperar con la policía en la Seguridad de los turistas (mediante mensajes por radio local y tv)
	6. Diseño de trípticos sobre cultura turística y el buen trato al turista para repartir en las charlas de capacitación.
	7. Diseñar un plan de sensibilización turística para la población de Lambayeque.
Proponer un programa de integración con entes comprometidos con la actividad turística (hoteles, restaurantes)	8. Propiciar el trabajo integrado entre restaurantes y hoteles para fomentar las visitas al museo Tumbas Reales de Sipán.
	9. Diseño de dípticos informativos sobre la ruta segura para llegar al Museo (telf. policía, migraciones, clínica) que se colocaran en los hoteles, restaurantes y agencias de viaje.
Propiciar la comunicación abierta y fluida entre la Policía de Turismo, Serenazgo, y organismos comprometidos con la actividad turística.	10. Diseñar un circuito de vigilancia en torno a los puntos vulnerables del Museo Tumbas Reales
	11. Generar alianzas estratégicas a través de reuniones, para formar un comité para el plan mixto entre la policía y el servicio de serenazgo.

Tabla 6: Desarrollo de Estrategias

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 1: Implementar un programa para la mejora de la seguridad médica.

Estrategia N°1: Captar a un profesional especialista en seguridad médica (enfermero).

Actividad Táctica:

Para poder contar con un profesional que brinde de manera constante la seguridad médica al visitante, se tiene que recurrir a la contratación de un enfermero a tiempo completo un enfermero(a), para ello se procede a realizar, el siguiente proceso:

- **Área de personal:** Realiza requerimiento de servicios de un enfermero(a) mediante un oficio al área de personal.
- **Área de abastecimiento:** Aprueba el requerimiento de servicios, y pasa el oficio al área de administración.
- **Área de administración:** Aprueba el requerimiento de servicios, y ordena realizar los términos de referencia.
- **Área de abastecimiento:** Realiza los términos de referencia, para colgarlo en el portal de trabajo, y en su página web.
- **Términos de referencia**

**CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS N° 2021-00014
“PROFESIONAL ESPECIALISTA PARA EL AREA DE ATENCIÓN AL
TURISTA”**

- **Objeto:**
Contratación de los servicios de un profesional responsable de enfermería del Museo Tumbas Reales de Sipán.
- **Descripción del servicio:**
 - Brindar primeros auxilios a los visitantes.
 - Realizar acciones y procedimientos que aseguren la atención del visitante, de acuerdo a su estado.
 - Realizar limpieza y preparación de material e instrumental, según las normas de bioseguridad.
 - Registrar las ocurrencias, reportes e información de enfermería.
 - Derivar y acompañar al paciente en caso de emergencia.
- **Plazo de ejecución del servicio**

El plazo de la ejecución del servicio es de tres (12) meses, que se computará a partir del día siguiente de la suscripción del Contrato Administrativo de Servicios.

- **Monto del servicio**

El monto total del servicio asciende a S/. (Dos mil y 00/300 Nuevos Soles)

- **Perfil requerido:**

REQUISITOS ESPECIFICOS	DETALLE
Formación general	Copia del Título Técnico en Enfermería Técnica (mínimo 03 años de Estudios) otorgado por Instituto Superior a nombre de la Nación. (Indispensable)
Experiencia laboral	<p>Acreditar como mínimo un (01) año en el desempeño de actividades afines al servicio convocado, con posterioridad a la obtención del Título. (Indispensable).</p> <p><i>No se considerará como experiencia Laboral: Trabajos Ad Honorem, a domicilio, ni Pasantías, ni Prácticas.</i></p>
Capacitación	Acreditación mínima de 40 horas en actividades afines al servicio convocado. (Indispensable)
Conocimientos complementarios para el puesto y/o cargo.	Manejo de software en entorno Windows: Procesador de texto, Hoja de cálculo, Presentadores y Correo electrónico. (Deseable)

*Tabla 7: Perfil Requerido para captar un profesional
Fuente: Elaboración Propia*

- **Lugar de servicios:**

El servicio será realizado en Lambayeque, en las instalaciones del Museo Tumbas Reales de Sipán.

- **Área de personal:** Realizar la entrevista a los candidatos, y decidir cuál es el adecuado para cubrir el puesto, para finalmente contratarlo.

Estrategia N°2: Diseñar un protocolo de seguridad médica (COVID 19)

Actividad Táctica:

PROTOCOLO DE SEGURIDAD DE SALUD PARA EL MUSEO TUMBAS REALES DE SIPAN

Objetivo	Ofrecer las condiciones adecuadas de salubridad y limpieza, para proporcionar a los turistas y visitantes un lugar seguro, libre de riesgos.
Propósito	Propiciar confianza en los turistas en lo referente al cumplimiento de las normas de seguridad, por medio de la prestación de servicios en atención médica y el desarrollo de actividades de salud pública.
Alcance	La seguridad en salud: prestación de servicios, satisfacción y respeto a los turistas.
	La salubridad (instalaciones limpias, abastecimiento de agua, cantidad suficiente de sanitarios y dotados para facilitar la higiene personal, manejo de residuos sólidos y líquidos)
Para los empleados	
	a. Capacite a todos los empleados sobre la limpieza y desinfección adecuadas, higiene de manos y etiqueta respiratoria.
	b. Revise a los empleados antes de entrar al museo
	c. Envíe a casa a cualquier empleado que tenga alguno de los siguientes signos o síntomas de posible COVID-19: <ul style="list-style-type: none"> - Tos - Falta de aliento o dificultad para respirar - Escalofríos - Dolor muscular - Dolor de cabeza - Dolor de garganta - Pérdida del gusto u olfato - Contacto cercano conocido con una persona confirmado con COVID-19 - Temperatura mayor o igual a 40 grados - Contacto cercano conocido con una persona confirmado con COVID-19
	d. No permita que los empleados con los signos o síntomas mencionados anteriormente regresen a trabajar hasta: <ul style="list-style-type: none"> - Si el empleado tiene síntomas que podrían ser COVID-19 y quiere volver a trabajar antes completando el período de autoaislamiento anterior, el individuo debe obtener certificado médico que autoriza al individuo a regresar basándose en un diagnóstico alternativo.
	e. Haga que los empleados se laven o desinfecten las manos al ingresar al museo y entre interacciones con visitantes.
	f. Considere que todos los empleados usen cubiertas faciales de tela (sobre la nariz y la boca).
Para las instalaciones	
	a. Limpie y desinfecte regularmente y con frecuencia cualquier superficie que se toque regularmente, las puertas, mesas, sillas y baños.
	b. Desinfecte cualquier artículo que entre en contacto con los visitantes.
	c. Disponga de desinfectante para manos, toallitas desinfectantes, agua y jabón, o desinfectante similar fácilmente disponible para empleados y visitante.
	d. Coloque carteles fácilmente visibles en el museo para recordar a todas las mejores prácticas de higiene.

Tabla 8: Protocolo de seguridad de salud para el Museo Tumbas Reales de Sipán

Fuente: Elaboración Propia

Estrategia N°3: Capacitación a los empleados en atención al visitante.

Actividad Táctica:

Plan de capacitación

Tiene como objetivo, brindar una herramienta que pueda desarrollarse de manera continua, ya que el éxito de la capacitación dependerá en gran medida del apoyo de las autoridades de la misma y la frecuencia de la misma, la asignación de recursos y como un hecho la buena disponibilidad de los empleados. Se tendrá el mejoramiento de los servicios y la eficiencia en los puestos de trabajo para el buen funcionamiento del Museo.

Se establecerán temas de mucha importancia que los empleados deben de conocer, aplicar y saber ejecutar para que, al tener contacto con los visitantes del Museo Tumbas Reales Sipán, estos les brinden un servicio que sea de gran satisfacción; por lo cual es necesario que las personas que sean capacitadas adquieran y pongan toda su disponibilidad de aprender en cada sesión que se impartirá referente al buen servicio al visitante.

MODULO I: SERVICIO AL VISITANTE				
Lugar: Auditorio del Museo Tumbas Reales Sipán		Expositor: Juan Manuel Paredes Pedraza (Socio y Asesor JJ Producciones Especiales)		
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	PRESUPUESTO
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	5 min.	Laptop y proyector	
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	15 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
<i>Generalidades de los Servicios</i>				s/ 400.00
a) Definición de Servicio	Brindar a los empleados los conocimientos básicos que deben poseer sobre los Servicios que brindan.	30 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
b) Importancia de los servicios				
RECESO Y REFRIGERIO		15 min.		
c) Características de los servicios		20 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.	
	Indagar sobre los conocimientos de los empleados con respecto a un visitante			
e) Participación: solución de preguntas		20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
Comentarios, preguntas y Aclarar dudas		15 min.	Plumones, pizarra.	
Respuestas				

Tabla 9: Módulo I- Capacitación a los empleados en atención al visitante
Fuente: Elaboración Propia

MODULO II: SERVICIO AL VISITANTE				
Lugar: Auditorio del Museo Tumbas Reales Sipán		Expositor: Juan Manuel Paredes Pedraza (Socio y Asesor JJ Producciones Especiales)		
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	PRESUPUESTO
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	5 min.	Laptop y proyector	
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	10 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
<i>Los Servicios a los visitantes del Museo Tumbas Reales Sipán</i>	Brindar a los empleados los conocimientos básicos que deben poseer sobre los Servicios que brindan.	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
- Descripción de Servicios				S/ 400.00
RECESO Y REFRIGERIO		15 min.		
- Satisfacción de los visitantes con el servicio	Indagar sobre los conocimientos de los empleados con respecto a la satisfacción de un visitante	20 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.	
- Participación: solución de preguntas		20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
COMENTARIOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS	Aclarar dudas	10 min.	Plumones, pizarra.	

Tabla 10: Módulo II- Capacitación a los empleados en atención al visitante

Fuente: Elaboración propia

MODULO III: SERVICIO AL VISITANTE			
Lugar: Auditorio del Museo Tumbas Reales Sipán		Expositor: Juan Manuel Paredes Pedraza (Socio y Asesor JJ Producciones Especiales)	
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR PRESUPUESTO
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	5 min.	Laptop y proyector
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	10 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.
<i>¿Cómo entender a un visitante?</i>	Brindar a los empleados los conocimientos básicos cómo entender a un visitante del Museo Tumbas Reales Sipán.	25 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.
- Identificación de los visitantes			
- Criterios relacionados con el servicio			
RECESO Y REFRIGERIO		15 min.	
- Conceptos clave para entender la experiencia de visitante.		20 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.
- Discusión sobre la experiencia del visitante	Indagar sobre los conocimientos de los empleados con respecto a la experiencia de un visitante	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.
- Participación: solución de preguntas		20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.
COMENTARIOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS	Aclarar dudas	10 min.	Plumones, pizarra.

S/. 400.00

*Tabla 11: Módulo III- Capacitación a los empleados en atención al visitante**Fuente: Elaboración Propia*

MODULO IV: SERVICIO AL VISITANTE				
Lugar: Auditorio del Museo Tumbas Reales Sipán Expositor: Juan Manuel Paredes Pedraza (Socio y Asesor JJ Producciones Especiales)				
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	PRESUPUESTO
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	5 min.	Laptop y proyector	
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	10 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
<i>Elementos que deben implementarse en el servicio al visitante.</i>				
- Conocer profundamente al visitante.	Brindar a los empleados los conocimientos básicos los elementos que debe considerarse para brindar un buen servicio al visitante del Museo Tumbas Reales Sipán.	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
- Darle el servicio exacto a la hora exacta y en el lugar exacto.				
RECESO Y REFRIGERIO		15 min.		S/.400,00
- Implementar canales de comunicación eficaz.		20 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.	
- Evalué y monitorear su servicio.	Indagar sobre los conocimientos de los empleados con respecto a los canales de comunicación con un visitante	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
- Participación: solución de preguntas		20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
COMENTARIOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS	Aclarar dudas	10 min.	Plumones, pizarra.	

Tabla 12: Módulo IV- Capacitación a los empleados en atención al visitante

Fuente: Elaboración Propia

MODULO V: SERVICIO AL VISITANTE				
Lugar: Auditorio del Museo Tumbas Reales Sipán		Expositor: Juan Manuel Paredes Pedraza (Socio y Asesor JJ Producciones Especiales)		
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	PRESUPUESTO
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	5 min.	Laptop y proyector	
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	10 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
<i>Seguridad en el servicio al visitante:</i> - Generar confianza en la solución de problemas del visitante.	Brindar a los empleados los conocimientos básicos sobre la seguridad para un buen servicio al visitante en el Museo Tumbas Reales Sipán.	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
RECESO Y REFRIGERIO		15 min.		
- Seguridad implica credibilidad.		20 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.	S/. 400.00
Confiabilidad y honestidad.	Indagar sobre los conocimientos de los empleados con respecto a la seguridad en los servicios al visitante en el Museo Tumbas Reales Sipán.	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
e) Participación: solución de preguntas		20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
COMENTARIOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS	Aclarar dudas	10 min.	Plumones, pizarra.	

Tabla 13: Módulo V- Capacitación a los empleados en atención al visitante

Fuente: Elaboración Propia

MODULO VI: SERVICIO AL VISITANTE				
Lugar: Auditorio del Museo Tumbas Reales Sipán Expositor: Juan Manuel Paredes Pedraza (Socio y Asesor JJ Producciones Especiales)				
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	PRESUPUESTO
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	5 min.	Laptop y proyector	
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	10 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
<i>Empatía para el servicio al visitante:</i> - Ofrecer a los visitantes cuidado y atención personalizada.	Brindar a los empleados los conocimientos básicos sobre los elementos tangibles para un buen servicio al visitante en el Museo Tumbas Reales Sipán.	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
RECESO Y REFRIGERIO		15 min.		S/. 400.00
- Compromiso e implicación con el visitante.		20 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.	
- Conocimiento a fondo de características y necesidades personales y requerimientos específicos de los visitantes.	Indagar sobre los conocimientos de los empleados con respecto a los elementos tangibles en los servicios al visitante en el Museo Tumbas Reales Sipán	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
e) Participación: solución de preguntas		20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
COMENTARIOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS	Aclarar dudas y cerrar capacitaciones	25 min.	Plumones, pizarra.	

Tabla 14: Módulo VI- Capacitación a los empleados en atención al visitante

Fuente: Elaboración Propia

RESUMEN DE PLAN DE CAPACITACIÓN				
MODULO	NOMBRE	FECHA	DURACIÓN	PRESUPUESTO
Módulo I	Generalidades de los servicios.		2 horas	S/. 400.00
Módulo II	Generalidades de los usuarios, servicio al visitante.		1 hora con 20 minutos	S/. 400.00
Módulo III	¿Cómo entender a un visitante?		2 horas con 5 minutos	S/. 400.00
Módulo IV	Elementos que deben implementarse en el servicio al visitante.		2 horas	S/. 400.00
Módulo V	Seguridad para el visitante		2 horas	S/. 400.00
Módulo VI	Empatía con el visitante		2 horas con 15 minutos	S/. 400.00
TOTAL				S/. 2,400.00

Tabla 15: Resumen del Plan de Capacitación a los empleados en atención al visitante

Fuente: Elaboración Propia

Objetivo Específico 2: Proponer estrategias para mejorar la seguridad informativa del museo.

Estrategia N°4: Implementar una mejora en la página web del museo en cuanto a seguridad.

Actividad Táctica:

Si bien es cierto el Museo Tumbas Reales Sipán cuenta con una página web, pero esta no dispone de ciertas características que a los visitantes les gustaría encontrar, contando que muchos de los visitantes son extranjeros y personas de otros departamentos, los cuales antes de visitar algún sitio turístico como es el caso del Museo Tumbas Reales Sipán, se toman el tiempo de indagar en internet, por ello la página web debe de contener información valiosa que sirva como una especie de guía, y que anime a los visitantes a visitar sus instalaciones. Una de los puntos importantes que se debe encontrar en la página web del museo son tanto la promoción y la seguridad que se brinda. Como existe ya página web del museo en cuanto a promoción, se consideró crear una página web que brinde información en cuanto a seguridad.

Logo: Foto de Perfil de Página de Facebook



*Figura 12: Foto de Perfil de Página de Facebook
Fuente: Elaboración Propia*

Logo: Foto de Portada de Página de Facebook



*Figura 13: Foto de Portada de Página de Facebook
Fuente: Elaboración Propia*

Página de Facebook



Figura 15: Página de Facebook - contenido 1
Fuente: Elaboración Propia



Figura 14: Página de Facebook - contenido 2
Fuente: Elaboración Propia

Página de Instagram



Figura 16: Página de Instagram
Fuente: Elaboración Propia

Estrategia N° 5: Elaborar un mensaje concientizador orientado a la educación de la ciudadanía para cooperar con la policía en la Seguridad de los turistas (mediante mensajes por radio local y tv).

Actividad Táctica:

Se elaborará dos mensajes, estos serán difundidos por radio y por televisión local, para ello se tiene que mandar a grabar el anuncio con un locutor, dicho mensaje tendrá una duración de 30 segundos.

Los mensajes a difundir serán los siguientes:



Figura 17: Mensaje Concientizador
Fuente: Elaboración Propia



Figura 18: Mensaje Concientizador Policial
Fuente: Elaboración Propia

Estrategia N° 6: Diseño de trípticos sobre cultura turística y el buen trato al turista para repartir en las charlas de capacitación.

Actividad Táctica:

<p style="text-align: center;">MUSEO TUMBAS REALES DE SIPAN</p>  <p style="text-align: center;">CULTURA TURISTICA Y BUEN TRATO AL TURISTA</p> 	<p style="text-align: center;"> Sabías que...?</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; text-align: center;"> <p>El Museo Tumbas Reales de Sipán cerró el 2019 como uno de las mejores exhibiciones del mundo y consolidándose como mayor generador de flujo turístico de la costa norte del Perú, alcanzando los 185,000 de visitantes a lo largo del año.</p> </div> <p style="text-align: center;"><i>POR ESO: No se debe brindar información a los turistas que dañen la imagen de la región.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Se amable con el turista</i></p> 	<p style="text-align: center;">Tipos de turistas</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid blue; background-color: #ADD8E6; padding: 5px;">  </div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px;"> <p><u>Alegre y afectivo</u> Con buen sentido de humor, y es muy comprensivo. Se le tiene que prestar atención y ser muy comunicativo.</p> <p><u>Enérgico</u> Suelen ser exigentes y caprichoso. Se escucha atentamente y se tiene que mostrar seguridad ante la información que se le está brindando.</p> <p><u>Tímido</u> Este tipo de turista, no da problema alguno, acepta lo que le recomiendes, pero si encuentra algo mal, no vuelve.</p> </div>
---	---	--

Fuente: Elaboración Propia

TURISMO = GENERADOR DE DIVISAS

Una de las actividades que ha ido creciendo en el país es la del turismo, pues este es el tercer generador de divisas, representando de esta manera el 3,9% del PBI total del país, y aproximadamente ha generado más de 4 573 millones de dólares



Lambayeque se encuentra ubicada en el puesto 10, de preferencia de los turistas, representando un 4% de preferencias de los visitantes a nivel nacional.



Los principales atractivos que visitan los turistas extranjeros, en orden de preferencia son: ciudad de Chiclayo (84%), Museo Tumbas Reales del Señor de Sipán (30%), playa Pimentel (19%) y Túcume (9%).

Figura 19: Trípticos sobre cultura turística y el buen trato al turista para repartir en las charlas de capacitación
Fuente: Elaboración Propia

Estrategia N°7: Diseñar un plan de sensibilización turística para la población de Lambayeque.

Actividad Táctica:

a) Incorporación de contenidos sobre la riqueza cultural del Museo Tumbas Reales, en el curso de Arte de las escuelas y colegios de Lambayeque.

Para poder desarrollar esta estrategia, es necesario, plasmar reuniones con los directores de las instituciones educativas, para indicarle el objetivo que se pretende lograr, el cual es concientizar a los estudiantes para que valoren el patrimonio cultural de la Región. Por ello se tiene que seguir los siguientes pasos:

Represente del Museo Tumbas Reales:	Comunicarse con directores de Instituciones Educativas
Directores:	Agendar la visita del Representante del Museo Tumbas Reales
Profesores de Educación Artística:	Reunirse con profesores de Educación Artística
Represente del Museo Tumbas Reales:	Definir las fechas y el horario para que el representante del Museo haga la visita
Profesores de Educación Artística:	Exponer su plan de trabajo a los directores y profesores de Educación Artística
Represente del Museo Tumbas Reales:	Comunicar al representante del Museo, las fechas y horarios para que acuda a la institución educativa
Profesores de Educación Artística:	Hará entrega de entradas para los estudiantes al director de la Institución Educativa

Objetivo	Dirigido	Duración	Descripción	Actividades
Concientizar a los estudiantes para que valoren el patrimonio Cultural de la Región	Niños de educación primaria	02 meses	Se dispondrá de un especialista del Museo para que realice una clase introductoria sobre la Cultura Sipán, así mismo los profesores de la respectiva área, tienen que proporcionar mayor conocimiento sobre la	Charlas sobre la Cultura Sipán
	Adolescentes de educación secundaria	02 meses		Programación de visitas al museo como parte de aprendizaje

historia del museo, el Charlas sobre el valor de los objetos que turismo y la forman parte de este, de importancia para el manera que se revalorice desarrollo de la cultura Sipán. Lambayeque

Tabla 16: Incorporación de contenidos sobre la riqueza cultural del Museo Tumbas Reales, en el curso de Arte de las escuelas y colegios de Lambayeque.

Fuente: Elaboración propia

b) Charlas informativas a la población Lambayecana:

Para poder brindar las charlas informativas a la población lambayecana, se tiene que pedir una reunión con el alcalde para exponerle las actividades que se pretenden realizar, y que es necesario su apoyo con el permiso para utilizar el auditorio de la municipalidad, colocar en las instalaciones de esta el anuncio de los talleres, al mismo tiempo se solicitará el aporte para poder brindarles un pequeño Break a los asistentes.

Nota: Al finalizar de cada taller se sorteará entradas gratis para acudir al museo con toda la familia.

TEMAS	AFORO APROXIMADO	OBJETIVOS	CONTENIDO	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	PRESUPUESTO
Historia del Museo	100	Se pretende involucrar a la comunidad Lambayecana con la cultura Sipán, para que obtenga conocimiento y valore el patrimonio cultural	Presentación	05 minutos	Laptop y video proyector, pizarra, plumones. Empanadas y agua(break)	S/150.00
				15 minutos		
			Primera tumba	10 minutos		
			Descubrimiento Segunda tumba	12 minutos		
			BREAK	05 MINUTOS		
			Tercera tumba	15 minutos		
Conservación y restauración	15 minutos					
		El Museo	10 minutos			
Sipán y la cultura mochica	100	Se pretende involucrar a la comunidad Lambayecana con la cultura Sipán, para que obtenga conocimiento y valore el patrimonio cultural	Presentación	05 minutos	Laptop y video proyector sanguches y jugo	S/200.00
			El Señor de Sipan	10 minutos		
			El viejo Señor	08 minutos		
			Huaca de la Luna	10 minutos		
			BREAK	05 minutos		
			Huaca el Brujo	8 minutos		
			Úcupe	8 minutos		
			Ritos	10 minutos		
			El Mar			
			Flora			
Fauna						
Íconos temáticos	Caza					
	Guerra					

Tabla 17: Charlas informativas a la población Lambayecana
Fuente: Elaboración Propia

Objetivo N°4: Proponer un programa de integración con entes comprometidos con la actividad turística (hoteles, restaurantes, agencias de viaje).

Estrategia N°8: Propiciar el trabajo integrado entre restaurantes y hoteles para fomentar las visitas al museo Tumbas Reales de Sipán.

Se visitará a los restaurantes y hoteles de mayor afluencia de Lambayeque y Chiclayo, para poder expresarle a los administradores o dueños, sobre la necesidad de colocar en sus establecimientos banners del Museo Tumbas Reales para fomentar la historia de la región, de esta manera se logrará que los turistas o visitantes de la región creen una inquietud por visitar al Museo.

Estos van a ser costeados en su totalidad por la administración del Museo Tumbas Reales.

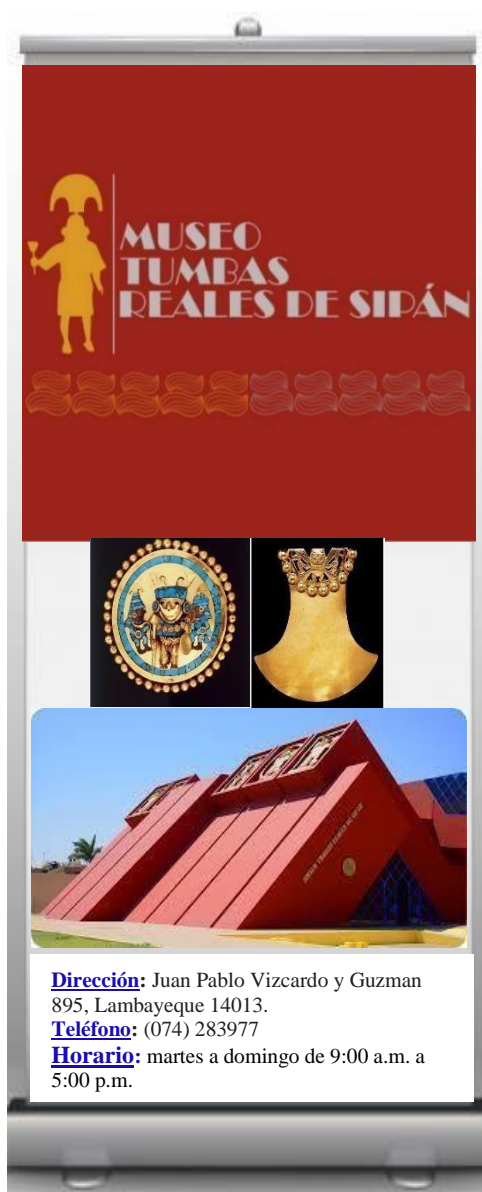


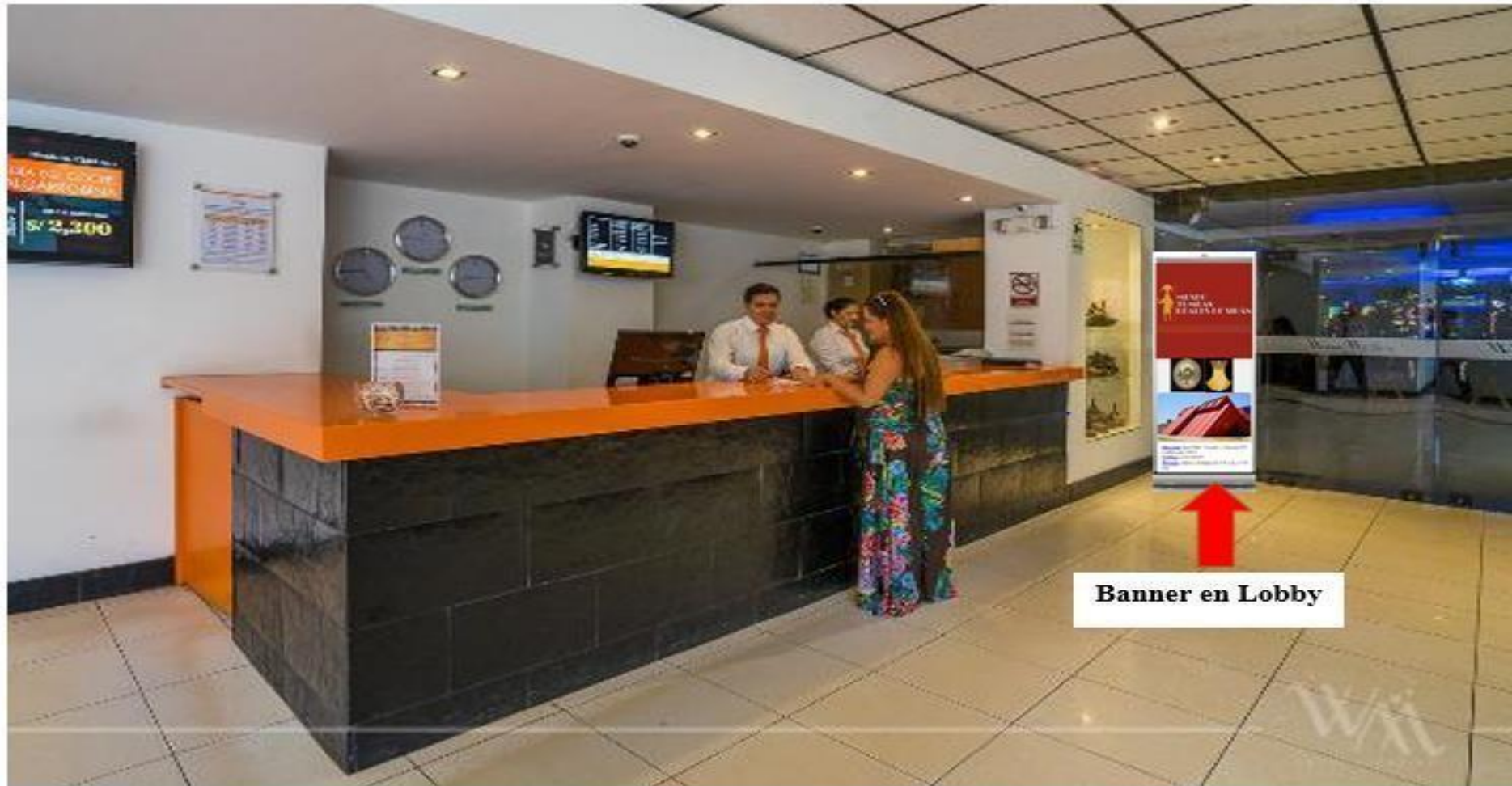
Figura 20: Banner del Museo
Fuente: Elaboración Propia

Banner se colocará en la puerta del Restaurante El Potrero Criollo



*Figura 21: Banner se colocará en la puerta del Restaurante El Potrero Criollo
Fuente: Elaboración Propia*

Banner se colocará en el lobby del Hotel Win Meier



*Figura 22: Banner se colocará en el lobby del Hotel Win Meier
Fuente: Elaboración Propia*

Estrategia N°9: Diseño de dípticos informativos sobre la ruta segura para llegar al Museo (telf. policía, clínica) que se colocaran en los hoteles, restaurantes.

Actividad Táctica:

Se elaborará dípticos especificando la mejor ruta para dirigirse al Museo Tumbas Reales Sipán, así como también los horarios de atención, la dirección, al mismo tiempo en el díptico se colocará los principales números de emergencia para cualquier imprevisto, y finalmente se añadirá un mapa, el cual dirige directamente hacia el Museo. Dichos dípticos se van a dejar de manera gratuita en diversos hoteles, restaurantes, agencias de viajes, para que estén al alcance de los visitantes de la ciudad.

Estos van hacer costeados en su totalidad por la administración del Museo Tumbas Reales de Sipán.

RECOMENDACIONES PARA TU SEGURIDAD



Dirección: Juan Pablo Vizcardo y Guzman 895,
Lambayeque 14013.

Teléfono: (074) 283977

Horario: martes a domingo de 9:00 a.m. a 5:00
p.m.





De la ciudad de Chiclayo a Lambayeque, salir por la Av. Salaverry hasta el Ovalo Quiñones y tomar la Av. José María Escriba, esta lo dirigirá a la Panamericana Norte. La distancia es de aproximadamente 15 minutos, hasta la plaza de Armas de Lambayeque. Luego puede tomar una mototaxi 03 minutos hasta el Museo.



Desde Chiclayo salen combis a Lambayeque en el terminal (cruce Vicente de la Vega y Eufemio Lora y Lora), su trayecto será por la calle Francisco Cuneo, hasta llegar al Ovalo Quiñones, para luego tomar la Av. José María Escriba, esta lo dirigirá a la Panamericana Norte. La distancia es de aproximadamente 20 minutos. Luego puede tomar una mototaxi 03 minutos hasta el Museo.

Clima

32 °C máx.
18 °C mín.

dic-mar mar-jun jun-set set-dic

ANTE CUALQUIER EMERGENCIA

Teléfonos de emergencia

INSTITUCIÓN	TELEFONO
 Policía Nacional del Perú	105
 Bomberos	116
 Emergencia Policía de Carreteras	110
 Defensa Civil	115
 Emergencia Mensaje de Voz	119
 Línea de atención por violencia contra la mujer	100



EMERGENCIAS ESSALUD
117

Figura 23: Diseño de dípticos informativos sobre la ruta segura para llegar al Museo (telf. policía, clínica)
Fuente: Elaboración Propia

Objetivo específico 5: Propiciar la comunicación abierta y fluida entre la Policía de Turismo, Serenazgo, y organismos comprometidos con la actividad turística.

Estrategia N°10: Diseñar un circuito de vigilancia en torno a los puntos vulnerables del Museo Tumbas Reales.

Actividad Táctica:

El Museo Tumbas Reales de Sipán, se encuentra ubicado a 9.9km, exactamente a 15 minutos en automóvil, es uno de los más grandes atractivos de la región Lambayeque, sin embargo, padece de inseguridad en los alrededores, pues es muy solitario, prestándose para que delincuentes perpetúen algún hecho delictivo, lo que lleva a que se genere pánico, entre los visitantes, por ello es necesario reforzar la seguridad con agentes de la policía nacional, y con serenazgo, para poder auxiliar a los visitantes en caso de algún evento delictivo.

Es así que el diseño del circuito de vigilancia, comenzará primero por identificar las calles con acceso al Museo Tumbas Reales de Sipán, de manera que se puedan ubicar aquellas zonas de vulnerabilidad, para poder colocar a los policías y el apoyo de serenazgo, además de los carteles direccionando hacia el museo.

A continuación, se han identificado los 03 accesos más utilizados por los visitantes al Museo, entre estos tenemos a:

Calle. Andrés Avelino Cáceres: Su ubicación inicia con intersección con la Av. Huamachuco, pasando con la Auxiliar Panamericana Norte, hasta llegar a la calle Francisco de Zela, y finalmente a la entrada del Museo Tumbas Reales Sipán.

Calle. Vílchez Mercado: Se empalma con la Panamericana Norte, atraviesa la calle López Vidaurre, así mismo la calle Pedro Ruiz, hasta llegar a la entrada del Museo Tumbas Reales Sipán.

Calle. Antonio Monsalve Baca: Se inicia la calle, en la interacción con la Panamericana Norte, interseca a la calle Solf Muro, luego se gira a la izquierda hasta llegar al museo.



Figura 24: Circuito de vigilancia en torno a los puntos vulnerables del Museo Tumbas Reales.
Fuente: Elaboración Propia

El circuito estará conformado por 02 miembros de la Policía de Lambayeque, 03 policías de turismo, y 04 miembros de serenazgo de Lambayeque, estos han sido ubicados de manera estratégica en las calles que dan acceso al Museo Tumbas Reales de Sipán, estos se han distribuido así:

1. **Calle. Andrés Avelino Cáceres:** Conformado por 01 policía en la entrada de la calle, y como refuerzo tendrá en la calle Mariano Quesada de 02 agente de serenazgo, y el apoyo de un policía de turismo en la entrada del Museo Tumbas Reales de Sipán.
2. **Calle. Vílchez Mercado:** Tendrá 01 policía de turismo en la intersección de Vílchez con la Calle López Vidaurre, finalmente en la entrada al museo se contará con 01 policía de turismo y 01 policía nacional.
3. **Calle. Antonio Monsalve Baca:** Este acceso al Museo es muy peligroso, puesto que está un poco más alejado, y presenta un mayor índice de delincuencia, por ello se ha dispuesto de 02 agentes de serenazgo que vigilen.

Por temas de seguridad, se aclara que los carteles que direccionen hacia el Museo, estarán ubicados en los dos primeros accesos.



Figura 25: Avenidas que serán vigiladas

Fuente: Elaboración Propia

Estrategia N° 11: Desarrollar un Plan Mixto de Seguridad entre la Policía de Turismo y el servicio de Serenazgo.

Actividad táctica:

Para poder dar seguridad a los turistas se tiene que implementar un plan donde esté involucrado la policía de turismo conjuntamente con el serenazgo, para desarrollar planes conjuntos que permitan brindar mejor servicio y seguridad al turista.

Policía de Turismo	Serenazgo
<p>Repotenciar los procedimientos y métodos para asegurar la seguridad a los turistas.</p> <p>Organizar a los agentes policiales con buenos equipos de tecnología para que puedan comunicarse eficientemente con Serenazgo.</p> <p>Realizar un convenio con un instituto de idiomas para que el agente policial, pueda acceder a clases de inglés</p> <p>Llevar capacitación sobre los atractivos turísticos, e historia de la cultura Sipán.</p> <p>Diseñar procedimientos estratégicos para aumentar la vigilancia en lugares críticos.</p>	<p>Recibir capacitaciones para mejorar los niveles de seguridad de los turistas (identificación de puntos críticos)</p> <p>Implementar casetas de seguridad en los lugares de mayor concurrencia de turistas en Lambayeque</p> <p>Llevar a cabo coordinaciones y trabajos conjuntos para adecuar sus sistemas de comunicaciones: teléfono fijo, celulares, radios, internet, cámaras de vigilancia, etc., con los de la Policía de Turismo.</p> <p>Capacitar al personal de serenos en idiomas para atender la demanda de los turistas en relación a su seguridad.</p>

Tabla 18: Plan Mixto de Seguridad entre la Policía de Turismo y el servicio de Serenazgo.

Fuente: Elaboración Propia

Cronograma de Actividades

Actividad	Responsable	Costo	Calendario													
			Ag	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Julio		
Captar a un profesional especialista en seguridad médica (enfermero).	Área de personal	S/83.00	X													
Diseñar un protocolo de seguridad médica (COVID 19)	Área de administración	S/200.00		X												
Capacitación en atención al visitante.	Expositor (Juan Paredes)	S/2,400.00			X											
Implementar una mejora en la página web del museo en cuanto a seguridad	Diseñador gráfico	S/1,200.00			X			X								
Elaborar un mensaje concientizador orientado a la educación de la ciudadanía para cooperar con la policía en la Seguridad de los turistas (mediante mensajes por radio local y tv).	Administrador (radio y tv local)	S/1,440.00								X						
Diseño de trípticos sobre cultura turística y el buen trato al turista para repartir en las charlas de capacitación.	Diseñador gráfico	S/80.00									X					
Diseñar un plan de sensibilización turística para la población de Lambayeque.	Administrador	S/500.00									X					
Propiciar el trabajo integrado entre restaurantes y hoteles para fomentar las visitas al museo Tumbas Reales de Sipán.	Administrador/diseñador	S/ 700.00						X								
Diseño de dípticos informativos sobre la ruta segura para llegar al Museo (telf. policía, migraciones, clínica) que se colocaran en los hoteles, restaurantes y agencias de viaje.	Diseñador gráfico	S/80.00											X			
Diseñar un circuito de vigilancia en torno a los puntos vulnerables del Museo Tumbas Reales	Administrador/policía nacional	S/100.00								X						
Generar alianzas estratégicas a través de reuniones, para formar un comité para el plan mixto entre la policía y el servicio de serenazgo.	Administrador/policía nacional	S/50.00								X						
TOTAL		S/6,833.00														

*Tabla 19: Cronograma de Actividades**Fuente: Elaboración propia*

Presupuesto

Factores	Cantidad	Costo	Total
Crear las bases y anunciar en el portal web del Museo Tumbas Reales (pago en función a un día trabajado)	1	S/83.33	S/83.33
Diseño de protocolo (pago en función a un día trabajado)	1	S/200.00	S/200.00
Pago del expositor Juan Paredes	1	S/2,400.00	S/2,400.00
Pago al diseñador web	1	S/1,200.00	S/1,200.00
Pago al diseñador gráfico – trípticos	1	S/80.00	S/80.00
Pago de spot publicitario radio y tv (mensaje concientizador)	12	S/120.00	S/1,440.00
Impresión de trípticos (1 cientos)	1	S/100.00	S/100.00
Pago de diseño /Impresión de Banners	2	S/ 70.00	S/ 140.00
Pago a diseñador gráfico (dípticos)	1	S/80.00	S/80.00
Impresión de dípticos (1 cientos)	1	S/100.00	S/100.00
Pasajes de administrador para reuniones con dueños de restaurantes y hoteles	1	S/50.00	S/50.00
Pasajes de administrador para reuniones con PNP, serenazgo	1	S/50.00	S/50.00
TOTAL			S/5,923.33

Tabla 20: Presupuesto

Fuente: Elaboración propia

Financiamiento

La implantación de la propuesta tiene un presupuesto de S/5,923.33, por lo que el Museo Tumbas Reales tendrá que cubrir el 100% del costo.

VII. Conclusiones

Según el análisis realizado, un 63.2% de los visitantes indicaron que el fortalecimiento de la seguridad turística es muy bueno, pues el museo Tumbas Reales de Sipán cuenta con una infraestructura moderna adecuada, considerando que es uno de los mejores museos de la ciudad de Lambayeque. Sin embargo, este no cuenta con un plan de seguridad, frente a esta coyuntura se propuso un plan de mejora para el fortalecimiento de la seguridad turística en el museo Tumbas Reales de Sipán.

Se identificó que el nivel de percepción de seguridad turística es regular, esto debido a que la dimensión de seguridad médica obtuvo un porcentaje bajo con un 6% por la falta de un personal médico y falta de información en cuanto a seguridad en el museo al momento de realizar sus eventos. Sin embargo, la dimensión de seguridad en servicios turísticos obtuvo un porcentaje alto con un 22% porque el visitante al momento de visitar los diferentes servicios turísticos este se sintió seguro.

Según los resultados la situación actual sobre seguridad turística dentro del museo es deficiente, pues los trabajadores no cuentan con capacitaciones en lo referente a seguridad, por ende, no tienen conocimiento sobre cómo mejorar este aspecto. Otro deficiente, es que el museo no cuenta con un espacio especializado para auxiliar a los visitantes (tópico), también no se trabaja frecuentemente con la policía ya que no están permanentemente haciendo recorridos por los alrededores del museo brindando la seguridad requerida. Es por ello que se considera que, con la elaboración de la propuesta, mejorará la seguridad turística, permitiendo que el visitante retorne al museo y no se lleve una mala experiencia.

Respecto a la propuesta de mejora planteada se presenta con la finalidad de ofrecer estrategias técnicas y tácticas en beneficio de la seguridad del museo donde se plantean soluciones tales como: contratar a un profesional especialista en seguridad médica, implementar una mejorar en la página web del museo en cuanto a seguridad; diseño trípticos sobre la cultura turística y el buen trato al turista y por ultimo generar alianzas estratégicas a través de reuniones con el fin de formar un comité para el plan mixto entre la policía y el servicio de serenazgo.

VIII. Recomendaciones

Se recomienda, a las autoridades Ministerio de Cultura y Municipalidad de Lambayeque puedan hacer un conversatorio o reunión para evaluar la propuesta del plan de mejora para el fortalecimiento de la seguridad turística en el Museo Tumbas Reales de Sipán, donde se apliquen las estrategias para fortalecer la seguridad turística y de esta manera los visitantes mejoren su percepción referente a la seguridad del museo.

Se recomienda mejorar los puntos más débiles del museo, en cuanto a brindar una mejor seguridad para que así el visitante tenga una buena percepción al momento de visitar el museo y este tenga una buena experiencia en todo su recorrido. Logrando alcanzar sus expectativas de visita y así tener una opinión positiva de todas las personas que llegan al Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque.

Se recomienda generar alianzas estratégicas entre la Policía Nacional y el Serenazgo, a través de reuniones, conversatorios y acuerdos; lo que permite evitar momentos incómodos a los visitantes, ya que la delincuencia ciudadana ha empeorado dentro de la ciudad, siendo este un problema percibido que genera malestar a los visitantes. Por otro lado, es importante que el personal sea capacitado para incrementar los conocimientos en una atención de calidad.

Se propone que las autoridades pertinentes evalúen la propuesta del plan de mejora para poner énfasis en el cumplimiento de las estrategias, permitiendo la coordinación con la PNP, así también al serenazgo de participar en los planes propuestos y concientizar a los pobladores sobre la seguridad que se debe brindar a los visitantes, de esta manera, el visitante se sentirá más seguro, sobre todo al visitar el museo Tumbas Reales de Sipán.

IX. Lista de Referencias

- Acerenza, M. Á. (1990). *"Marketing Operacional de Destinos Turísticos"* (Sexta ed.). México: Trillas.
- Álvarez de la Torre, J., & Toubes, D. R. (2017). *"El tratamiento de la seguridad turística en Brasil en los medios de comunicación españoles antes de los Juegos Olímpicos de Río 2016"*. Brasil.
- Arana Chávarry, J. E. (2018). *"La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope"*. Trujillo.
- Ascanio, A. (2016). "La seguridad turística en el pacífico americano". *International Journal of Safety and Security in Tourism & Hospitality*, 20-27.
- Bhat, M. A. (2015). "Safety and security perceptions: An empirical assessment of tourists in Kashmir". *Journal of Services Research, Gurgaon*, 131-144.
- Boullón, R. C. (2006). *"Planificación del Espacio Turístico"* (Cuarta ed.). México: Trillas.
- Corzo Arevalo, D. H. (2017). *"Plan Estratégico de Seguridad Turística: Reto Competitivo de Colombia. Propuesta de Actualización para El Cuatrienio 2014-2018"*. Bogota.
- Fuentes Carballo, R. (2015). "Tourist experience, image, security and cultural centres". *European Journal of Tourism Research; Dobrich*, 189-193.
- Gamarra Romero, G. (2017). *"La Seguridad Turística y la Facilitación de los viajes"*. Recuperado de Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú: <https://docplayer.es/59614809-La-seguridad-turistica-y-la-facilitacion-de-los-viajes.html>
- Gaviola Guerra, G. S. (2019). *"Seguridad Turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos-2018"*. Iquitos.
- González Fonseca, F. I., Hernández Tapia, C. E., Ganzo Olivares, J., & Jimeno Espadas, R. (2017). *"La seguridad turística en México: Aportaciones para su configuración"*. Ciudad de México.
- González Ávila, M. (2002). "Aspectos Éticos de la Investigación Cualitativa". *Revista Iberoamericana de Educación*, 16-20. Recuperado de "Aspectos Éticos de la Investigación Cualitativa": <https://www.oei.es/historico/salactsi/mgonzalez5.htm>
- Grünewald, L. (1 de Agosto de 2000). *"Qué es la Seguridad Turística"*. Recuperado de Foro de Seguridad: http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm
- Grünewald, L. (2012). *"Seguridad Turística"*. Recuperado de Municipio, Turismo & Seguridad: http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGRAW-HILL.
- Institut National de Santé Publique Québec. (2019). *Definición del concepto de seguridad*. Recuperado de Competencias e información especializadas en salud pública: <https://www.inspq.qc.ca/es/centro-collaborador-oms-de-quebec-para-la-promocion-de-la-seguridad-y-prevencion-de-traumatismos/definicion-del-concepto-de-seguridad>
- Korstanje, M. E. (2014). "Discutiendo la seguridad turística: nuevos tiempos, nuevos enfoques". *Caderno Virtual de Turismo*, 167-184.
- López, V. (4 de Julio de 2009). *Qué es la Seguridad Turística: Cuáles son los factores que condicionan la seguridad del turista*. Recuperado de Foro de Seguridad: <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4079.htm>
- Martínez Cárdenas, R., & Trejoluna Puente, O. (4 de Mayo de 2017). *La percepción de seguridad de los turistas en un sitio de turismo religioso*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1237423-500-zonas-rojas-chiclayo>
- Mendoza, C. M. (21 de Febrero de 2017). *Turismo*. Recuperado de Significados: <https://www.significados.com/turismo/>
- Mincetur. (2010). *Ley General del Turismo*. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/marco_general/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf
- Mincetur. (2010). *Plan de Protección al Turista*. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/RPT/PLAN_PROTECCION_AL_TURISTA_2017-2018.pdf
- Mincetur. (2018). *Plan de Protección al Turista*. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/RPT/PLAN_DE_PROTECCION_AL_TURISTA_2018_2019.pdf?fbclid=IwAR3JmFg1ctBXcU3Xf9eXFvWhf-SBbgjx4AAFlkyh0asW2-jjH_j_EmgNakk
- Mincetur. (2018). *Museo Tumbas Reales de Sipán en Lambayeque*. Recuperado de http://ficha.sigmincetur.mincetur.gob.pe/index.aspx?cod_Ficha=2352
- Ministerio de Cultura. (2018). *Museos Nacionales y de Sitio del Departamento de Lambayeque*. Recuperado de "Proyecto Especial Naylamp Lambayeque- Unidad Ejecutora 005": <http://www.naylamp.gob.pe/estadistica.html>

- Municipalidad Distrital del Rimac. (2015). "*Plan de Portecion al Turista*". Recuperado de <http://www.munirimac.gob.pe/portal/wp-content/uploads/2015/08/3-pptok1.pdf>
- Municipalidad Provincial de Lambayeque. (2018). "*Lambayeque*". Recuperado de http://www.munilambayeque.gob.pe/ubicacion_geografica.php
- Noticias AxarquíaHoy. (19 de Septiembre de 2017). "*¿Qué importancia tiene la Seguridad Turística?*". Recuperado de <https://www.axarquiahoy.es/importancia-la-seguridad-turistica/>
- Núlan. (2005). "*Portal de Promoción y Difusión Pública del Conocimiento Académico y Científico*". Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/2681/1/varisco-2014.pdf>
- Núñez Gonzales, G. R., & Jigash Castro, T. A. (2016). "*La seguridad turística y su relación con la responsabilidad social de las entidades del sector turismo en el centro histórico de Arequipa*". Arequipa.
- OMT. (1998). "*Introducción al Turismo*". Mexico, España: Copyright.
- Quispe Luna, W. E., & Sante Portilla, J. (2019). "*La informalidad de los hotstels y su incidencia en la seguridad turística del Centro Histórico del Cusco*". Cusco.
- Real Academia Española. (Octubre de 2014). *Seguridad*. Recuperado de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/?id=XTrIaQd>
- Salinas C, M. A. (2015). "*Plan de Seguridad Turística para el distrito Metropolitano de Quito*". Metropolitano Quito.
- Sánchez Gómez-Merelo, M. (2017). "*La Percepción de Seguridad y la Realidad Social*". Recuperado de http://www.kriptoningenieros.com/Documentos/Articulo_seg_1.pdf
- Tayebi, D., & Rahman-nasab, J. (2015). "La seguridad y el crecimiento de la industria del turismo en Yasuj". *Aimi Journal*, 27-42.
- Tecau, A., Tescasiu, B., Constantino, C., & Chitu, I. (2015). "Aspects Concerning the tourism security at Brasov municipality level". *Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Economic Sciences*, 77-84.
- Vargas Guzmán, F. J. (2018). "*Gestión de la seguridad turística y nivel de satisfacción de los visitantes a la cascada de Ahuashiyacu – Banda de Shilcayo, 2017*". Lima.

X. ANEXOS

ANEXO N°1: CUESTIONARIO

Buenos días, estoy realizando una encuesta para poder identificar la percepción de seguridad turística de los visitantes que acuden a visitar el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque.

Indicaciones:

Marque con una (X) la alternativa que usted crea conveniente. Se sugiere responder con mayor sinceridad y seguridad posible. Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Nide acuerdo/Ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Sexo: F () M ()

Edad: _____

Lugar de Procedencia: _____

VARIABLE: SEGURIDAD TURÍSTICA						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Seguridad Médica	PREVENCIÓN					
	¿Usted recibió algún tipo de información de protección solar o contra insectos antes de viajar?					
	¿Antes de ingresar al museo le indicaron sobre la seguridad médica que debería tener en el atractivo?					
	¿Durante la visita al museo usted pudo contar con las medidas de prevención de seguridad?					
	PROTECCIÓN MÉDICA					
	¿Cree usted que es importante que los centros médicos de la ciudad cuenten con personal especializado para el servicio de primeros auxilios?					
Seguridad Informativa	¿Cree usted que el museo cuenta con un programa de protección y control de seguridad?					
	COMUNICACIÓN					
	¿La página web del museo brinda información fiable sobre seguridad?					
	CONOCIMIENTO					
Seguridad Pública	¿A usted se le informo las precauciones que debe tener durante el trayecto dentro del museo?					
	¿Usted conoce con exactitud la ubicación del Museo Tumbas Reales de Sipán?					
	ROBOS Y HURTOS					
	¿Usted notó la presencia de policías brindando seguridad afuera del Museo Tumbas Reales de Sipán?					
	¿Notó que el Museo Tumbas Reales de Sipán cuenta con cámaras de vigilancia?					
Seguridad Social	ACCIDENTES					
	¿Usted cree que es importante que el museo cuente con personal capacitado ante cualquier emergencia?					
	¿Al momento de visitar el museo Tumbas Reales usted presencié algún accidente dentro del atractivo?					
Seguridad Social	MOVILIZACIÓN Y HUELGAS					
	¿Usted cree que la participación de la policía en las movilizaciones y huelgas es importante para mantener el orden y la seguridad en la ciudad?					

Seguridad Vial y de Transporte	VÍAS DE COMUNICACIÓN						
	¿Se sintió seguro en el desplazamiento dentro de la ciudad al momento de visitar el Museo Tumbas Reales de Sipán?						
	¿Cree usted que es importante que la Policía controle el tráfico de los medios de transporte que transitan en los alrededores de los lugares turísticos visitados?						
Seguridad Ciudadana	RONDAS VECINALES						
	¿Considera usted que los ciudadanos deberían estar preparados para proteger al visitante?						
Seguridad de los Servicios Turísticos	¿Cree usted que los ciudadanos deberían de fortalecer la seguridad vecinal en la ciudad?						
	SERVICIOS TURISTICOS						
Seguridad en Eventos	¿Se sintió seguro al momento de visitar algún servicio turístico público (casetas de información turística, agencias de viaje, etc.) o privado (restaurantes, alojamiento, etc.)?						
	EVENTOS MUSICALES, DEPORTIVOS Y RECREATIVOS						
	¿Participó en algunos de los diferentes tipos de eventos (aniversario del museo, día internacional de los museos, etc.) y se sintió seguro?						
	¿Durante algún evento realizado por el museo, usted pudo observar la presencia de la policía de turismo?						

Tabla 21: Encuesta

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N°2: GUÍA DE ENTREVISTA

FORMATO DE ENTREVISTA AL DIRECTOR DEL MUSEO TUMBAS REALES DE SIPÁN.

Objetivo: Analizar la situación actual de seguridad en el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque.

Nombre del entrevistado:

Cargo:

- 1. ¿Según su perspectiva como considera la situación actual del museo respecto a la seguridad turística?**

- 2. ¿Los trabajadores o encargados del museo están capacitados en cuanto a seguridad? ¿Cómo los capacitan?**

- 3. ¿Cree usted que el atractivo cuenta con un espacio para auxiliar a los visitantes en caso de accidentes? ¿Están equipados según las normas de seguridad?**

- 4. ¿El museo ha tenido algún problema en cuanto accidentes de algún visitante? ¿Cuáles fueron y como los resolvieron?**

5. **¿Usted o su equipo de colaboradores informa o cuenta con material informativo acerca de la seguridad turística que debe seguir el visitante?**

6. **¿El museo cuentan con alguna red social o página web oficial para su promoción?**

7. **¿Durante los últimos años se ha producido algún acto de vandalismo dentro del museo y como lo resolvieron?**

8. **¿Cuáles son los planes operativos de prevención de seguridad dentro del atractivo?**

9. **¿Ustedes cuentan con una política de prevención dentro del atractivo?**

10. **¿Cuentan con una brigada móvil para la seguridad del visitante fuera del atractivo? ¿Por qué?**

11. ¿Trabajan junto a la policía de turismo para brindar una mejor seguridad al visitante en el atractivo? ¿Por qué?

12. ¿Conocen o tienen una organización de Juntas vecinales para la seguridad del visitante?

13. ¿Cuáles son las medidas de seguridad, al momento de desarrollar un evento en el museo?

14. ¿Usted cómo controla la cantidad de personas que visitan el museo para no malograr el atractivo?

15. ¿En cuánto a seguridad, con qué personal cuenta el museo y cuál es la función de cada uno?

16. Durante los últimos años, ¿El museo ha sufrido daños por causas naturales o por la mano del hombre dentro de este?



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Fanny Manay Guadalupe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Bachiller en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos**, titulado

“**Fortalecimiento de la seguridad turística en el Museo Tumbas Reales de Sipán de la ciudad de Lambayeque**”, elaborado por la Estudiante **Fatima Nunila Garcia Pintado**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 19 de septiembre del 2019.



 FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr.//Lic. Nombre: Fanny Manay Guadalupe.

Cargo Actual: Posgrado - USA7



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **SHIRLEY YSABEL MANTILLA GALLARDO**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Bachiller en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos**, titulado

“Fortalecimiento de la seguridad turística en el Museo Tumbas Reales de Sipán de la ciudad de Lambayeque”, elaborado por la Estudiante **Fatima Nunila Garcia Pintado**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 19 de septiembre del 2019.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Mantilla G.', written over a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mg. Shirley Mantilla Gallardo.

Cargo Actual: Docente



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Mg. Elvis Serruto Perea, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Bachiller en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos**, titulado

“Fortalecimiento de la seguridad turística en el Museo Tumbas Reales de Sipán de la ciudad de Lambayeque”, elaborado por la Estudiante **Fatima Nunila Garcia Pintado**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 17 de septiembre del 2019.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre:

Cargo Actual:

Mg. Elvis Serruto Perea
Docente USAT



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, VALICHA CUADRA MORALES, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Bachiller en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos**, titulado

“Fortalecimiento de la seguridad turística en el Museo Tumbas Reales de Sipán de la ciudad de Lambayeque”, elaborado por la Estudiante **Fatima Nunila Garcia Pintado**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 20 de septiembre del 2019.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./Mg./Lic. Nombre: VALICHA CUADRA MORALES

Cargo Actual: DOCENTE TIEMPO COMPLETO - USAT

Figuras de los resultados del instrumento: Cuestionario

Figura N°26

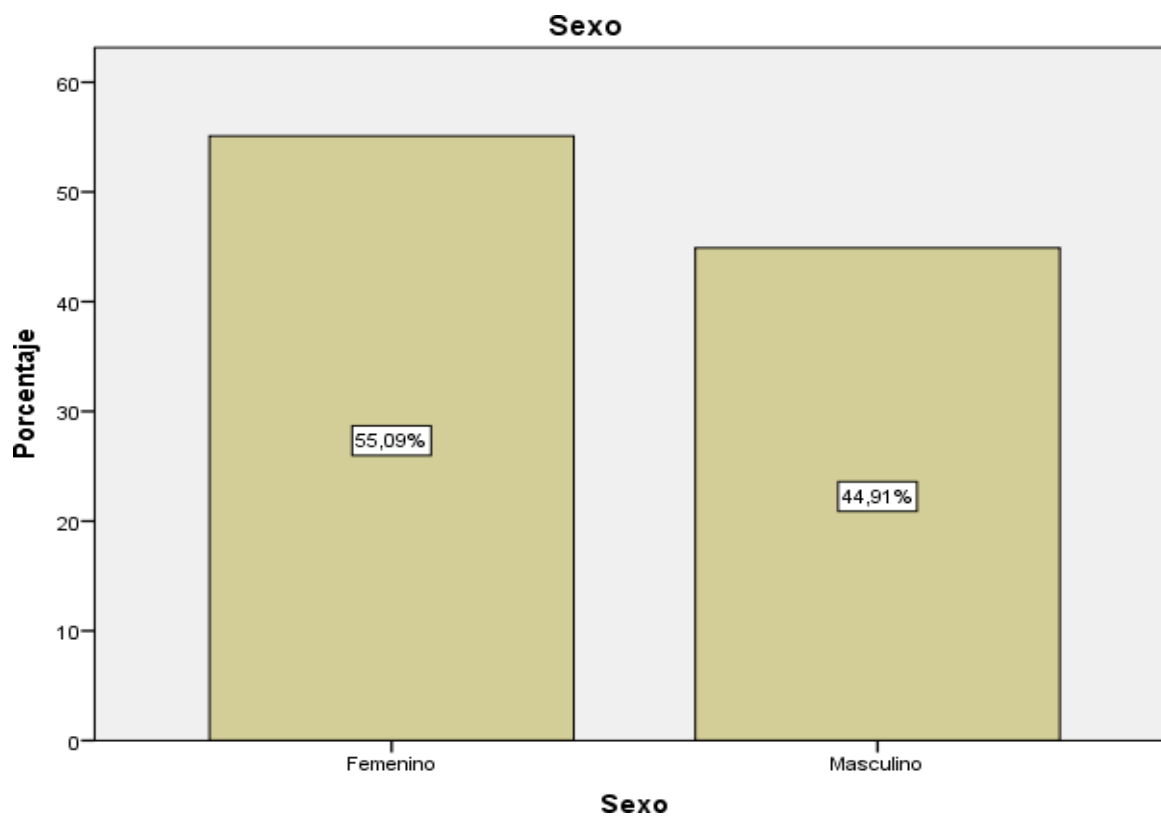


Figura 26: Sexo

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°27

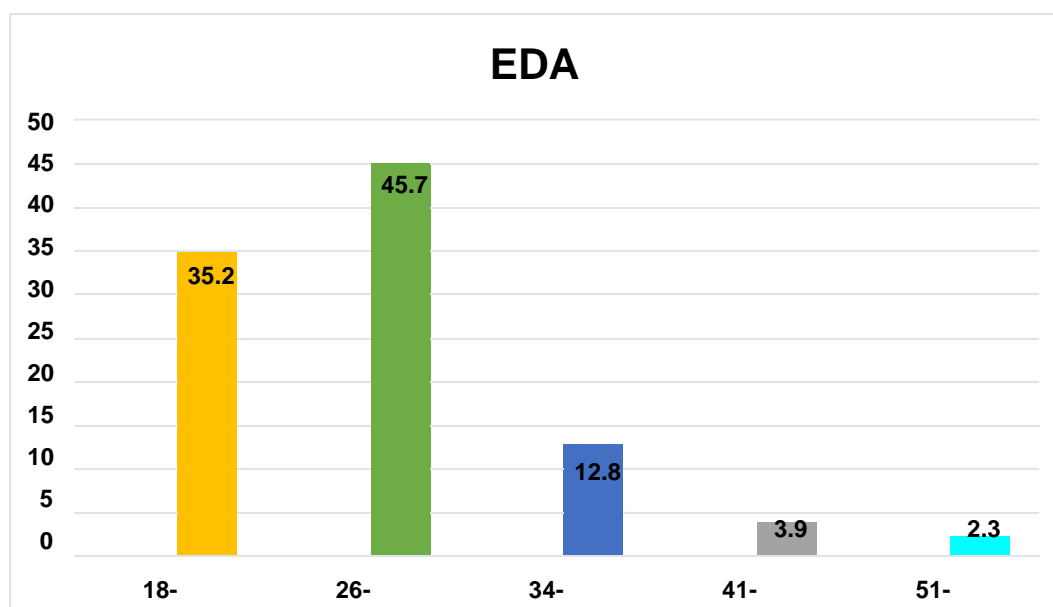


Figura 27: Edad

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°28

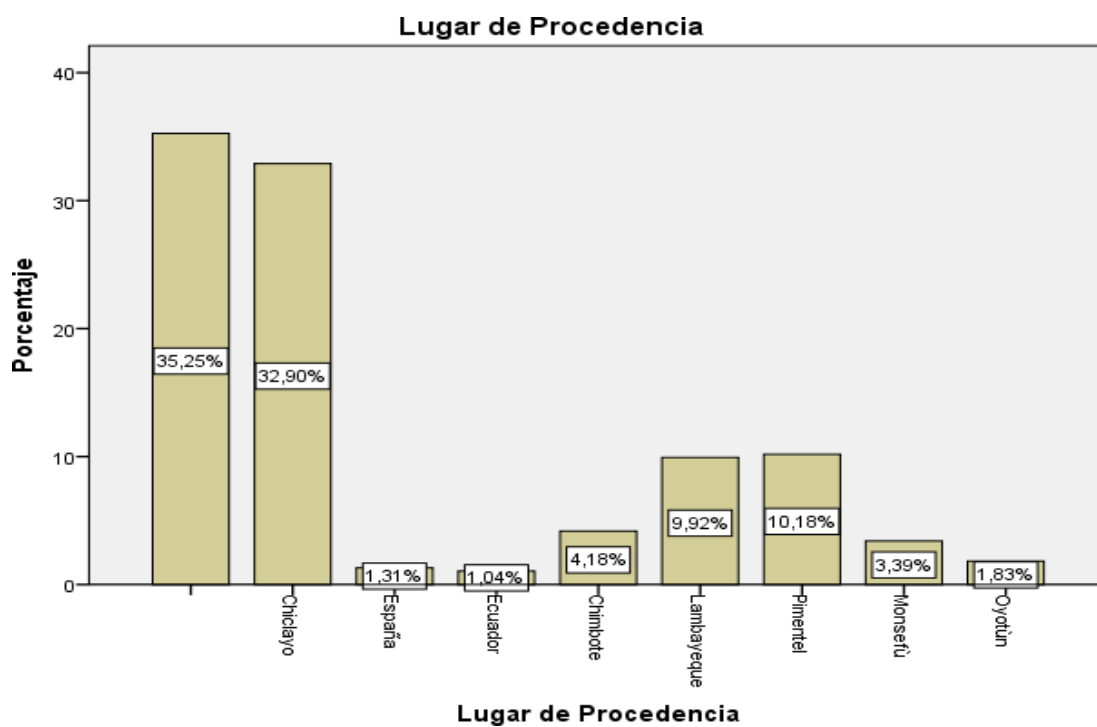


Figura 28: Lugar de Procedencia

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°29

¿Usted recibió algún tipo de información de protección solar o contra insectos antes de viajar?

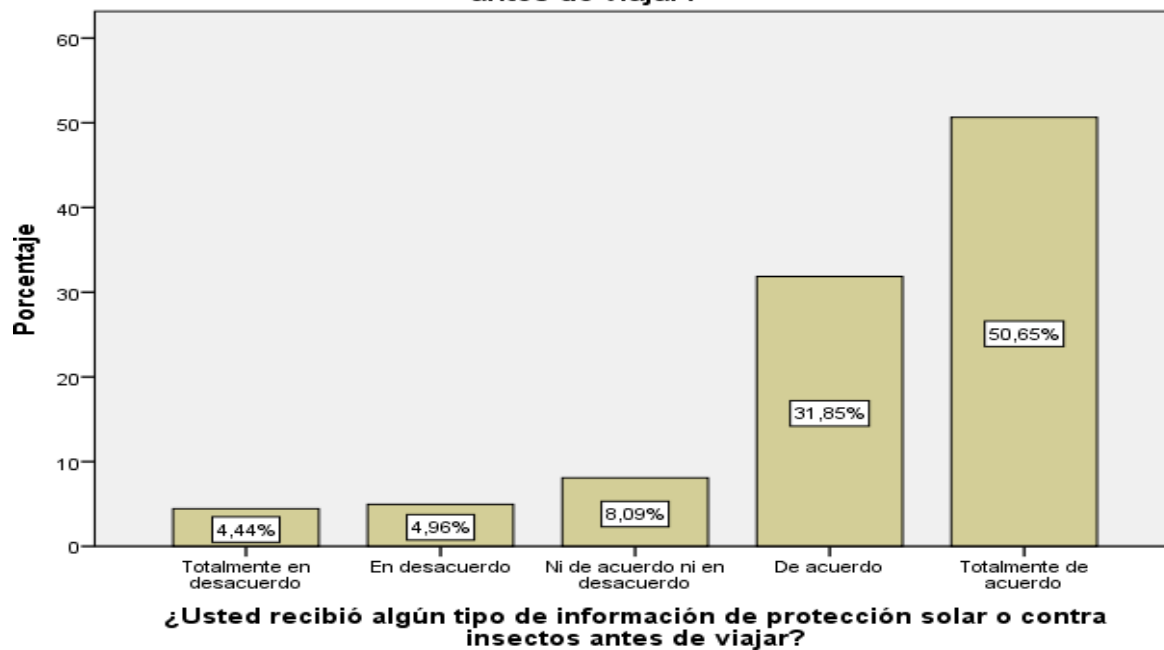


Figura 29: Usted recibió algún tipo de información de protección solar o contra insectos antes de viajar?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°30

¿Antes de ingresar al museo le indicaron sobre la seguridad médica que debería tener en el atractivo?

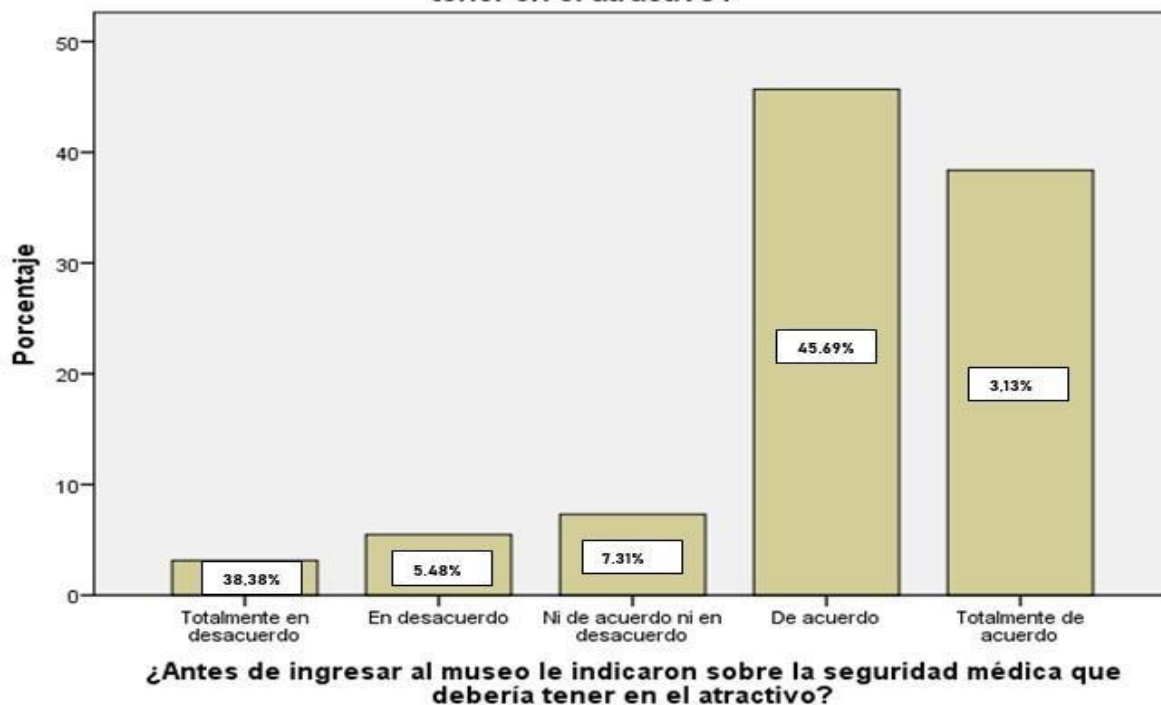


Figura 30: ¿Antes de ingresar al museo le indicaron sobre la seguridad médica que debería tener en el atractivo?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°31

¿Durante la visita al museo usted pudo contar con las medidas de prevención de seguridad?

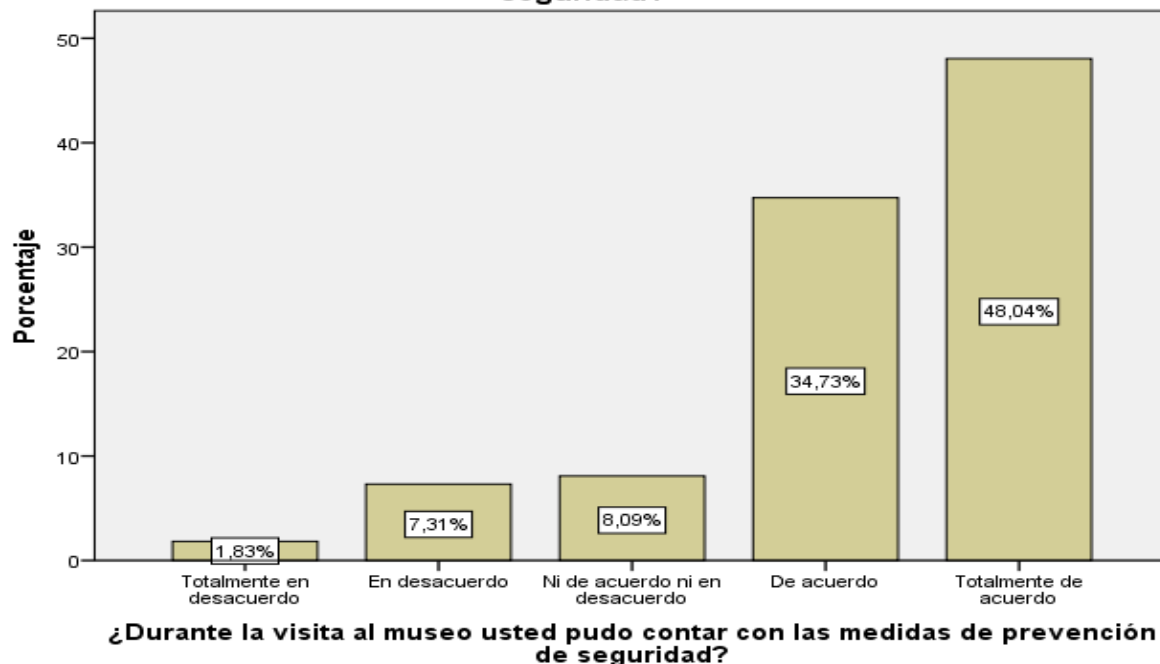


Figura 31: ¿Durante la visita al museo usted pudo contar con las medidas de prevención de seguridad?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°32

¿Cree usted que es importante que los centros médicos de la ciudad cuenten con personal especializado para el servicio de primeros auxilios?

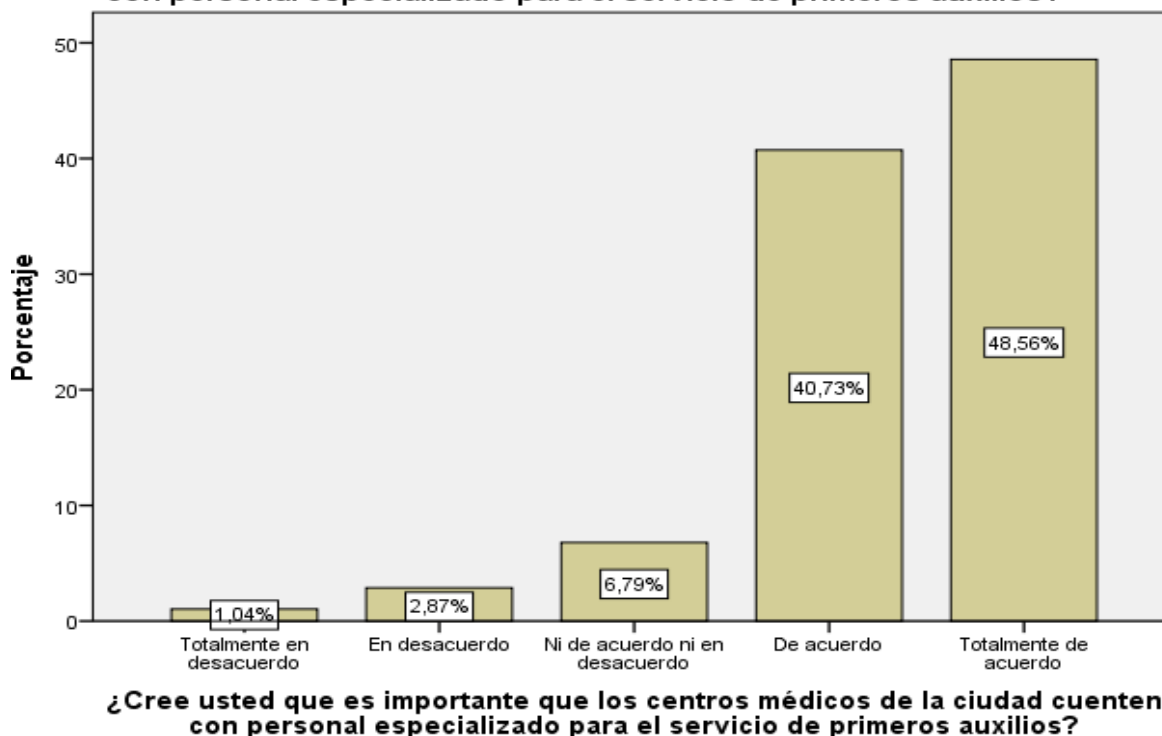


Figura 32: ¿Cree usted que es importante que los centros médicos de la ciudad cuenten con personal especializado para el servicio de primeros auxilios?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°33

¿Cree usted que el museo cuenta con un programa de protección y control de seguridad?

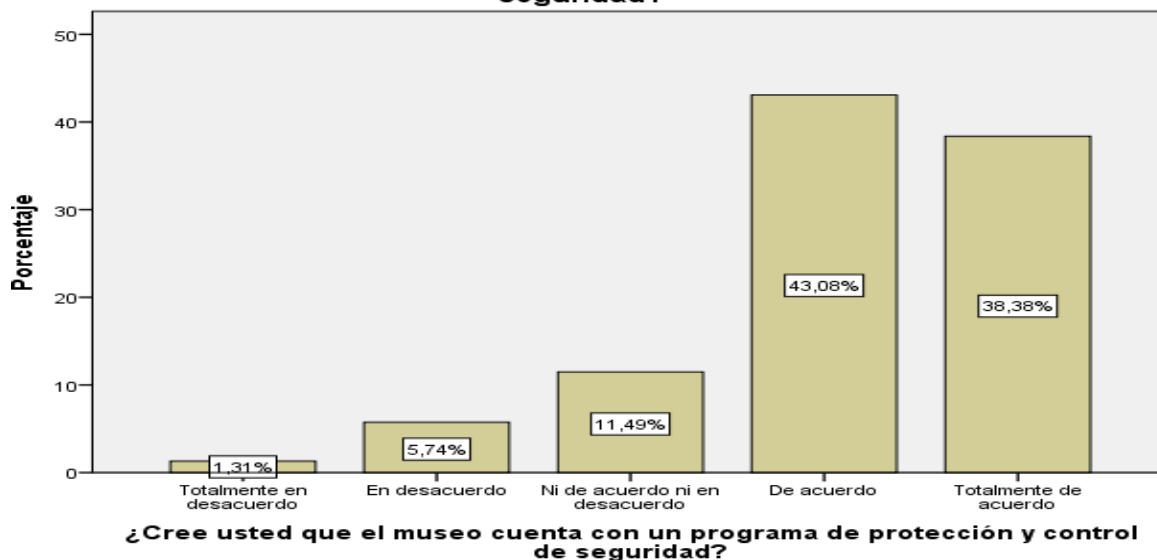


Figura 33: ¿Cree usted que el museo cuenta con un programa de protección y control de seguridad?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°34

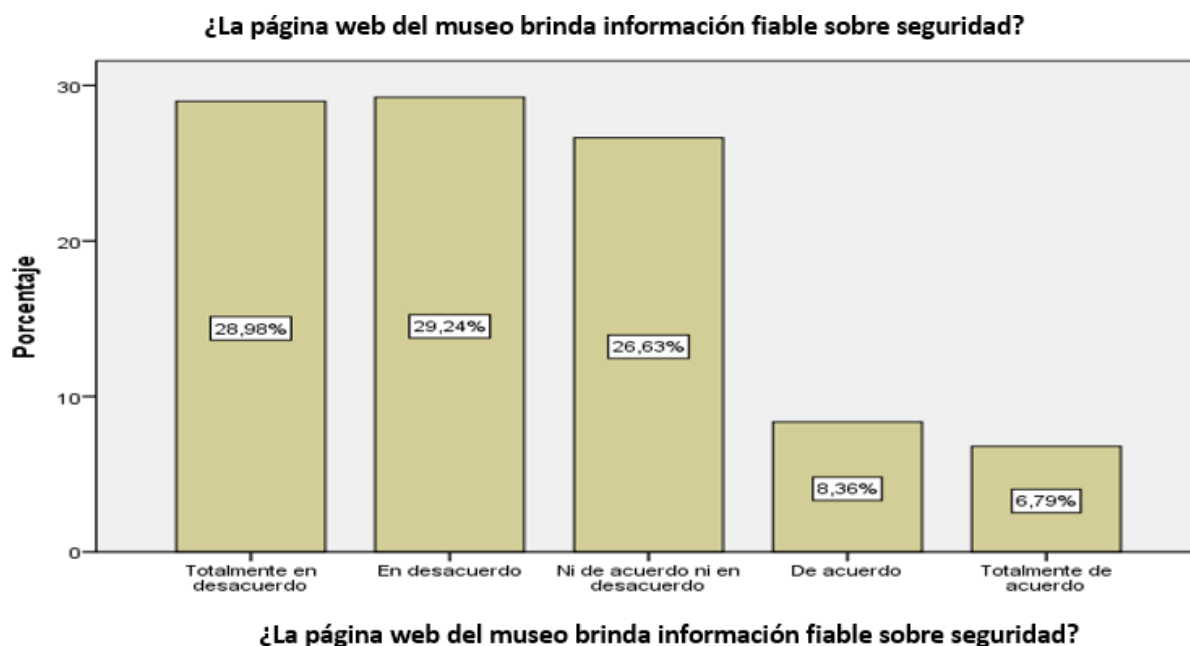


Figura 34: ¿La página web del museo brinda información fiable sobre seguridad?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°35

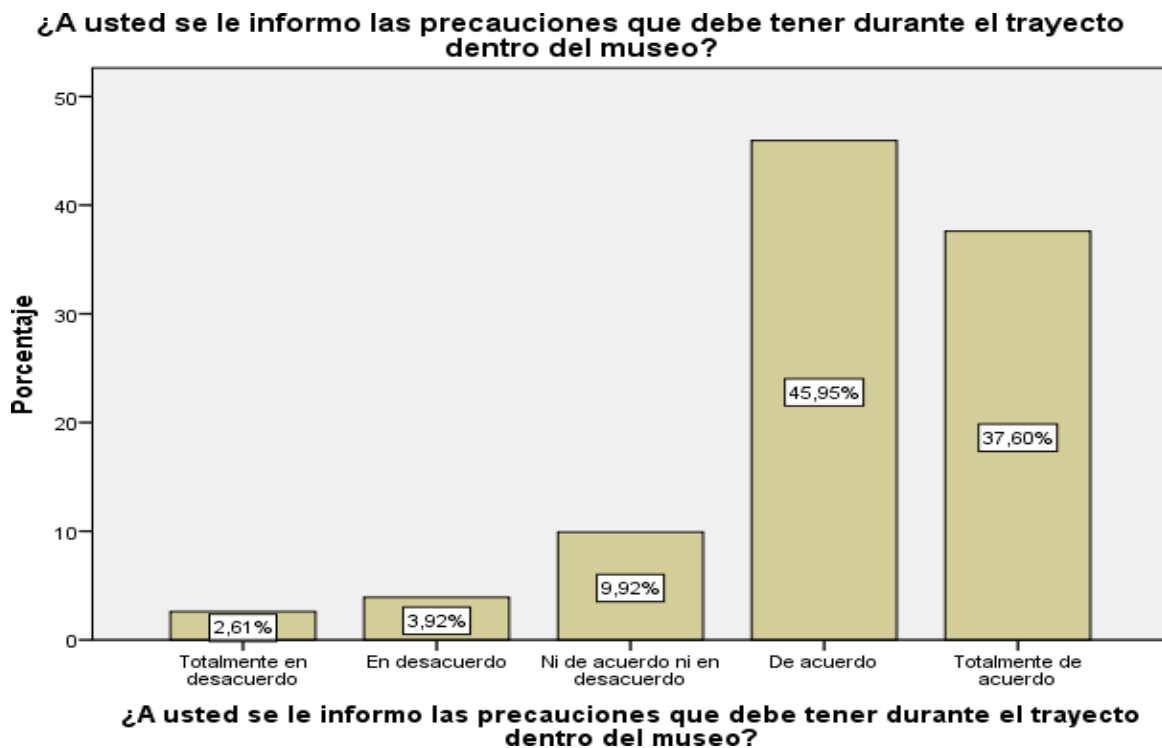


Figura 35: ¿A usted se le informó las precauciones que debe tener durante el trayecto dentro del museo?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°36

¿Usted conoce con exactitud la ubicación del Museo Tumbas Reales de Sipán?

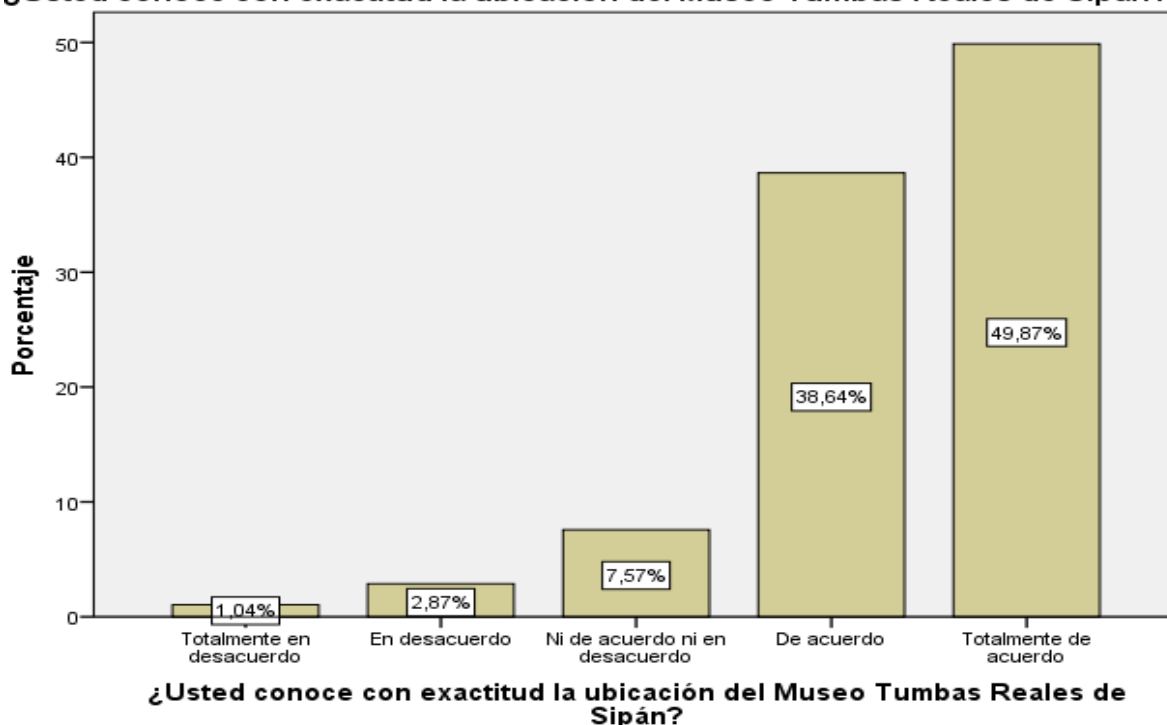


Figura 36: ¿Usted conoce con exactitud la ubicación del Museo Tumbas Reales de Sipán?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°37

¿Usted notó la presencia de policías brindando seguridad afuera del Museo Tumbas Reales de Sipán?

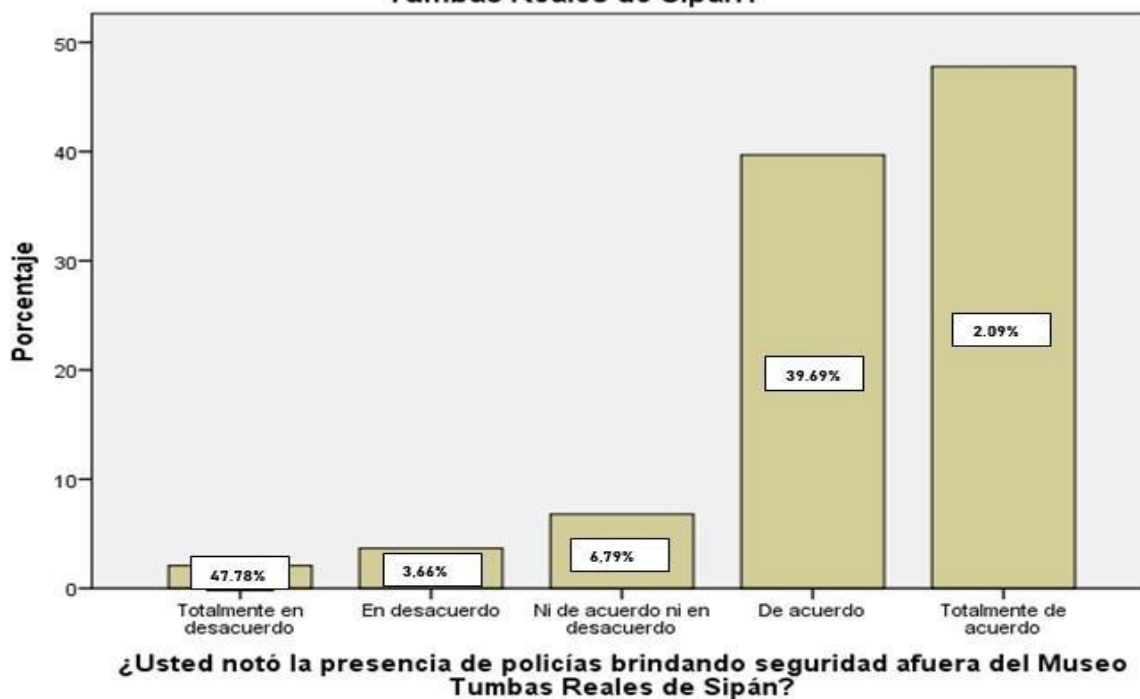


Figura 37: ¿Usted notó la presencia de policías brindando seguridad afuera del Museo Tumbas Reales de Sipán?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°38

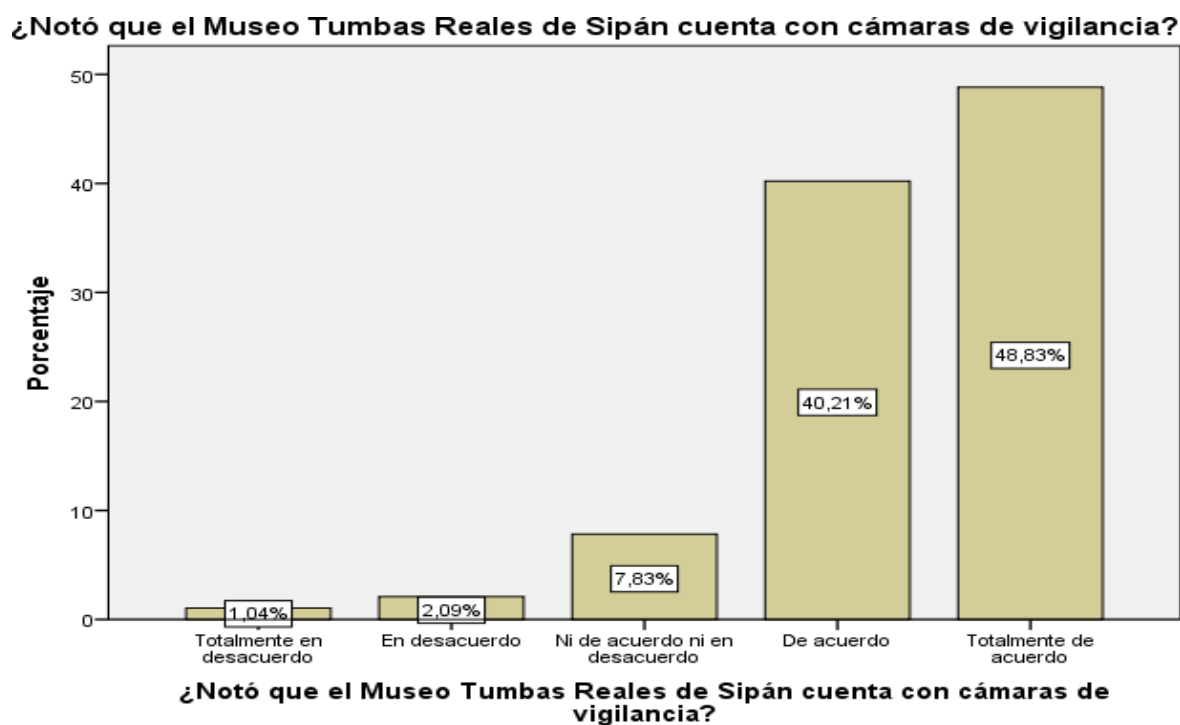


Figura 38: ¿Notó que el Museo Tumbas Reales de Sipán cuenta con cámaras de vigilancia?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°39

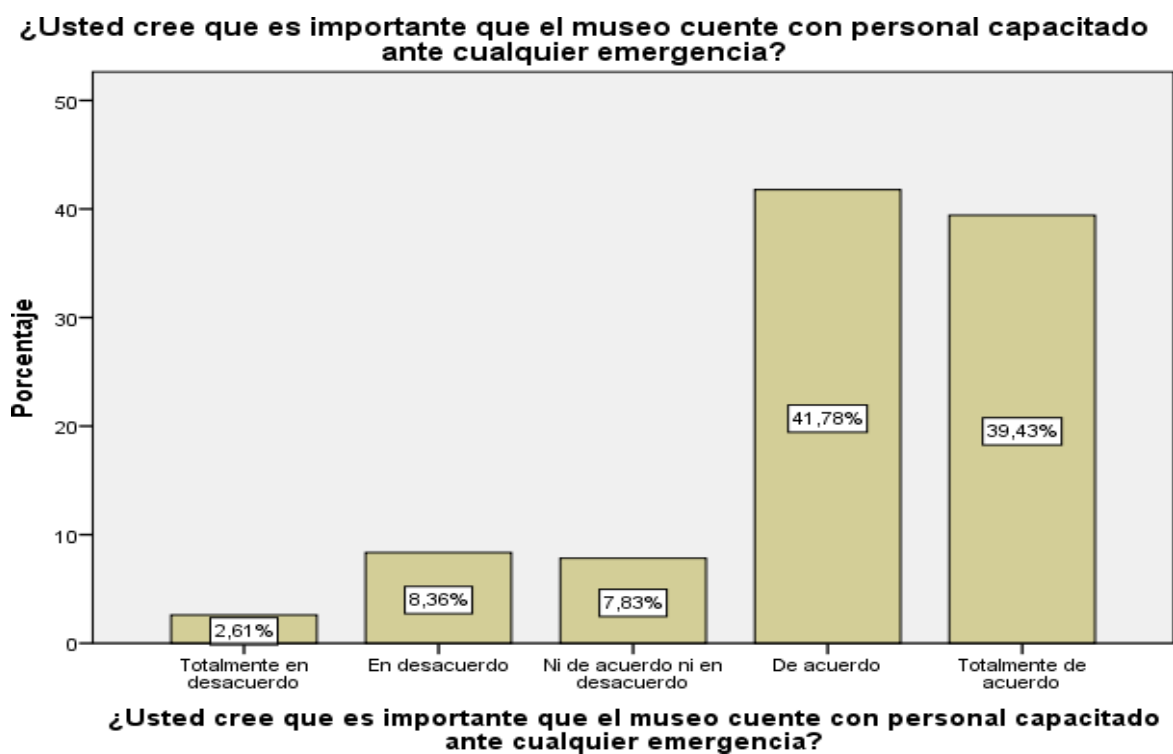


Figura 39: ¿Usted cree que es importante que el museo cuente con personal capacitado ante cualquier emergencia?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°40

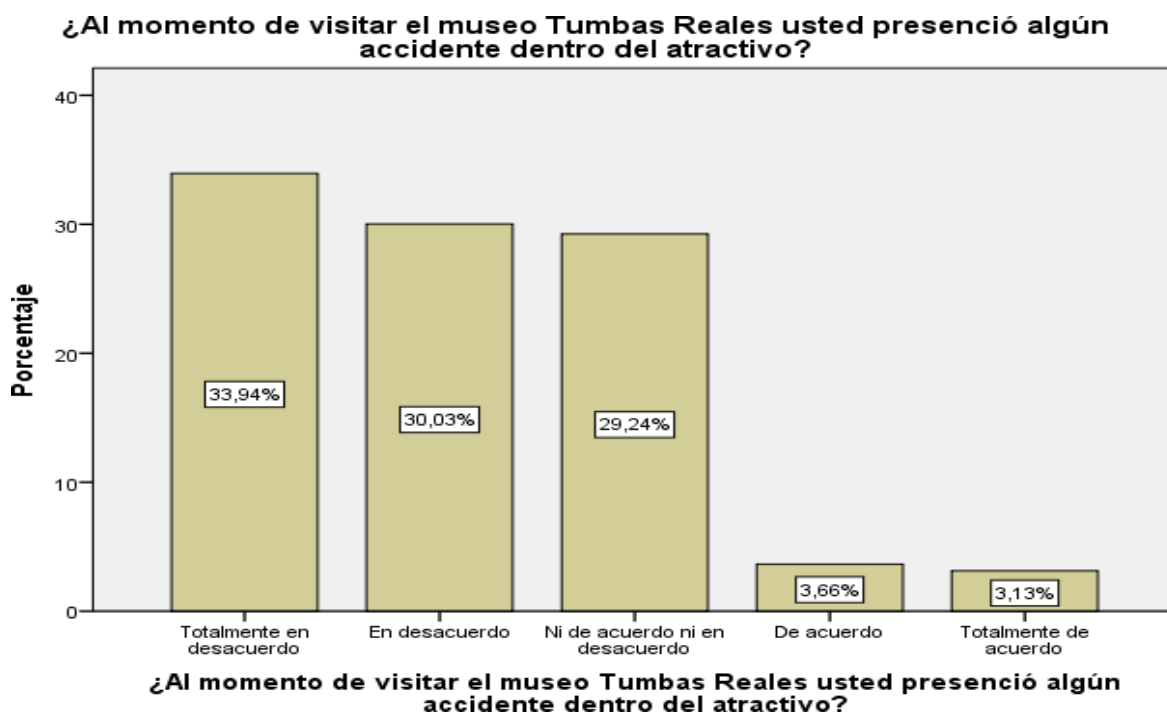


Figura 40: ¿Al momento de visitar el museo Tumbas Reales usted presenció algún accidente dentro del atractivo?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°41

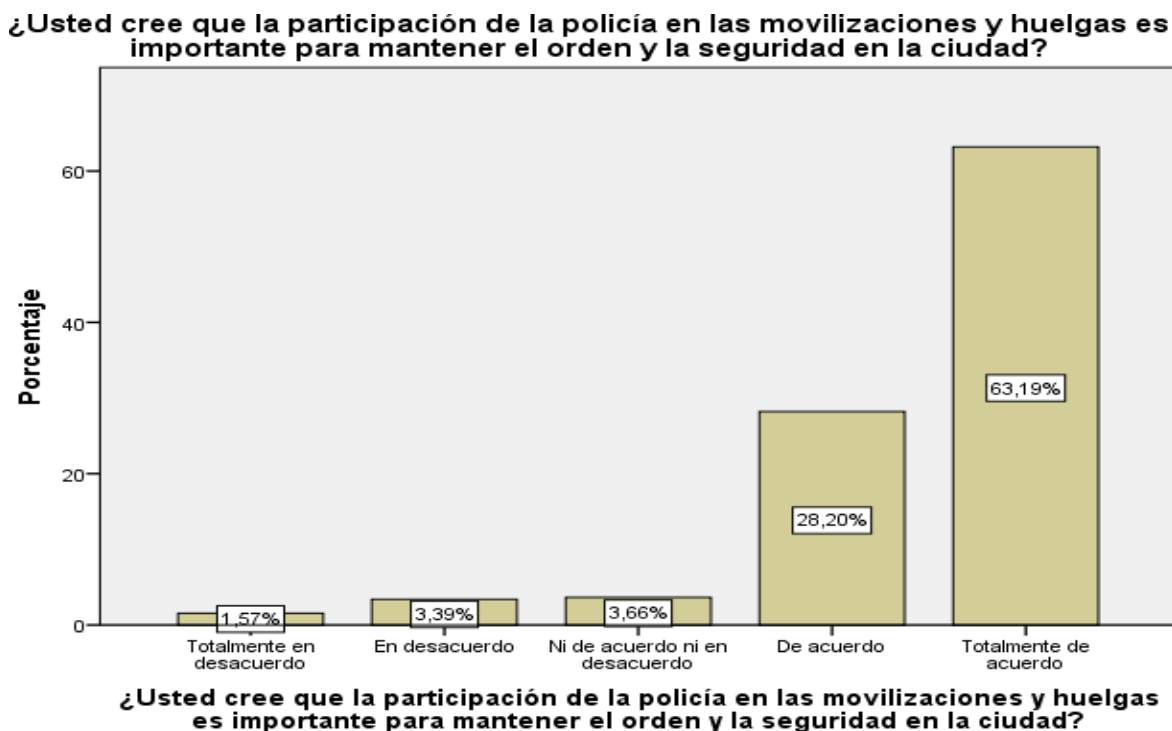
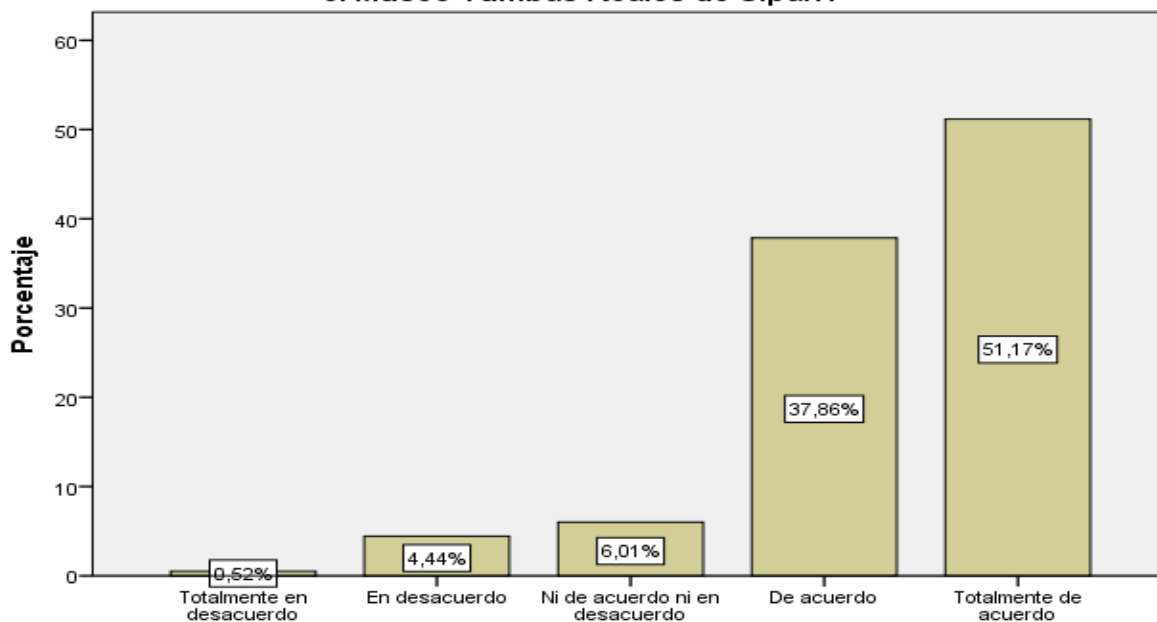


Figura 41: ¿Usted cree que la participación de la policía en las movilizaciones y huelgas es importante para mantener el orden y la seguridad en la ciudad?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°42

¿Se sintió seguro en el desplazamiento dentro de la ciudad al momento de visitar el Museo Tumbas Reales de Sipán?



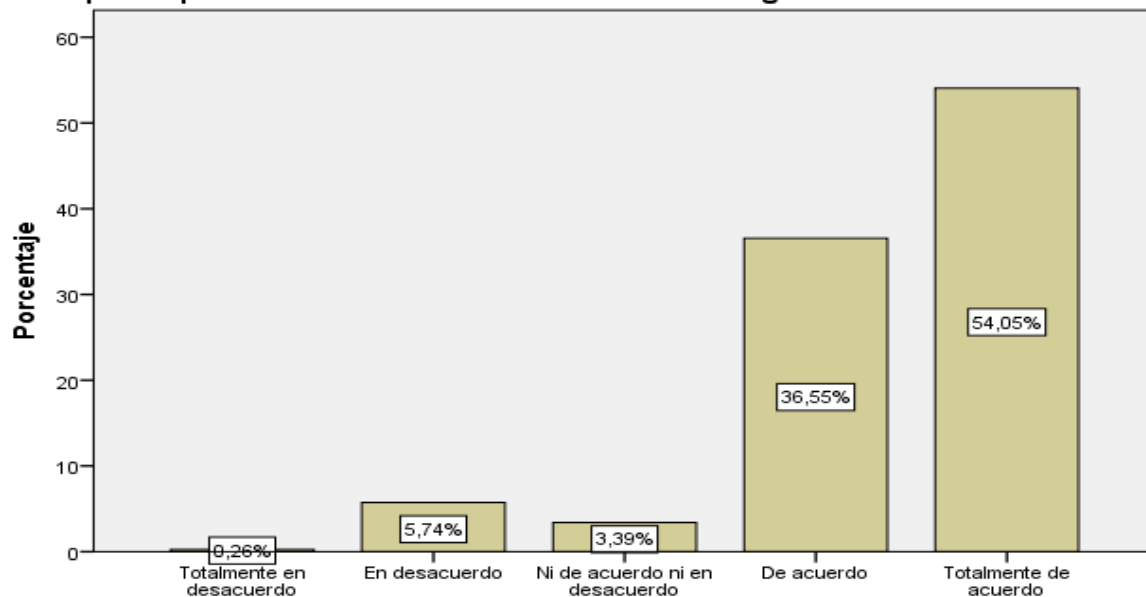
¿Se sintió seguro en el desplazamiento dentro de la ciudad al momento de visitar el Museo Tumbas Reales de Sipán?

Figura 42: ¿Se sintió seguro en el desplazamiento dentro de la ciudad al momento de visitar el Museo Tumbas Reales de Sipán?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°43

¿Cree usted que es importante que la Policía controle el tráfico de los medios de transporte que transitan en los alrededores de los lugares turísticos visitados?



¿Cree usted que es importante que la Policía controle el tráfico de los medios de transporte que transitan en los alrededores de los lugares turísticos visitados?

Figura 43: ¿Cree usted que es importante que la Policía controle el tráfico de los medios de transporte que transitan en los alrededores de los lugares turísticos visitados?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°44

¿Considera usted que los ciudadanos deberían estar preparados para proteger al visitante?

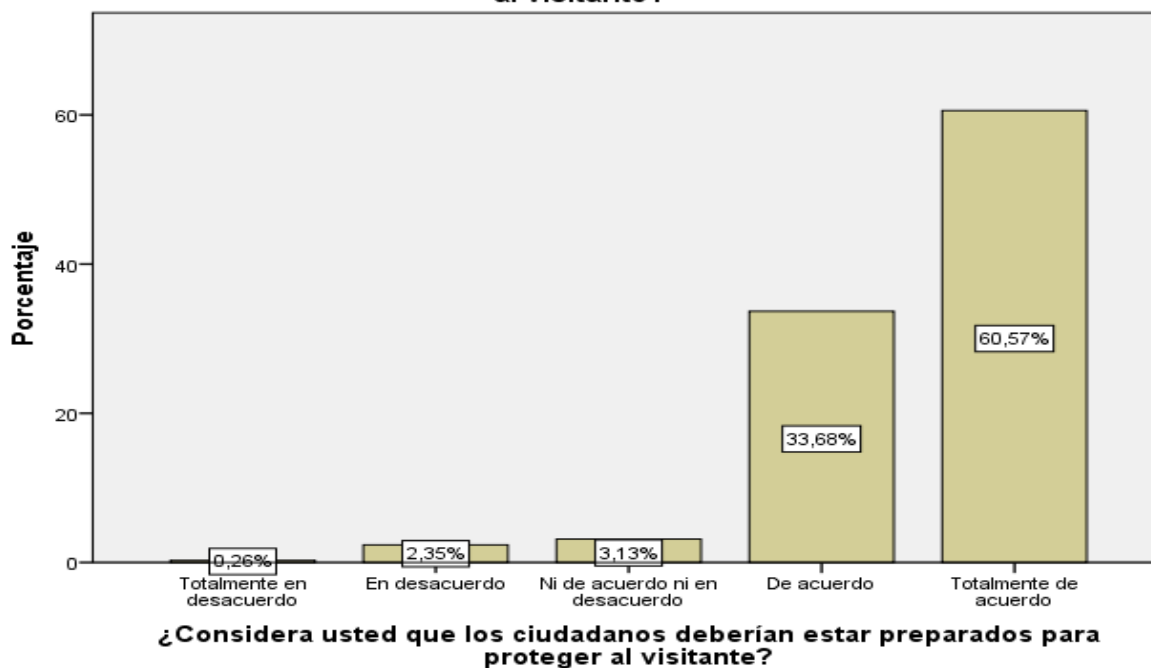


Figura 44: ¿Considera usted que los ciudadanos deberían estar preparados para proteger al visitante?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°45

¿Cree usted que los ciudadanos deberían de fortalecer la seguridad vecinal en la ciudad?

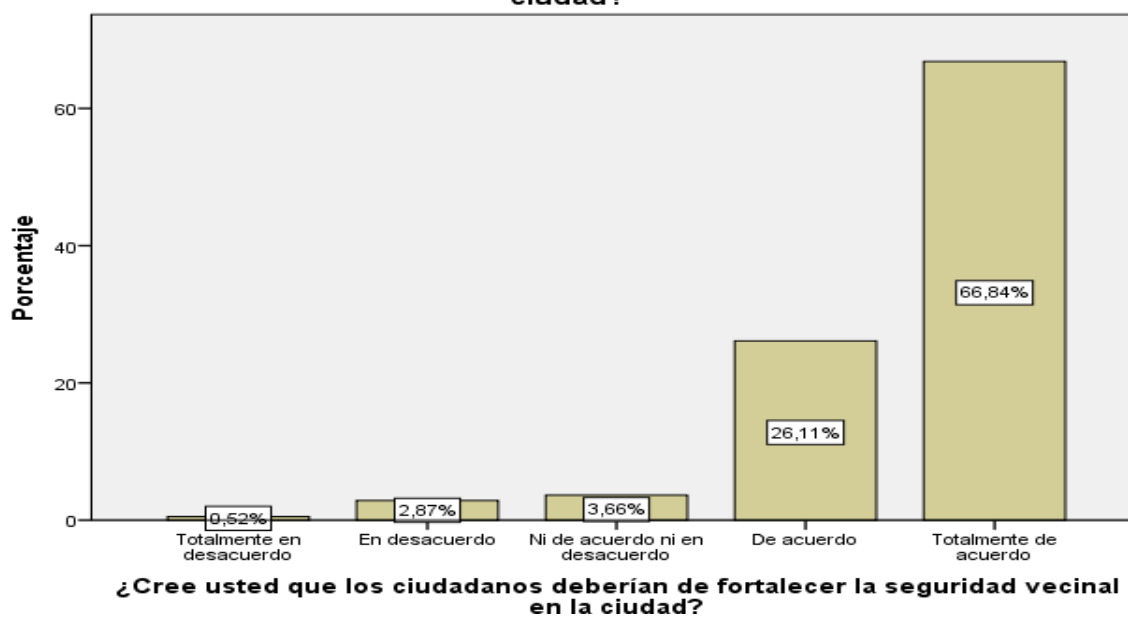
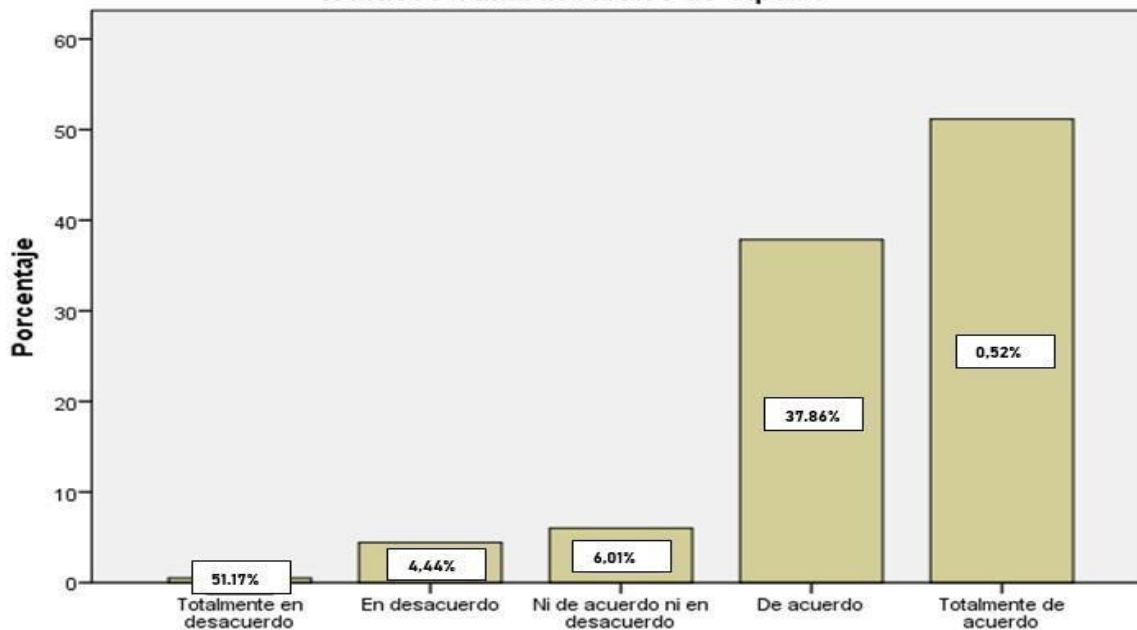


Figura 45: ¿Cree usted que los ciudadanos deberían de fortalecer la seguridad vecinal en la ciudad?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°46

¿Se sintió seguro en el desplazamiento dentro de la ciudad al momento de visitar el Museo Tumbas Reales de Sipán?



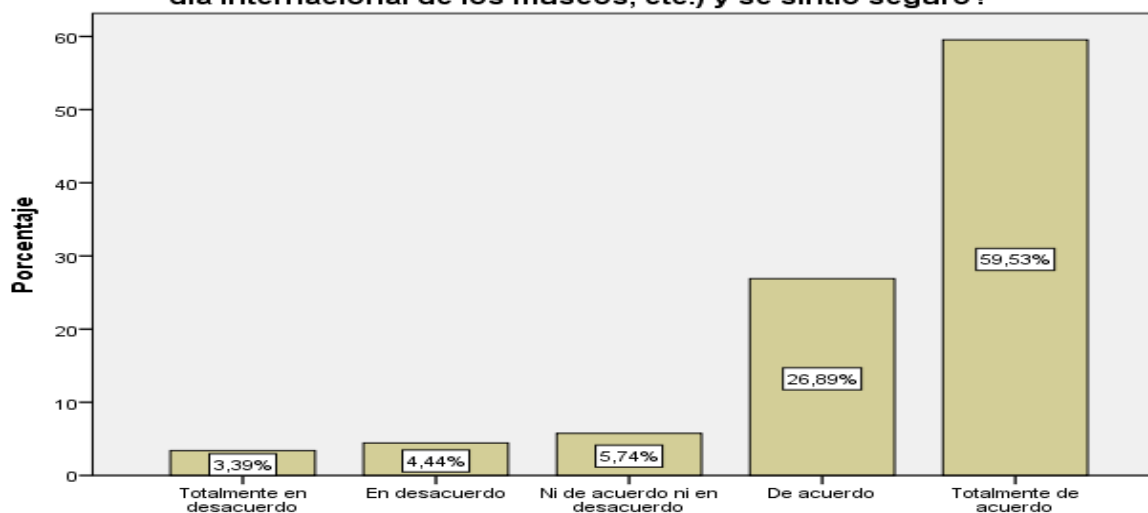
¿Se sintió seguro en el desplazamiento dentro de la ciudad al momento de visitar el Museo Tumbas Reales de Sipán?

Figura 46: ¿Se sintió seguro al momento de visitar algún servicio turístico público (casetas de información turística, agencias de viaje, etc.) o privado (restaurantes, alojamiento, etc.)?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°47

¿Participó en algunos de los diferentes tipos de eventos (aniversario del museo, día internacional de los museos, etc.) y se sintió seguro?



¿Participó en algunos de los diferentes tipos de eventos (aniversario del museo, día internacional de los museos, etc.) y se sintió seguro?

Figura 47: ¿Participó en algunos de los diferentes tipos de eventos (aniversario del museo, día internacional de los museos, etc.) y se sintió seguro?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°48

¿Durante algún evento realizado por el museo, usted pudo observar la presencia de la policía de turismo?

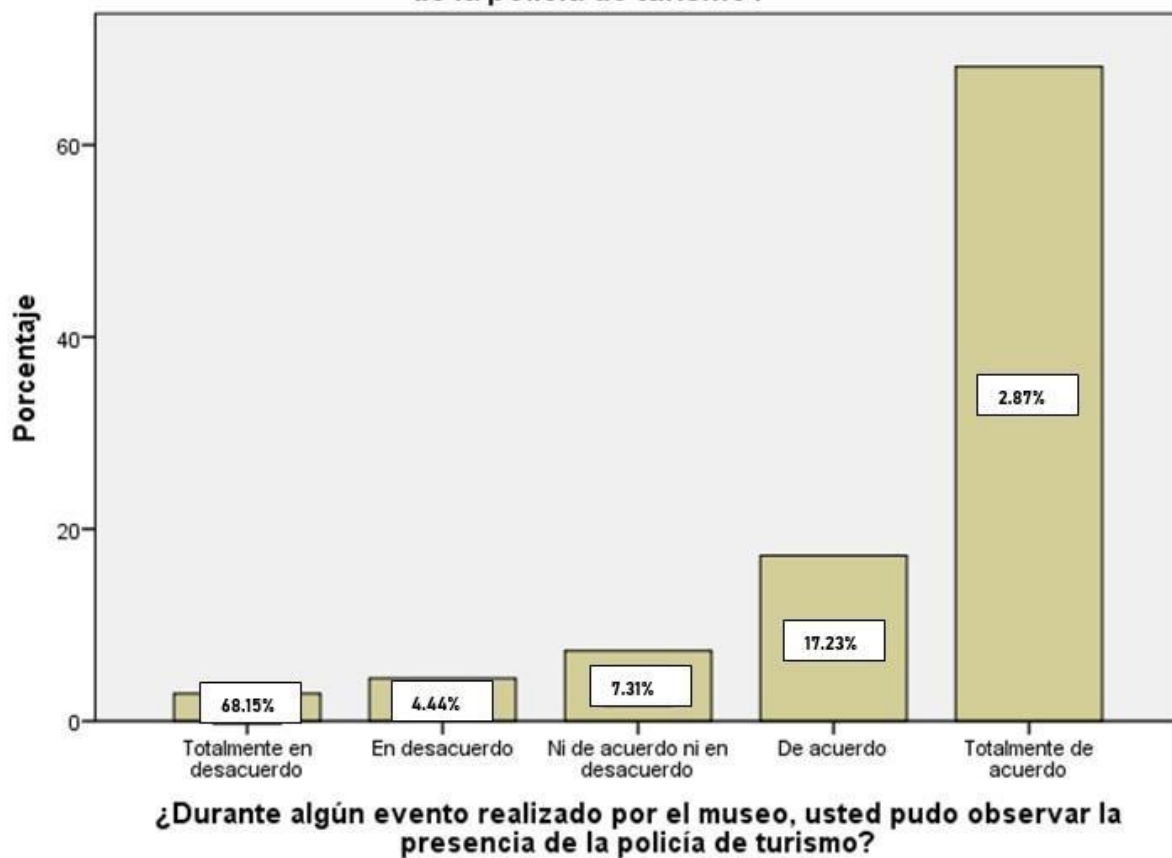


Figura 48: ¿Durante algún evento realizado por el museo, usted pudo observar la presencia de la policía de turismo?

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

Figura N°48

Percepción de los visitantes en cuanto a seguridad turística

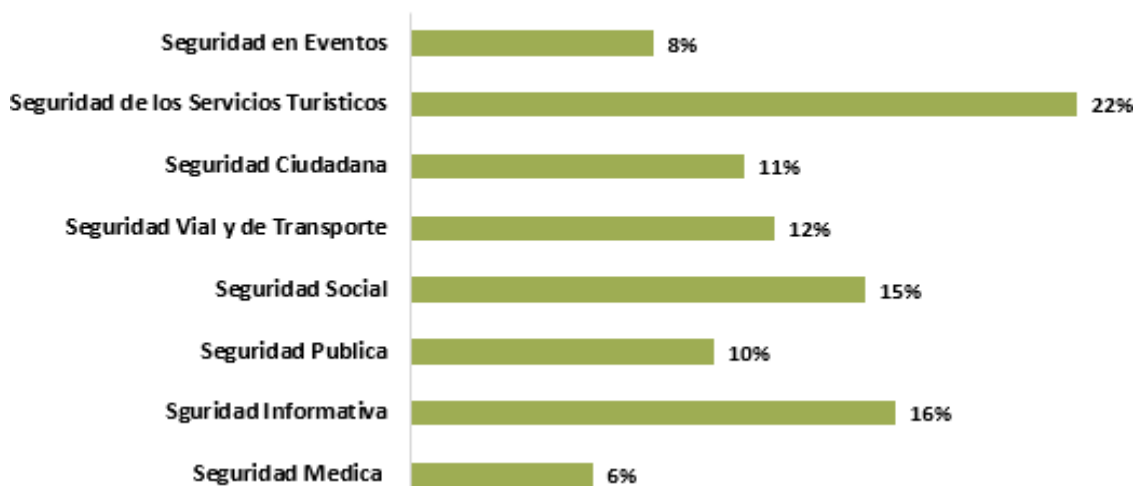


Figura 49: Percepción de los visitantes en cuanto a seguridad turística

Fuente: Encuestas a visitantes, Elaboración propia

GUÍA DE ENTREVISTA

FORMATO DE ENTREVISTA AL DIRECTOR DEL MUSEO TUMBAS REALES DE SIPÁN.

Objetivo: Analizar la situación actual de seguridad en el Museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque.

Nombre del entrevistado: Walter Leonel Alva Alva

Cargo: Arqueólogo & director del Museo Tumbas Reales de Sipán

1. ¿Según su perspectiva como considera la situación actual del museo respecto a la seguridad turística?

Se puede decir que hoy se está pasando por un buen momento en cuanto a seguridad, lo cual se trata de brindar una buena protección a los turistas que llegan al museo, ya que, en conjunto con la Policía Nacional del Perú y la Policía de Turismo, se está brindando una mejor calidad de seguridad para que así los turistas se sientan seguros al momento en que llegan hasta acá. Creo yo que para que se pueda brindar una buena seguridad dentro del museo no solo es responsabilidad de la Policía, sino también del mismo personal que trabaja acá en el museo. Como yo siempre he dicho y seguiré diciendo la seguridad no solo se tiene que dar dentro del museo, si no también se tiene que dar afuera, es decir en toda la ciudad de Lambayeque, pero eso ya es responsabilidad de la Municipalidad de Lambayeque. Yo quisiera brindarle una buena seguridad a los turistas desde que llegan a la ciudad, pero eso yo no puedo controlarlo, ya que yo como persona civil no puedo mandar en las funciones de los encargados de la ciudad. Pero en cuanto se refiere al museo, hay si puedo ver la mejor manera de dar un buen servicio y brindar una buen seguridad y protección al turista.

2. ¿Los trabajadores o encargados del museo están capacitados en cuanto a seguridad? ¿Cómo los capacitan?

Aún falta que capaciten a los trabajadores en cuanto a seguridad, si pasan por capacitación contra incendios e inundaciones. Se tiene pensado que mensualmente la Policía Nacional del Perú llegue al museo para poder capacitar al personal en cuanto a seguridad, lo que se quiere es cada mes la Policía llegue a dar temas en cuanto a seguridad y protección, que realicen exposiciones (hablando teóricamente), falta aún conversar con el comandante o en este caso coronel encargado de una comisaría para que ellos puedan venir a dar charlas.

3. ¿Cree usted que el atractivo cuenta con un espacio para auxiliar a los visitantes en caso de accidentes? ¿Están equipados según las normas de seguridad?

No, mayormente lo que se hace cuando un turista se accidenta es llevarlo a una oficina que no es un tópico, porque falta amoblar. Lo que se hace es que en la oficina se cure en este caso la herida, pero nos falta eso y también falta que un personal de salud este permanente con nosotros, ya que no se cuenta con uno y es muy mucha importancia eso.

4. ¿El museo ha tenido algún problema en cuanto accidentes de algún visitante? ¿Cuáles fueron y como los resolvieron?

Bueno, uno de los accidentes en los visitantes no ha sido graves, algunos han sido torceduras de pies, un corte pequeño, pero no ha pasado a mayores. Creo que es necesario tener capacitaciones de alguna entidad. Y como ya había dicho en la pregunta anterior cuando una persona está herida se lleva a la oficina para que sea atendido.

5. ¿Usted o su equipo de colaboradores informa o cuenta con material informativo acerca de la seguridad turística que debe seguir el visitante?

La mayoría del equipo con el que cuenta el museo, se encarga de informar en qué hacer ante un movimiento sísmico o algún incendio, las precauciones que deberían de tener. También se les explica que la Policía de Turismo estará a su disposición antes cualquier hecho delictivo, tanto ellos como nosotros podremos ayudarlos.

6. ¿El museo cuentan con alguna red social o página web oficial para su promoción?

Hoy en día solo contamos con la página oficial de la red social que es Facebook, ahí hacemos todas las publicaciones, eventos, promociones, celebraciones que ara el museo ya sea por fechas festivas, entre otros. Solo tenemos esa página en donde se puede publicar todo acerca del museo. Luego también la página del Ministerio de Cultura brinda un espacio en donde da información acerca del museo, pero nosotros no manejamos eso, nosotros solo nos encargamos de la página de Facebook.

7. ¿Durante los últimos años se ha producido algún acto de vandalismo dentro del museo y como lo resolvieron?

Si, solo sucedió uno como recordaras en el año 2014, se dio ese lamentable caso en donde tres turistas ecuatorianos fueron víctimas de robo de sus pertenencias dentro del estacionamiento del museo, lo cual no dudaron en darnos sus molestias y decepciones en cuanto al mal servicio y la mala experiencia que se dio en el museo. Lo que hicimos rápidamente para

resolver este hecho delictivo es verificar rápidamente en las cámaras de seguridad lo que había sucedido y al descubrir lo ocurrido pasamos a poder devolverles sus pertenencias a los turistas.

8. ¿Cuáles son los planes operativos de prevención de seguridad dentro del atractivo?

Uno de nuestros planes operativos que se necesita poner en marcha es trabajar con la policía de turismo y con la policía nacional del Perú para que se pueda brindar una buena seguridad a los visitantes. Y al momento de realizar eventos poder controlar a las personas que asisten para así evitar problemas o accidentes.

9. ¿Ustedes cuentan con una política de prevención dentro del atractivo?

Contamos con una sola política de prevención, la cual a mi parecer engloba todo. Nuestra política de prevención hace referencia al cumplimiento de las leyes, normas y el compromiso del todo el equipo que trabaja en el museo, haciendo que se pueda gestionar el nivel de riesgos que podrían suceder dentro del atractivo. A parte de ello, el museo cuenta con lo que es las cámaras de vigilancia para estar al tanto de cada movimiento que hacen las personas al momento de hacer su recorrido.

10. ¿Cuentan con una brigada móvil para la seguridad del visitante fuera del atractivo?

¿Por qué?

No contamos con una brigada móvil, solo se cuenta con la presencia de la Policía Nacional brindando seguridad fuera del atractivo, pero no es permanente su presencia. Lo cual quisiéramos que esto se realice a menudo para poder brindar una mejor seguridad no solo al museo sino también al resto de atractivos dentro de la ciudad.

11. ¿Trabajan junto a la policía de turismo para brindar una mejor seguridad al visitante en el atractivo? ¿Por qué?

Se trabajan junto a la Policía de Turismo, para que los turistas puedan percibir la seguridad que se brinda en el museo, pero lo que se pretende mejorar es que la presencia de la Policía sea constante, ya que hoy en día se necesita que todos los visitantes estén seguros y protegidos

12. ¿Conocen o tienen una organización de Juntas vecinales para la seguridad del visitante?

No se trabaja con una junta vecinal, pero se conoce de una, la cual se llama “Vecinos unidos para una mejor seguridad” la cual se encarga de proteger a la ciudadanía y a los visitantes que llegan a la ciudad. Se dice que antes se tenía el apoyo de la Municipalidad de Lambayeque,

pero lamentablemente ya no, lo cual eso no ha sido un obstáculo para dejar de brindar seguridad a toda la ciudad.

13. ¿Cuáles son las medidas de seguridad, al momento de desarrollar un evento en el museo?

Se cuenta con 2 tipos de medidas de seguridad dentro del museo, la principal es la geográfica: la cual se refiere a realizar eventos al aire libre fuera de las instalaciones en donde se encuentra los monumentos culturales evitando también que las personas no se produzcan daños. En cuanto a la segunda medida de protección es la delictiva: aquí se refiere al control que se debe tener en cuanto atentados o asaltos que se den dentro del museo.

14. ¿Usted cómo controla la cantidad de personas que visitan el museo para no malograr el atractivo?

Mayormente esto no se ha podido controlar ya que las personas se amontonan y el pase es libre, no se hace un control en cuanto al número de personas que deben de ingresar a las instalaciones del museo, lo que se tiene planeado hacer es formar grupos de 24 personas para que puedan ingresar y por lo tanto al momento de realizar los eventos, como bien se sabe se realizan al aire libre, se ha optado por cerrar las instalaciones del museo para que no se pueda producir cualquier tipo de daño o robo dentro de ellos.

15. ¿En cuánto a seguridad, con qué personal cuenta el museo y cuál es la función de cada uno?

Se cuenta con un personal de vigilancia. La función que desarrolla el personal de vigilancia es hacer rondas por las diferentes instalaciones del museo en el turno de la noche. Sería necesario estar un poco mejor equipados contando con todas las medidas de protección.

16. Durante los últimos años, ¿El museo ha sufrido daños por causas naturales o por la mano del hombre dentro de este?

Por parte de la mano del hombre o se ha sufrido de daños por el constante monitoreo que se hace en el museo y también con la ayuda de la policía nos permite tener un mejor control de seguridad. En cuanto a daños o causas naturales, tampoco se ha sufrido de estos ya que en el año 2017 cuando se dio el fenómeno del niño costero, se dio un mandato en donde se decía que todos los museos sean cerrados para evitar pérdidas o daños en cuanto a las reliquias.