

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO**  
**HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**



**TESIS**

**EI MOF Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA  
MISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO DE LA POLICÍA  
NACIONAL DEL PERÚ – SEDE JUNIN, 2016**

**BACHILLER**

LUME GUILLEN, LILIANA

**DOCENTE ASESOR**

MG.SIMEÓN SOTO ESPEJO

**HUANUCO- PERU**

**2016**

## **DEDICATORIA**

Para mis padres por su interminable apoyo en todo momento de mi vida por sus enseñanzas, consejos y por su eterna paciencia y perdón ante mis constantes errores

## **AGRADECIMIENTO**

Para toda mi familia por el amor y cariño que me han dado siempre

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMEINTO</b> .....	3
<b>INDICE</b> .....	4
<b>RESUMEN</b> .....	6
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>CAPITULO I</b> .....	8
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	8
<b>1.1 Descripción del problema</b> .....	8
<b>1.2 Formulación del problema</b> .....	11
<b>1.3 Objetivo general</b> .....	11
<b>1.4 Objetivos específicos</b> .....	11
<b>1.5 Justificación de la investigación</b> .....	12
<b>1.6 Limitaciones de la investigación</b> .....	12
<b>1.7 Viabilidad de la investigación</b> .....	12
<b>CAPITULO II</b> .....	13
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	13
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b> .....	13
<b>2.2 Bases teóricas</b> .....	16
<b>2.3 Definiciones Conceptuales</b> .....	46
<b>2.4 Sistema de Hipótesis</b> .....	49
<b>2.5 Sistema de Variables</b> .....	49
<b>2.6 Operacionalización de variables (Dimensión e Indicadores)</b> .....	50
<b>CAPITULO III</b> .....	51
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	51
<b>3.1 Tipo de Investigación</b> .....	51
<b>3.2 Población y muestra</b> .....	52
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	54
<b>4.1 Procesamiento de datos</b> .....	54
<b>4.2 Contrastación de hipótesis y Prueba de hipótesis</b> .....	72
<b>CAPITULO V</b> .....	73

<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	73
<b>CONCLUSIONES</b> .....	75
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	77
Referencias bibliográficas.....	78

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo Medir la influencia del Manual de Organización y Funciones en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016, esta investigación es del tipo aplicada, el enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional, método deductivo y diseño no experimental; donde la variable independiente es el Manual de Organización y Funciones, y la variable dependiente es el Cumplimiento de la misión. La población está conformada por todo el personal de la Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú, Sede Junín y la muestra será la misma población ( $N = n$ )

Para la contratación de la hipótesis se utilizó el programa SPSS versión 22, con la prueba de PEARSON y se obtuvo como resultado que la correlación es baja, siendo un 0.383 y el valor de significancia es 0.030, en tal sentido se acepta la Hipótesis alternativa ( $H_i$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_o$ ); y podemos decir que el MOF influye significativamente en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, con una correlación baja de un 38% con un nivel de confianza del 95%.

Palabras claves: MOF, Visión, Misión, Órganos de Línea, Órganos de Apoyo, Órganos de dirección

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis de investigación tiene por finalidad investigar un documento de gestión muy importante, en la Policía nacional del Perú específicamente en la Dirección de Turismo sede Junín; este documento es el Manual de Organización de Funciones y como este se relaciona con el cumplimiento de la Misión de la Dirección de Turismo

El manual de organización y funciones (MOF) es un documento de carácter formal que las instituciones y empresas elaboran con el fin de plasmar parte de la forma de la organización que se adopta, y que sirve como instrumento y una guía para todo el personal; en este caso para el personal de La Policía Nacional del Perú de la Dirección Nacional de Turismo, de la sede Junín.

El MOF contiene, toda la estructura organizacional, incluido el organigrama y la descripción de cada una de las funciones de todos los puestos en la institución o empresa. También se suelen poner en el documento la descripción de cada puesto por el área y el perfil y los indicadores para evaluación.

Es por ello que la presente investigación trata sobre el MOF y su influencia en el cumplimiento de la misión de la Dirección de turismo de la Policía Nacional del Perú – sede Junín, 2016, y contiene esencialmente la descripción y análisis de las funciones de la estructura de la organización, el Organigrama, y la descripción de las funciones del personal por los puestos de cada personal de la PNP de la Dirección Nacional de Turismo - Sede Junín; también incluye la encuesta a cada uno por su puesto de trabajo en la organización y el perfil cada de ellos

Con todos estos resultados se tratara de concluir y recomendar actividades y acciones para que más adelante se pueda implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos, que permitan contribuir al cumplimiento de la misión y por ende a la satisfacción del público usuario

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Descripción del problema

Lo que activa la economía de un país es la creación de intercambio de bienes y servicios dentro y fuera de su territorio como lo demuestra el Reino de Marruecos, apostando por la modernización e internacionalización de su país y en la intervención para activar los sectores económicos, convirtiéndolo en un destino atractivo para el turista, obteniendo de él un desarrollo económico, que se ve reflejado en la activación del sector terciario en el que se encuentran los servicios y el turismo, que participa con un 53% en su PIB ofreciendo a sus ciudadanos calidad de vida y modernidad. (Aznar Sánchez, 2015)

Para el desarrollo del turismo se debe garantizar la seguridad durante el traslado de los turistas por todo el territorio del país, el cual precisa una coordinación más estrecha entre los servicios de la policía y los operadores turísticos. (Javier, 2005)

El Perú se encuentra en el puesto 58 de 141 países evaluados por el Foro Económico Mundial (WEF) en su Ránking de Competitividad en Viajes y Turismo, en el rubro seguridad el Perú ocupa el puesto 117, lo cual muestra que esta es una de las mayores debilidades que tiene el país para atraer a más turistas. Dentro de los indicadores evaluados por el WEF, el que debería preocupar a nuestro país es el de seguridad, donde obtuvo 4,39 puntos. Finlandia, el país que lidera la clasificación en seguridad para los turistas, tiene 6,70 puntos. A todo esto llama la atención la baja puntuación del Perú en cuanto a la fiabilidad de los servicios policiales ubicándose en el puesto 135, así como los costos comerciales de la delincuencia en el puesto 125. (Hugo, 2015)



En el Perú el encargado de planear, dirigir, ejecutar, supervisar y controlar las actividades policiales relacionadas con la protección del turista y la ecología del país es la Dirección de Turismo de la PnP.

Según el Manual de Procedimiento Policiales, (MAPRO-DIRTURE-PNP). La Dirección de Turismo y Ecología de la PNP, DIRTURE PNP, nace de la fusión de la Dirección de Turismo, División de Ecología y Unidad de Salvamento de Alta Montaña, se crea con RM. N° 0778-2000-IN/PNP del 19JUN2000, así mismo con DS.N°08-2000-IN de 04OCT200 se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica de la PNP estableciendo que la Estructura Orgánica de la Dirección de Turismo y Ecología como un Órgano de carácter sistémico, técnico-normativo y ejecutivo, encargado de planear, dirigir, ejecutar, supervisar y controlar las actividades policiales relacionadas con la protección del turista y la ecología del país; dependiente de la Dirección General de la Policía Nacional y con jurisdicción en todo el territorio nacional.

Luego, el 04DIC2003 con DS.N°015-2003-IN se rectifican los numerales 13.5 y 13.7.1 del ART.13 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Policía Nacional del Perú aprobado con DS.N°08-2000-IN de OCT-2000 modificándose y quedando sin efecto los DS.16 y 17 del 29NOV y 30DIC2002 respectivamente estableciéndose que la Dirección de Turismo y Ecología depende de la Dirección Ejecutiva de Operaciones Policiales nuevamente pasa a ser un órgano de carácter sistémico, técnico-normativo y ejecutivo encargado de ejercer las atribuciones y facultades de la Policía Nacional del Perú en su campo especializado de Turismo y Ecología para intervenir a nivel nacional de oficio o a requerimiento de los Directores de las DIRTEPOL de acuerdo al Art.27° del Reglamento de la Ley Orgánica de la PNP.

Los policías de Turismo y Ecología, por su parte deben estar siempre orgullosos por ser depositarios de tan elevada y noble misión cual es la de

preservar nuestro Patrimonio Nacional, Cultural y Natural; Ya que, ellas son las que conforman el objeto de protección y tutela, a fin de preservarlas para los peruanos de todas las futuras generaciones. La acción policial no solo se produce después de haberse suscitado un hecho, sino con mayor énfasis antes de éste, por lo que obliga a adoptar medidas activas y pasivas y una adecuada unidad de doctrina, que permita otorgar con mayor objetividad y sencillez a los Policías ser elementos de consulta diaria para realizar con éxito la misión que el Estado y la Nación le han confiado. Todo esto para garantizar la buena imagen y mostrar de manera segura todo el potencial turístico que tiene nuestro país.

Los documentos de gestión constituyen instrumentos importantes para la administración porque registran y establecen normativas que rigen la gestión institucional, contribuyendo al alcance de sus objetivos y metas establecidas. Por ello, el siguiente proyecto de tesis, busca medir en cuanto el MOF influye en la misión. Ya que, la inseguridad abunda en las calles y los turistas estas susceptibles de ser blanco de los malhechores. Por lo tanto la resolución de este problema también tiene carácter nacional.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿En qué medida el MOF influye el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿En qué medida los Órganos de Dirección influyen en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016?
- ¿En qué medida los Órganos de Apoyo influyen en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016?
- ¿En qué medida los Órganos de Ejecución influyen en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016?

## **1.3 Objetivo general**

- Medir la influencia del MOF en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016

## **1.4 Objetivos específicos**

- Medir la influencia de los Órganos de Dirección en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016.
- Medir la influencia de los Órganos de Apoyo en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016
- Medir la influencia de los Órganos de Ejecución en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016

## **1.5 Justificación de la investigación**

- **Justificación Teórica**

En el marco teórico, se alcanza las bases teóricas a nivel científico, ya que contamos con bibliografía pertinente para investigar a las variables en estudio.

- **Justificación Metodológica**

Se empleó la metodología investigativa para el planteamiento del problema, marco teórico, resultados, conclusiones y sugerencias; Ya que, los procedimientos y técnicas utilizadas para esta investigación cuentan con la validez metodológica.

- **Justificación Técnica**

La investigación se desarrolló haciendo uso de metodología y técnicas para abordar las variables y sus componentes a investigar, empleando técnicas e instrumentos para recoger y procesar datos.

## **1.6 Limitaciones de la investigación**

- **Tiempo:** Se tuvo reducido tiempo para entrevistar a los miembros de la Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú – Sede Junín. Ya que, ellos por su propia labor se desplazan dentro de la ciudad en el momento de la encuesta.

## **1.7 Viabilidad de la investigación**

- El presente proyecto de investigación es viable porque se cuenta con los recursos financieros y humanos necesarios. Además contamos con capacidad, compromiso y habilidad para realizar la investigación y obtener resultados satisfactorios; Ya que, se tuvo un asesor en los temas de metodología y el procesamiento de datos.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

**Autor:** Marcos Salinas C.

**Título:** Plan de Seguridad Turística para el Distrito Metropolitano de Quito”.

**Lugar:** Escuela Politécnica del Ejercito, Quito. Ecuador

**Año:** 2012

**Conclusión:**

En el Distrito Metropolitano de Quito, no existe un Plan Estratégico de Seguridad ciudadana, en su efecto el consejo de seguridad ciudadana, ha elaborado un plan de seguridad cuyo eje estratégico es fortalecer a la policía nacional dotándole de equipos, tecnología, vehículos, aeronaves, etc. Además, en la capital ecuatoriana existen 23 policías metropolitanos de turismo, policía que no cuenta con los conocimientos necesarios, el equipamiento y la infraestructura para apoyar en el plan estratégico de seguridad turística. Según lo demuestra la encuesta realizada a la policía nacional de turismo, la capacitación para trabajar en seguridad turística es insuficiente, pues el 72% de los policías piensan que para cumplir su labor de informar deben conocer un idioma extranjero.

**Autor:** Magdalena Katherine Villalba Vines.

**Título:** “Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil”

**Lugar:** Universidad de Guayaquil – Guayaquil – Ecuador

**Año:** 2016

**Conclusión:**

Actualmente la Dirección de la Policía Metropolitana cuenta con un gran número de efectivos, pero no se encuentran bien establecidos en los diferentes atractivos turísticos que custodian y en muchos de los casos son insuficientes para la seguridad del lugar. Además Se considera que el cerro Santa Ana posee tramos vulnerables en su exclusiva área de regeneración urbana; al estar aledaño a los barrios no regenerados, por lo que la implementación de un circuito de control y vigilancia metropolitana permitirá fortalecer estas partes de recorrido turístico así como su imagen y el resguardo brindado a los visitantes. Y por último Con el diseño de los instrumentos para la adquisición de la información se permitió medir eficazmente los indicadores de las variables propuestas, ya que se empleó la metodología científica que arrojó datos evidentes sobre la afluencia y variedad de turistas, la seguridad como indicador de calidad del atractivo, su influencia al momento de escogerse el destino y la percepción de seguridad que tienen sobre el cerro Santa Ana, además de determinarse que es un atractivo muy demandado turísticamente.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Autor:** Carlos Eduardo Armas Morales.

**Título:** Marco jurídico de la actividad turística: Estrategia de ordenación para el Desarrollo Sostenible del Turismo Nacional

**Lugar:** Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima – Perú

**Año:** 2011

**Conclusión:**

El turismo necesita un ordenamiento legal, el cual debe incluir una ley general que impulse el desarrollo sostenible del turismo del país procurando resguardar el medio ambiente y los recursos naturales concordante con el crecimiento y el desarrollo de los pueblos en una continua gesta de equidad social y equilibrio generacional. En el periodo investigado el ordenamiento turístico, llámese leyes y normativa administrativa concernientes al turismo, no se adecua o

engarza hacia el desarrollo sostenible, pues los resultados nos indican las mismas falencias y deficiencias de periodos anteriores, salvo eventos coyunturales que nos hacen ver cierto crecimiento pero sin desarrollo. Se llegó a la conclusión que el turismo es una actividad transversal concurrente con los demás sectores económicos, por lo tanto sin un ente nacional planificador, todo intento de su desarrollo resulta una utopía, puesto que un desarrollo aislado del sector, dada esta naturaleza transversal, no sólo resultaría inadecuado sino produciría efectos negativos, más aun cuando la ley actual no prescribe en su cuerpo legal la regulación de los sistemas de planificación. Si bien el derecho al turismo esta expresado en forma tácita a nivel constitucional, en algunos regímenes de otros países de Latinoamérica y Europa lo está en forma explícita, no obstante en los tiempos actuales dado su importancia en el desarrollo económico, y por otro lado, de ser esencialmente un fenómeno nuevo constituyente de derechos derivados y correlativos al disfrute de todo ser humano por su condición de tal – para la realización de la plenitud de su libertad-, creemos amerita un tratamiento constitucional en un principio como una actividad o industria fundamental para el desarrollo, y luego en forma mediata ligado a los derechos fundamentales de la persona humana, que denote o explique el nivel de bienestar de la sociedad y las personas en un país.

**Autor(es):** Joan Manuel García Francia, Luis Alberto Príncipe Orbegozo

**Título:** “Desarrollo de un sistema móvil como apoyo a las comisarias en la seguridad ciudadana de la ciudad de Trujillo”

**Lugar:** Universidad Nacional de Trujillo – Trujillo – Perú

**Año:** 2014

### **Conclusiones:**

- Se analizó el contexto actual para desarrollo de un sistema móvil como apoyo a las comisarías y se pudo observar que no existe una solución que resuelva completamente el problema planteado.
- Se realizó el análisis para el sistema móvil identificando historias de usuarios y elaborando un diagrama de actores que interactúan con el sistema.
- Se realizó el diseño para el sistema móvil de manera que gestione eficientemente las actividades de los procesos que realizan las comisarías respecto al servicio que ofrecen a la ciudadanía para cumplir con las funcionalidades requeridas.
- Solo se implementó las ventanas de la app del sistema móvil, mostradas en la fase de diseño con capturas de pantalla.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Variable MOF**

#### **La Organización**

La organización tiene su origen en la necesidad humana de cooperar con otras personas para alcanzar metas que individualmente no se podrían conseguir. Esta cooperación hace que la actividad personal sea más productiva o menos costosa, pero para conseguir estos resultados, necesita hacerse de forma organizada. La organización de empresas tiene, por lo tanto, un marcado carácter instrumental: es una ayuda o una herramienta para hacer efectivo el trabajo de un grupo de personas que aspiran a conseguir un fin en común. La organización no un fin en sí mismo, sino un medio para conseguir un fin. (Aramburu & Rivera, 2010)

Una organización es una colectividad con unos límites relativamente identificables, coexisten dentro de un orden normativo, existiendo rangos de autoridad, sistemas de comunicación y sistemas de apoyo; esta colectividad existe de manera continua dentro de un medio y se embarca



en actividades que están relacionadas, por lo general, con un conjunto de objetivos compartidos por toda la organización. (Sallán, 1996)

Dentro de la estructura de toda organización existe una cadena de mando que es una línea continua de autoridad que se extiende de los niveles más altos hasta los más bajos, definiendo en cada uno de ellos quien informa a quien. Y este a su vez ayuda a los empleados a definir bien a quien recurre primero si tiene un problema y ante quien es responsable.

A lo largo del tiempo la organización se ha modernizado, adoptando una labor de equipo, en sincronizada coordinación de tareas, haciendo de cada miembro un colaborador eficiente, dentro de las atribuciones y responsabilidades que se le tengan asignadas como norma, sobre todo en las organizaciones más complejas, debe evitarse la duplicidad o multiplicidad de mando, procurando que cada puesto dependa directamente de un solo cargo superior, expresado en un organigrama.

No es posible estructurar una organización castrense sin antes examinar conceptos como: Autoridad, que se refiere a los derechos inherentes de un puesto gerencial para decir al personal que hacer y esperar que lo haga. Para facilitar la toma de decisiones y la coordinación. Conforme los gerentes coordinan e integran el trabajo de los empleados, estos asumen la obligación de llevar a cabo cualquier tarea asignada. Esta obligación o expectativa de desempeño se conoce como responsabilidad. Y por último el principio de unidad de mando ayuda a mantener el concepto de línea continua de autoridad. Este principio afirma que una persona debe informar solo a un gerente. Sin unidad de mando, las exigencias y las prioridades en conflicto de múltiples jefes pueden crear problemas. (Stephen & Coutler, 2005)

Para que el organigrama tenga más eficacia en su finalidad organizadora, debe ser completado con una concreta definición escrita de las misiones y

responsabilidades en la actuación de cada uno de los servicios, las relaciones entre las distintas áreas y cargos, los diferentes procesos operatorios, distribución y especificaciones de los trabajos y cuantos detalles informativos y aclaratorios puedan contribuir a la fluidez y perfeccionamiento del funcionamiento de la organización. (Sanchez, 1973).

Dentro de la organización de la Dirección de Turismo de la Pnp sede Junín 2016, podemos resaltar 3 órganos que en armonía se puede llegar a una buena organización y lograr los objetivos trazados.

### **Órganos de dirección**

Es el encargado de ostentar representatividad de toda la entidad, ordenar y disponer los recursos humanos, físicos y financieros. Mediante la Planeación, Organización, Dirección y control del funcionamiento de las áreas, servicios y centros que lo constituyen y con respecto a los servicios que brinda. (Barros & otros, 2006)

El órgano de dirección es el encargado de la toma de decisiones, es una clara responsabilidad de ese órgano, pues es el quien debe fijar la dirección, dar a conocer a sus subordinados cuales son las prioridades. No obstante es una decisión que será adoptada con buen criterio por parte de los subordinados si se tienen en cuenta el conocimiento, la experiencia y la perspectiva de los subordinados que trabajaran juntos. (Jaques Elliott, 2004).

Dicho órgano es el encargado de determinar las líneas de acción y de coordinación organizativa, y tiene la finalidad de orientar e instruir a los integrantes de la Dirección de Turismo, en el desempeño de sus actividades, delimitando funciones y facilitando la supervisión del trabajo.

## **Órgano de Apoyo**

Dependen directamente de la dirección de la entidad y de esta área no dependen jerárquicamente otras secciones, se trata de un órgano consultivo o también llamado órgano de apoyo. (Ayensa Esparza, 2009)

Los órganos de apoyo tienen su origen de apoyar al jefe de mando lineal cuando la complejidad de las cuestiones que éste necesita hacer y saber se amplía, es donde nace su razón de ser. (Juan-Cruz Alli Turrillas, 2000).

Mencionado órgano es el encargado de abastecer y dotar de los instrumentos adecuados al personal para desarrollar el día a día en la dirección de turismo y velar por los recursos de la institución que se le asigne.

## **Órgano de ejecución**

Actúa bajo la dependencia directa de la dirección general, dirige y coordina, con amplias facultades, el funcionamiento de todos los órganos de ejecución del servicio. (Sanchez, 1973)

Se encarga de la protección al turista y sus bienes, actualiza la información de los diferentes servicios turísticos a nivel nacional, proporciona la información al turista respecto a la correcta utilización de los servicios y bienes turísticos en el idioma del visitante, coordina con el Dpto. de Convenios y Becas para la constante actualización de su personal y presta apoyo a las Instituciones públicas y privadas cuando requieran acompañamiento y seguridad de turistas extranjeros.

### **A. Contexto del MOF dentro de las instituciones policiales**

A principio del siglo XX los policías forjaron un vínculo estrecho con la sociedad y con las políticas públicas; Ya que, mundialmente se respetaba el estado de derecho y la democracia. Es cuando la policía era la encargada de administrar seguridad y su función era la de preservar la paz social, vigilando a los potenciales enemigos que alteran el orden social.

Enmarcado en funciones dentro de un Manual de organización y funciones. (Alvarado Mendoza, 2012)

El MOF o también llamado Manual de Organización y funciones define roles y relaciones entre los diferentes departamentos y secciones que componen la estructura socioeconómica empresarial estableciendo niveles de autoridad así como los cargos, deberes y responsabilidades del personal. (Tejero, 1990)

El manual de organización de funciones es un documento técnico normativo orientado a definir y señalar las funciones generales y específicas de una dependencia administrativa. (Ministerio de Educación, 2005)

## **B. Principios Doctrinarios**

Según el Manual de Procedimiento Policiales, (MAPRO-DIRTURE-PNP) para el cumplimiento de la misión y funciones propias de la Policía de Turismo y Ecología se cuenta los siguientes principios doctrinarios, a continuación descritos:

- El Art. 166° de la Constitución, dispone que la Policía Nacional tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del Patrimonio público y privado, previene, investiga y combate la delincuencia, vigila y controla las fronteras.
- La protección de todo turista nacional o extranjero, que en forma individual u organizada, permanezca y se desplace dentro del territorio de la República, ha sido declarado de interés nacional.

- La ley N°26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística del 03JUN1998, indica en su artículo 4°. Como un objetivo primordial de la política estatal la protección al turista, por lo que para dar cumplimiento a dicho objetivo, se aprueba el Reglamento de la mencionada Ley, con DS.N°002-2000-MITINCI, indicando en el artículo 6°. “La Policía de Turismo de la Policía Nacional del Perú, coordinará con el MICETUR todos los aspectos referidos a la seguridad personal y bienes de los turistas, al mantenimiento y conservación de los recursos turísticos, así como en otras actividades que en coordinación con dicho Ministerio se considere conveniente.
- Según la normatividad vigente en el campo de la Ecología, la DIRTURE-PNP, es la encargada de prevenir, investigar, denunciar todo acto ilícito que atente contra el medio ambiente, estando comprendido los recursos de Flora y Fauna, Aguas y Suelos, así como la Contaminación Atmosférica.

### **C. Órganos de dirección**

#### **De la Dirección de Turismo**

Según el Manual de Organización y Funciones (MOF-DIRTUR-PNP). Para el cumplimiento de la misión y funciones propias de la Policía de Turismo y Ecología se cuenta con un marco jurídico que básicamente ubicados en el capítulo III dentro de la Dirección de Turismo. Y son los siguientes

#### **Misión**

La Dirección de Turismo de la PNP, tiene por misión planear, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar, controlar y evaluar las actividades desarrolladas por los diferentes Comandos Operativos y Administrativos conformantes de la Dirección; así como prevenir, investigar y denunciar los delitos y faltas en agravio de los turistas y sus bienes; y velar por la seguridad del Patrimonio Cultural, Monumental y Turístico de la Nación.

## **Estructura Orgánica**

(1) Secretaría

- Área de Trámite Documentario

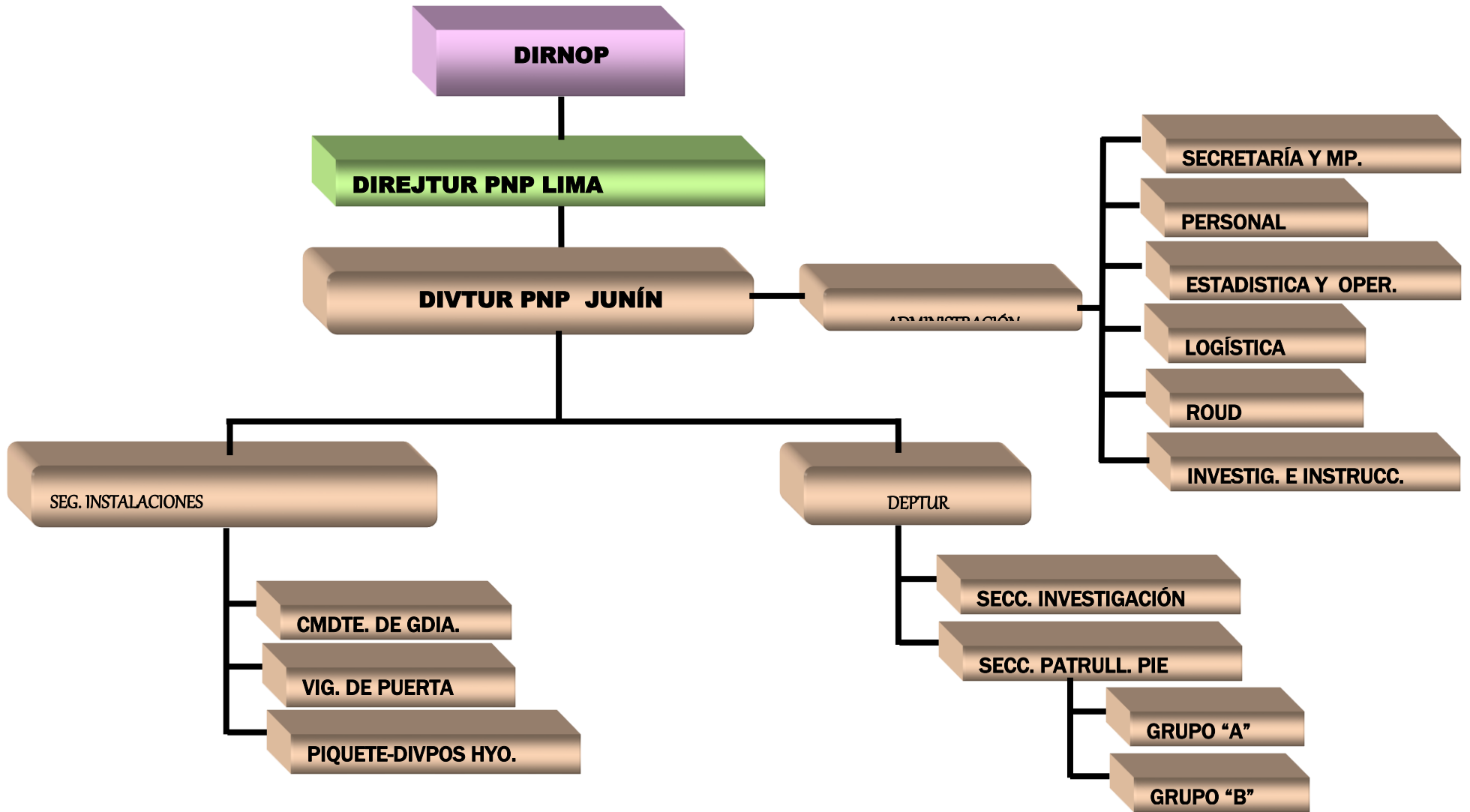
- Mesa de Partes

(2) Ayudantía

(3) Oficina de Información y RR.PP.

- Área de Imagen Institucional

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA DIVTUR PNP JUNÍN



## Relaciones

- La Dirección de la Policía de Turismo, está a cargo de un Oficial General de la PNP, quien depende del Director General de la PNP y tiene autoridad funcional sobre todos los órganos y unidades del Sistema de la DIRTUR.
- El Director de la DIRTUR, en el desempeño de sus funciones, mantiene permanente relación y comunicación con los diferentes Direcciones y Unidades Operativas de la PNP, así como instituciones públicas y privadas, relacionadas a la actividad turística y autoridades competentes.

## Cuadro de Asignación de Personal

<b>N.O PLAZA</b>	<b>JERARQUIA</b>	<b>CARGO</b>
01	GENERAL	DIRECTOR
01	CRNL	SECRETARIO
01	CAP.	AYUDANTE
01	CAP.	TRAMITE DOCUMENTARIO
03	ESP.	DOCUMENTARIO

*Fuente: MOF Dirección de turismo  
Elaboración: Propia del investigador*

## Funciones Específicas de la Dirección

- Asesora al Director General PNP. en todo lo relacionado con el área funcional de su responsabilidad.
- Formula las Directivas y demás normas sobre los aspectos operativos respecto a la actividad turística.
- Supervisa y controla la labor de las Divisiones y Unidades componentes del sistema de la DIRTUR propendiendo a la optimización de los procedimientos en la función de prevención, investigación y control.



- Informa al Director General PNP las novedades de importancia que se registren en el área de su responsabilidad, así como moralización institucional y disciplina, y de las medidas adoptadas y/o por adoptarse con el personal que realice acciones meritorias.
- Emitir disposiciones técnico-normativas para el funcionamiento de las Sub-Unidades componentes de la DIRTUR, a fin de lograr Unidad de Doctrina.
- Mantener relaciones de coordinación y/o colaboración con Órganos Institucionales y Extra-Institucionales encargados de promover el desarrollo del Turismo en el Perú.
- Disponer la realización de Inspecciones de los Órganos componentes del Sistema inopinadamente o cuando las circunstancias lo exijan.
- Asegurar un servicio policial eficiente en su área de responsabilidad, concordante con los objetivos y lineamiento de política emanada de la Superioridad.
- Administra al Personal y los recursos materiales y económicos asignados a la DIRTUR, mediante una adecuada racionalización de los mismos.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas a la misión que cumple la Dirección en materia de turismo.
- Programar los Planes de Instrucción del personal a nivel nacional, con el objeto de que reciban el entrenamiento especializado para el cumplimiento de sus funciones promoviendo su capacitación a través de las entidades relacionadas al turismo.
- Coordinar constantemente con los Directores de las Direcciones Especializadas Operativas, para realizar Operaciones conjuntas en las zonas de mayor índice delictivo y cuando el caso lo requiera.
- Determina las necesidades de recursos, gestionándolos con la debida anticipación, para su satisfacción.
- Dispone se preste garantías y apoyo a las autoridades y funcionarios del Sector Turismo en cumplimiento de su misión

relacionado con la aplicación de las Leyes y dispositivos legales reglamentarios relativos a la actividad turística.

- Califica a los Oficiales, de conformidad con lo prescrito en el Reglamento de Apreciación y Calificación del Oficial. Así mismo, al personal subalterno de acuerdo a las disposiciones vigentes.
- Mantiene cordiales relaciones con las Dependencias del Sector y con las empresas públicas y privadas, así como medios de comunicación, a fin de conseguir apoyo permanente para los programas de desarrollo de la Dirección.

### **De la secretaria**

#### **Descripción**

Administrar la documentación que ingresa y egresa de la DIRTUR procedente de las diferentes Unidades de la Institución, organismos extra institucionales y de personas naturales y/o jurídicas.

#### **Funciones Generales**

- Recibir, registrar y tramitar la documentación proveniente del exterior y difundir.

#### **Funciones Específicas**

- Tramita la documentación clasificada, así como la documentación privada del Director.
- Asesora al Director en los asuntos que le competen.
- Confecciona la Memoria Anual de la Dirección.
- Coordina con las diferentes autoridades políticas, militares y civiles cuando lo disponga el Director.
- Coordina con los diferentes Órganos de la Dirección en todos los asuntos relacionados con el servicio.
- Recibe, califica, evalúa y distribuye la documentación procedente de los escalones subalternos, así como de las distintas autoridades civiles y militares.

- Lleva al día la agenda diaria de trabajo del Director de la DIRTUR ya sea de carácter institucional como extra-institucional.
- Somete a consulta del Director la tramitación de documentos que por su importancia requieren su orientación y/o decisión.
- Recibe a las autoridades, funcionarios públicos, privados e institucionales, que desean entrevistarse con el Director.
- Formula el Rol de Servicio de documentarios para los días sábados, Domingos y feriados.
- Cumple funciones que en su ámbito de competencia le asigne el Director.
- Realiza otras tareas que en su área le asigne el Director de la DIRTUR.

### **De los Documentarios**

- Recibe y registra la documentación que ingresa a la DIRTUR.
- Entrega al Secretario los sobres con la documentación clasificada.
- Entrega al Secretario la documentación recibida y efectúa el trámite de acuerdo a sus indicaciones.
- Redacta y formula la documentación que le encomienda el Secretario.
- Presenta al Secretario la documentación formulada para su revisión y trámite correspondiente.
- Colabora con el Secretario en todo aquello que se relacione con el trámite de la documentación.
- Lleva el archivo de los documentos, las copias diversas, Libros de Registro, Cuadernos de Cargos, etc.
- Empasta la documentación pasiva que se Recepciona y tramita en la Secretaría.
- Clasifica y ordena cronológicamente los diferentes documentos de la Secretaría.
- Tiene a su cargo el mantenimiento y conservación de los documentos entregados a su responsabilidad.
- Realiza tareas que en su área le asigna el Jefe de Secretaría.

## **De Correspondencia**

- Recoge, transporta y entrega la correspondencia destinada a la DIRTUR.
- Recoge la correspondencia de la DIRTUR, la transporta y entrega a la persona, entidad o Unidad de destino.
- Lleva los respectivos cuadernos de cargo en los que consta la entrega de los documentos.
- Cumple con otras funciones relacionadas con el área de su responsabilidad.

## **Del Ayudante**

- Acompaña y asiste al Director en todas las actividades oficiales y a otras que se le asignen.
- Recepciona, redacta y tramita la documentación de carácter confidencial del personal a su mando.
- Coordina los servicios y comisiones que ordena el Director.
- Organiza, coordina y controla la labor del personal de choferes y Cuerpo de Seguridad del Director para que cumplan sus funciones.
- Mantiene actualizada la agenda diaria de actividades del Director.
- Vela por la Seguridad Personal del Director.
- Lleva al día las Fojas de Servicio y de más documentos del personal del Detalle General y de los documentarios que laboran a su mando.
- Controla que el personal conservador de ambientes mantenga constantemente el aseo y la higiene del Despacho del Director de la DIRTUR.
- Administra al personal de choferes, cuerpo de seguridad y empleados civiles del Director, para que cumplan sus funciones.

## **Del Jefe de la Oficina de Informaciones y RR.PP**

- Planear, coordinar y ejecutar actividades anuales orientadas a dar bienestar, salud y recreación al personal de la DIRTUR.
- Fomentar la integración y espíritu de cuerpo así como la asistencia recíproca entre los miembros de la DIRTUR.

- Procurar y gestionar el apoyo de entidades institucionales y extra-institucionales para el cumplimiento de su misión.
- Establecer y mantener permanentemente y adecuada comunicación externa para proyectar una imagen positiva de la DIRTUR en la colectividad, a fin de acrecentar su prestigio analizar y evaluar las noticias y comentarios de los diversos medios de comunicación masiva con el propósito de adoptar las medidas que corresponden.
- Programar charlas de orientación y actividades de recreación, salud y bienestar para el personal y sus familiares.
- Dinamizar el funcionamiento de los servicios de bienestar como peluquería, cafetería, centro alimentario, sastrería y actividades recreativas
- Gestionar y/o proporcionar el apoyo moral y económico de la DIRTUR, así como del personal para el miembro policial que sufra percances y/o desgracias, así como de aquellos que las circunstancias lo ameriten.
- Ejercer la representación de la O.RRPP de la DIRTUR.
- Ejecutar con su personal las acciones que se requieren para promover y mantener buenas relaciones internas y externas para elevar la imagen de la DIRTUR.
- Ejecutar acciones previstas para el personal de la DIRTUR en las ceremonias internas y externas.
- Promover y mantener cordiales relaciones con: la prensa, radio, televisión y demás órganos de difusión; con los Institutos Armados y Policiales, Instituciones del Estado y particulares.
- Preparar la información periodística para la prensa nacional y extranjera y de cualquier otro medio de difusión.
- Recomendar al Director de la DIRTUR las rectificaciones de aquellas publicaciones que perjudiquen el prestigio de la DIRTUR.
- Otras funciones que en el ámbito de su competencia le sean asignados por el Jefe de la DIRTUR.

## **Del Documentario**

- Recepciona y tramita la documentación correspondiente a la Sección de Relaciones Públicas e Información.
- Redacta y tramita la documentación que el Jefe DIVTUR le asigne de acuerdo a sus indicaciones.
- Mantiene debidamente legajado la documentación.
- Vela por la buena conservación del mobiliario y demás efectos asignados a su responsabilidad.

## **D. Órgano de apoyo**

Según el Manual de Organización y Funciones (MOF-DIRTUR-PNP). Para el cumplimiento de la misión y funciones propias de la Policía de Turismo y Ecología se cuenta con un marco jurídico para los Órganos de Apoyo que están básicamente ubicados en el capítulo III dentro de la dirección de turismo. Y son los siguientes

### **Funciones Generales del Órgano**

- Programar, coordinar y ejecutar las acciones de administración de personal, logística y apoyo, fomentando las relaciones internas y procurando bienestar para los integrantes de la Unidad.
- Apoyar oportuna y eficazmente a los órganos componentes de la Unidad, satisfaciendo las necesidades de recursos humanos y materiales.
- Administrar los recursos humanos, económicos y logísticos de acuerdo a las disposiciones reglamentarias y en constante coordinación con el Jefe de la Unidad.

## **Funciones Específicas de los cargos**

### **Del Jefe de Administración**

- El Jefe de Administración, formula el Ante-Proyecto Logístico de la DIVTUR, previa evaluación del abastecimiento de los recursos para atender las necesidades que demande el desarrollo de las actividades.
- Dispone se mantenga o incremente, de acuerdo a las necesidades, la dotación de armamento, munición, material lacrimógeno, repuesto y accesorios para los vehículos y equipos de comunicación de la Unidad.
- Solicita y centraliza oportunamente las necesidades logísticas y de personal de los órganos, tramitándolas para su atención.
- Vela por la correcta organización de los almacenes, cautelando el buen empleo del material existente.
- Dispone que tenga actualizando los inventarios, libros y demás documentos correspondientes al armamento, munición, accesorios, muebles y enseres, vehículos y otros asignados a la Unidad.
- Dispone y controla la distribución oportuna al personal de las prendas, armamento, munición y equipo que se reciben de la DILOG.
- Dispone el análisis e interpretación de los cuadros estadísticos, para ser remitidos a la Oficina de Operaciones a fin de que se formule las estrategias, planes y proyectos sobre servicios futuros.
- Dirige y controla la calificación, asignación y reasignación del personal de la DIVTUR.
- Planea, organiza, dirige y controla los procesos de obtención de personal, régimen de incentivos, actividades de moral y disciplina del personal de la Comandancia.
- Formula los planes de empleo de personal mediante cuadros de distribución, directivas e instrucción.
- Planes, organiza y controla los procesos de verificación de efectivos, calificación y derechos del personal.
- Expide, visa las papeletas de tránsito, vacaciones, permisos del personal, controla las altas y bajas; presenta al Jefe de Unidad el Cuadro Orgánico de la Comandancia, considerando las vacantes.

### **Del Jefe de la Sección Personal**

- Planificar, asignar y reasignar al personal dentro de los órganos de la DIVTUR.
- Realizar apreciaciones y presentar recomendaciones sobre asuntos de personal, tales como efectivos, moral, disciplina, control y movimiento de los mismos.
- Estudiar y analizar los partes, informes y demás documentos disciplinarios administrativos que se formulen contra el Personal de la Unidad.
- Formular anualmente el presupuesto de personal de la División.
- Cumple directamente las disposiciones y órdenes que le imparte el Jefe de Administración.
- Realiza apreciaciones y presenta sugerencias y recomendaciones sobre asuntos de personal.
- Dirige, coordina y centraliza la clasificación, asignación y reasignación del personal dentro de los Órganos de la DIVTUR.
- Controla y registra el movimiento del personal de Oficiales, Sub-Oficiales, Especialistas y EECC cambiados de colocación; permuta, reasignados, vacaciones, permisos y de comisión.
- Analiza y estudia los partes, informes y demás documentos que se formulen contra el personal, formulando la síntesis informativa.
- Dirige la formulación de los cuadros anuales de necesidad de personal.
- Formula la Memoria Anual de la DIVTUR.
- Reemplaza al Jefe de Administración en su ausencia.

### **Del Jefe de la Sección Logística**

- Velar por el uso adecuado y racionalizado de los recursos logísticos de la DIVTUR.
- Proveer y satisfacer las necesidades de abastecimiento velando por la seguridad de los bienes bajo su responsabilidad.
- Dotar de armamento, munición, equipos y accesorios a los diferentes órganos de la Unidad, de acuerdo a las necesidades del servicio.



- Formular anualmente el presupuesto de bienes y servicios de acuerdo a las necesidades de la DIVTUR.
- Cumple las disposiciones y órdenes que le imparte directamente el Jefe de Administración.
- Centraliza las necesidades logísticas con la información de requerimientos de los órganos componentes de la DIVTUR.
- Tiene a su cargo las altas de vehículos afectadas, aperturando y manteniendo al día las tarjetas de abastecimiento de combustible, lubricantes, repuestos y accesorios de los mismos.
- Tramita los documentos relacionados con daños a los vehículos, materiales y equipos.
- Gestiona y controla la dotación y empleo de repuestos para la reparación y mantenimiento de equipos de comunicación.
- Formula los cuadros anuales de necesidades de bienes y servicios y proporciona de información para la formulación de la memoria anual de la DIVTUR.
- Formula el anteproyecto de presupuesto logístico de la DIVTUR.
- Mantiene en el mejor estado de uso y conservación el armamento, munición, equipo, mobiliario, enseres, vehículos y otros bienes a cargo de la DIVTUR.

### **Del Clase de Armería**

- Responsable del cuidado y conservación del armamento, accesorios, munición y agentes químicos afectados a la Unidad.
- Diariamente contabiliza y verifica la existencia física del armamento, accesorios, munición, agentes químicos y otros asignados a su cargo.
- Entrega y recepciona el armamento al personal que sale y se recoge del servicio de calle y prevención.
- Dispone que el artificiero de la Unidad efectúe el mantenimiento de segundo escalón del armamento de la DIVTUR.
- Efectúa la entrega del armamento al personal previa presentación de su respectivo fichero.

## **Del Artificiero**

- Efectúa el mantenimiento de segundo escalón de las armas de uso policial, ya sea armas cortas [revólveres y pistolas] y armas largas [fusiles-pistolas MGP] afectadas a la Unidad.
- Imparte instrucción al Personal de la Unidad, sobre el mantenimiento, funcionamiento y uso del armamento existente en la DIVTUR y otros.
- Da apoyo técnico al Oficial de tiro durante las prácticas de ejercicio de tiro real.
- Los sábados de cada semana pasa revista del armamento afectado al personal de la DIVTUR, para dar cuenta al JOP los lunes de cada semana.
- Efectúa la limpieza y engrasado del armamento del personal que sale de vacaciones.
- Semestralmente con fecha 30 de Junio y 30 de Diciembre, formula el estado de revista de armamento, munición, accesorios y agentes químicos a cargo de la DIVTUR.
- Informa al Jefe de Administración cada vez que se produzcan novedades en el armamento.
- Da cuenta al Jefe de Administración sobre la fecha de expiración o deficiencia que presente la munición y agentes químicos.

## **Del Clase de Máquinas**

- Tiene a su cargo el control de los choferes y mecánicos.
- Vela por el mantenimiento y conservación de los vehículos asignados a la Unidad.
- Exige que los choferes y mecánicos cumplan con puntualidad, eficiencia y sentido de responsabilidad sus funciones específicas.
- Formula los cuadros de necesidades de repuestos y accesorios.
- Controla el empleo correcto y oportuno de repuestos, accesorios, etc. dando cuenta al Jefe de Administración.
- Formula los cuadros mensuales y anuales de vehículos de la Unidad.
- Lleva el control de carburantes y lubricantes de los vehículos operativos de la Unidad.

- Informa al Jefe de Administración la fecha que los vehículos de la Unidad le corresponde pasar revisión técnica para que éste disponga su ejecución.
- Informa al Jefe de Administración el internamiento de los vehículos para su reparación.
- Lleva al día la libreta de control de cada vehículo de la Unidad.
- Registra la fecha en que se colocan los repuestos y accesorios de vehículos en las respectivas libretas, así como del mantenimiento.
- Para la adquisición de repuestos, coordina con Maestranza-I, poniendo a disposición al vehículo para su revisión e informe técnico.

### **Del Chofer**

- Depende del Clase de Máquinas.
- Maneja los vehículos asignados a la Unidad con el uniforme reglamentario.
- Vela por la conservación del vehículo bajo su responsabilidad manteniéndolo en buen estado de limpieza.
- Previene que los vehículos estén abastecidos y operativos, para ser empleados en cualquier momento.
- Cumple con las prescripciones del Reglamento General de Tránsito y otras disposiciones del Comando Institucional.
- Antes de salir al servicio recaba del Oficial de Prevención la Hoja de Ruta.
- Comunica a la Central de Radio Patrulla su salida al exterior; así mismo, cada vez que la tripulación participa en una intervención policial.
- Se releva con el vehículo en forma reglamentaria consignando en el cuaderno respectivo las novedades que constate en el vehículo.
- Realiza otras actividades que en su área le sean asignadas.

### **Del Mecánico**

- Depende del Clase de Máquinas.
- Vela por la buena conservación mecánica de los vehículos de la Unidad.
- En coordinación con los choferes revisa diariamente los vehículos de la Unidad para determinar su estado de operatividad.
- Efectúa periódicamente el mantenimiento de los vehículos [afinamiento, lavado de engrase, cambio de aceite, sistemas de frenos].
- Repara los vehículos de la Unidad que presentan desperfectos mecánicos.

### **Del Peluquero**

- Efectúa el corte de cabello al personal de la Unidad, de conformidad al rol establecido.

### **Del Conservador de Ambiente**

- Limpia y desinfecta ambientes, vajillas y enseres de la Unidad.
- Vigila el funcionamiento de los servicios de agua, luz y desagüe.
- Vela por la evacuación y/o incineración de basura y desechos, así como la eliminación de focos de infección.
- Controla el uso conveniente de caños, lavaderos, inodoros y colabora en el trabajo de instalación y reparación.
- Traslada y acomoda muebles.

### **De la Sección Informática**

- Responde por el manejo y operación de la micro-computadora, dando cuenta de las fallas y deficiencias encontradas.
- Verifica el normal funcionamiento de los equipos complementarios [impresores, CPU, etc.]
- Tipea la documentación confeccionada por la DIVTUR y las dependencias que conforman su dependencia
- Llevará al día las Hojas de Observación bimestral de la vida del Oficial, a base de la cual se confeccionará los informes de rendimiento;

de conformidad con las prescripciones del Reglamento de la Hoja Anual de Apreciación y Calificación del Oficial.

- Calificará a los Sub-Oficiales y Especialistas para lo cual deberá estudiar cuidadosamente las actividades, cualidades y defectos de sus subordinados, emitiendo sus conceptos y notas con la escrupulosa imparcialidad de conformidad con la Directiva vigente N° 048.
- Investigará estableciendo responsabilidad en caso de pérdida o deterioro del armamento y prendas.
- Distribuirá de inmediato las prendas recibidas para uso del personal internado las que correspondan al personal que cause Baja.

### **Del Teniente Jefe de Sección**

- Ejercer las funciones administrativas de la Compañía de acuerdo al Reglamento correspondiente.
- Cumplir con las funciones asignadas a los Jefes de Sección de conformidad a los Reglamentos y Manuales de la Policía Nacional del Perú vigentes.
- Controlar el cumplimiento de las disposiciones legales que norman las actividades de las empresas de servicios turísticos y las que protejan los bienes de atracción turística dando cuenta de las infracciones que se produzcan al Capitán Jefe de Compañía.
- Instruir y educar a sus subordinados, capacitándolos para que cumplan un eficiente servicio. Emplear el ejemplo, teniendo en cuenta de que el personal asume la fisonomía espiritual del que lo manda.
- Instruir al personal permanentemente sobre la ubicación y funciones de las dependencias Públicas y Privadas, a fin de que puedan proporcionar información adecuada y oportuna al turista.
- Velar por la seguridad y prevenir la destrucción de los recursos turísticos, templos, palacios, fortalezas, restos arqueológicos, huacas, ruinas de pueblos, etc.
- Impedir la comercialización al exterior del Patrimonio Cultural del país.

- Prevenir la comisión de actos contrarios de la moral y las buenas costumbres y el orden público, así como controlar el tráfico ilícito de drogas, capturando a los autores y poniéndolos a disposición de las autoridades competentes por intermedio de la Sección Denuncias de la Unidad.
- Revistar constantemente al personal para verificar la forma en que cumplen el servicio, el porte y presentación personal.
- Revistar el armamento, prendas, munición, equipo y vehículos para cerciorarse de su buen estado.
- Vigilar el orden y aseo de los locales y cuadras que ocupa el personal.
- Llevar el registro, además de la libreta de Sección en el que se hará constar las apreciaciones y observaciones que haga sobre la conducta, modo de prestar servicios, preparación y conocimiento profesional, voluntad para el servicio, cultura, moralidad, etc. del personal a sus órdenes.

## **E. Órganos de ejecución**

Según el Manual de Organización y Funciones (MOF-DIRTUR-PNP). Para el cumplimiento de la misión y funciones propias de la Policía de Turismo y Ecología se cuenta con un marco jurídico que nos habla de los órganos de ejecución, ubicados en el capítulo III dentro de la dirección de turismo. Y son los siguientes

### **División de protección al turista**

- Se encarga de realizar todas las actividades tendientes a proteger al turista y sus bienes.
- Coordina con las entidades públicas y privadas con el fin de actualizar la información de los diferentes servicios turísticos a nivel nacional.
- Proporciona la información al turista respecto a la correcta utilización de los servicios y bienes turísticos.
- Da información a los turistas de los atractivos turísticos del País en el idioma del visitante.

### **Dpto. de apoyo a INDECOPI**

- Coordina con la Sección de Protección al Turista de INDECOPI, sobre las diferentes denuncias que se presentan por deficientes servicios turísticos.
- Presta garantías a INDECOPI para el cumplimiento de las Resoluciones dictadas dentro del área de su competencia.
- Apoya en el control del correcto funcionamiento de los servicios turísticos.

### **Dpto. de intérpretes**

- Proporciona Personal con conocimiento de Idiomas a las diferentes Dependencias de la PNP que lo requieran en el cumplimiento de sus funciones.
- Coordina con el Dpto. de Convenios y Becas para la constante actualización de su Personal.
- Presta apoyo a las Instituciones públicas y privadas cuando requieran acompañamiento y seguridad de turistas extranjeros.

### **Dpto. de eventos y servicios especiales**

- Brinda seguridad con Personal capacitado en Turismo e Idiomas a los organismos que soliciten para garantizar el normal desenvolvimiento de eventos de carácter público y/o privado.
- Coordina los servicios de seguridad con las demás modalidades del servicio cuando se trate de eventos internacionales o de suma importancia.
- Asesora a las Dependencias de la PNP en la organización de sus eventos de carácter institucional.
- Apoya a los diferentes Dependencias de la PNP en el desarrollo sus actividades culturales y otros.

### **E. Importancia de la seguridad al turista**

La presencia de la policía es de suma importancia para el desarrollo turístico porque resguarda la seguridad y el buen trato a los turistas y

ayuda a sostener a la actividad turística como parte integral de la economía y de acuerdo a las leyes del país. (Silke, 2003)

## **2.2.2 Variable cumplimiento de la misión**

### **A.1. Cumplimiento de la misión**

América central tiene una policía que está al servicio de la ley y de las instituciones democráticas, protegiendo el libre ejercicio de los derechos y garantizar la seguridad ciudadana y su misión debe estar enmarcada dentro de una normativa con mucho énfasis en principios doctrinarios que se encuentran dentro de un manual de organización y funciones basados en la protección de los derechos y libertades del ciudadano. (París Steffens, 1997)

Para dar cumplimiento a su misión institucional, la Policía de Chile, se estructura a nivel nacional y regional, el cual se define en la constitución política y a beneficio del ministerio público a fin de brindar seguridad a la comunidad y brindar acciones preventivas en contra del delito en todo el territorio. (Barros Lazaeta, 2006)

### **B.1 Bases legales**

Según el Manual de Procedimiento Policiales, (MAPRO-DIRTURE-PNP). Para el cumplimiento de la misión y funciones propias de la Policía de Turismo y Ecología se cuenta con un marco jurídico que básicamente se ciñe en veintitrés puntos ubicados en el capítulo I dentro de las bases legales. Y son los siguientes:

- Constitución Política del Perú de 1993. (19DIC93)
- Ley 24949, Ley de Creación de la PNP de 25NOV89
- DS. No. 017-74- IN del 04JUN74 de Creación de la Policía de Turismo.
- DS. No.003-76- IN del 18FEB76 de Creación de la Dirección de Policía Forestal.
- Ley N° 27238 del 21DIC99, Ley Orgánica de la PNP.



- R.M. No.306-92- IN/PNP de 17MAR92, Aprueba el Reglamento del Sistema Normativo de la PNP
- RD. N° 1978-97- DGPNP/EMG. - 09AGO97.- Crea la Comisaría Especial de Turismo PNP. en Lima.
- LEY 26961 del 02JUN98 para el desarrollo de la actividad turística.
- DS. N° 002-2000- MITINCI del 26ENE2000.- Que Reglamenta la Ley N° 26961.
- Art.4. El Jefe de la División de Turismo, forma parte del Comité Técnico de Coordinación de uso Turístico del Patrimonio Cultural y Natural de la Nación.
- Art.6.- La POLTUR de la PNP, coordina con el MINCETUR, todos los aspectos referidos a la seguridad personal y bienes de los turistas, el mantenimiento y conservación de todos los recursos turísticos, así como en otras actividades que en coordinación con dicho ministerio lo considere conveniente.
- Dcto. Supremo N° 161-77- AG. Reglamento de Extracción y Transformación Forestal. Art.134.- La Policía Forestal (DIRTUECO-PNP), tiene competencia para intervenir e investigar en las infracciones forestales, debiendo denunciarlas ante el Distrito Forestal sin perjuicio de hacerlo ante la autoridad competente en caso de delitos.
- Ley N° 27308, 16JUL2000.- Ley Forestal y de Fauna Silvestre.-Art.- N° 37.3.-La Policía Nacional del Perú y su organismo especializado, apoya a la autoridad forestal y de fauna silvestre en la prevención, investigación y denuncia de las infracciones a la presente Ley.
- R.M. N°0778-2000- IN/PNP de 19JUN2000., Art. 1°.-Crear la Dirección Nacional de Turismo y Ecología de la PNP, como órgano especializado de carácter sistémico, técnico normativo y ejecutivo, encargado de planear, dirigir, ejecutar, supervisar y controlar las actividades policiales relacionadas con la protección del turista y la ecología del país; dependiente de la Dirección General de la Policía Nacional y con jurisdicción en todo el territorio nacional.

- R.M. N°0262-2001- IN/PNP de 08MAR2001, Art.1°.-Modificar el Art. 2° de la RM N°0778-2000- IN/PNP del 19JUN2000, en lo referente a sus órganos de ejecución.
- R.D. N°.2876-2002- DIRGEN/COAS del 11NOV2002, Cambia la denominación y dependencia Orgánica, administrativa y funcional de la Unidad de Salvamento de Alta Montaña de la Dirección de Policía de Turismo y Ecología, debiendo denominarse en adelante División de Salvamento de alta Montaña de la Dirección de Aviación Policial.
- Ley N° 27934-2003. Ley que regula la intervención de la Policía Nacional y el Ministerio Público en la Investigación Preliminar del Delito.
- D. Leg. 613 - 07SET 90, (Código del Medio Ambiente y Recursos Naturales).
- D. Leg. N° 635 - 03ABR 91, (Código Penal vigente).
- DS. No. 022-91- ICTI-TUR de 24SET91, que declara de interés nacional la protección al turista nacional o extranjero que se desplace dentro del territorio.
- Resolución Directoral No.2065-94- EMG-PNP- DIPLAD del 28SET94, por el que se cambia de denominación de División de Recursos Naturales y Medio Ambiente por el de División de Ecología PNP.
- Directiva N°03-93- EMG-DIPLAN.DR. de SET.93, para normar el contenido y el procedimiento para la formulación, aprobación y difusión de los Manuales de Organización y Funciones.
- DS.Nª15 de 04DIC2003, por disposición superior la DIRTUECO PNP pasa a ser una Unidad Especializada dependiente de la DIREOP PNP.
- RD.N°681-2005- DIRGEN/EMG. Del 25ABR2005.- Cambio de Denominación y Dependencia Orgánica de la Comisaría PNP del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, por la de Comisaría Especial de Turismo del AIJCH., dependiente de la División de Turismo de la Dirección de Turismo y Ecología de la PNP.

## **C.1. Misión de la Dirección de Turismo**

Según el Manual de Organización y Funciones (MOF-DIRTUR-PNP). Para el cumplimiento de la misión y funciones propias de la Policía de Turismo y Ecología se cuenta con una misión institucional, y es la siguiente:

La Dirección de Turismo de la PNP, tiene por misión planear, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar, controlar y evaluar las actividades desarrolladas por los diferentes Comandos Operativos y Administrativos conformantes de la Dirección; así como prevenir, investigar y denunciar los delitos y faltas en agravio de los turistas y sus bienes; y velar por la seguridad del Patrimonio Cultural, Monumental y Turístico de la Nación.

### **D.1. Planear, organizar, dirigir, controlar**

La administración de personal elabora planes para proyectar una situación futura, asigna funciones específicas a cada colaborador, y se encarga que cada colaborador cumpla con su trabajo, estableciendo estándares para poder controlar la planeación. (Dessler, 2001)

El presente Manual prescribe la misión, determinando sus líneas de acción y de coordinación, y tiene la finalidad de orientar e instruir a los integrantes de la Dirección de Turismo, en el desempeño de sus actividades, delimitando funciones y facilitando la supervisión del trabajo, así como señala los lineamientos generales de normas y procedimientos que regulen el servicio policial de turismo

La planificación para un turismo sostenible nos obliga a seguir principios básicos para proteger el patrimonio y los recursos naturales y así evitar los impactos negativos, para garantizar el desarrollo de la actividad turística. (Crosby & Moreda, 1996)

### **E.1. Brindar información y seguridad al turista**

Los destinos turísticos son cada vez más competitivos y para que estos contribuyan a la economía del país receptor es posible que deban adoptarse medidas para que se garantice el confort y la seguridad al turista. (Melgosa, 2005)

La Policía Nacional ha sido creada para conservar el orden público, defender los derechos ciudadanos y velar por el cumplimiento de las leyes con el fin de preservar un clima de paz y tranquilidad en la sociedad. (Mollericona, Tinity, & Paredes, 2007).

### **F.1. Protección al Patrimonio Arqueológico**

El turismo sostenible salvaguarda el patrimonio cargo de la defensa y protección, recuperación, repatriación, vigilancia y custodia de los bienes culturales pertenecientes al patrimonio cultural de la Nación. Del mismo modo, cumple un rol importante al educar y sensibilizar a la ciudadanía en temas relacionados con la defensa y protección del patrimonio. (Querol, 2010)

### **G.1. Finalidad de la Policía Nacional**

Según el Manual de Organización y Funciones (MOF-DIRTUR-PNP). Para el cumplimiento de la misión y funciones propias de la Policía Nacional, se cuenta con una finalidad, y es la siguiente:

La Policía Nacional tiene como finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el Orden Interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la Comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras. (Art. 166 de la Constitución).

### **H.1. Del ambiente y los Recursos Naturales**

Según el Manual de Organización y Funciones (MOF-DIRTUR-PNP). Para el cumplimiento de la misión y funciones propias de la Policía de Turismo y Ecología se cuenta con un principio en cuanto al ambiente y los recursos naturales, que a continuación expongo:

Los recursos naturales, renovables y no renovables son patrimonio de la Nación. El Estado es soberano de su aprovechamiento. El Estado determina la política Nacional del ambiente. Promueve el uso sostenible de sus recursos naturales. El Estado está obligado a promover la conservación de la diversidad biológica y de las áreas naturales protegidas. El Estado promueve el desarrollo sostenible de la Amazonía con una legislación adecuada. (Art. 66, 67, 68 y 69 de la Constitución).

### **I.1. Protección del turista**

Según el Manual de Organización y Funciones (MOF-DIRTUR-PNP). Para el cumplimiento de la misión y funciones propias de la Policía de Turismo y Ecología se cuenta con un principio en cuanto a la protección al turista, que a continuación expongo:

La protección de todo turista Nacional o extranjero, que en forma individual u organizada, permanezca y/o se desplace dentro del territorio de la República ha sido declarada de interés Nacional (DS. N° 022-91 ICTI-TUR del 24SET91).

### **D.1. Funciones generales**

Según el Manual de Organización y Funciones (MOF-DIRTUR-PNP). Para el cumplimiento de la misión y funciones propias de la Policía de Turismo y Ecología se cuenta con un marco jurídico que básicamente se ciñe en veintitrés puntos ubicados en el capítulo II dentro de la dirección de turismo. Y son los siguientes:

- Planear, organizar, dirigir, coordinar, controlar y ejecutar las actividades referidas a la Seguridad y Protección de las personas y bienes de los turistas, así como de la planta turística existente a nivel nacional.
- Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar el funcionamiento operativo y administrativo de los órganos de la DIRTUR.
- Proporcionar información turística adecuada y oportuna.
- Orientar a los turistas respecto a la correcta utilización de los servicios y bienes turísticos.
- Proteger el Patrimonio Arqueológico y monumental de la Nación.

- Prestar apoyo a los Organismos de turismo del Sector Público y Privado de todo el país.
- Prevenir, detectar, investigar y denunciar las Infracciones Administrativas y los hechos punibles en agravio de los turistas y relacionados con la actividad turística.
- Centralizar, consolidar y evaluar datos estadísticos sobre hechos punibles en agravio de turistas nacionales y/o extranjeros.
- Coordinar la captación de recursos para la implementación y potencialización de las UU. de la DIRTUR.
- Mantener e incrementar la disciplina, y elevar la capacidad moral y profesional del Personal

### 2.3 Definiciones Conceptuales

**Conciencia Turística:** Actitud individual o colectiva frente o ante el turismo, previo conocimiento racional de la importancia, necesidad y utilidad del turismo.

**Desarrollo sostenido:** Es el uso racional del ambiente que involucra necesariamente su protección y control. Se trata, de aprovechar los recursos naturales sin perjudicar el equilibrio ambiental.

**DIRTUR-PNP:** es la encargada de prevenir, investigar, denunciar todo acto ilícito que atente contra el medio ambiente, estando comprendido los recursos de Flora y Fauna, Aguas y Suelos, así como la Contaminación Atmosférica

**Flora:** Conjunto de las especies vegetales ubicadas en un lugar natural determinado.

**Gestión ambiental:** Es el conjunto de acciones ejecutadas por el Estado y la sociedad civil con el objeto de lograr un manejo racional del ambiente.

**Indecopi:** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual; es el órgano administrativo encargado de tutelar y registrar los derechos intelectuales.

**Manual de Procedimiento Policiales:** Tiene por finalidad establecer las normas y procedimientos operativos que orienten la acción de la Policía de Turismo y Ecología a nivel nacional para el cumplimiento de sus funciones.

**Medio ambiente:** Es todo aquello que nos rodea. Es el sistema de elementos naturales y artificiales en el que se desarrolla la vida y especialmente las actividades humanas.

**Mincetur:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

**MOF:** Es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal

**Oficina de turismo, oficina de información turística o centro de información turística** es la organización encargada de proveer información a los turistas potenciales y turistas que visitan un determinado lugar con el fin de facilitar su decisión de viajar, facilitar su estadía y disminuir el riesgo de experiencias negativas durante su viaje, influyendo positivamente en la imagen del destino turístico. La oficina de turismo suele ser de carácter público y sin fines de lucro, dependiente de organismos públicos con el fin de mantener la neutralidad y calidad de la información, sin sesgamientos comerciales

**Patrimonio Turístico:** Es el conjunto de elementos turísticos con que cuenta un país o región en un momento determinado para su desarrollo turístico. Estos patrimonios pueden ser de carácter cultural, folclóricos o eventos populares incluso, de carácter tradicional o modernos, naturales o contruidos por el hombre, como escenarios y paisajes bellos, que aunados a vías generales de comunicación se constituyen en patrimonios turísticos.

**Parques nacionales:** Son áreas destinadas a la protección y conservación con carácter de intangibles de las asociaciones naturales de flora y fauna silvestre o de las bellezas paisajísticas que contienen. En tal virtud, en los Parques Nacionales está absolutamente prohibido todo aprovechamiento directo de los recursos naturales y el asentamiento de grupos humanos en estas unidades se permite la entrada de visitantes con fines científicos, educativos, recreativos y culturales bajo condiciones especiales.

**Planta turística:** Infraestructura destinada a la actividad turística.

La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueda influir en el logro de los objetivos

**Planificación turística:** Es un actividad compleja pues busca integrar aspectos sociales., económicos, políticos, psicológicos, antropológicos y tecnológicos, entre otros.

**Promperu:** Organismo encargado de formular política informativa y centralizar la toma de decisiones para la difusión de imagen y la realidad peruana, así como para orientar la estrategia de promoción de las inversiones de turismo y las exportaciones.

**Santuarios históricos:** Son áreas destinados a proteger con carácter de intangible los escenarios naturales en donde se han desarrollado acontecimientos gloriosos de la historia nacional.

**Trekking:** Es una modalidad de turismo de aventura, que consiste en caminatas a los diferentes grupos arqueológicos y atractivos turísticos donde no es posible llegar por otros medios de transportes, programado por varias agencias de turismo o quienes proporcionan los implementos de campaña.

**Turismo:** Actividad socio-económica que consiste en el desplazamiento temporal y libre de una persona o grupo de personas a lugares diferentes de su habitual residencia, con fines no lucrativos.

**Turista:** Persona que recorre un país o visita un lugar por interés científico, histórico, artístico, ecológico o de simple placer.

**Veda:** Prohibición total o parcial de aprovechamiento de recursos forestales y de fauna silvestre dentro de una determinada superficie con carácter definido, temporal o periódico.

**Unidad Orgánica:** Estamento funcional dentro de la estructura orgánica de la entidad.



## **2.4 Sistema de Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General**

**Hi:** El MOF influye positivamente en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016.

**Ho:** El MOF no influye positivamente en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- Los Órganos de Dirección influyen significativamente en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016
- Los Órganos de Apoyo influyen significativamente en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016
- Los Órganos de Ejecución influyen significativamente en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016

## **2.5 Sistema de Variables**

### **2.5.1 Variable Independiente**

#### **MOF**

Es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales, así como en base a los requerimientos de cargos considerados en el Cuadro para Asignación de Personal.

### **2.5.2 Variable Dependiente**

#### **Cumplimiento de la misión**

El cumplimiento exige brindar un servicio de la más alta calidad a su demandante, ya que la misión es el motivo o la razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución. Este motivo se enfoca en el presente, es decir, es la actividad que justifica lo que el grupo o el individuo está haciendo en un momento dado.

## 2.6 Operacionalización de variables (Dimensión e Indicadores)

<b>Variable Independiente</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
<b>MOF</b>	Órganos de Dirección	Eficacia en la gestión Administración de recursos Cumplimiento de la misión
	Órganos de Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abastecimiento</li> <li>• Asignación de personal</li> <li>• Conservación de recursos logísticos</li> </ul>
	Órganos de Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del turista</li> <li>• Actualización al personal</li> <li>• Protección del patrimonio</li> </ul>
<b>Variable Dependiente</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Cumplimiento de la misión</b>	Planear, organizar y dirigir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos alcanzados</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Desempeño individual</li> </ul>
	Brindar información y seguridad al turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad de los servicios Turísticos</li> <li>• Seguridad social</li> <li>• Satisfacción del turista</li> </ul>
	Protección al Patrimonio Arqueológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservación de áreas arqueológicas</li> <li>• Seguridad e Higiene</li> <li>• Conciencia del turista</li> </ul>

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de Investigación

##### 3.1.1 Enfoque

- **Cuantitativo.** Este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir, la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales (Hernandez y otros, 2014)

Debido que esta investigación, su medio principal es la medición y el cálculo y éstos nos ayudará a probar nuestra hipótesis planteada.

##### 3.1.2 Nivel de la Investigación:

- **El estudio correlacional:**

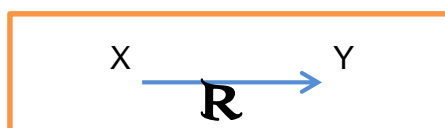
Este nivel de investigación consiste en determinar la relación que existe entre dos o más variables en un contexto determinado. En este caso se trata de una relación de asociación o de covarianza entre las variables investigadas. Se ejecutan con el propósito de saber cómo se pueden comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. (Hernandez y otros, 2014)

##### 3.1.3 Diseño de la investigación:

- **Los diseños transeccionales Correlacionales/Causales.** Tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones; Es decir, este diseño lo que mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. (Hernandez y otros, 2014)
- **Dónde:**

X: Funciones

Y: Cumplimiento de la misión



### 3.2 Población y muestra

**Población:** La población está conformada por todo el personal de la Dirección de Turismo de la Sede Junín, y esto a su vez están distribuidos de la siguiente manera:

<b>CARGO</b>	<b>N° DE PERSONAS</b>
<b>Jefe</b>	<b>1</b>
<b>Jefe de Administración (Superior)</b>	<b>1</b>
<b>Técnico</b>	<b>1</b>
<b>Técnico Jefe de Grupo</b>	<b>1</b>
<b>Personal administrativo</b>	<b>5</b>
<b>Personal de Servicio de Guardia</b>	<b>4</b>
<b>Patrullaje a pie</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

*Fuente: MOF Dirección de turismo  
Elaboración: Propia del investigador*

**Muestra:** La muestra será la misma que la población  $N = n$

### 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<p><b>Encuesta:</b> Para Recolectar datos precisos de nuestra muestra, en este caso alumnos. Esto nos permitirá profundizar el estudio de las variables.</p>	<p><b>Cuestionario de encuesta:</b> Instrumento consta de 18 preguntas en su totalidad a través de una escala, donde: si es siempre (4), A veces (3), casi nunca (2), nunca (1). Se distribuirá de 9 preguntas para la variable independiente, y 9 preguntas para la variable dependiente.</p>

### **3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

**3.4.1 Estadística:** Nos permite clasificar, calcular, analizar y resumir información numérica que se obtiene de manera sistemática de manera que describan en forma precisa las variables analizadas haciendo rápida su lectura e interpretando los fenómenos observados en la muestra.

**3.4.2 Para el análisis de la información:** Utilizaremos el Software estadístico Spss y está representado a través de cuadros y gráficos estadísticos para su mayor comprensión.

## CAPÍTULO IV

### 4.1 Procesamiento de datos

Esta tesis se ha planteado para Altos mandos, o quien haga las veces del cargo en la dirección de turismo de la Policía Nacional del Perú – sede Junín, 2016, con el fin de encontrar los resultados esperados; el cual procesamos a realizar por medio de encuestas para encontrar los diferentes resultados.

**CUADRO 01**

**¿Con que frecuencia el responsable de su unidad soluciona problemas de manera eficaz?**

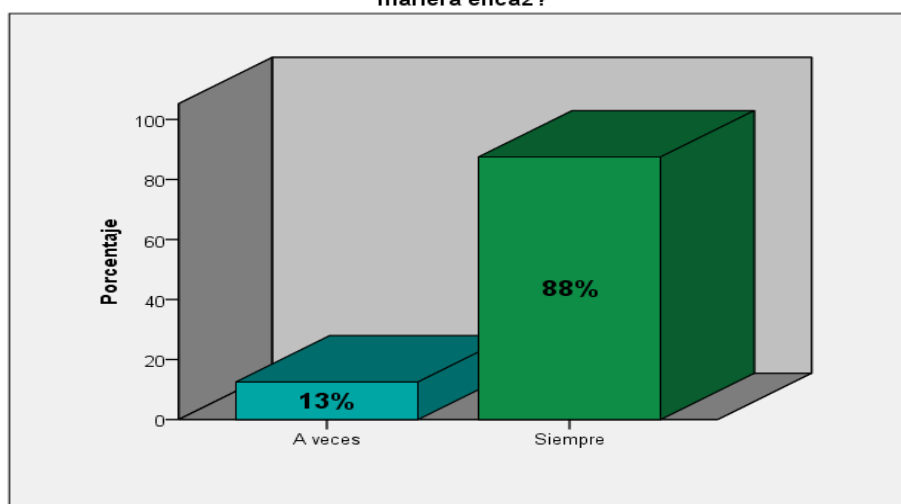
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>A veces</b>	4	12,5	12,5	12,5
<b>Siempre</b>	28	87,5	87,5	100,0
<b>Total</b>	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

**GRÁFICO 01**

**¿Con que frecuencia el responsable de su unidad soluciona problemas de manera eficaz?**



Fuente: Cuadro 01

Elaboración: Propia del investigador

**Interpretación:** En el cuadro N°01 y grafico n°1 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 88% de los encuestados contestaron que siempre el responsable de su unidad soluciona problemas de manera eficaz. Frente a un 13% que respondió que a veces.

### CUADRO N° 02

**¿Los recursos son administrados de manera adecuada por su unidad?**

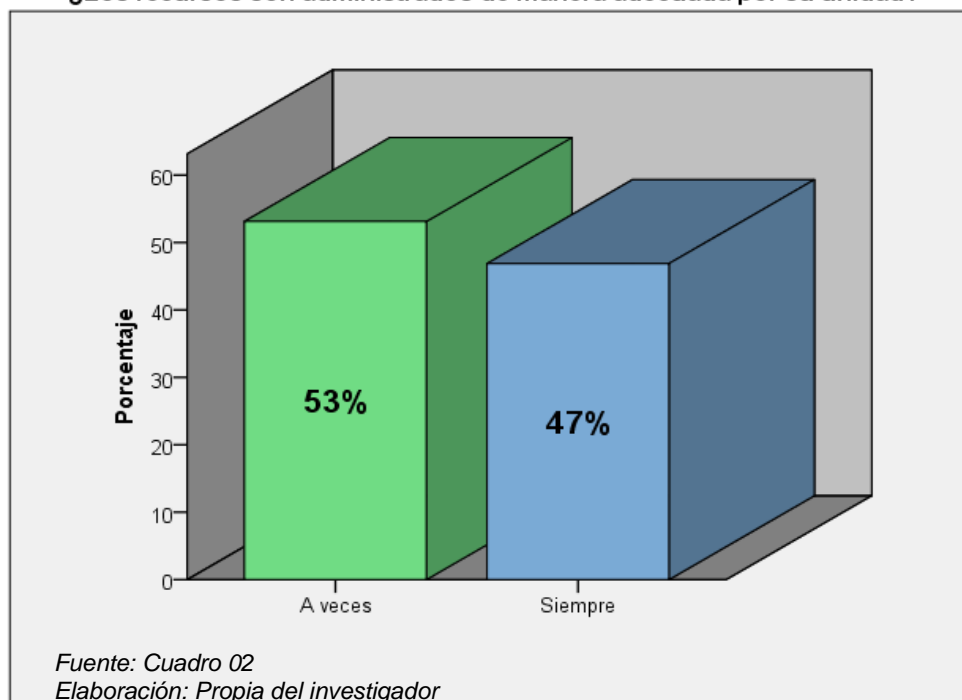
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>A veces</b>	17	53,1	53,1	53,1
<b>Siempre</b>	15	46,9	46,9	100,0
<b>Total</b>	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

### GRÁFICO N ° 02

**¿Los recursos son administrados de manera adecuada por su unidad?**



**Interpretación:** En el Cuadro N°02 y Grafico N°02 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 53% de los encuestados contestaron que a

veces los recursos son administrados de manera adecuada por su unidad. Frente a un 47% que respondió siempre.

**CUADRO N° 03**

**¿Con que frecuencia planean, coordinan, supervisan e investigan y denuncian los delitos y faltas en agravio de los turistas y al Patrimonio Cultural?**

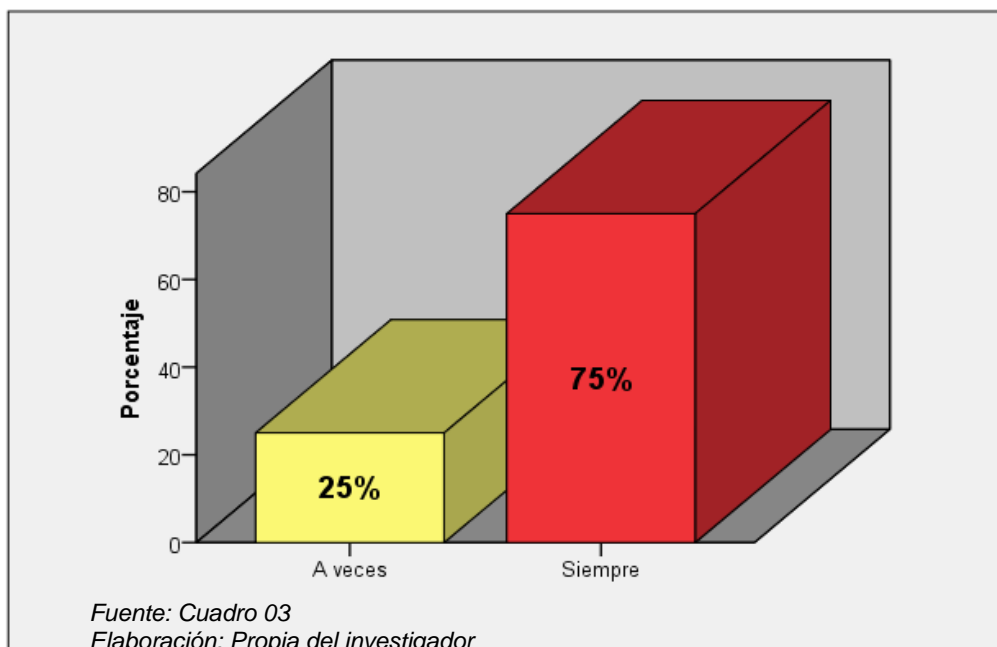
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	8	25,0	25,0	25,0
Siempre	24	75,0	75,0	100,0
<b>Total</b>	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

**GRÁFICO N° 03**

**¿Con que frecuencia planean, coordinar, supervisan e investigan y denuncian los delitos y faltas en agravio de los turistas y al Patrimonio Cultural?**



**Interpretación:** En el cuadro N°03 y grafico N°03 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 75% de los encuestados contestaron que siempre planean, coordinan, supervisan e investigan y denuncian los delitos y faltas en



agravio de los turistas y al patrimonio cultural. Frente a un 25% que respondió que a veces.

#### CUADRO N° 4

**¿Cuentan con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones, facilitar su trabajo y brindar un buen servicio a los usuarios?**

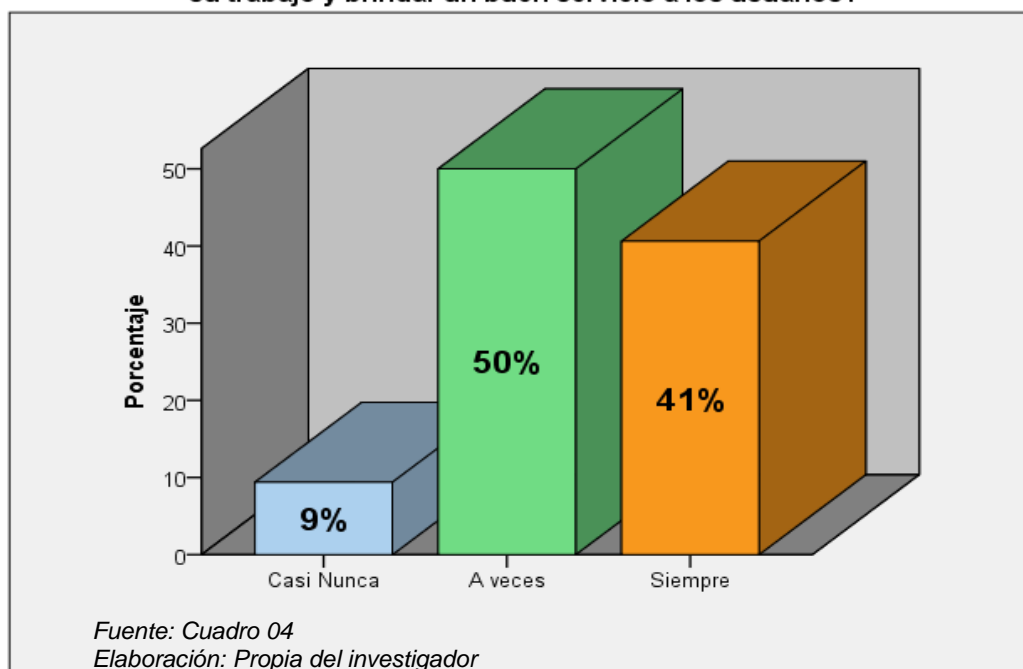
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	3	9,4	9,4	9,4
<b>A veces</b>	16	50,0	50,0	59,4
<b>Siempre</b>	13	40,6	40,6	100,0
<b>Total</b>	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

#### GRÁFICO N° 04

**¿Cuentan con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones, facilitar su trabajo y brindar un buen servicio a los usuarios?**



**Interpretación:** En el cuadro N°04 y gráfico N°04 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 50% de los encuestados contestaron que a

veces cuentan con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones, facilitar su trabajo y brindar un buen servicio a los usuarios. Frente a un 41% que respondió siempre y 9% respondió casi nunca.

### CUADRO N° 05

**¿Se cuenta con el personal administrativo suficiente para realizar un buen trabajo?**

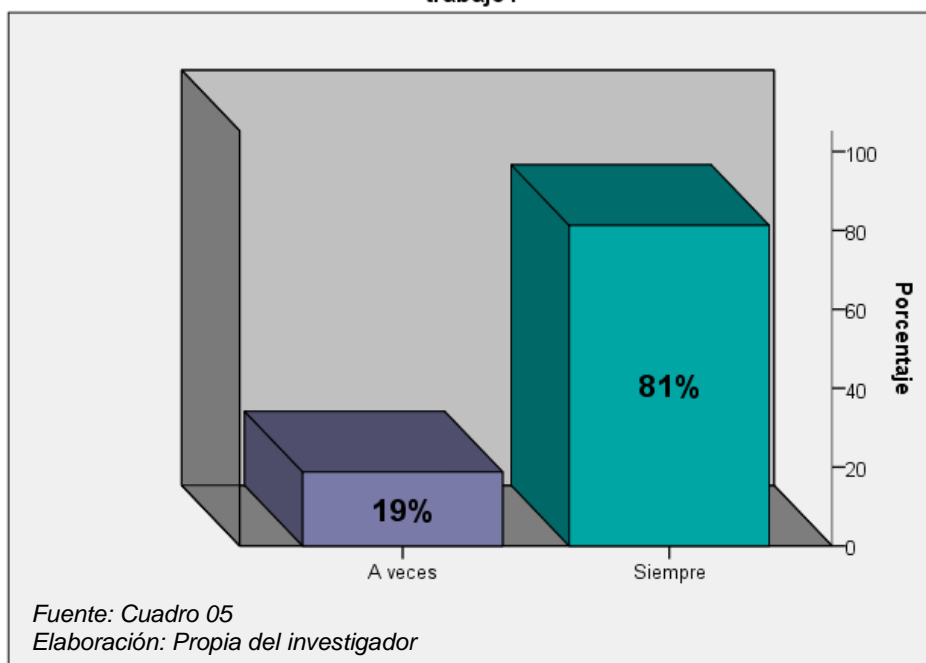
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>A veces</b>	6	18,8	18,8	18,8
<b>Siempre</b>	26	81,3	81,3	100,0
<b>Total</b>	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

### GRÁFICO 05

**¿Se cuenta con el personal administrativo suficiente para realizar un buen trabajo?**



**Interpretación:** En el cuadro N°05 y gráfico N°05 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 81% de los encuestados contestaron que siempre se cuenta con el personal administrativo suficiente para realizar un buen trabajo. Frente a un 19% que respondió a veces.

### CUADRO N° 06

**¿El mobiliario, equipos técnicos y otros materiales son bien cuidados por el personal?**

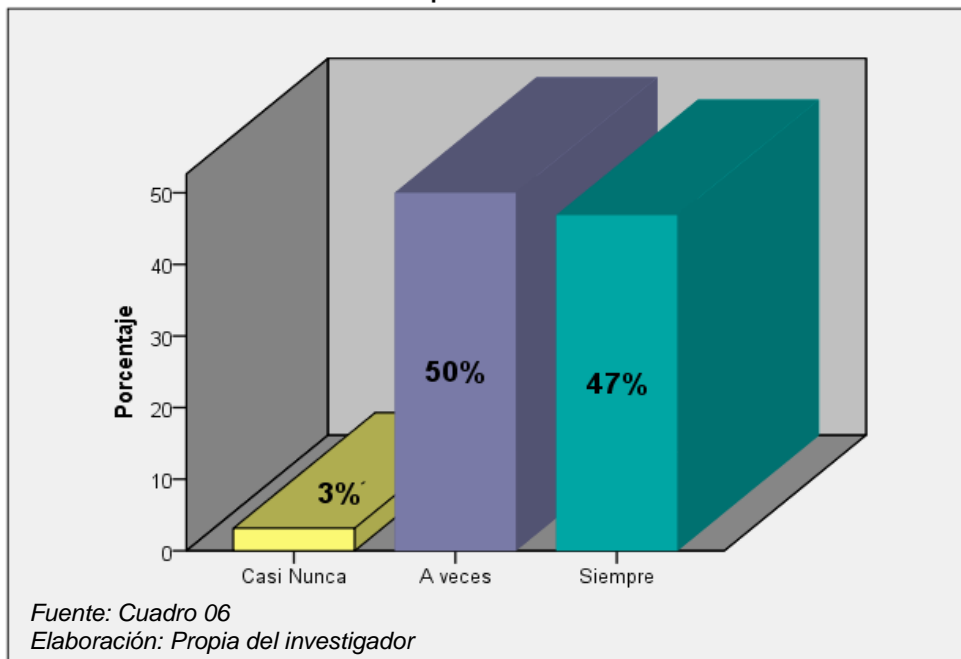
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	1	3,1	3,1	3,1
<b>A veces</b>	16	50,0	50,0	53,1
<b>Siempre</b>	15	46,9	46,9	100,0
<b>Total</b>	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

### GRÁFICO N° 06

**¿El mobiliario, equipos técnicos y otros materiales son bien cuidados por el personal?**



**Interpretación:** En el cuadro N°06 y gráfico N°06 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 50% de los encuestados contestaron que a veces el mobiliario, equipos técnicos y otros materiales son bien cuidados por el personal. Frente a un 47% que respondió siempre y un 3% respondió casi nunca.

**|CUADRO N° 07**

**¿Qué tan seguido sus actividades están enfocadas en la protección del turista y sus bienes?**

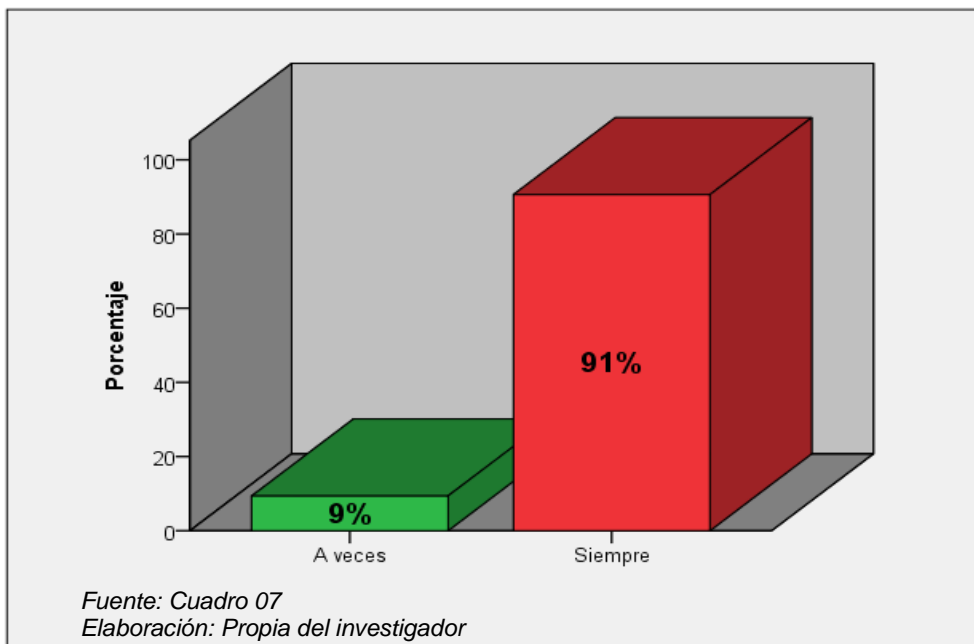
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>A veces</b>	3	9,4	9,4	9,4
<b>Siempre</b>	29	90,6	90,6	100,0
<b>Total</b>	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

**GRÁFICO N° 07**

**¿Qué tan seguido sus actividades están enfocadas en la protección del turista y sus bienes?**



**Interpretación:** En el cuadro N°07 y grafico N°07 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 91% de los encuestados contestaron que siempre las actividades están enfocadas en la protección del turista y sus bienes. Frente a un 9% que respondió que a veces.

### CUADRO N° 08

¿Con que frecuencia recibe cursos de actualización para el correcto desempeño de su trabajo?

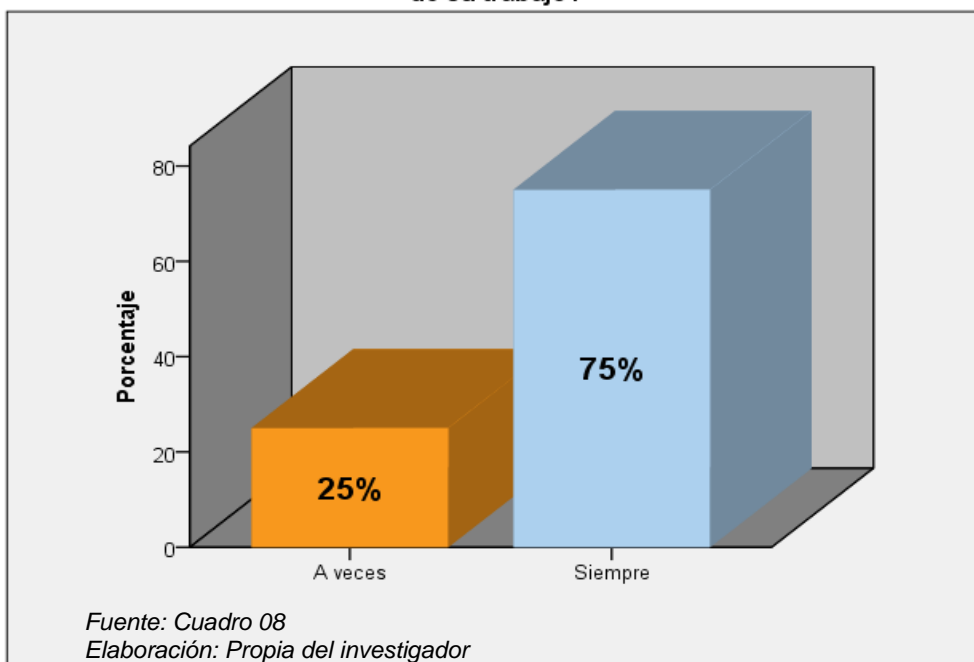
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	8	25,0	25,0	25,0
Siempre	24	75,0	75,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

### GRÁFICO N° 08

¿Con que frecuencia recibe cursos de actualización para el correcto desempeño de su trabajo?



**Interpretación:** En el cuadro N°08 y gráfico N°08 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 75% de los encuestados contestaron que siempre recibe cursos de actualización para el correcto desempeño de su trabajo. Frente a un 25% que respondió a veces.

### CUADRO N° 09

**¿Con que frecuencia sus actividades están enfocadas en la protección del patrimonio cultural?**

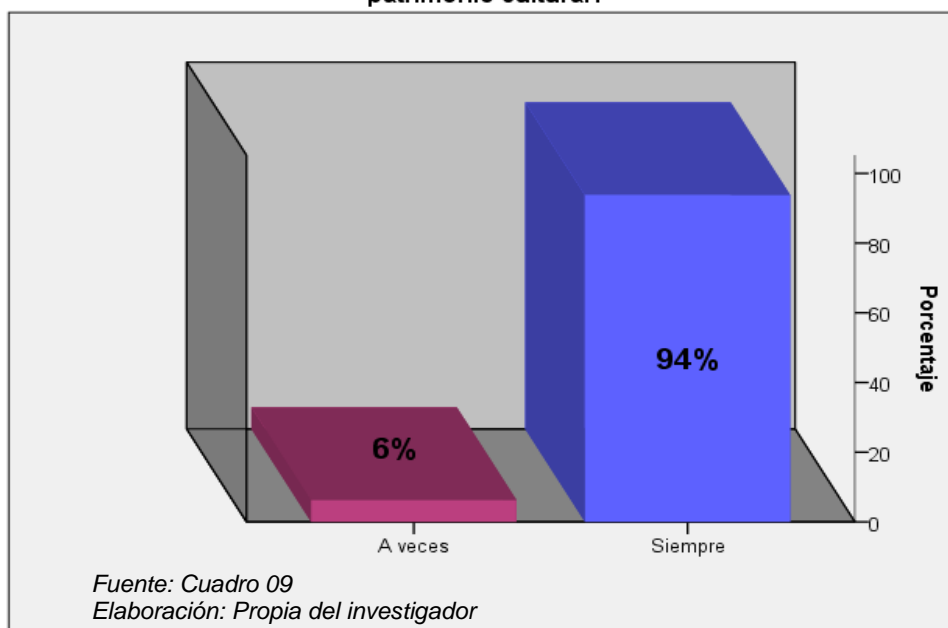
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	2	6,3	6,3	6,3
Siempre	30	93,8	93,8	100,0
<b>Total</b>	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

### GRÁFICO N° 09

**¿Con que frecuencia sus actividades están enfocadas en la protección del patrimonio cultural?**



**Interpretación:** En el cuadro N°09 y gráfico N°09 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 94% de los encuestados contestaron que siempre sus actividades están enfocadas en la protección del patrimonio cultural. Frente a un 6% que respondió a veces

### CUADRO N° 10

**¿Cumplen con las metas y objetivos planteados de las diferentes actividades programadas?**

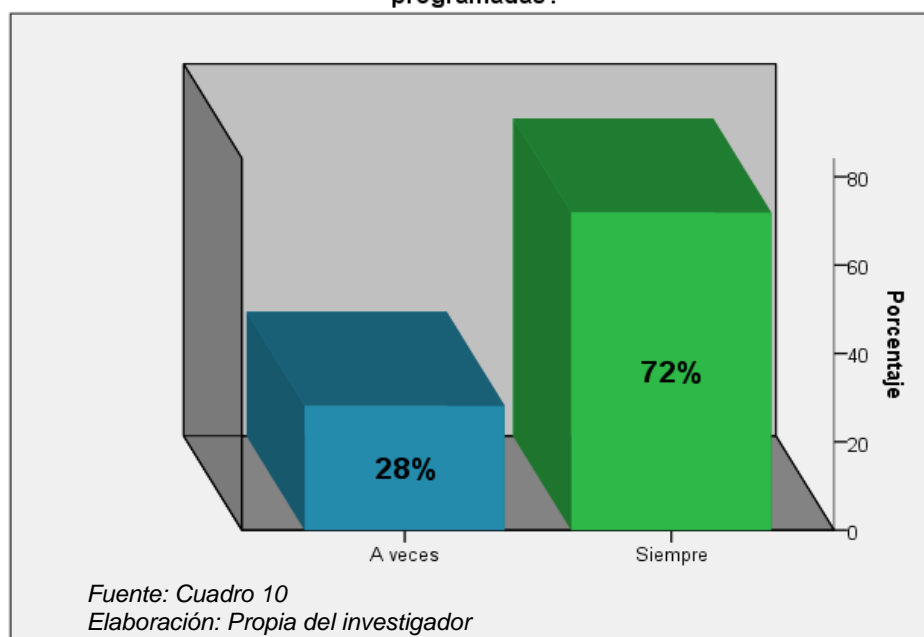
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	9	28,1	28,1	28,1
Siempre	23	71,9	71,9	100,0
<b>Total</b>	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

### GRÁFICO N° 10

**¿Cumplen con las metas y objetivos planteados de las diferentes actividades programadas?**



**Interpretación:** En el cuadro N°10 y gráfico N°10 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 72% de los encuestados contestaron que siempre cumplen con las metas y objetivos planteados de las diferentes actividades programadas. Frente a un 28% que respondió a veces

### CUADRO N° 11

**¿Qué tan seguido el responsable de la unidad toma decisiones con la participación del personal de la Unidad?**

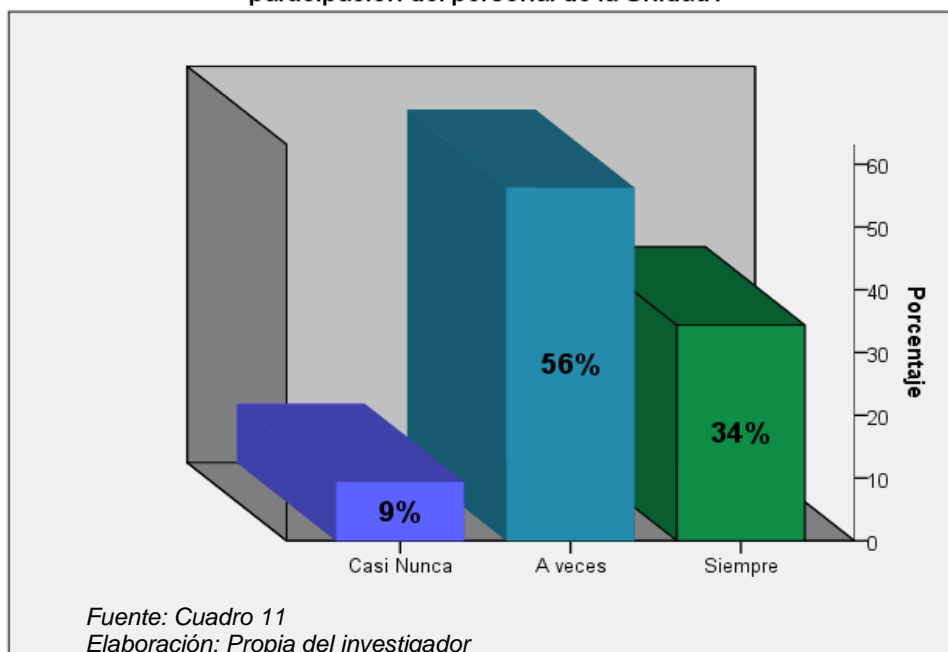
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	3	9,4	9,4	9,4
<b>A veces</b>	18	56,3	56,3	65,6
<b>Siempre</b>	11	34,4	34,4	100,0
<b>Total</b>	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

### GRÁFICO N° 11

**¿Qué tan seguido el responsable de la unidad toma decisiones con la participación del personal de la Unidad?**



**Interpretación:** En el cuadro N°11 y gráfico N°11 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 56% de los encuestados contestaron que a veces el responsable de la unidad toma decisiones con la participación del personal de la unidad. Frente a un 34% que respondió siempre y un 9% respondió casi nunca.



### CUADRO N° 12

¿Con que frecuencia ayuda a los turistas en problemas como orientación, robos y asaltos?

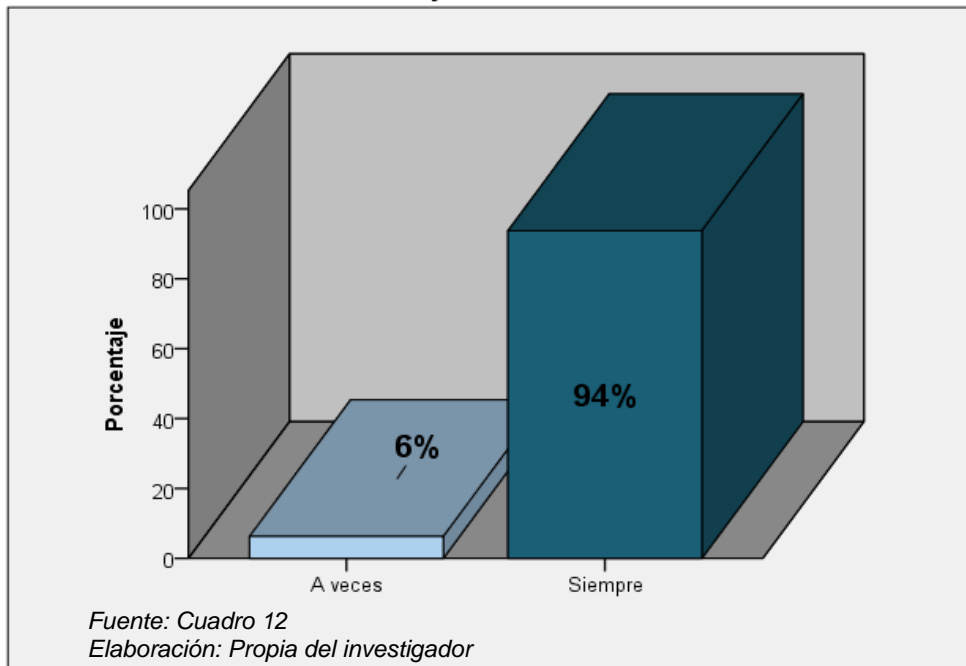
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	2	6,3	6,3	6,3
Siempre	30	93,8	93,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

### GRÁFICO N° 12

¿Con que frecuencia ayuda a los turistas en problemas como orientación, robos y asaltos?



**Interpretación:** En el cuadro N°12 y gráfico N°12 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 94% de los encuestados contestaron que siempre ayuda a los turistas en problemas como orientación, robos y asaltos. Frente a un 6% que respondió a veces.

### CUADRO N° 13

**¿Con que frecuencia el Servicio que brinda da respuesta rápida a las necesidades y problemas que los turistas demandan?**

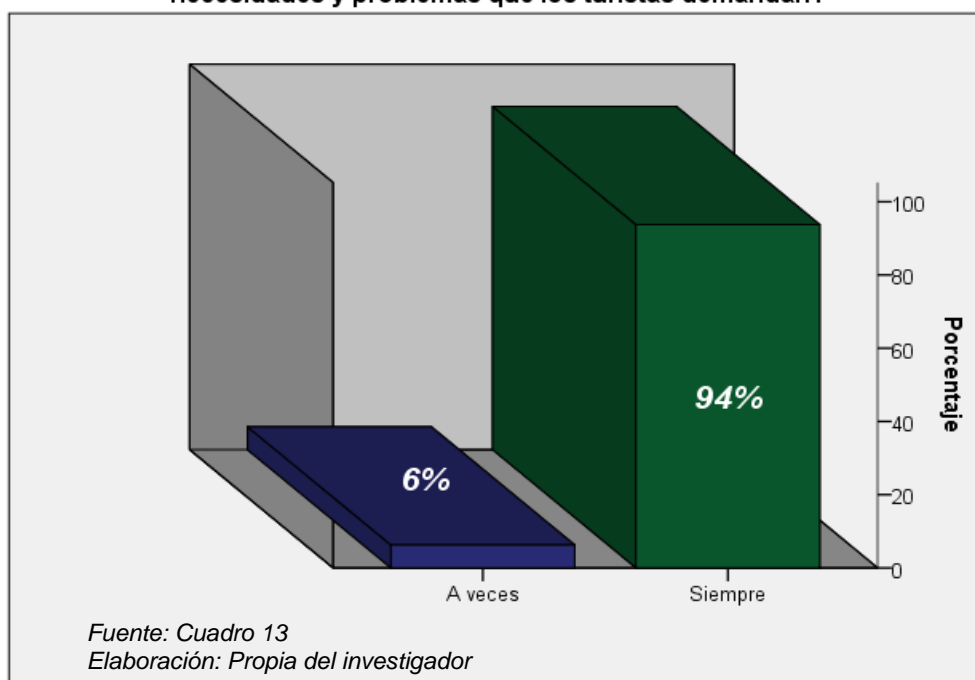
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	2	6,3	6,3	6,3
Siempre	30	93,8	93,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

### GRÁFICO N° 13

**¿Con que frecuencia el Servicio que brinda da respuesta rápida a las necesidades y problemas que los turistas demandan?**



**Interpretación:** En el cuadro N°13 y gráfico N°13 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 94% de los encuestados contestaron que siempre el servicio que brinda la respuesta rápida a las necesidades y problemas que los turistas demandan. Frente a un 6% que respondió a veces.

#### CUADRO N° 14

**¿Qué tan seguido el servicio que Ud. brinda ha solucionado satisfactoriamente la necesidad y problemas que los turistas demandan?**

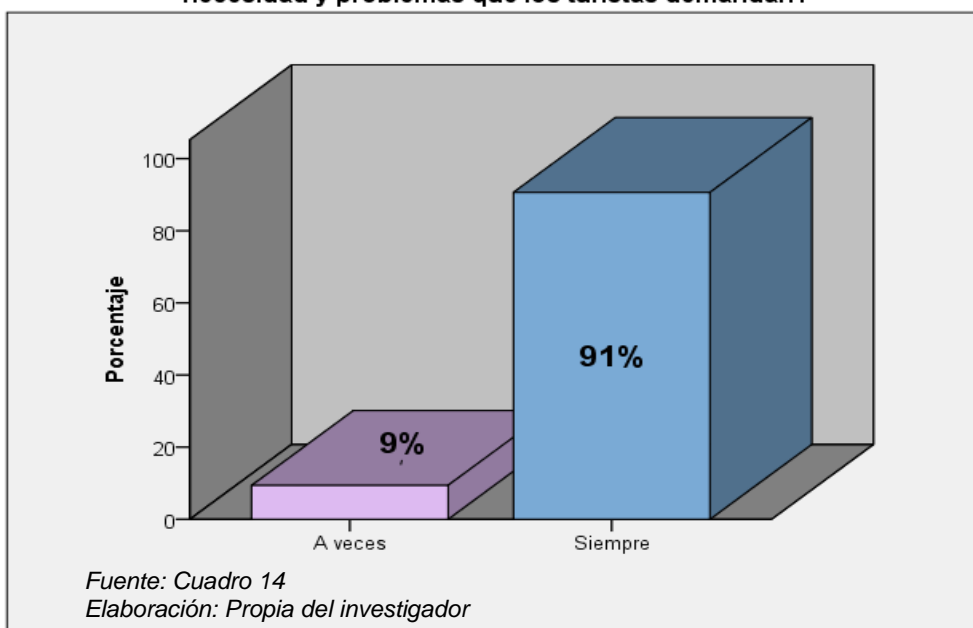
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	9,4	9,4	9,4
Siempre	29	90,6	90,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

#### GRÁFICO N° 14

**¿Qué tan seguido el servicio que Ud. brinda ha solucionado satisfactoriamente la necesidad y problemas que los turistas demandan?**



**Interpretación:** En el cuadro N°14 y gráfico N°14 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 91% de los encuestados contestaron que siempre el servicio que Ud. brinda ha solucionado satisfactoriamente la necesidad y problemas que los turistas demandan. Frente a un 9% que respondió a veces.

### CUADRO N° 15

¿Con que frecuencia el turista se siente satisfecho con el servicio que le brinda?

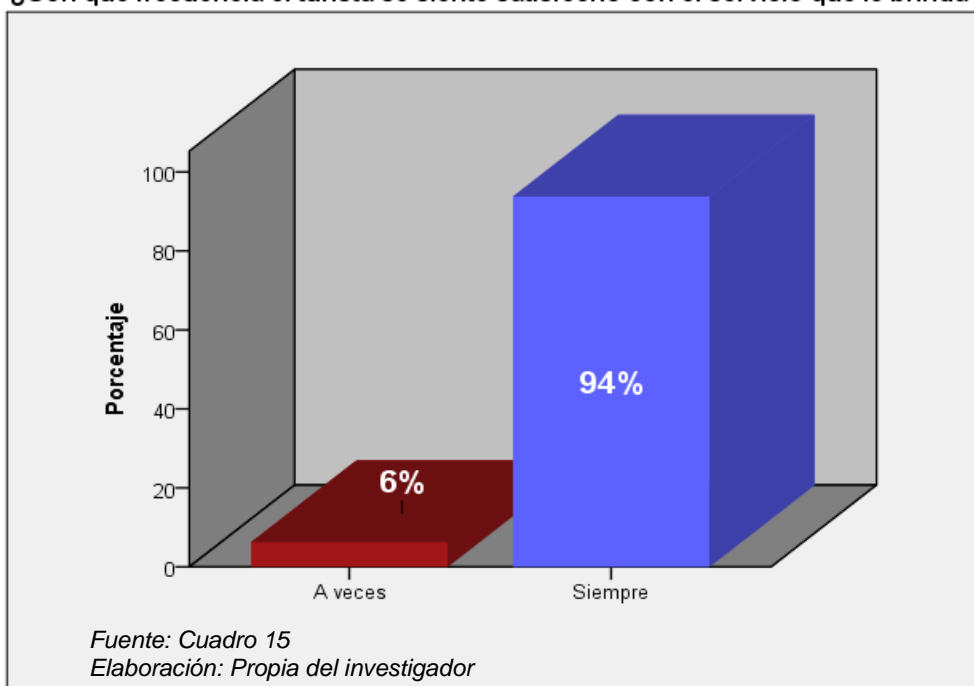
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	2	6,3	6,3	6,3
Siempre	30	93,8	93,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

### GRÁFICO N° 15

¿Con que frecuencia el turista se siente satisfecho con el servicio que le brinda?



**Interpretación:** En el cuadro N°15 y gráfico N°15 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 94% de los encuestados contestaron que siempre el turista se siente satisfecho con el servicio que le brinda. Frente a un 6% que respondió a veces.

### CUADRO N° 16

**¿Con que frecuencia se solucionan los problemas que afectan las áreas arqueológicas por el mal uso de los turistas?**

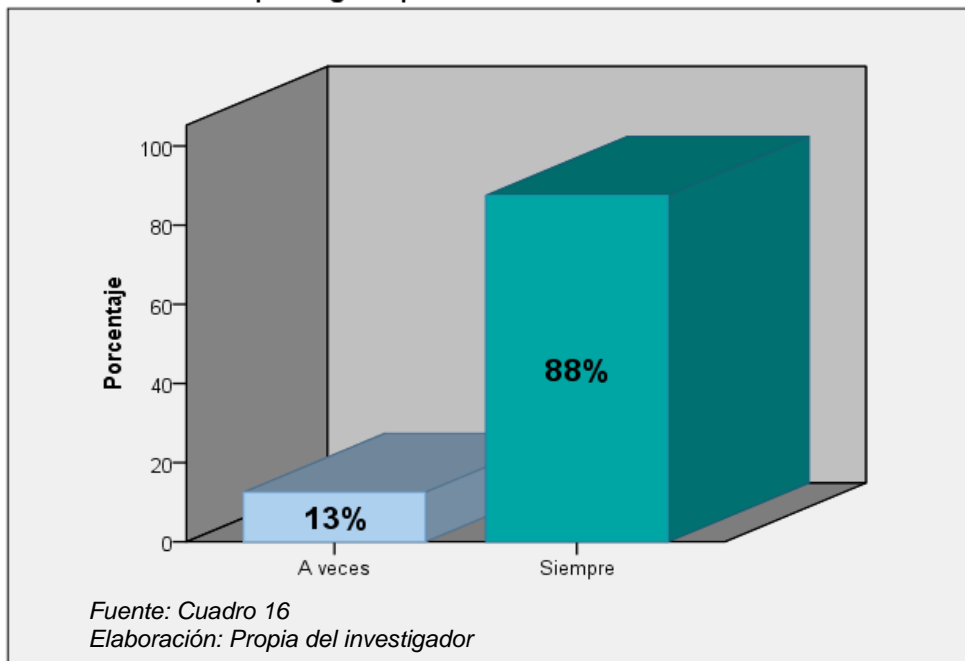
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>A veces</b>	4	12,5	12,5	12,5
<b>Siempre</b>	28	87,5	87,5	100,0
<b>Total</b>	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

### GRÁFICO N° 16

**¿Con que frecuencia se solucionan los problemas que afectan las áreas arqueológicas por el mal uso de los turistas?**



**Interpretación:** En el cuadro N°16 y gráfico N°16 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 88% de los encuestados contestaron que siempre se solucionan los problemas que afectan las áreas arqueológicas por el mal uso de los turistas. Frente a un 13% que respondió a veces.

### CUADRO N° 17

**¿Qué tan seguido su trabajo orienta a los turistas respecto a la correcta utilización de los servicios y bienes turísticos?**

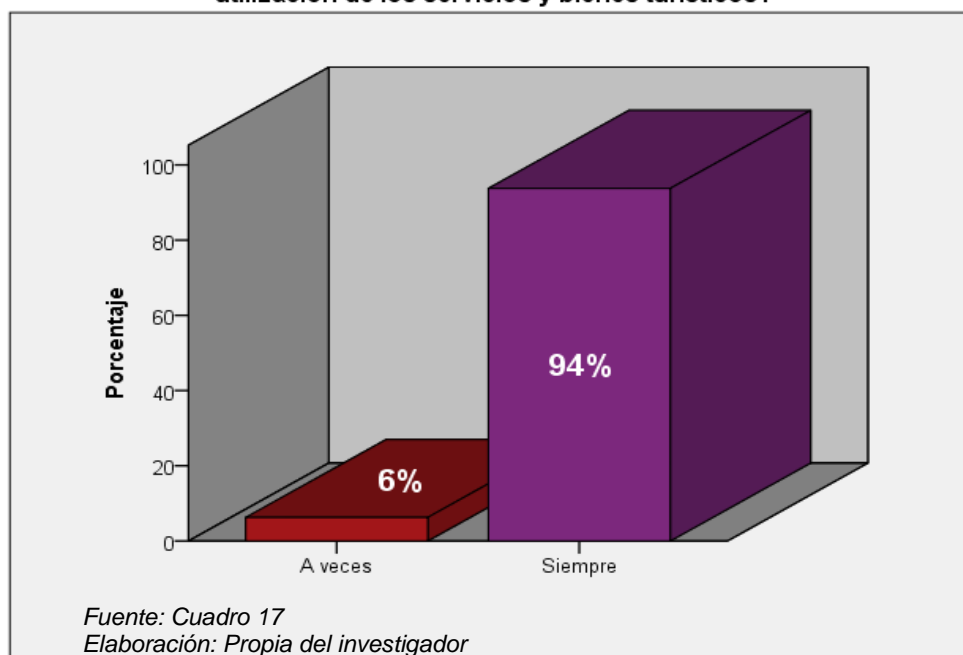
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	2	6,3	6,3	6,3
Siempre	30	93,8	93,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

### GRÁFICO N° 17

**¿Qué tan seguido su trabajo orienta a los turistas respecto a la correcta utilización de los servicios y bienes turísticos?**



**Interpretación:** En el cuadro N°17 y gráfico N°17 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 94% de los encuestados contestaron que siempre su trabajo orienta a los turistas respecto a la correcta utilización de los servicios y bienes turísticos. Frente a un 6% que respondió a veces.

### CUADRO N° 18

**¿Con que frecuencia orientan a toman conciencia turista con a la población?**

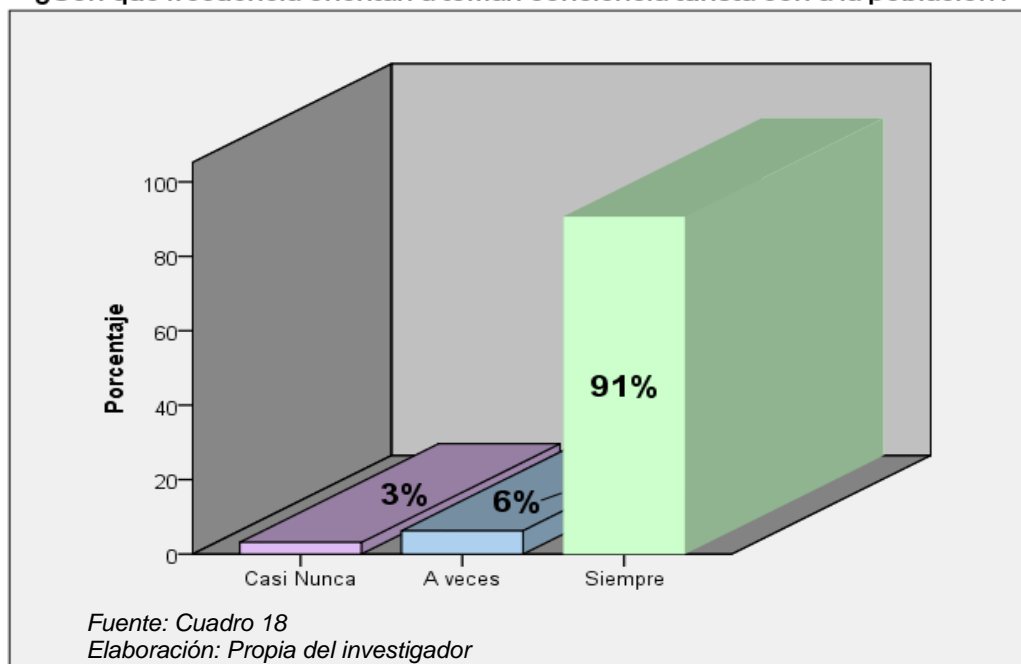
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Casi Nunca</b>	1	3,1	3,1	3,1
<b>A veces</b>	2	6,3	6,3	9,4
<b>Siempre</b>	29	90,6	90,6	100,0
<b>Total</b>	32	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

### GRÁFICO N° 18

**¿Con que frecuencia orientan a toman conciencia turista con a la población?**



**Interpretación:** En el cuadro N°18 y gráfico N°18 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 91% de los encuestados contestaron que siempre orientan a tomar conciencia turística a la población. Frente a un 6% que respondió a veces y un 3% que respondió casi nunca.

## 4.2 Contrastación de hipótesis y Prueba de hipótesis

Para contrastar la hipótesis se aplicó la prueba de correlación de Pearson, tomando en cuenta el criterio del valor de P (Significación bilateral). Para rechazar o aceptar la hipótesis nula.

Criterio: Se rechaza la hipótesis nula si el valor de P es menor a 0.05. Ya que 0.05 es la significación bilateral. Sesgo es el error. Y la confianza es de 95%.

### 4.2.1 Prueba de hipótesis general

- **Ha** El MOF influye significativamente en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016.
- **Ho** El MOF no influye significativamente en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016

CORRELACIONES		VARIABLE MOF	VARIABLE CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN
VARIABLE MOF	Correlación de Pearson	1	,383**
	Sig. (bilateral)		,030
	N	32	32
VARIABLE CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN	Correlación de Pearson	,383**	1
	Sig. (bilateral)	,030	
	N	32	32

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

- **Interpretación:** Como el valor de significancia (0.030) es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula por lo que podemos afirmar que existe el MOF influye significativamente en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016, con una relación baja de 0.383 entre las variables MOF y cumplimiento de la misión



## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

**Barros, (2006) menciona que los órganos de dirección es el encargado de ostentar representatividad de toda la entidad, ordenar y disponer los recursos humanos, físicos y financieros. Mediante la Planeación, Organización, Dirección y control del funcionamiento de las áreas, servicios y centros que lo constituyen y con respecto a los servicios que brinda;** en tal sentido podemos decir del Cuadro N°02 y Grafico N°02 muestra que el 53% contestaron que a veces los recursos son administrados de manera adecuada por su unidad y un 47% contesto siempre; según teoría podemos decir que el órgano de dirección esta ordenado y disponen los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para el buen desempeño de la institución y del personal que labora; teniendo una buena representatividad.

**La Dirección de Turismo de la PNP, tiene por misión planear, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar, controlar y evaluar las actividades desarrolladas por los diferentes Comandos Operativos y Administrativos conformantes de la Dirección; así como prevenir, investigar y denunciar los delitos y faltas en agravio de los turistas y sus bienes; y velar por la seguridad del Patrimonio Cultural, Monumental y Turístico de la Nación;** de los resultados obtenidos podemos observar del cuadro N°01 y grafico N°1 que el 88% de los encuestados contestaron que siempre el responsable de su unidad soluciona problemas de manera eficaz, también el cuadro N°03 y grafico N°03 de los porcentajes de los encuestados menciona que el 75% que siempre planean, coordinan, supervisan e investigan y denuncian los delitos y faltas en agravio de los turistas y al patrimonio cultural; en tal sentido La Dirección de turismo de la PNP está cumpliendo con desarrollar la misión

**Querol (2010) manifiesta que el turismo sostenible salvaguarda el patrimonio cargo de la defensa y protección, recuperación, repatriación, vigilancia y custodia de los bienes culturales pertenecientes al patrimonio cultural de la Nación. Del mismo modo, cumple un rol importante al educar y sensibilizar a la ciudadanía en temas relacionados con la defensa y protección del patrimonio;** y según los resultados del cuadro N°16 y grafico N°16 describen que el 88% de los encuestados contestaron que siempre se solucionan los problemas que afectan las áreas arqueológicas por el mal uso de los turistas. Frente a un 13% que respondió a veces.; en tal sentido según la teoría planteada la Dirección de Turismo de la PNP está cumpliendo con Protección al Patrimonio Arqueológico salvaguardando el patrimonio.

**Slike (2003) por su parte dice; que la presencia de la policía es de suma importancia para el desarrollo turístico porque resguarda la seguridad y el buen trato a los turistas y ayuda a sostener a la actividad turística como parte integral de la economía y de acuerdo a las leyes del país;** contrastando con los resultados obtenidos, en el cuadro N°12 y grafico N°12 mencionan que el 94% de los encuestados contestaron que siempre ayuda a los turistas en problemas como orientación, robos y asaltos. Frente a un 6% que respondió a veces; también en el cuadro N°13 y grafico N°13 un 94% de los encuestados contestaron que siempre el servicio que brinda da respuesta rápida a las necesidades y problemas que los turistas demandan. Frente a un 6% que respondió a veces; entonces podemos decir que si existe la presencia policial según la teoría planteada

## CONCLUSIONES

El desarrollo de la investigación ha permitido cumplir con los objetivos planteados, al mismo tiempo nos permite comprobar la Hipótesis del trabajo basado en el esquema de Diseño de Investigación planteado, por ello se puede establecer las siguientes conclusiones:

- El objetivo que persigue la presente tesis ha medido la influencia del MOF en el cumplimiento de la misión. Donde se ha demostrado en el punto 4.2.1, que el valor de significancia es igual a 0.030. Que es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Y concluyo que el MOF influye significativamente en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016; y existiendo un bajo nivel de relación de 0.383. Lo que nos permite comprobar la hipótesis general de la tesis. Ya que se ha demostrado que la variable MOF se relaciona positivamente en el cumplimiento de la misión, pero con un nivel bajo de 0.383.
- Medir la influencia de los Órganos de Dirección en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, fue uno de los objetivos específicos de la tesis. Donde la hipótesis específica aclaraba que los órganos de dirección influyen positivamente en el cumplimiento de la misión. Como lo demuestra el cuadro N°03 y gráfico N°03. Donde el 75% de los encuestados contestaron que los órganos de dirección siempre planean, coordinan, supervisan e investigan y denuncian los delitos y faltas en agravio de los turistas y al patrimonio cultural. Y también aclara que los órganos de dirección influyen en el cumplimiento de la misión como se puede ver en el cuadro N°10 y gráfico N°10. Donde el 72% de los encuestados contestaron que siempre cumplen con las metas y objetivos planteados de las diferentes actividades programadas.
- Medir la influencia de los Órganos de Apoyo en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, fue uno de los objetivos específicos de la tesis. Donde la hipótesis específica aclaraba que los Órganos de apoyo influyen positivamente en el cumplimiento de la misión. Como lo demuestra el cuadro N°04 y gráfico N°04. Donde el 50% de los encuestados

contestaron que los órganos de apoyo a veces cuentan con los recursos necesarios para que puedan desarrollar sus funciones, facilitar su trabajo y brindar un buen servicio a los usuarios. Frente a un 41% que respondió siempre y 9% respondió casi nunca. Lo que a su vez hizo que se vea reflejado en la seguridad de los servicios turísticos. Como se puede apreciar en el cuadro N°13 y grafico N°13. Donde el 94% de los encuestados contestaron que siempre el servicio que brinda da respuesta rápida a las necesidades y problemas que los turistas demandan. Frente a un 6% que respondió a veces.

- Medir la influencia de los Órganos de Ejecución en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, fue uno de los objetivos específicos de la tesis. Donde la hipótesis específica aclaraba que los Órganos de Línea influyen positivamente en el cumplimiento de la misión. Como lo demuestra el cuadro N°08 y grafico N°08. Donde el 75% de los encuestados contestaron que siempre recibe cursos de actualización para el correcto desempeño de su trabajo. Frente a un 25% que respondió a veces. Lo que a su vez hizo que se vea reflejado en la seguridad e higiene. Como se puede apreciar en el cuadro N°17 y gráfico N°17. Donde el 94% de los encuestados contestaron que siempre su trabajo orienta a los turistas respecto a la correcta utilización de los servicios y bienes turísticos. Frente a un 6% que respondió a veces.
  
- Luego de medir la influencia de los Órganos de Dirección en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, Y comprobar la influencia positiva en el cumplimiento de la misión. Como lo demuestra el cuadro En el Cuadro N°02 y Grafico N°02 que describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 53% de los encuestados contestaron que a veces los recursos son administrados de manera adecuada por su unidad. Frente a un 47% que respondió siempre. Y a su vez se ve reflejado en la satisfacción del turista. Como se aclara que los órganos de dirección influyen en el cumplimiento de la misión, visible en el cuadro N°07 y gráfico N°07. Donde el 91% de los encuestados contestaron que siempre las actividades están enfocadas en la protección del turista y sus bienes. Frente a un 9% que respondió que a veces.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a los objetivos planteados y al resultado de los datos sujetos a investigación obtenido durante el desarrollo del proyecto de tesis. Se pueden establecer las siguientes recomendaciones:

- Debido a que la presente tesis es de una institución castrense, donde se tienen definidas las jerarquías de mando, se recomienda mayor énfasis en la inducción del MOF en cada uno de los niveles jerárquicos. Para que cada una de las personas que está dentro de la línea de mando sepa muy bien sus funciones y atribuciones según el área.
- En los órganos de dirección se recomienda contar con personal externo para elaborar bien el planeamiento que en coordinación con las demás áreas y dependencias actúan en beneficio del cumplimiento de la misión y se pueda eliminar las ambivalencias que se pudo detectar de algunas personas dentro de las líneas bajas de jerarquía donde ellos no perciben que se trabaja en base al cumplimiento de la misión.
- En los órganos de Apoyo se recomienda mayor control y supervisión ya que el personal percibe que no cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión, se presume que hay una fuga de abastecimiento, un problema grave. Ya que el personal estaría trabajando solo por principios doctrinarios para hacer cumplir la seguridad en los servicios turísticos.
- En los órganos de Ejecución se recomienda seguir con las capacitaciones al personal. Ya que, el beneficiado directo es el turista e indirectamente es la población en la cual se encuentra la planta turística y eso beneficia económicamente al país.
- Como se pudo recomendar antes a los órganos de apoyo. El órgano de dirección tiene que ponerse en el papel de ente rector al menos en esa dependencia. Para que la administración de recursos se realice de manera óptima y el personal tenga los recursos en el momento y en el lugar que se necesite. Para garantizar la seguridad del turista y la protección del patrimonio cultural.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Mendoza, A. (2012). El tamaño del infierno. Un estudio sobre la criminalidad en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México. Distrito Federal: El Colegio de Mexico.
- Aramburu, N., & Rivera, O. (2010). Organización de Empresas. Bilbao: Deusto Publicaciones.
- Ayensa Esparza, Á. M. (2009). Empresa en el Aula. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Aznar Sánchez, J. Á. (2015). Oportunidades para la economía almeriense en el desarrollo de la región Oriental de Marruecos. En *Ciencias económicas y Jurídicas* (pág. 37). Almería: Universidad Almería.
- Barros Lazaeta, L. (2006). Labor Policial e Investigación Criminal : La vision de los detectives . Chile : RIL Editores.
- Barros, M., & otros, y. (2006). Gestión de la funcion administrativa dell servicio Gallego de Salud. Sevilla: Mad SL.
- Crosby, a., & Moreda, A. (1996). Elementos Básicos para un turismo sostenible en las áreas naturales. Madrid: CEFAT.
- Dessler, G. (2001). Administración de Personal. Pearson Educación.
- Hernandez y otros. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hugo, Á. (Jueves de Mayo de 2015). La seguridad es el talón de Aquiles para el turismo en el Perú. *El comercio*.
- Jaques Elliott. (2004). La Organización requerida. Montevideo: Ediciones Granica S.A.
- Javier, F. (2005). Derecho y turismo. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Juan-Cruz Alli Turrillas. (2000). La profesión militar: análisis jurídico tras la Ley 7/1999, de 18 de mayo, reguladora del personal de las Fuerzas Armadas. Madrid: INAP.
- LARA DE VICENTE, F., & LÓPEZ- GUZMÁN, T. (2004). *El turismo como motor de desarrollo*. El Sauzal (Tenerife), España: Universidad de La Laguna.
- López Bonilla, J. M., & López Bonilla, L. (2007). La capacidad de carga psicológica del turista como indicador del turismo sostenible. *Boletín económico de ICE, Información Comercial Española*, 25-36.
- MAPRO-DIRTURE-PNP. (s.f.). Manual de Procedimientos Policiales.
- Melgosa, J. (2005). Derecho y turismo. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Ministerio de Educación. (30 de Agosto de 2005). Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/xtras/GuiaFormulacionMOF-DREyUGEL.pdf>
- MOF-DIRTUR-PNP. (s.f.). Manual de Organización y Funciones.

- Mollericona, J., Tinity, N., & Paredes, A. (2007). La seguridad ciudadana en la ciudad de el alto fronteras entre el miedo y la acción vecinal. La paz.
- París Steffens, R. (1997). Delito y seguridad de los habitantes. Union Europea.
- Querol, M. (2010). Manual de gestión del Patrimonio Cultural. Madrid: Ediciones AKAL.
- Sallán, J. G. (1996). La organización escolar: Contexto y texto de actuación. Madrid: La Muralla.
- Sanchez, M. (1973). Organización y Métodos Funcionales de la Moderna Empresa Constructora. Barcelona: Editores técnicos Asociados S.A.
- Silke, S. (2003). Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo. Santiago de Chile: United Nations Publications.
- Stephen, R., & Coutler, M. (2005). Administración. México: Pearson.
- Tejero, L. (1990). Metodología para la organización de pequeños productores y evaluación de su desarrollo. IICA.

# ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
<p><b>roblema general:</b> ¿En qué medida el MOF influye el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016?</p> <p><b>Problema específico:</b> ¿En qué medida los órganos de Dirección en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016?</p> <p>¿En qué medida los órganos de apoyo en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016?</p> <p>¿En qué medida los órganos de línea influyen en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Medir la influencia del MOF en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b> Medir la influencia de los Órganos de Dirección en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016</p> <p>Medir la influencia de los Órganos de Apoyo en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016</p> <p>Medir la influencia de los Órganos de línea en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> <b>Hi:</b> El MOF influye significativamente en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Los Órganos de dirección influyen significativamente de Dirección en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016</p> <p>Los Órganos de apoyo influyen significativamente de Dirección en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016</p> <p>Los Órganos de Linea influyen significativamente de Dirección en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Tipo aplicada</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> Transeccionales Correlacionales/causales que Determina la relación causa – efecto de ambas variables.</p> <p><b>Población y Muestra</b> La población está conformada por todo el personal de la Dirección de Turismo de la Sede Junín. (32) al igual que la muestra</p> <p><b>Técnicas de recolección de información:</b></p> <p><b>Fuentes primaria:</b> La observación</p> <p><b>Fuentes secundaria</b> libros</p> <p><b>Fuentes terciarias:</b> Internet</p>	<p><b>Procesamiento:</b> Software estadístico SPSS</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario de encuesta</p>



**ENCUESTA AL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO DE LA PNP – SEDE JUNÍN,  
2016**

**INSTRUCCIONES:** Marcar con una aspa (x) la alternativa correcta.

Estimado encuestado:

Deseo invitarlo a responder la presente encuesta. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, tienen por objeto recoger su opinión respecto al: **MOF y el cumplimiento de la misión.**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
1. ¿Con que frecuencia su unidad soluciona problemas de manera eficaz?				
2. ¿Los recursos son administrados de manera adecuada por su unidad?				
3. ¿Con que frecuencia planean, coordinar, supervisan e investigan y denuncian los delitos y faltas en agravio de los turistas y al Patrimonio Cultural?				
4. ¿Cuentan con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones, facilitar su trabajo y brindar un buen servicio a los usuarios?				
5. ¿Se cuenta con el personal administrativo suficiente para realizar un buen trabajo?				
6. ¿El mobiliario, equipos técnicos y otros materiales son bien cuidados por el personal?				
7. ¿Qué tan seguido sus actividades están enfocadas en la protección del turista y sus bienes?				
8. ¿Con que frecuencia recibe cursos de actualización para el correcto desempeño de su trabajo?				
9. Con que frecuencia sus actividades están enfocadas en la protección del patrimonio cultural				
10. ¿Cumplen con las metas y objetivos planteados de las diferentes actividades programadas?				
11. ¿Qué tan seguido el responsable de la unidad toma decisiones con la participación del personal de la Unidad?				
12. ¿Con que frecuencia ayuda a los turistas en problemas como orientación, robos y asaltos?				
13. ¿Con que frecuencia el Servicio que brinda da respuesta rápida a las necesidades y problemas que los turistas demandan?				
14. ¿Qué tan seguido el servicio que Ud. brinda ha solucionado satisfactoriamente la necesidad y problemas que los turistas demandan?				
15. ¿Con que frecuencia el turista se siente satisfecho con el servicio que le brinda?				
16. ¿Con que frecuencia se solucionan los problemas que afectan las áreas arqueológicas por el mal uso de los turistas?				
17. ¿Qué tan seguido su trabajo orienta a los turistas respecto a la correcta utilización de los servicios y bienes turísticos?				
18. ¿Con que frecuencia orientan a tomar conciencia turista con a la población?				