

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO



**“ESTADO SITUACIONAL DE LA FORMACIÓN Y
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DESTINADO A LA
UNIDAD DE POLICÍA TURÍSTICA DEPARTAMENTAL DE
LA PAZ EN RELACIÓN A LA SEGURIDAD”**

Tesis de grado para obtener el título de Licenciatura

POR: Univ. Madelen Cyntia Nina Maydana

Univ. Ana Gloria Quispe Mamani

Tutor: MSc. Lic. Dante Enrique Caero Miranda

La Paz-Bolivia

Marzo 2022

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ÁNDRES
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO**

**“ESTADO SITUACIONAL DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL
PERSONAL DESTINADO A LA UNIDAD DE POLICÍA TURÍSTICA
DEPARTAMENTAL DE LA PAZ EN RELACIÓN A LA SEGURIDAD”**

Presentador por: Univ. Madelen Cyntia Nina Maydana

Univ. Ana Gloria Quispe Mamani

Para optar el grado académico de Licenciada en Turismo

Nota numeral:.....

Nota literal:.....

Ha sido:.....

Director de la Carrera de Turismo:

Tutor: MSc. Lic. Dante Enrique Caero Miranda

Tribunal: MSc. Yolanda Borrega

Tribunal: MSc. Adhemar Goyzueta

Marzo 2022

DEDICATORIA

*Quiero dedicar esta tesis a toda mi familia que me apoyaron constantemente en todo momento. A **mi madre Patty** que siempre estuvo en todo momento insistiéndome en realizar la tesis para poder alcanzar mis objetivos y metas a lograr. A **mi padre Justo** por apoyarme en todo momento.*

*A mis hermanos: **Rossio, Jhovanna, Miriam y Gustavo** que me animaron en todo momento en realizar y seguir con la tesis. Y a mis sobrinos que estuvieron ahí para alegrarme el día, **Dayeli, Sayuri y Brayán***

A mis peluditos de cuatro patas que estuvieron ahí en todo momento, me acompañaron en las madrugadas, aunque sentía que no podía dar más con la tesis estuvieron ahí, aunque no pueden hablar con tan solo mirar sus caritas te animan a seguir adelante con cada ocurrencia que hacen te alegran el día y a los que ya no están que fueron llamados a estar a lado de Dios sé que me protegen desde allí arriba.

Madelen Cyntia Nina Maydana

DEDICATORIA

*A mis padres, por ser los principales promotores de mis sueños, por cada día confiar, creer en mí y en mis aspiraciones. A **mi madre Agustina**, por apoyarme como nadie, por ser un gran ejemplo, a ti te debo mi éxito. A **mi padre Ramiro**, por siempre desear y anhelar siempre lo mejor para mí, gracias por cada consejo y cada una de tus palabras que me guiaron durante este camino.*

*A mis hermanos, **Izhar**, por apoyarme de principio a fin en este duro camino. **Alvaro**, por tu presencia y respaldo día a día. A ambos por ser admirables, e impulsarme a seguir a delante.*

*A mis sobrinos, **David, Cristhian, José, Ian, Leyla y Sayuri**, por el cariño, el amor y las muestras de afecto incondicional, ustedes representan un estímulo para continuar y ser mejor cada día.*

A mis pequeños compañeros, que estuvieron a mi lado a lo largo de los años y a aquellos que continúan presente en la actualidad, su amor y lealtad estarán por siempre en mis memorias y corazón.

Ana gloria Quispe Mamani

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestras familias por el apoyo incondicional.

A nuestro tutor, Msc. Lic. Dante Enrique Caero Miranda, sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos.

A nuestro tribunal Msc. Adhemar Goyzueta y Lic. Yolanda Borrega.

Asimismo, a la Msc. Lic. Pamela Uribe, Msc. Lic. Ilsen Gutierrez y Msc. Lic Erick Rodríguez, por compartir sus conocimientos y guiarnos en el inicio de la presente tesis.

A nuestra querida Carrera de Turismo, docente, amigos y compañeros.

RESUMEN

“ESTADO SITUACIONAL DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DESTINADO A LA UNIDAD DE LA POLICÍA TURÍSTICA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ EN RELACIÓN A LA SEGURIDAD”

Se conoce que el municipio de La Paz es la puerta al Turismo de Bolivia, mostrando una cantidad magnífica de atractivos turísticos, llenas de biodiversidad natural y cultural, siendo un territorio con una gran diversidad de ofertas turísticas.

En la presente investigación se hace mucho énfasis en la unidad encargada de la seguridad turística en el municipio de La Paz, hablamos de la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz y el estado situacional en la que se encuentra la unidad en cuanto a su formación y capacitación que recibe el personal, relacionado a la seguridad hacia los visitantes, pero también el cumplimiento y la coordinación de los aspectos que coadyuvan a la imagen positiva en cuanto a una seguridad de nuestro destino. La investigación principalmente espera hallar si la formación y capacitación que actualmente recibe el personal destinado a la Unidad de Policía Turística es eficiente, si dentro de esta unidad se cumple a cabalidad la normativa que la respalda y si se puede construir un índice que nos pueda mostrar una percepción que se tenga de los niveles de seguridad actuales frente a la actuación de la Policía Turística.

La investigación se realizó un enfoque cuali-cuantitativo, llegando a una investigación descriptiva y explicativa, además, se empleó instrumentos de acuerdo a los principales actores de la investigación siendo entrevista en profundidad (Unidad de Policía Turística), (expertos en el área de turismo) y encuestas (miembros de la Policía Turística). Teniendo en cuenta el objetivo de esta investigación, fue un análisis para establecer la formación y capacitación del personal, el cumplimiento de la normativa y hallar un índice de cumplimiento a las tareas de seguridad por parte de la Unidad de la Policía Turística.

Finalmente, los resultados hallados en la investigación realizada, se muestra los elementos que se desglosan del cumplimiento efectivo de la seguridad turística en el municipio.

Palabras Clave: Estado Situacional; Formación; Capacitación; Servicio De Seguridad; Policía Turística

ÍNDICE

CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN..... 4

1.1.	Planteamiento del problema	4
1.2.	Pregunta de investigación	6
1.3.	Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1.	Objetivo general	6
1.3.2.	Objetivos específicos.....	6
1.4.	Alcances de la investigación.....	7
1.4.1.	Delimitación temporal	7
1.4.2.	Delimitación geográfica.....	7
1.5.	Justificación.....	7
1.5.1.	Conveniencia.....	7
1.5.2.	Impacto social.....	7
1.5.3.	Implicaciones prácticas.....	7
1.5.4.	Valor teórico.....	8
1.5.5.	Unidad metodológica.....	8

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO 9

2.1.	Bases teóricas	9
2.1.1.	Investigaciones realizadas en Bolivia	9
2.1.2.	Investigaciones realizadas fuera de Bolivia	12
2.1.3.	Importancia de la seguridad en la imagen y riesgo del país	13
2.1.4.	Fuerzas de seguridad y el turismo.....	14
2.1.5.	Seguridad turística: Policía Turística en el mundo.....	14
2.1.6.	Policía turística.....	15
2.2.	Marco Conceptual	16
2.2.1.	Estado Situacional	16
2.2.2.	Formación.....	16
2.2.3.	Capacitación	17
2.2.3.1.	Tipos de capacitación	18
2.2.3.2.	Formas de capacitación.....	18

2.2.4. Capacitación turística	19
2.2.5. Seguridad.....	20
2.2.6. Seguridad turística	21
2.2.7. Seguridad como atributo del Destino Bolivia	23
2.2.8. Derecho Turístico	23
2.2.9. Derecho del turista.....	24
2.2.10. Servicios turísticos.....	25
2.3. Definición conceptual de términos importantes.....	26
2.3.1. Turismo	26
2.3.2. Turista	27
2.3.3 Calidad	28
2.3.4. Calidad de un destino turístico.....	28
2.3.5. Calidad del servicio turístico policial	28
2.3.6. Competitividad de un destino turístico	29
2.4. Hipótesis de la investigación	29
2.5. Unidad de observación	30
2.6. Identificación de las variables	30
2.6.1. Definición conceptual de las variables.....	30
2.6.2. Operacionalización de las variables.....	31

CAPITULO III. CARACTERISTICAS GENERALES DE LA POLICÍA BOLIVIANA Y LA UNIDAD DE POLICÍA TURÍSTICA..... 33

3.1. Policía Nacional de Boliviana	33
3.2. Policía Turística Boliviana	36
3.2.1. Ubicación geográfica de la Unidad de Policía Turística	36
3.2.2. Aspectos históricos de la Policía Turística	37
3.2.2.1. Misión	38
3.2.2.2. Visión	38
3.2.2.3. Funciones específicas	38
3.3. Información y coordinación.....	39
3.3.1. Personal superior	39
3.3.2. Personal dependiente.....	39
3.4. Organización	39
3.4.1. Organigrama Unidad de la Policía Turística	41
3.5. Casos que cubre la Policía Turística Boliviana.....	42

3.5.1. Robo y hurto de pertenencias a turistas	42
3.5.2. Micro venta de sustancias controladas	42
3.5.3. Faltas y contravenciones ocasionadas por bebedores consuetudinarios	42
3.6. Sanciones y procedimientos	43
3.7. Policía Turística en el Municipio de La Paz	43
3.8. Plan de Seguridad Ciudadana en la Policía Turística.....	44
3.9. Deficiencia de la Policía Turística Boliviana.....	45
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	47
4.1. Enfoque de investigación	47
4.2. Tipos de investigación.....	47
4.2.1. Investigación descriptiva	47
4.2.2. Investigación explicativa	47
4.3. Diseño de la investigación.....	48
4.4. Población y censo.....	48
4.4.1. Población.....	48
4.4.2. Censo.....	49
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
4.5.1. Encuestas	49
4.5.2. Entrevista.....	49
4.5.3. Revisión documental	49
4.5.4. Lista de cotejo	50
4.5.5. Ficha de registro de datos	50
4.5.6. Encuesta a panel de expertos	50
4.5.7. Matriz de indicador de eficacia.....	50
4.6. Fuentes	51
4.6.1. Fuente de información primaria.....	51
4.6.2. Fuente de información secundaria	51
CAPITULO V. RESULTADOS	52
5.1. Lineamientos de formación del personal de la Policía Boliviana	52
5.2. Formación y capacitación de la Policía Boliviana	53
5.2.1. Historia de la educación policial.....	54
5.2.2. Ley Orgánica de la Policía Nacional (1985)	56
5.2.3. Resolución Suprema N° 222297	57
5.2.4. La Universidad Policial (UNIPOL)	57

5.3. División de unidades académicas	58
5.3.1. ANAPOL; Academia Nacional de Policías	58
5.3.2. FATESCIPOL; Facultad Técnica Superior en Estudios Policiales (Ex ESBAPOL; Escuela Básica de Policía)	59
5.3.3. CEFOTES; Centros de formación técnico superior	60
5.3.4. IITCUP; Instituto de Investigaciones Técnico Científicas	61
5.3.5. CEIAGAVA; Centro de Entrenamiento Internacional Antinarcóticos “Garras del valor”	62
5.3.6. CACDD; Centro de Adiestramiento de Canes Detectores de Droga.....	63
5.3.7. CITTAP; Centro Internacional De Tiro y Tácticas Policiales	64
5.4. Análisis de la capacitación en pregrado y posgrado que recibe el personal de la Policía Turística relacionado con la seguridad turística.....	65
5.4.1. Formación y capacitación	65
5.4.2. Capacitación en pregrado	65
5.4.3. Contenidos y Malla curricular de la FATECIPOL.....	66
5.4.4. Contenidos y Malla curricular de la ANAPOL.....	69
5.4.5. Capacitación en posgrado.....	82
5.4.5.1. Capacitación desarrollada por el Sistema Educativo Policial.....	83
5.5. Entrevista: Comandante de la Unidad de la Policía Turística.	84
5.6. Resultados de las encuestas realizadas a miembros de la Unidad de Policía Turística	85
5.7. Capacitación ofertada por instituciones públicas y privadas no dependientes del Sistema Educativo Policial	85
5.7.1. Entrevista: Tcnl. DEAP Yesid Harold Guzmán Fernández.	87
5.7.2. Resultados de las encuestas realizadas a los oficiales de la Unidad de la Policía Turística	90
5.8. Análisis de la normativa que regula el trabajo de la Unidad de Policía Turística del departamento de La Paz y sus mandatos respecto a la seguridad turística.	93
5.8.1. Base legal de funcionamiento de la policía turística	93
5.9. Identificar las tareas desarrolladas por la Policía Turística y el índice de eficacia frente a la seguridad turística	105
5.10. Matriz de indicador de eficacia.....	108
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES	120
6.1. Conclusiones	120
6.2. Explicación del logro de los objetivos	122
6.3. Comprobación de hipótesis	124
6.4. Limitaciones.....	125

6.5. Recomendaciones.....	125
Bibliografía.....	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1- Derechos y deberes de comunidades receptoras y turistas.....	25
Tabla 2-Operacionalización de variables	31
Tabla 3. Organización de la Unidad de la Policía Turística	40
Tabla 4. Organigrama de la Policía Turística Boliviana	41
Tabla 5. Clasificación del personal según las áreas Unidad de Policía Turística.....	64
Tabla 6. Malla curricular FATECIPOL.....	67
Tabla 7. Malla curricular ANAPOL	70
Tabla 8. Lista de cotejo, mallas curriculares	82
Tabla 9. Cursos, talleres, seminarios y capacitaciones de la Policía Turística.....	85
Tabla 10. Reglamento de la Policía Turística.....	94
Tabla 11. Observaciones de restricciones y limitaciones	102
Tabla 12. Representantes de instituciones en servicios turísticos	105
Tabla 13. Indicadores de calificación del nivel de seguridad turística en el municipio de La Paz	108

ÍNDICE DE INDICADORES

Indicador 1. Estado de los casos delincuenciales hacia los visitantes (reducción o aumento)	110
Indicador 2. Cumplimiento de las funciones de la entidad encargada de la seguridad (Unidad de la Policía Turística).....	111
Indicador 3. Respuesta inmediata por parte de la Unidad de la Policía Turística a los casos delincuenciales ocurridos a los visitantes	113
Indicador 4. Seguimiento y resolución de los casos por parte de la Unidad de la Policía Turística	115

Indicador 5. Percepción de la imagen en cuanto a seguridad por parte de los visitantes	116
Indicador 6. Índice general de la eficacia del trabajo que realiza la Policía Turística en el municipio de La Paz	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género	90
Gráfico 2. Rango dentro la institución	90
Gráfico 3. Tiempo que desempeña funciones dentro de la Policía Turística	91
Gráfico 4. Nivel de satisfacción con la capacitación	91
Gráfico 5. Áreas necesarias para la capacitación	92

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Casos atendidos por la policía turística	100
Cuadro 2. Principal servicio solicitado por los visitantes a los miembros de la Policía Turística	101
Cuadro 3. Cantidad de casos por tipo que atiende la Policía Turística	103

Introducción

Por sus connotaciones económicas y sociales, la actividad turística ha adquirido un significativo papel para el desarrollo de las naciones. Se concibe entonces al Turismo no sólo como empuje de otros sectores de la economía, sino como factor fundamental para el bienestar del ser humano y como actividad que debe ser sustentable para los entornos donde se presenta.

Aparecen así nuevos destinos turísticos que cuentan con la materia prima para ofrecer atracciones similares a las de los destinos tradicionales. La clave de la cuestión está en la competencia internacional por los ingresos turísticos. Las personas que viajan con fines recreativos o de negocios son más exigentes, mientras que los viajeros experimentados y de más edad son los que originan la demanda caracterizada por la asiduidad. De ello se deduce que los destinos compiten no solo por motivos de precio, sino que también se ven obligados a destacarse por la calidad de su producto y a ofrecer al consumidor la relación calidad/precio, más atractiva.

El elemento fundamental para el fomento de la competitividad de un sector económico o de una región, es que se garanticen las condiciones mínimas de seguridad para todos los actores involucrados en el ejercicio de la actividad turística. Dadas las características del turismo que se refieren precisamente al encuentro de personas en un entorno, con el propósito de satisfacer una necesidad de recreación, es necesario que se afiancen todas las condiciones para su óptima realización.

Por lo que, la seguridad es vital para cada ser humano, refiriéndose a las condiciones en las que se desarrolla una actividad, garantizando a los individuos o colectivos estar lo menos posibles expuestos a peligros.

En nuestro país el Turismo se representa como un fenómeno social, cultural y económico, siendo la misma una forma de impulsar a la economía, que tiene una estrecha relación con el movimiento de personas de su lugar de origen hacia otros sectores de interés. El municipio de La Paz es un claro ejemplo de un Turismo creciente y un destino en el cual se llega a encontrar una cantidad importante de atractivos turísticos entre naturales y culturales; sin embargo; es necesario la satisfacción de las necesidades de los visitantes nacionales y extranjeros. De esa

manera, el incremento de riesgos que esta actividad trae consigo es indiscutible, por lo tanto, es determinante tomar en cuenta la relevancia de la seguridad en el sentido de fortalecer la actividad.

El presente trabajo tuvo como finalidad realizar una investigación del estado situacional de la formación y capacitación del personal destinado a la unidad departamental de la Policía Turística de La Paz relacionado con la seguridad, tomando en cuenta el cumplimiento de la normativa, la calidad de atención y respuesta del servicio que brindan, siendo los mismos comprometidos con el turismo receptivo.

Por lo tanto, el presente estudio se compone de un primer capítulo que engloba los aspectos generales de la investigación, en los que se puede mencionar al planteamiento de problema, la pregunta de investigación, identificación de los objetivos de estudio y los aportes que hace la investigación para futuras investigaciones.

En un segundo capítulo se encuentra el marco teórico donde se puede ver las investigaciones realizadas tanto en el entorno del territorio del país como fuera de la misma, también se puede mencionar a las bases teóricas que son necesarias para el estudio de la investigación como se menciona más adelante como el análisis de los elementos de formación, capacitación, aplicación, entre otros.

En un tercer capítulo se observa las características de la Policía Boliviana y la Unidad de Policía Turística en el departamento de La Paz, donde se puede ver cuál es la misión y visión que tienen los efectivos, las principales funciones que tienen hacia la población, entre otros.

En el cuarto capítulo se encuentra el Marco Metodológico donde se tiene el enfoque de la investigación, el tipo de la investigación, los instrumentos que se manejan, las técnicas, la población y la muestra para llevar a cabo el trabajo de investigación.

En el quinto capítulo se tiene los Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los efectivos de la Policía.

Finalmente, como se llegó a las conclusiones, limitaciones y recomendaciones, donde se obtuvo los logros de los objetivos y el planteamiento de la hipótesis entre otros.

CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El turismo en Bolivia se ha desarrollado de forma continua por la gran diversidad de atractivos turísticos que posee, siendo los recursos naturales y culturales la base para su desarrollo, incluyendo las actividades que se pueden realizar. Hoy en día se considera una actividad económica que finalmente llega a aportar una cantidad de ingresos económicos para la mejora de los atractivos turísticos, así como la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, sobre todo en condiciones no supeditadas a crisis sanitaria, como producto de pandemias u otros fenómenos.

Un elemento no menos importante dentro del sistema turístico son los servicios que hacen posible su funcionamiento, en la cual juegan un rol importante los actores relacionados entre sí. El municipio de La Paz, tradicionalmente se ha definido como un nodo distribuidor del Turismo a nivel nacional, principalmente hacia los atractivos más importantes del lado occidental como el Salar de Uyuni y la Amazonía; ser este modo distribuidor hace que los servicios turísticos referidos al transporte, hospedaje, alimentación, entre otros, hayan crecido exponencialmente.

De acuerdo a los conceptos que emite la Organización Mundial del Turismo, para ser reconocido como un destino turístico se tiene que cumplir un precepto básico de contar con seguridad e información turística, llegando de esta manera a la calidad, concepto altamente exigido por el turista actual.

Tomando en cuenta que el elemento de la seguridad turística es determinante para la elección de visita de un destino, el municipio de La Paz debe considerar a ésta como un pilar fundamental para mejorar su imagen frente al viajero internacional, siendo el objetivo central mejorar el índice de sensación de seguridad del visitante; sin embargo, la seguridad debe ser entendida como un estado subjetivo que nos permite advertir que nos trasladamos a un territorio exento de peligros o riesgos.

El concepto macro para desglosar la seguridad turística es la seguridad ciudadana, la cual a su vez es influida por muchos factores que tienen que ver con los factores políticos, económicos y

sociales de un territorio, los cuales de tornarse negativos empiezan a generar altos índices de inseguridad, la cual se ve reflejada con el aumento de hechos delictivos. Esta situación afecta a la población residente, como a los visitantes.

De acuerdo con la normativa nacional la seguridad ciudadana en general, es una competencia exclusiva de la Policía Boliviana a través de sus distintas unidades y divisiones; en el caso de la actividad turística a nivel departamental, la institución encargada de brindar seguridad es la Unidad de la Policía Turística, que tiene dentro de su política de seguridad ciudadana, “la finalidad de precautelar las visitas turísticas, tanto de nacionales como extranjeros, en cumplimiento de las normas jurídicas establecidas dentro del territorio nacional, esencialmente en la preservación y respeto al medio ambiente, así como la preservación de atractivos turísticos a nivel nacional”.¹

La Policía Turística tiene la finalidad de proteger al visitante que arribe a la ciudad de La Paz, efectuando básicamente una labor preventiva realizando servicios de facilitación de información y asistencia turística, localizando los puntos críticos o de mayor incidencia delictiva.

Es por ello que la investigación gira en torno al estado situacional en cuanto a la formación y capacitación en temas de seguridad, que recibe el personal policial destinado a la Unidad de la Policía Turística en el departamento de La Paz, que tiene como misión: la protección, orientación y prevención de hechos delictivos en contra de turistas extranjeros y del interior del país, además de contribuir al desarrollo, vigilancia y control de los sitios turísticos, mediante un servicio efectivo, generando un ambiente de seguridad y tranquilidad a los usuarios de los mismos.

El personal de esta repartición debe ser capaz de realizar sus funciones y actividades de forma idónea, contando con una formación y capacitación adecuada, con acceso a equipamiento e infraestructura suficiente para el desarrollo de sus actividades, con el propósito de elevar la calidad de atención a los turistas y garantizar un servicio de seguridad en condiciones óptimas,

¹ (PRENSA SENADO, 2019)

velando por la imagen de nuestro país, departamento y municipio como un destino turístico seguro en el mundo, precautelando el bien dentro de la sociedad y la conservación de los bienes.

En consecuencia, con la presente investigación se pretende establecer fehacientemente cual es la situación de la formación y capacitación del personal de la Policía Turística del departamento de La Paz, en el tema de seguridad brindada a los usuarios turistas y si éste contribuye eficazmente a un mayor grado de satisfacción con el destino elegido y, por consiguiente, una mayor y mejor experiencia. O, por el contrario, limita la garantía mínima necesaria de seguridad turística que un destino, a través de sus instituciones tutelares, debe proveer.

1.2. Pregunta de investigación

De esta problemática surge la siguiente interrogante

¿La formación y capacitación que recibe el personal destinado a la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz será la más adecuada frente a los requerimientos actuales de seguridad turística?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer el estado situacional de la formación y capacitación turística recibida por el personal de la Unidad de Policía Turística del departamento de La Paz, frente al cumplimiento de la normativa y las necesidades de seguridad de los visitantes nacionales y extranjeros en el municipio de La Paz.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer los lineamientos de formación del personal de la Policía Boliviana.
- Analizar los programas de formación y capacitación del personal policial relacionado con la seguridad turística.
- Analizar la normativa que regula el trabajo de la Unidad de Policía Turística del departamento de La Paz y sus mandatos respecto a la seguridad turística.
- Identificar las tareas desarrolladas por la Policía Turística en relación a indicadores de seguridad turística.

1.4. Alcances de la investigación

1.4.1. Delimitación temporal

La investigación se realizó en la gestión 2020. Se empleó entrevistas y encuestas en la gestión 2020, a su vez se tomó datos e información de la Unidad de la Policía Turística.

1.4.2. Delimitación geográfica

La investigación fue desarrollada específicamente en el área de la Unidad del Comando Departamental de la Policía Turística en la ciudad de La Paz, se tomó en cuenta a los sujetos de estudios provenientes del mismo.

1.5. Justificación

1.5.1. Conveniencia

El estudio de la presente investigación permitirá establecer un claro diagnóstico del estado de cumplimiento de las principales funciones que realiza la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz, como institución que tiene como principal objetivo de brindar seguridad a los visitantes entre turistas nacionales y extranjeros que se encuentran de visita, como consecuencia del nivel de inseguridad en el último tiempo.

1.5.2. Impacto social

Los beneficiarios inmediatos de la presente investigación son el sector académico y de gestión pública, principalmente la administración pública del sector turístico de los diferentes niveles del Estado, Viceministerio de Turismo, Gobernación de La Paz y Gobierno Municipal de La Paz, ya que, si bien el mandato de la seguridad ciudadana no recae directamente en estas instituciones, mediante Ley Nacional son instancias que deben coordinar y proveer toda la facilitación para el cumplimiento de las funciones de seguridad de la Policía Boliviana.

A su vez será la misma institución de la Policía Boliviana que se relaciona con el servicio de seguridad, la que será un actor principal en este trabajo. Adicionalmente el segmento académico llegará a encontrar nueva información que aportará para el desarrollo de investigaciones complementarias a realizarse.

1.5.3. Implicaciones prácticas

El resultado del tema de investigación contribuirá a comprender el alcance y la efectividad de las tareas desarrolladas por la Unidad de la Policía Turística del Departamento de La Paz.

Asimismo, se podrá conocer la situación en la que se encuentra el nivel de cumplimiento de la normativa y exigencias del público meta. Identificando las mismas con relación al servicio de seguridad brindada a los visitantes nacionales y extranjeros con el objetivo de garantizar y mejorar el índice de seguridad del territorio.

1.5.4. Valor teórico

La presente investigación se constituye en un valor teórico importante si se entiende que por medio del mismo se plantea diagnosticar el servicio de seguridad turística. De esta manera se llega a conocer los niveles de eficiencia en el cumplimiento de la seguridad brindada a los visitantes que desempeña la Unidad de la Policía Turística del Departamento de La Paz, siendo un aporte que nace del estudio de los diferentes aspectos teóricos establecidos en normativa vigente.

1.5.5. Unidad metodológica

Con el afán de conseguir los objetivos planteados, la presente investigación nace del empleo de técnicas e instrumentos de investigación tales como: información de primer grado, encuestas y entrevistas de profundidad. Este tipo de herramientas nos permite la participación del personal de la Unidad de la Policía Turística del Departamento de La Paz para poder identificar mediante su conocimiento la información necesaria fiable y razonable.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Investigaciones realizadas en Bolivia

La tesis tomada en cuenta para la investigación fue de la Univ. María del Carmen Tupa V., es de gran ayuda para nuestra investigación, ya que toma en cuenta la seguridad que brinda la Policía Turística hacia los turistas, para nuestro tema que se basa en la seguridad y otros aspectos que se toma en cuenta más adelante, fue de ayuda para poder direccionar nuestra tesis.

-Tesis María del Carmen Tupa Vargas, efectuó la Tesis de Grado: “*Conocimiento del idioma inglés y calidad en los servicios de información y seguridad de la Policía Turística de La Paz 2011 (calle Sagarnaga y terminal de buses)*”, desde el análisis realizado, se determinó la problemática del sujeto de estudio considerando que la falta del conocimiento del idioma inglés hace deficiente la prestación del servicio en la Policía Turística a los turistas. Tomando en cuenta aspectos como ser: la rotación constante de los miembros de la Policía, la falta de cursos de capacitación en el área turística, la falta de un servicio de calidad en relación a la información y seguridad por parte de esta entidad.

Consecuentemente en la investigación se ha aceptado la hipótesis planteada, determinando que policías, autoridades y turistas coinciden en que se debe mejorar la capacitación de los efectivos de la Policía Turística y el manejo del idioma inglés. Dentro de los objetivos, el objetivo principal del trabajo, era lograr establecer un análisis para determinar influencia que tiene el conocimiento del idioma inglés en la prestación del servicio de información y seguridad. Actualmente, la calidad de los servicios es importante para satisfacción del cliente. Lo que llega a requerir un personal capacitado, mejorando las bases del atractivo del país y el desarrollo del mismo.

En las encuestas realizadas a los turistas, se midió solo lo relevante del tema de investigación, por lo tanto, el requerimiento de servicios por parte de la Policía Turística es necesaria por los visitantes, en este estudio afirman que la respuesta recibida por parte de la Policía Turística es inadecuada, sin la orientación eficiente, o no brindaron información requerida. Un tema importante es el conocimiento de un idioma, en este caso el idioma inglés, pero dentro de la

Policía Turística no hablan el idioma inglés, lo que demuestra una falta de preparación por parte de los efectivos policiales, pese a que la normativa obliga a que se conozca un lenguaje extranjero se hace caso omiso de tal disposición, ciertamente, el servicio más requerido por los turistas es la información como ser: ubicación, calles, etc. Es decir que, si la Policía Turística conociera técnicas de guía de turismo y manejara el idioma inglés, si mejoraría el servicio prestado a los turistas brindando seguridad y por ende un servicio de calidad turística.

Por parte de los oficiales de la Policía Turística, consideran que el principal servicio que deben desarrollar es la seguridad ciudadana. Una dificultad al prestar servicio es la falta de conocimiento en el idioma inglés, por consiguiente están dispuestos a participar de un programa de capacitación en técnicas de guía turística y aprendizaje del idioma inglés, para una mejor contribución al servicio de seguridad; no obstante existe entidades que se encargan de la capacitación del personal de la Policía Turística los indicados para brindarles capacitación son las autoridades del Vice-ministerio de Turismo y la misma institución (la Policía Boliviana), el encargado de facilitarles de estos cursos.

Concluyendo, el estudio de investigación, en caso de los Policías Turísticos, es importante la capacitación en temas turísticos, proporcionando como resultado la mejora del servicio de atención a los turistas brindándoles seguridad e información.

El siguiente proyecto tomado en cuenta para nuestra investigación fue la Tesis de las Univ. Jahel Valeriano T. y Andrea Coaquira H., en la que proponen programas de capacitación a los efectivos de la Policía Turística, este es otro punto de estudio importante, si tomamos en cuenta la similitud del tema de fondo, que la formación y capacitación que tienen los efectivos de la Policía Turística es de ayuda para su mejora en la Unidad.

- Proyecto de grado, Jahel Dayana Valeriano Ticona y María Andrea Coaquira Herrera, ***“Programa de capacitación especializada en el área de turismo a los efectivos de la Policía Turística de la ciudad de La Paz”***, el presente proyecto es plantear talleres de capacitación en el área de Turismo, logrando contar con un personal capacitado, siendo un beneficio para la actividad turística y del turista visitante, del mismo modo permitiendo una mejora de la imagen del país.

La solicitud de información de los turistas nacionales y extranjeros es la información, orientación y facilitación turística por parte de la Policía Turística en la ciudad de La Paz. Es importante que los efectivos de la Policía Turística tengan conocimiento en materia de Turismo y buen manejo de los atractivos y servicios turísticos de la ciudad de La Paz, brindando información, orientación y facilitación al turista. De esa manera, el conocimiento de los atractivos en cuanto a su ubicación y otros datos, es muy esencial para la Policía Turística.

Dentro las funciones a considerar de la Policía Turística deben proteger al turista y sus bienes, estar disponibles en los lugares turísticos, ayudar a los turistas en las zonas turísticas, proteger a los turistas para prevenir que sean víctimas de hechos delictivos, por lo cual deben estar presentes en sus puestos de trabajo. Deberían brindar buena información y orientación acerca de la ciudad de La Paz mediante folletos y mapas.

Ampliar su conocimiento acerca de los atractivos turísticos sea cultural o natural, calidad en el servicio, idiomas y todo lo que es respecto a la actividad turística, contando con un conocimiento y habilidades en el área turístico.

Así que la aceptación de los efectivos de la Policía Turística la posibilidad de cursar talleres de capacitación en el área Turística a la Policía Turística, mejorarían su servicio de información y orientación hacia los turistas. Contar con programas de capacitación constantes para la Policía Turística ayudaría en el trabajo que desempeñan los efectivos como brindar su servicio a los turistas, proteger y preservar el Patrimonio de la ciudad de La Paz, ofreciendo constantemente un servicio de calidad.

Consultando los resultados obtenidos se plantea desarrollar un Programa de Capacitación para los efectivos de la Policía Turística en la especialización en el área de Turismo con la cual se pretende lograr que los efectivos de la Policía Turística mejoren sus conocimientos en el área de Turismo y Calidad en la atención al turista. Proyectando mediante el programa de capacitación que los efectivos policiales tengan mayor experiencia en el área turística y que así se pueda contar con un buen personal especializado que trabaje por más tiempo en la unidad y como un prestador de servicio.

Finalmente, con la capacitación de los efectivos de la Policía Turística en aspectos relacionados con el ámbito turístico se busca obtener una comprensión del fenómeno turístico y una actitud frente a él.

2.1.2. Investigaciones realizadas fuera de Bolivia

En las investigaciones hechas fuera de Bolivia se pudo encontrar una tesis realizada por: Magdalena Villalba V., en la que diagnostica la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana; en esta tesis se realiza el diagnóstico de la seguridad y coadyuva a nuestra investigación tomando en cuenta el estado situacional de la formación y capacitación que recibe la Policía Turística en el municipio de La Paz.

-Tesisista Magdalena Katherine Villalba Vince, Tesis de Grado: *“Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil”*, la investigación se realizó buscando diagnosticar la seguridad en uno de los atractivos más importantes de Guayaquil, el cerro Santa Ana; abarcando el tema de la seguridad que se les brinda a los turistas que visitan la zona por parte de la policía metropolitana para mejorarla como entidad encargada del Turismo del lugar en coordinación con las demás entidades de seguridad y de competencia del municipio de la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas. Se reforzó la investigación en base a encuestas, visitas de campo y entrevistas; como resultado relevante en cuanto a la seguridad como indicador importante para la calidad del destino, entorno a los visitantes nacionales y extranjeros. A esto se suma, que un destino seguro turísticamente influye relevantemente en la elección del destino a visitar.

Se tomó en cuenta en el estudio que el sector es solo un referente como atractivo turístico importante de la ciudad, por ser el que mayor puntos de accesos a vulnerabilidad presenta en la zona, evidenció la falta de control y coordinación entre entidades de seguridad ciudadana, razón por la cual sería relevante aplicar un circuito de control y vigilancia permanente en el sector por parte de la Policía metropolitana como entidad municipal, para resguardar no solo el cuidado de los bienes del sector, sino también a sus ciudadanos y al sector turístico local. Es así, que la propuesta de un *“Circuito permanente de control y vigilancia turística dirigido a la Policía*

Metropolitana en coordinación con las entidades de seguridad portuaria para el cerro Santa Ana, área de regeneración urbano”, establecerá la seguridad permanente del visitante.

En conclusión, a las encuestas realizadas a los visitantes nacionales y extranjeros que visitaron el lugar, se determinó que, aunque la zona es aparentemente tranquila se evidencia la falta de miembros de seguridad en el lugar, además de los actos delictivos de los que ya han sido víctimas algunas encuestados y de los que han sufrido otras personas que han visitado el sitio. Así mismo se reafirma el objetivo de mejorar el nivel de confianza del sector como de su imagen.

2.1.3. Importancia de la seguridad en la imagen y riesgo del país

La imagen de un país desde el punto de vista del ente receptor, es la representación mental que tiene un individuo o comunidad acerca de una determinada nación al que quiere visitar.

“El turismo es una actividad eminentemente humana que requiere del desarrollo de ciertos servicios, cuiden el desplazamiento de los flujos turísticos por el territorio, cuya garantía debe materializarse a través de la seguridad física, la información de carácter turístico, la orientación al turista y la calidad de los diversos servicios que son utilizados por estos. Se considera al turismo como una flor delicada que necesita cubrirse de cuidados, porque un mal noticia un hecho delictivo, alarmas fundadas e infundadas, políticas de acción mal llevada afectan directamente a la imagen que el país debe ofrecer con finalidad de captar mayores corrientes turísticas.”²

“La decisión de visitar un lugar estará condicionada por la imagen que el turista tenga de éste. En este sentido, por ejemplo, los atributos del lugar, tales como, la seguridad pública o la comodidad de sus instalaciones ayudarán a proyectar una mejor imagen del destino turístico y permitirá que el turista lo seleccione por sobre otro con un mayor grado de confianza. En otras palabras, una buena imagen actuará sobre la confianza del individuo, disminuyendo así el riesgo y la incertidumbre al momento de seleccionar un determinado lugar para sus vacaciones.”³

² (PADILLA, 1992, págs. 28-29)

³ (ARTIGAS, 2010, pág. 102)

“De ese modo con el fin de brindar una imagen positiva del producto turístico es necesario efectuar planes de seguridad y protección turística; por consiguiente la seguridad turística es una situación que permite que los visitantes puedan consumir el producto turístico en el lugar del destino sin ninguna dificultad y que al retornar a su lugar de origen lleve una imagen positiva del producto consumido y a su vez promueva en forma directa el producto ofrecido por la satisfacción que tiene el turista de los servicios prestado con el destino elegido, de acuerdo a la concepción moderna de la difusión del turismo conicidad como “boca a boca” (face to face).”⁴

2.1.4. Fuerzas de seguridad y el Turismo

“Las instituciones que actúan dentro de la seguridad turística, están direccionadas en diferentes escalas de actuación, es decir a nivel nacional, provincial y municipal. Entre los tres niveles mencionados, destaca la institución de seguridad turística con sus objetivos institucionales y planes de acción”.⁵

Las fuerzas de seguridad con el objetivo de resguardar y proteger, con planes y estrategias, necesarias para la comunidad, relacionados entre la población residente o turista y el personal de seguridad policial, previniendo delitos, contribuir a la seguridad y cuidar la imagen dentro del destino.

2.1.5. Seguridad turística: Policía Turística en el mundo

La seguridad turística constituye sin duda alguna, uno de los temas en la actualidad de mayor discusión y análisis en el mundo, la cual se ha visto afectada, debido a la creciente inseguridad ciudadana y la violación de los derechos humanos, generando consecuencias negativas para algunos países, regiones y principales polos turísticos.

“Ha quedado de manifiesto a través de delitos como: el robo, el crimen organizado y la trata de personas, entre otros, ocasionados a turistas en lugares públicos y privados. Aunado a lo anterior, la falta de supervisión y de la aplicación de modelos de seguridad turística, refleja un ejemplo negativo para los países dotados de gran infraestructura

⁴ (SOTO MERINO, 2006)

⁵ (MATA VERDEZOTO, 2019, págs. 10, 11)

turística, que se ven amenazados por la inseguridad que impera en los destinos, al no existir las condiciones mínimas de seguridad”.⁶

De acuerdo con Mansfeld y Pizam (2006):

“Los incidentes de seguridad están ligados al turismo y pueden desestabilizarlo y forzarlo a operar con alto riesgo e incertidumbre, por lo que se necesita discutir el tema en forma multidimensional y desarrollar una teoría que proporcione explicaciones y predicciones de las relaciones causales de la inseguridad (crímenes, terrorismo, guerra) con otros fenómenos (demanda, motivaciones, comportamiento de las víctimas, oportunidad, localización) a fin de establecer medidas de mitigación”.⁷

2.1.6. Policía turística

La creación de unidades de Policías de Turismo, donde la afluencia de flujo turístico, con la finalidad de brindar seguridad y evitar agresiones al turista nacional o extranjero.

“La policía turística como agente de seguridad, está dentro del grupo de prestadores de servicios en la rama de seguridad, cuyo objetivo principal es actuar como informador y promotor de un destino turístico contribuyendo con la seguridad y aportando a posicionar la imagen del destino y de la institución de Seguridad Turística”.⁸

Es importante referir que:

“Es necesario que la policía turística (...) adquiera conocimientos que le permitan desarrollar sus actividades policiales, con eficiencia, así como la habilidad para tratar al público en general y en especial en la orientación al turista nacional y extranjero. La formación básica como policías podría considerar una acreditación y/o especialidad en servicios turísticos, seguridad ciudadana, atención a la ciudadanía, seguridad integral al turista e inglés básico, con el fin de brindar orientación respecto al patrimonio turístico y cultural, así como indicar las rutas de acceso a los principales sitios turísticos que

⁶ (HERNÁNDEZ TAPIA, GANZO OLIVARES, JIMENO ESPADAS, & GONZALES FONSECA, 2017, pág. 85)

⁷ (HERNÁNDEZ TAPIA, GANZO OLIVARES, JIMENO ESPADAS, & GONZALES FONSECA, 2017, pág. 89)

⁸ IBID

convergen en la localidad, así como promover el turismo mediante la vocación del servicio de calidad”.⁹

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Estado Situacional

“El Estado Situacional, es la fotografía del momento que se toma a cualquier organización, para establecer mediante análisis y evaluación las condiciones en que se encuentran en la aplicación de normas y leyes aprobadas para la variedad operacional que representa”.¹⁰

2.2.2. Formación

En un sentido estrictamente pedagógico, formación es un término nuevo cuyas raíces se encuentran en el término ‘forma’. Se dice, estrictamente pedagógico, porque un término puede tener, como en este caso, un amplio abanico semántico, que induce la configuración de diversas representaciones intelectuales y, por tanto, puede servir para numerosos usos. El concepto formación en el ámbito pedagógico, constituye una modalidad específica, del concepto formación como totalidad.

“El término formación representa ese proceso de aprendizaje, de adquisición de conocimientos y habilidades que un individuo es capaz de recibir, que sin duda alguna es relacionada con la educación”.¹¹

“En Pedagogía y de un modo muy amplio, la formación hace referencia al proceso educativo o de enseñanza-aprendizaje. Se identifica también con un conjunto de conocimientos, en este sentido, se suele hablar de formación académica, estudios, cultura o adiestramiento”.¹²

⁹ IBID, pág. 90

¹⁰ (<https://infopublic.bpaprocorp.com>, 2017)

¹¹ (<https://conceptodefinicion.com>, 2021)

¹² (<https://www.significados.com>, 2017)

Las citas mencionadas concuerdan con la definición de formación, llegando a la conclusión de la palabra formación, que es un proceso de aprendizaje, adquisición de conocimientos y habilidades que puede tener todo ser humano.

2.2.3. Capacitación

“Es un proceso continuo de enseñanza- aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente aprobado y que pueda brindar aportes a la institución. Según Chiavenato, la capacitación es un proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos desarrollan actividades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización de la tarea y del ambiente de habilidades y competencias”.¹³.

“La capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve”.¹⁴

En términos generales la capacitación es un proceso a corto plazo para la adquisición de conocimientos teóricos, técnicos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del personal en la labor que realizan o desempeñan.

¹³ (HILARI POMA, 2015, pág. 44)

¹⁴ (VECINO PICO, 2008)

2.2.3.1. Tipos de capacitación

El tipo de capacitación que se ofrece en las instituciones se adapta a las necesidades de las mismas, así como a las habilidades que se requiere para desempeñar un trabajo, la capacitación y los problemas a los que tiene que hacer frente la organización.

Existen dos tipos de capacitación que son:

- **Capacitación interna.** - La capacitación en el trabajo debe darse a todo nivel dentro de la estructura organizacional, orientar temas específicos para el buen desempeño de sus funciones, este tipo de capacitación es importante dentro de la organización preparando a su personal para lograr alcanzar sus objetivos.
- **Capacitación externa.** - Una organización tiene limitaciones, muchas veces ésta no es autosuficiente y requiere la colaboración de otras instituciones que se hagan cargo de impartir cursos y programas de capacitación a sus empleados, para que de esta manera se puedan satisfacer las demandas de los empleados en cuanto a capacitación se refiere.¹⁵

2.2.3.2. Formas de capacitación

Las formas de capacitación se pueden dividir en directas e indirectas.

a) Formas directas de capacitación

- **Clases:** es la enseñanza programada y realizada por profesionales hacia los estudiantes.
- **Cursos breves:** esta se la realizan para temas en específicos dentro de una materia amplia.
- **Conferencias:** buscan producir una motivación en la persona con el fin que esta realice una investigación profunda.
- **Becas:** se recurre a instituciones especializadas.

b) Formas indirectas de capacitación

- **Medios audiovisuales:** son también materiales de apoyo para los métodos directos.

¹⁵ (MORILLO, 2016, págs. 29-30)

- **Mesas redondas:** se realizan para casos prácticos y que requieren de la opinión de varias personas.
- **Publicaciones:** se constituyen en material de apoyo a los métodos directos de capacitación.¹⁶

Al momento de realizar una capacitación se debe considerar algunos aspectos como: el ambiente de aprendizaje, el perfil del facilitador, los contenidos, la metodología.

- **Ambiente de aprendizaje:** la capacitación debe realizarse en un ambiente adecuado para que los participantes se sientan cómodos y puedan aprender de mejor manera, si las clases son teóricas el espacio físico debe tener las condiciones necesarias como: espacio, ventilación, iluminación entre otras, y si son prácticas que brinde la seguridad necesaria. Perfil de facilitador: la persona encargada de impartir la capacitación debe ser preparada y conocedora de los temas a su cargo, así como también tener la experiencia necesaria en este tipo de actividades.
- **Contenidos:** a la hora de determinar los temas sobre los cuales que va a enseñar, se debe analizar las necesidades de capacitación del grupo de personas que van a formar parte de este proceso, y así los contenidos serán los convenientes para ellos.
- **Metodología:** los métodos y técnicas de enseñanza es importante dentro de la capacitación, saber cómo llegar mejor a la gente, esto se puede determinar según el tipo de público a capacitar, utilizando talleres, charlas, videos, prácticas.

Un componente estratégico dentro del desarrollo turístico es la capacitación de esta manera se prestan servicios de calidad, según Ramírez (2009), la capacitación en el ámbito del turismo es el desarrollo y perfeccionamiento de las capacidades del individuo, mediante un programa de enseñanza orientado al desarrollo integral humano.¹⁷

2.2.4. Capacitación turística

Según Medina (2007), menciona que la capacitación turística:

¹⁶ (MORILLO, 2016, pág. 30)

¹⁷ (MORILLO, 2016, pág. 30)

“Tiene la finalidad de formar, actualizar y mejorar los recursos humanos en la prestación de servicios, para brindar un servicio de calidad”.¹⁸

Las capacitaciones dirigidas a diferentes áreas turísticas como ser: hospedaje, restaurantes, agencias de viajes, transporte, servicio de seguridad, etc. Requiriendo cada una de estas, ciertas habilidades en los prestadores de servicios, es decir el personal en cada una de las áreas debe encontrarse capacitado para poder cumplir correctamente sus funciones y brindar un servicio acorde con las expectativas del turista.

2.2.5. Seguridad

Salinas, (2012) menciona:

“La seguridad es una característica o condición fundamental al momento de elegir un destino turístico. Siendo concebida como una prioridad de la gestión dentro del turismo, lo que ha permitido buscar estrategias para que la actividad turística no sea solo valorada desde lo socioeconómico, sino de las cualidades que posee el atractivo, permitiendo garantizar la calidad del destino, reconociendo no solo los servicios convencionales turísticos, sino también a la protección del visitante y del turista, siendo un criterio de competitividad especialmente en destinos internacionales”.¹⁹

Según Silvia Morales (2002): “La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos”.²⁰

La seguridad es un elemento muy importante, se considera como un derecho para los individuos, donde deben permanecer tranquilos y protegidos, por lo tanto, se debe eliminar y prevenir amenazas de cualquier índole, agresiones suscitadas.

¹⁸ (HILARI POMA, 2015, pág. 47)

¹⁹ (MATA VERDEZOTO, 2019, pág. 4)

²⁰ (MORALES, 2002)

2.2.6. Seguridad turística

Álvarez de la torre & Toubes, 2017, p.13, cita: según la Organización Mundial de Turismo-OMT “La seguridad turística puede ser entendida como la protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica del visitante, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras. ²¹

Entendemos por seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras, he involucra una serie de aspectos que podemos englobar básicamente en siete puntos:

- **Seguridad pública:** sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos casos de robos y hurtos- y los accidentes.
- **Seguridad social:** sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.
- **Seguridad médica:** sistema de prevención, emergencia y protección que permite la asistencia médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.
- **Seguridad informativa:** sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino.
- **Seguridad económica:** sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica.
- **Seguridad de los servicios turísticos:** sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) Del destino turístico.
- **Seguridad en eventos:** sistema que permite la protección durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo, etc. Del visitante del destino.

²¹ (MATA VERDEZOTO, Loc. Cit.)

- **Seguridad ambiental:** sistema que permite la protección de las personas en espacio natural y ante problemas climatológicos.²²

Encontramos generalmente un conjunto de puntos de conflicto sobre la seguridad en la relación del medio con el visitante en un destino turístico o recreativo. Las más significativas que deben ser resueltas son:

- Proteger al visitante de la gente
- Proteger al visitante del delincuente
- Proteger al visitante del medio cultural
- Proteger al atractivo del visitante
- Proteger al visitante del atractivo

Toda estrategia de seguridad en un destino turístico debe considerar dos premisas:

- **La seguridad propiamente dicha del visitante.** - Se debe resolver los problemas del visitante en los tres momentos de su viaje: antes del inicio del mismo, al inicio y durante el viaje y por último en el destino
- **Contribuir a posicionar los destinos en el mercado con una imagen de seguridad.** - Ante el acontecimiento de distintos casos delictivos, un destino turístico puede presentar una imagen en el mercado de "destino inseguro", posicionamiento que suele causar una desvalorización del mismo en el mercado y que la demanda lo margine en la elección como su destino vacacional.²³

En contraste se puede decir que la seguridad turística es un tema que abarca grandes rasgos en las cuales se debe tomar en cuenta que “el visitante nacional y extranjero sienta que cuenta con el apoyo necesario durante su estadía, mediante un control eficiente de los prestadores de servicios y el fortalecimiento integral de la policía turística, garantizando así su seguridad e integridad.”²⁴

²² (GRÜNEWALD, 2010, págs. 26-27)

²³ (<http://www.forodeseguridad.com>)

²⁴ (PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO, 2012)

La seguridad es una de las pautas principales estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación. Las principales necesidades del visitante conscientes e inconscientes en la elección de un destino son la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad; la seguridad debe ser considerada como un estado subjetivo. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos. La seguridad es un bien intangible que sólo se materializa en toda su dimensión cuando falla.

La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos de un espacio turístico exento de riesgos reales o potenciales. La percepción de inseguridad afecta negativamente a la experiencia turística e impacta negativamente en la imagen del destino.

2.2.7. Seguridad como atributo del Destino Bolivia

En relación con la Ley General de turismo “Bolivia Te Espera”. Capítulo II. Derechos y obligaciones. Artículo 7, menciona: “i) Contar con seguridad turística dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, a través de las autoridades competentes en procura de posibilitar entre otros fines, el libre tránsito de las y los turistas en el territorio nacional”.²⁵

Ministerio de Culturas, Viceministerio de Turismo, menciona:

“Posicionar al Destino Bolivia como un destino seguro donde el visitante nacional y extranjero sienta que cuenta con el apoyo necesario durante su estadía, mediante un control eficiente de los prestadores de servicios y el fortalecimiento integral de la Policía Turística, garantizando así su seguridad e integridad”.²⁶

2.2.8. Derecho Turístico

El derecho turístico menciona las normas jurídicas que regulan la relación entre el turista, el prestador de servicio y el Estado. Como señala Villaseñor, 1992, “conjunto o cuerpo de normas

²⁵ (LEY GENERAL DE TURISMO "BOLIVIA TE ESPERA". LEY No 292, 2012)

²⁶ (MINISTERIO DE CULTURAS & VICEMINISTERIO DE TURISMO, 2020, pág. 54)

jurídicas que con motivo del turismo regula los actos y relaciones que se dan entre el turista, los prestadores de servicios y el Estado”.²⁷

El derecho turístico es de gran importancia para el turismo, mediante este es como se puede regular, además mediante este hay una base y fundamento para llevar a cabo correctamente el Turismo y haya buena relación entre los protagonistas del Turismo

“Rama del derecho cuyas normas regulan las relaciones jurídicas nacidas de la actividad turística, es decir las realizan las personas con motivo de sus desplazamientos o estancias temporales en lugares extraños a su entorno habitual siempre que la finalidad principal no sea la de obtener una remuneración en el mismo lugar visitado”.²⁸

El derecho turístico, como un área en el estudio, permitiendo a los servidores turísticos a los turistas visitantes, accediendo a la seguridad de los mismos ante la inseguridad existente.

2.2.9. Derecho del turista

De acuerdo al Código Ético Mundial para el Turismo (CEMT), nos estamos refiriendo a un documento compuesto de diez artículos que fueron aprobados por unanimidad en la reunión de la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo (OMT), en Santiago de Chile, septiembre/octubre 1999. “En dichos artículos se enuncian los principios que deben guiar el desarrollo del turismo, que han de servir de marco de referencia para los diferentes interesados en el sector del Turismo”.²⁹

Según el **artículo 1. *Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades.***

Se recogen derechos y deberes referidos tanto a las comunidades receptoras como a los turistas o visitantes.

²⁷ (VILLASEÑOR DAVÁLOS, 1992)

²⁸ (TAMAYO, 2013)

²⁹ (NACIONES UNIDAS, 2001)

Tabla 1- Derechos y deberes de comunidades receptoras y turistas

Comunidades receptoras
<ul style="list-style-type: none">• Derecho al respeto de sus creencias religiosas, filosóficas y morales; prestando atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales, así como a sus leyes.• Deber de aprender, conocer y respetar a los turistas visitantes, informándose sobre su forma de vida, sus gustos y sus expectativas.• Deber de asegurar la protección de los visitantes y de sus bienes.
Turistas
<ul style="list-style-type: none">• Derecho a un recibimiento hospitalario por parte de las comunidades receptoras y sobre todo por los profesionales del sector.• Derecho a recibir la información, la prevención y la protección que necesiten.• Evitarán todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten.• Se abstendrán de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades y especies protegidas.• Deberán recabar información, sobre las características del país a visitar, conocimiento de los riesgos de salud y seguridad, tomando las medidas que minimicen dichos riesgos.

Fuente: Elaboración propia en base al Código Ético para el Turismo

2.2.10. Servicios turísticos

Los servicios turísticos son aquellos bienes y servicios que son ofrecidos por empresas turísticas con el fin de satisfacer la necesidad de los turistas durante sus viajes.

En otras palabras, la OMT menciona:

“El servicio turístico como un producto o servicio turístico constituye una base económica viable para edificar y sostener una empresa en el sector, siempre que dicho producto o servicio encuentre mercados y sea fuente de rentabilidad a un determinado nivel de precios”.³⁰

³⁰ (OMT, 1998, pág. 312)

Los servicios y productos del sector turístico presentan algunas características diferentes a los productos del sector industrial las mismas que según el autor pueden describir de la siguiente manera:

- El servicio turístico es intangible.
- La experiencia turística no se puede transferir.
- El servicio no puede probarse, por tanto, corre el riesgo de clientes insatisfechos.
- El producto no vendido, se ha perdido.
- El servicio produce un derecho de uso sin transferir la propiedad.
- El cliente es quien acude a la compra.
- El contacto con el cliente en la mayoría de los casos suele ser directo.
- El cliente participa en la producción.

Por otra parte, los servicios y productos turísticos, tiene algunos factores que complican su organización y su venta que deben ser tenidas en cuenta por las empresas turísticas.³¹

2.3. Definición conceptual de términos importantes

2.3.1. Turismo

La Organización Mundial del Turismo, (1985) describe:

“Al turismo como los viajes realizados hacia lugares diferentes al entorno habitual, en donde las personas realizan un conjunto de actividades. Dichos viajes se realizan con un tiempo de estadía menor a un año tiempo y principalmente con fines de descanso y relajación”.

³¹ (TUPA VARGAS, 2013, págs. 32-33)

Asimismo, de acuerdo con Pazos, (2017) en base a Hunziker y Krapf (1942) afirmaron que “el turismo no es solo un viaje de ida y vuelta, sino que “Turismo” son todo el conjunto de relaciones que se generan como consecuencia de desplazamientos durante un periodo temporal”.³²

Las dos citas mencionadas anteriormente definen al Turismo como una actividad de desplazamiento fuera de su entorno de residencia a otro con el objetivo de ocio, negocio, entre otros, un desplazamiento que puede durar 1 año o menos del mismo, sin realizar ningún tipo de trabajo en el lugar visitado.

2.3.2. Turista

Teniendo en cuenta a Arias (2006) turista es:

“Toda persona que viaje durante 24 horas o más por cualquier otro país o su país, que no sea el de su residencia fija o habitual por motivos de recreación, vacaciones, tratamiento médico, devociones religiosas, participación en encuentros deportivos internacionales, nacionales u otras reuniones; con un tiempo de estadía de menos de un año”.³³

El perfil del turista como sujeto proclive a padecer cualquier tipo de percance puede fundamentarse por una serie de características recogidas en los trabajos de Brás y Rodrigues (2010) y Brunt y Hambly (1999):

- El turista como norma general suele llevar más dinero en metálico y objetos de valor como cámaras fotográficas.
- Se encuentran en un espacio físico y social que desconocen.
- Ciertos comportamientos o actitudes los convierten en objetivos fácilmente identificables como puede ser la consulta de mapas, la toma de fotografías, preguntar a viandantes, etc.
- Generalmente cambian su manera de comportarse pudiendo en ocasiones ignorar ciertas precauciones o recomendaciones.
- Tienen dificultad para poder identificar ciertos riesgos o lugares conflictivos.

³² (MATA VERDEZOTO, 2019, pág. 3)

³³ (ARIAS, 2006, pág. 37)

- Llegado el caso, denuncian en menor proporción que un residente debido a la complejidad que supondría el emprendimiento de acciones legales.³⁴

2.3.3 Calidad

Barboza et al (2013) resalta que en “seguridad turística uno de los factores que de una u otra manera da una valorización de un destino es la calidad, debido a que los turistas sienten seguridad también cuando sienten un mejor servicio”.³⁵

Es el grado de satisfacción será la diferencia entre la expectativa que se llega a tener en un servicio a la percepción del recibido. Por lo tanto, la calidad es un factor clave para la competitividad en el sector turístico.

2.3.4. Calidad de un destino turístico

La calidad de los destinos turísticos, conlleva a la satisfacción de las necesidades de los turistas, siendo una relación entre la necesidad y la satisfacción de los turistas visitantes. De ese modo se expresa:

“La calidad de un destino turístico es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, requisitos y expectativas del consumidor con respecto a los productos y servicios turísticos, a un precio aceptable, de conformidad con unas condiciones contractuales mutuamente acordadas, y factores subyacentes implícitos, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y las instalaciones y servicios públicos. Implica también aspectos relacionados con la ética, la transparencia y el respeto por el entorno humano, natural y cultural”.³⁶

2.3.5. Calidad del servicio turístico policial

Con base a Soto (2006), calidad del servicio turístico policial es:

“El mejoramiento continuo y permanente de la administración de recursos humanos, los procesos operativos y administrativos para obtener servicios eficientes con el fin de

³⁴ (DOC. ÁLVAREZ DE LA TORRE, 2017, págs. 130-131)

³⁵ (MATA VERDEZOTO, 2019, pág. 14)

³⁶ (WORD TOURISM ORGANITATION, 2020, pág. 23)

lograr la satisfacción de las necesidades de los turistas y agentes (agencias de viaje, hoteles, restaurantes), que se logra con la asignación profesional policial de establecer un rubro de actividad esencial y permanente (...) para garantizar, mantener y restablecer la seguridad de la actividad turística, atendiendo dichas necesidades con oportunidad, eficacia, eficiencia, seguridad y continuidad”.³⁷

2.3.6. Competitividad de un destino turístico

Desde la posición de Flores, (2013): “la competitividad es un concepto multidimensional y su significado depende de la concepción con el que se lo tome, dependiendo del contexto, factores y periodo en el que se lo utiliza y con aplicación dentro de la actividad turística”.³⁸

La competitividad de un destino turístico es:

La capacidad del destino de utilizar sus recursos naturales, culturales, humanos, antrópicos y financieros de manera eficiente para desarrollar y ofrecer productos y servicios turísticos de calidad, innovadores, éticos y atractivos, con miras a contribuir a un crecimiento sostenible dentro de su proyecto global y sus objetivos estratégicos, incrementar el valor añadido del sector turístico, mejorar y diversificar sus componentes comerciales y optimizar su atractivo y los beneficios que reporta a los visitantes y a la comunidad local con una perspectiva de sostenibilidad.³⁹

2.4. Hipótesis de la investigación

La investigación planteada de manera objetiva en el siguiente trabajo describe la Hipótesis de la siguiente manera:

“La formación y capacitación turística del personal destinado a la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz, demuestra insuficiencia e ineficacia, de acuerdo a la normativa y necesidades de seguridad turística de los visitantes nacionales e internacionales”

³⁷ (SOTO MERINO, 2006, pág. 53)

³⁸ (MATA VERDEZOTO, 2019, pág. 6)

³⁹ (WORD TOURISM ORGANITATION, 2020, pág. 27)

2.5. Unidad de observación

Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz, personal asignado.

2.6. Identificación de las variables

- **Variables Independiente**

Formación que recibe el personal del Comando de Policía Turística del departamento de La Paz

Capacitación que recibe el personal del Comando de Policía Turística del departamento de La Paz

- **Variables Dependientes**

Insuficiencia e Ineficacia en el cumplimiento de la normativa y necesidades de seguridad turística de los visitantes

2.6.1. Definición conceptual de las variables

Estado situacional en la que se encuentra la formación que recibe el personal de la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz. - Estado en el que se encuentra su formación de los efectivos policiales de la Unidad de la Policía Turística referido a la seguridad turística.

Estado situacional en la que se encuentra la capacitación que recibe el personal de la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz. - La capacitación complementaria que reciben los efectivos policiales, especialmente los ya destinados a la Unidad de la Policía Turística.

Insuficiencia e Ineficacia en el cumplimiento de su mandato en la temática de seguridad turística. – Se valorará el cumplimiento de funciones de acuerdo a la percepción del panel de expertos.

2.6.2. Operacionalización de las variables

Tabla 2-Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Estado situacional de la formación que recibe el personal de la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz.-	Estado en el que se encuentra su formación de los efectivos policiales de la Unidad de la Policía Turística referido a la seguridad turística.	Procesos educativos de las instituciones educativas de pregrado (Anapol, Esbapol)	Revisión de la malla curricular de la Anapol y Fatecipol para constatación de materias que desarrollen temáticas de gestión o seguridad turística	Revisión documental Lista de cotejo Ficha de registro
Estado situacional en la que se encuentra la capacitación que recibe el personal de la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz.-	La capacitación complementaria que reciben los efectivos policiales, especialmente los ya destinados al Comando de Policía Turística.	Procesos continuos de enseñanza aprendizaje a nivel posgrado a través de instituciones policiales (Unipol) También Universidades públicas o privadas que brindaron capacitación a los efectivos	Compilación de los cursos, talleres, seminarios, emitidos por instituciones policiales a nivel posgrado destinado al personal de la Unidad de la Policía Turística.	Revisión documental Entrevista Encuesta Lista de cotejo

		Procesos continuos de enseñanza aprendizaje a nivel posgrado a través de instituciones.	Compilación de los cursos, talleres, seminarios, emitidos por instituciones o universidades públicas o privadas a nivel posgrado destinado al personal del Comando de la Policía Turística.	
Insuficiencia e Ineficacia en el cumplimiento de su mandato en la temática de seguridad turística.-	Análisis de los niveles de eficacia, desde la prevención, respuesta, resolución y seguimiento de casos delictivos.	Metodología de cumplimiento de eficacia (prevención, repuesta, resolución y seguimiento).	Índice de cumplimiento de funciones en base a metodología específica.	Mesa de trabajo (virtual) con un panel de expertos. Matriz de indicador de eficacia.

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III. CARACTERISTICAS GENERALES DE LA POLICÍA BOLIVIANA Y LA UNIDAD DE POLICÍA TURÍSTICA

3.1. Policía Nacional de Bolivia

La Policía Nacional de Bolivia (PNB) es la principal fuerza de seguridad del Estado Plurinacional de Bolivia. Fue creada el 24 de junio de 1826 mediante una ley reglamentaria dictada por Antonio José de Sucre. Tiene la misión específica de la defensa de la sociedad y la conservación del orden público, mediante el cumplimiento de las leyes en el territorio nacional.

Es así que la Constitución Política del Estado, establece:

Artículo 215. La Policía Boliviana, como fuerza pública, tiene la misión específica de la defensa de la sociedad y la conservación del orden público y el cumplimiento de las leyes en todo el territorio boliviano. Ejercerá la función policial de manera integral, indivisible y bajo mando único, en conformidad con la Ley Orgánica de la Policía Boliviana y las demás Leyes del Estado.⁴⁰

En este artículo determina claramente la misión que tiene la Policía Boliviana, que es en la defensa de la sociedad y la conservación del orden público en todo el territorio boliviano.

En el servicio a la comunidad, se procura incidir especialmente en la prestación de servicios públicos de asistencia a los miembros de la sociedad que, por razones personales, sociales, o de otra índole, necesitan asistencia y auxilio inmediatos. Esta disposición obedece al propósito de abarcar toda la gama de prescripciones contenidas en la legislación penal y reglamentos que rigen la materia.

A través de la Ley Orgánica de la Policía Boliviana, existe también normativa específica para la Policía Boliviana donde se describen los mandatos específicos, las formas, atribuciones, funcionamiento y operación. Todos descritos mediante artículos:

⁴⁰ (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO, pág. 70)

Artículo 1. La Policía Boliviana es una institución fundamental del Estado que cumple funciones de carácter público, esencialmente preventivas y de auxilio, fundada en los valores sociales de seguridad, paz, justicia y preservación del ordenamiento jurídico que, en forma regular y continua, asegura el normal desenvolvimiento de todas las actividades de la sociedad.⁴¹

Artículo 2. La Policía Nacional tiene a su cargo la totalidad de la actividad policial; centraliza bajo un solo mando y escalafón único los organismos policiales mencionados en la Constitución Política del Estado, con la finalidad de cumplir las funciones específicas que le asignen las leyes y reglamentos.⁴²

Artículo 3. La Policía Nacional es una institución cuyo desenvolvimiento se rige por la Constitución Política del Estado, la presente ley y sus reglamentos; no delibera ni realiza acción política partidista. Sin embargo, sus miembros pueden ejercer sus derechos de ciudadanía, de acuerdo a disposiciones legales.⁴³

En los artículos mencionados se entiende que la Policía es una institución fundamental para el Estado que cumple funciones de carácter público, con la responsabilidad de la seguridad del Estado y de la población.

En el **artículo 7** de la Ley Orgánica de la Policía Boliviana, establece la atribución de la Policía Nacional son las siguientes:

- a) Preservar los derechos y garantías fundamentales, reconocidos a las personas por la Constitución Política del Estado.
- b) Proteger el patrimonio público y privado.
- c) Prevenir los delitos, faltas, contravenciones y otras manifestaciones antisociales.

⁴¹ (LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA BOLIVIANA, 1961, pág. 3)

⁴² (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO, 2013, pág. 70)

⁴³ (LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA BOLIVIANA, 1961, pág. 3)

- d)** Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones relacionadas con sus funciones de: Policía Rural, Fronteriza, Aduanera, Ferrocarrilera, Substancias Peligrosas, Minera, Turismo y otras especialidades.
- e)** Recuperar los objetos robados o hurtados para restituirlos a sus legítimos propietarios.
- f)** Hacer cumplir las disposiciones legales que regulan el tránsito público en todo el territorio nacional.
- g)** Tener a su cargo unidades especializadas de auxilio para la protección de la vida y los bienes, en caso de siniestros, incendios, inundaciones y otros desastres.
- h)** Cumplir y hacer cumplir los convenios y tratados celebrados por el Poder Ejecutivo y ratificados por el Poder Legislativo, en materia de Policía Internacional.
- i)** Ejercitar el control migratorio de nacionales y extranjeros, de acuerdo a disposiciones legales.
- j)** Tomar las precauciones y medidas necesarias para la eficiente labor policial, cumpliendo otras funciones que no estuviesen previstas en las precedentes.
- k)** Pedir y recibir cooperación de las autoridades civiles y militares y de todos los estantes y habitantes del país, para el mejor cumplimiento de sus funciones específicas.⁴⁴

Podríamos resumir que la Policía Boliviana ocupa un lugar esencial dentro de la sociedad, resguardando la seguridad, respeto de las leyes además de proteger a los ciudadanos.

Toda unidad dependiente de la Policía Boliviana, trabaja de acuerdo a los reglamentos o leyes instituidos por el Estado Plurinacional de Bolivia como el Comando General de la Policía Boliviana.

⁴⁴ (LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA BOLIVIANA, 1961, pág. 4)

Por ende, la Policía Turística debe cumplir sus funciones en concordancia a los reglamentos y otras disposiciones con estas disposiciones principalmente y en respecto a la Constitución Política del Estado.

3.2. Policía Turística Boliviana

3.2.1. Ubicación geográfica de la Unidad de Policía Turística

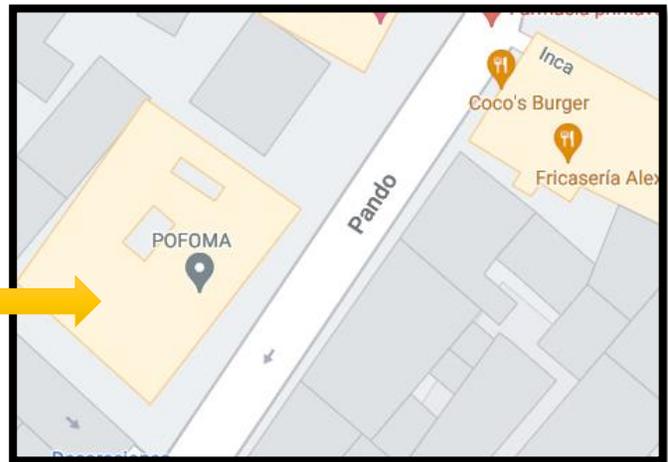
La Unidad Especializada de la Policía Boliviana, brinda servicios de seguridad, auxilio y patrullaje preventivo a turistas nacionales y extranjeros.

Las oficinas de la Policía Turística Boliviana, funcionan en dos ambientes pequeños, ubicados en el Edificio Olimpia en la Plaza del Stadium Hernando Siles (Zona de Miraflores) en la Planta baja funciona la Sala de recepción de denuncias y la Comandancia de Guardia en un solo ambiente; en la planta alta funciona secretaria y la oficina del comandante, estos ambientes no son adecuados para las funciones policiales asignadas. Adicionalmente se cuenta con una oficina de denuncias ubicada en las instalaciones de POFOMA en la Av. Pando, zona San Sebastián.⁴⁵



Fuente: Gobierno Autonomo Departamental de La Paz- Policia Turistica, 2021

⁴⁵ (COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA TURÍSTICA, 2014, pág. 11)



Fuente: Google maps

3.2.2. Aspectos históricos de la Policía Turística

Así mismo siendo el área de Turismo parte de la estructura de la Policía Boliviana, cuenta con su propio respaldo jurídico de creación y funcionamiento, donde se establecen las principales características de operación y mandatos.

Artículo 1.- (De la creación) La Policía Turística fue creada mediante Resolución N° 24/75 de fecha 29 de julio de 1975 del Comando General de la Policía Nacional y el D.S. 2609 de 25 de noviembre de 2015, tiene la misión supervisar la actividad turística, así como evitar la comisión de delitos y faltas relacionadas con la actividad turística, protegiendo la persona y los bienes de los turistas, así como el patrimonio natural, cultural y turístico del país.⁴⁶

La Policía Turística fue creada como una Unidad Policial Turística con la finalidad de optimizar los servicios de seguridad a los turistas nacionales y extranjeros, mediante acciones de prevención, orientación, información y auxilio.

⁴⁶ (COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA TURÍSTICA , 2020, pág. 2)

3.2.2.1. Misión

La Policía Turística como unidad especializada en el área del Turismo, tiene la misión específica de proporcionar la seguridad a los turistas nacionales y extranjeros, mediante acciones de prevención y orientación, así también la protección del patrimonio cultural, natural y turístico del país.⁴⁷

3.2.2.2. Visión

La unidad de la Policía Turística garantiza la protección, conservación y respeto de los monumentos nacionales, precautelando intereses de los lugares arqueológicos, turísticos, museos galerías de arte, parques de diversión de ciudades o colonias vacacionales y todo lo que pertenezca al patrimonio turístico nacional defendiendo los derechos de los visitantes extranjeros como directos consumidores del producto turístico en Bolivia.⁴⁸

3.2.2.3. Funciones específicas

La Unidad Operativa de acuerdo a las funciones que cumple describe las siguientes acciones:

- Relacionamiento con Instituciones públicas y privadas en las temáticas de cooperación mutua., entidades como el Viceministerio de turismo, Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, a través de la Secretaría Departamental de Turismo Y Culturas, El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, organismos y unidades internas de la Policía Boliviana.
- Coordinación con todos los operadores turísticos como ser: Cámara Boliviana de Hotelería, Cámara departamental de Hotelería, Asociación Boliviana de agencias de viajes y turismo, Asociación de guías de montañas, Club Andino Boliviano.
- Patrullaje preventivo a pie en las zonas de afluencia turística, que comprende las zonas de El Rosario, la Zona 14 de septiembre y la Zona Norte de la ciudad de La Paz, destacan la Terminal Central de Buses y parada de buses del Cementerio General.

⁴⁷ (COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA TURÍSTICA, 2020, pág. 3)

⁴⁸ IBID

- Recepción y seguimiento de denuncias frente a actos delincuenciales ocurridos a visitantes nacionales y extranjeros.⁴⁹

3.3. Información y coordinación

Artículo 21.- (De los Informes de la Dirección Nacional) La Dirección Nacional de la Policía Turística elevara las partes correspondientes de los hechos sobresalientes y resúmenes estadísticos nacionales al:

- a) Comando General de la Policía Nacional.
- b) Viceministerio de Turismo.⁵⁰

3.3.1. Personal superior

El personal superior dependiente de la Policía Turística debe reunir las siguientes condiciones.

- a) Ser egresado de la Academia Nacional de Policía.
- b) Estar especializado en Materia Turística por la UNIPOL
- c) Hablar por lo menos un idioma Extranjero.⁵¹

3.3.2. Personal dependiente.

El Personal de Suboficiales, Clases y Policías, deben llenar los requisitos que se anotan a continuación.

- a) Haber recibido formación profesional en los centros de capacitación de la UNIPOL.
- b) Recibir el entrenamiento correspondiente a la especialización turística.
- c) Tener conocimientos elementales de por lo menos un idioma extranjero.⁵²

3.4. Organización

Para cumplimiento de sus funciones la Policía Turística estará organizada dentro del marco de funciones de acuerdo a lo estipulado en su organigrama del Comando General de la Policía Boliviana, siendo este ente el encargado de la modificación reestructura de la Policía Turística.

⁴⁹ (COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA TURÍSTICA , 2020, pág. 4)

⁵⁰ IBID

⁵¹ IBID

⁵² (COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA TURÍSTICA , 2020, pág. 4)

La organización de la Unidad de la Policía Turística está organizada de la siguiente manera:

Tabla 3. Organización de la Unidad de la Policía Turística

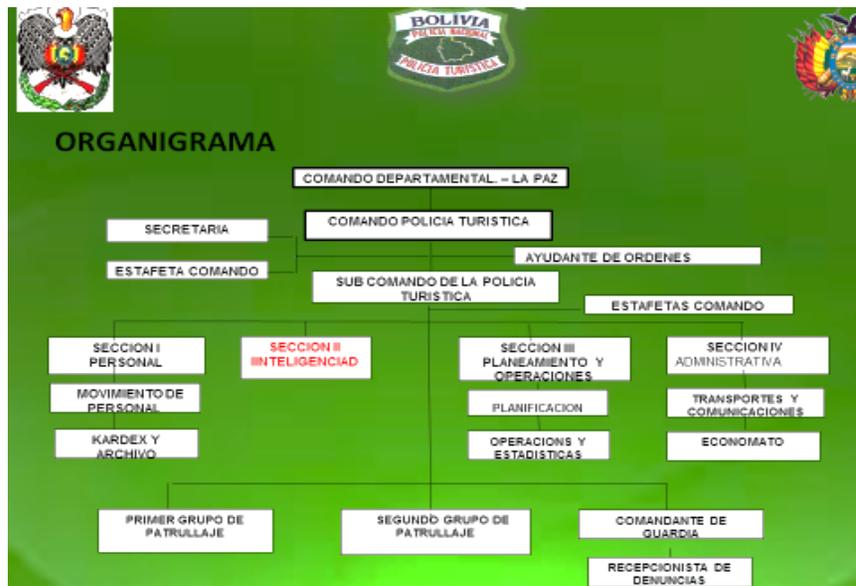
NIVEL DIRECCION Y CONTROL	NIVEL DE ASESORAMIENTO Y APOYO	NIVEL OPERATIVO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección Nacional de Policía Turística ✓ Unidad de Policía Turística ✓ Ayudantía ✓ Secretaria ✓ Sof. de Estado Mayor ✓ Estafeta ✓ Sub comando 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sección I Personal ✓ Sub Sección Movimiento Personal ✓ Sub Sección Capacitación ✓ Sub Sección Archivo y Kardex ✓ Sección II Inteligencia ✓ Sub Sección investigaciones ✓ Sub Secciones Análisis y registro ✓ Sub Sección Monitoreo de Radio y Televisión ✓ Sección III Planeamiento y Operaciones ✓ Sub Sección Operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisor ✓ Servicio De Patrullaje ✓ Primer Grupo ✓ Patrulleros ✓ Puesto Fijo ✓ Supervisor ✓ Segundo grupo ✓ Patrulleros ✓ Puesto fijo ✓ Servicio interno de Seguridad ✓ Jefe de seguridad ✓ Comandante de Guardia ✓ Recepción de Denuncias ✓ Chofer de servicio

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sub Sección Planificación ✓ Sub Sección Estadísticas ✓ Sub Sección Archivo ✓ Sección IV Administrativo ✓ Sub Sección Abastecimiento ✓ Sub Sección Transportes ✓ Sub sección Equipo y Armamento 	
--	--	--

Fuente: Elaboración propia según la memoria anual de la Policía Turística (2014)

3.4.1. Organigrama Unidad de la Policía Turística

Tabla 4. Organigrama de la Policía Turística Boliviana



Fuente: Memoria anual de la Policía Turística (2014)

3.5. Casos que cubre la Policía Turística Boliviana

3.5.1. Robo y hurto de pertenencias a turistas

Principalmente atendiendo casos de suplantación de autoridad (falsos policías), trabajo coordinado entre 3 a 4 personas 1 o 2 falsos policías, donde se engaña a la víctima para que sin ningún uso de fuerza entregue sus pertenencias. Casos de “descuidistas” quienes operan al aire libre y establecimientos públicos y privados, interior y en la entrada de restaurantes, cafés, discotecas, terminales de buses, hoteles, alojamientos, residenciales y hostales.⁵³

3.5.2. Micro venta de sustancias controladas

Principalmente en las áreas prioritarias de tránsito turístico; calles Linares, Sagárnaga, Illampu, Plaza San Francisco, Tupac Katari, Riosinho. El modus operandi consiste en que algunas guías turísticas ofrecen a los turistas dentro de los paquetes turísticos “viajes de extrema aventura” (que consisten en el consumo de drogas), otros micro traficantes son los que se ubican en los espacios donde concurren los turistas, por ultimo algunos vendedores de bisutería generalmente extranjeros son consumidores y vendedores de drogas. La venta se realiza por personas de ambos sexos y de todas nacionalidades. Aunque la cultura y la riqueza natural que guarda Bolivia en sus entrañas es el atractivo principal, existen grupos de extranjeros que arriban al territorio nacional por el bajo costo que implican los viajes, la alimentación, la diversión; y para consumir sustancias controladas, a las que acceden con facilidad.⁵⁴

3.5.3. Faltas y contravenciones ocasionadas por bebedores consuetudinarios

Casos que constantemente ofrecen espectáculos bochornosos, generando una imagen negativa principalmente en las rutas donde se encuentran los atractivos turísticos principales en el municipio. Los principales sectores de ocurrencia de estos casos son: Plaza Túpac Katari, Plaza Antofagasta, Plaza San Francisco, Calle Illampu, Calle José María Asín, Plaza Juan XXIII, Avenida Perú (inmediaciones de la Terminal de buses Central).⁵⁵

⁵³ (COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA TURÍSTICA, 2014, pág. 10)

⁵⁴ (COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA TURÍSTICA, 2014, pág. 10)

⁵⁵ IBID

3.6. Sanciones y procedimientos

De acuerdo al reglamento interno de la Policía Turística se establecen infracciones y sanciones frente a los hechos delictivos que son pasibles de amonestaciones.

Artículo 18.- (De las infracciones) Las recomendaciones, amonestaciones, comunicaciones y citaciones que emita la Policía Turística, deben ser cumplidas en los términos que ellas contengan. El desacato a dichas medidas dará lugar a la aplicación de las sanciones contempladas en los reglamentos en vigencia que norman la actividad turística del país. A través de la respectiva autoridad competente en Turismo. ⁵⁶

Artículo 19.- (Del proceso Sancionador) La aplicación de las multas está sujeta a los procedimientos estipulados en los reglamentos sectoriales de los prestadores de servicios turísticos, siguiendo el proceso de notificación y ejecución por autoridad competente de la unidad Departamental de Turismo correspondiente. ⁵⁷

Artículo 20.- (De las Acción Directa) De acuerdo con el presente Reglamento, la acción directa de la Policía Turística será la emergente de las contingencias contempladas en el Reglamento de la Policía Nacional y, por tanto, será llamada por ley a tomar las medidas preliminares que el caso aconseje, solicitando el concurso de la autoridad competente para la prosecución del procedimiento pertinente. ⁵⁸

3.7. Policía Turística en el Municipio de La Paz

El Comando de Policía Turística del departamento de La Paz, establecida en el municipio del mismo nombre, desarrolla las actividades encomendadas por su instancia superior (Comando Departamental de Policía). Esta unidad operativa fue creada para ayudar y proteger a los visitantes que llegan al país, están desplegados principalmente en el sector de El Rosario, la Terminal de Buses, la zona del Cementerio, entre otras áreas

⁵⁶ (COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA TURÍSTICA , 2020, pág. 5)

⁵⁷ IBID

⁵⁸ (COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA TURÍSTICA , 2020, pág. 5)

caracterizadas por los atractivos turísticos o lugares de llegada o salida a otros destinos.

59

Actualmente cuenta con aproximadamente 57 funcionarios, los cuales cumplen con diferentes turnos, en las áreas de comandancia, administrativa y operativa, siendo las acciones más importantes el patrullaje, recepción y seguimiento de denuncias, apoyo en otras actividades emanadas por el comando.

3.8. Plan de Seguridad Ciudadana en la Policía Turística

La Policía Turística trabaja como cumplimiento a la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana “Para una vida segura”. Que dispone:

Artículo 1. (Objeto). La presente ley tiene por objeto garantizar la seguridad ciudadana, promoviéndola paz y tranquilidad social en el ámbito público y privado, procurando una mejor calidad de vida con el propósito de alcanzar el Vivir Bien a través del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana “Para una vida segura”, en coordinación con diferentes niveles de Estado.⁶⁰

La Seguridad Ciudadana es entendida por la Policía Turística como: “el conjunto de condiciones fundamentales normadas por el derecho público que permite el normal desarrollo de las actividades de la población dentro de un marco de tranquilidad social, paz, respeto y confianza con dignidad y libertad inviolables”.⁶¹

Valeriano y Coaquira mencionan: “La seguridad Policial es un conjunto de medidas y prevenciones para proteger la tranquilidad de las personas y de la nación frente a los peligros contra su existencia, su patrimonio y sus derechos”.⁶²

⁵⁹ (COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA TURÍSTICA, 2014, pág. 12)

⁶⁰ (GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE LA PAZ. DIRECCION DE SEGURIDAD CIUDADANA, 2018, pág. 11)

⁶¹ (VALERIANO TICONA & COAQUIRA HERRERA, 2015, pág. 84)

⁶² (VALERIANO TICONA & COAQUIRA HERRERA, 2015, pág. 85)

En base a estas premisas cada año durante las programaciones operacionales se establece un plan anual de seguridad ciudadana que va de acuerdo con las disposiciones generales del Comando Departamental de Policía.

3.9. Deficiencia de la Policía Turística Boliviana

Las primeras deficiencias que se pueden notar a contacto inicial con personeros de la Unidad de la Policía Turística transitan los siguientes aspectos:

- Infraestructura deficiente para realizar las labores necesarias de seguridad.
- Equipamiento insuficiente en lo referido a mobiliario para las diferentes áreas de trabajo del personal.
- Equipamiento personal insuficiente para los equipos de patrullaje.
- Falta de personal destinado al Comando de Policía Turística, tomando en cuenta que la llegada es a nivel departamental.⁶³

Del mismo modo el comandante de la Policía Turística Crnl. Erwin Padilla, manifestó que el servicio que cumplen es cuidar a los turistas sin embargo que “están limitados en sus funciones, porque no tienen un albergue para turistas y que muchas veces estos tienen que enfrentar robos y se quedan en la calle y no hay donde poder hospedarlos porque se quedan sin dinero.”⁶⁴

La comandante de la policía turística Coronel María Elena Escobar explico:

De 57 efectivos de la Policía Turística, solo 3 dominan el inglés, que de esos 3 que hablan inglés 2 están de forma permanente en la oficina central, frente al estadio Hernando Siles y 1 hace patrullaje a pie”. Los efectivos que no dominan el idioma inglés tienen que darse modos para hacerse entender. Tenemos esa dificultad; usan señas y se hacen ayudar con las personas de las empresas de turismo (para comunicarse y responder a las preguntas o requerimientos del turista).⁶⁵

⁶³ (COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA TURÍSTICA, 2014, pág. 15)

⁶⁴ (<http://www.fmbolivia.com.bo>, 2013)

⁶⁵ (<http://www.fmbolivia.com.bo>, 2013)

El sr. Cabo Eusebio Nina (2011) menciona: “que la policía turística está obligados a tomar cursos de inglés que dicta el Comando”.⁶⁶

⁶⁶ (<http://www.fmbolivia.com.bo>, 2013)

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1. Enfoque de investigación

La presente investigación comprende un **enfoque Cualitativo y Cuantitativo**: “Considerando las características de ambos enfoques, por una parte el enfoque cuantitativo al utilizar la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y al confiar en la medición numérica, el conteo y la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población, y por otra parte, el enfoque cualitativo, al utilizarse primero en descubrir y refinar preguntas de investigación y al basarse en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones y por su flexibilidad se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría”.⁶⁷

4.2. Tipos de investigación

4.2.1. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre.

Dentro del presente trabajo se utilizará la investigación descriptiva ya que se detallará los aspectos más importantes de la relación entre la formación y capacitación del personal de la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz y la eficacia de la seguridad brindada hacia el visitante.

4.2.2. Investigación explicativa

La investigación explicativa, tiene como objetivo ampliar el conocimiento ya existente sobre algo de lo que sabemos poco, o nada. De esta forma, se centra en los detalles, permitiéndonos

⁶⁷ (DR. RUIZ MEDINA, DRA. BORBOA QUINTERO, & DR. RODRÍGUEZ VALDEZ, 2013)

conocer más a fondo un fenómeno. En resumen, lo que hace el investigador es partir de una idea general y entrar a analizar aspectos concretos en profundidad.

Este tipo de investigación coadyuvará a la indagación y a la formulación de la pregunta de investigación, y se recabará la información acerca de la formación y capacitación que recibe personal de la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz en relación de la seguridad turística.

4.3. Diseño de la investigación

El Diseño de la presente investigación es de carácter **No Experimental** tomando en cuenta que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este caso refiriéndonos a las variables de formación, capacitación, cumplimiento de la norma, y eficacia de la seguridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.⁶⁸

4.4. Población y censo

4.4.1. Población

Población es definida como: “el conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada”.⁶⁹

La población determinada para este estudio de investigación está principalmente constituida por miembros de la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz, que realiza un servicio de seguridad a los visitantes que visitan el municipio de La Paz. El total actual de efectivos asciende a 57 de los cuales se tomará en cuenta al total de la población.

El segundo grupo poblacional será la conformación de un panel de expertos que cualifiquen la seguridad turística en las zonas prioritarias del Turismo en el municipio. Este panel estará conformado por 20 personas representantes de los principales rubros turísticos.

⁶⁸ (MEJIA IBAÑEZ, 2009)

⁶⁹ (TINTAYA CONDORI, 2008)

4.4.2. Censo

Es una investigación que consiste en el recuento de la totalidad de los elementos que componen la población por investigar.⁷⁰

Se eligió el censo ya que el personal total de la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz es de 57 efectivos, por lo que las encuestas se realizarán al número de efectivos activos dentro de la organización.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1. Encuestas

Se utilizará la encuesta y así lograr obtener datos del estudio a tratar, las encuestas se caracterizarán por tener preguntas cerradas y de selección múltiple. La encuesta será realizada a los miembros de la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz de diferentes rangos, con la intención de alcanzar los objetivos planteados. Además del panel de expertos de cualificación de la seguridad turística.

4.5.2. Entrevista

La entrevista se realizará del tipo semiestructurada, teniendo preguntas elaboradas, para en su momento tener la libertad de añadir preguntas según sea lo conveniente y así lograr obtener mayor información del tema elegido. La entrevista se aplicará directamente al Comandante General de la Unidad de la Policía Turística, siendo el principal responsable del cumplimiento de las actividades dentro de sus funciones.

4.5.3. Revisión documental

Técnica de observación complementaria, en caso de que exista registro de acciones y programas. La revisión documental permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado.⁷¹

⁷⁰ (INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA, 2006, pág. 7)

⁷¹ (GÓMINA, 2012)

4.5.4. Lista de cotejo

Una lista de cotejo es un cuadro de doble entrada en el cual se anota en la columna izquierda una lista de criterios (palabras, frases u oraciones) que señalan con claridad las acciones, tareas, comportamientos, habilidades o actitudes que se desean evaluar de un proceso de aprendizaje.

⁷²Caso específico para analizar los contenidos curriculares de la formación del personal de la Unidad de la Policía Turística, además de las acciones de capacitación complementaria, tanto a nivel pregrado como posgrado. Así como el nivel de cumplimiento de la normativa diseñada para las funciones de la Unidad de la Policía Turística.

4.5.5. Ficha de registro de datos

Instrumentos que recopilan los datos de las fuentes consultadas en los diversos recintos bibliotecas, hemerotecas, videotecas, etc.).⁷³ Siendo que en la presente investigación se realizará una recopilación de artículos y publicaciones referidas a la seguridad turística en el municipio.

4.5.6. Encuesta a panel de expertos

La conformación de un panel de expertos es un grupo de personas dedicado a analizar y combinar su conocimiento perteneciente a un área de interés particular. Los expertos pueden ser locales, regionales, nacionales o internacionales. Estos paneles son generalmente organizados para lograr la “legitimación” de la experticia, incluyendo perspectivas creativas, imaginativas y visionarias.⁷⁴ En el caso de la investigación es para legitimar la sensación de cumplimiento de los aspectos de seguridad turística en los grupos objetivos.

4.5.7. Matriz de indicador de eficacia

Los modelos de evaluación de resultados que suelen aplicarse, generalmente han sido diseñados para la evaluación de la gestión en áreas de utilidad, o sea, las que cumplen funciones de administración de productos, atención de clientes y generación de ingresos. Pero, es frecuente no disponer de buenas herramientas con relación a los demás generales.⁷⁵

⁷² (RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, 2020)

⁷³ (ESCUELA NACIONAL COLEGIO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES, 2017)

⁷⁴ (MÉTODO DE PANEL DE EXPERTOS, s.f.)

⁷⁵ (MEJÍA CAÑAS, 1998, pág. 1)

De allí surgieron los indicadores genéricamente llamados de efectividad y eficacia, los cuales, en su origen, se derivan de los procedimientos de medición de resultados empleados por el ejército de los Estados Unidos, utilizados con posterioridad exitosamente en las más diversas actividades económicas y sociales.⁷⁶

En cualquier área de organización siempre será posible definir un resultado esperado (expresado como una meta, una cantidad, una variación, un porcentaje, etc.), un costo estimado y un tiempo especificado para llevar a cabo la labor que se propone como meta o tarea. Pues bien, la combinación de esos elementos, o sea, el resultado, el costo y el tiempo, permiten medir objetivamente el grado de efectividad y eficacia de un área de organización, y hacer comparaciones entre áreas aún disímiles en el contenido de la labor.⁷⁷

4.6. Fuente

4.6.1. Fuente de información primaria

Las fuentes primarias son aquellas que contienen información original, no abreviada ni traducida, recopilada directamente y generada por el investigador, brindando a la investigación una rica información de primera mano, tales como la encuesta, la entrevista y la observación, que permitirán realizar un diagnóstico efectivo.

4.6.2. Fuente de información secundaria

Es toda la información escrita que ha sido recopilada por terceras personas que recibieron la información a través de otras fuentes, que serán utilizadas en nuestra investigación tales como libros, textos reportes e informes referidos a la temática de estudio que compete a la presente investigación.

⁷⁶ (MEJÍA CAÑAS, 1998, pág. 1)

⁷⁷ (<https://www.clubensayos.com>, 2015)

CAPITULO V. RESULTADOS

En este capítulo se desarrollaron los indicadores e instrumentos mencionados en la operacionalización de variables, pretendiendo dar respuestas a los objetivos de investigación planteados.

5.1. Lineamientos de formación del personal de la Policía Boliviana

La Policía Boliviana, como fuerza pública, tiene la misión específica de la defensa de la sociedad y la conservación del orden público, y el cumplimiento de las leyes en todo el territorio Boliviano.

En el cumplimiento a la actual Constitución Política del Estado y otras leyes constitucionales. La Policía Boliviana forma parte de un sistema de educación, con el objetivo de que toda persona que sea parte de esta institución uniformada tenga los conocimientos básicos para el acatamiento de las funciones dictadas en las normas, además de que cada funcionario policial tenga las mismas oportunidades en distintos grados jerárquicos como también en otros profesionales del ámbito civil.⁷⁸

Las principales atribuciones que se le asignan son las siguientes:

- a) Conservar el Orden Público.
- b) Prevenir e investigar los delitos, accidentes, faltas, contravenciones y otras manifestaciones anti-sociales.
- c) Juzgar y sancionar las faltas y contravenciones policiales.
- d) Proceder a la calificación de vagos y mal entretenidos e imponer las medidas de seguridad administrativas permanentes.
- e) Tener a su cargo el resguardo y seguridad de los establecimientos penitenciarios.
- f) Cooperar con las campañas de alfabetización.
- g) Mantener latentes el Espíritu Cívico y Patriótico de la población en forma especial en las Fronteras del Territorio Nacional.

⁷⁸ (LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA NACIONAL, 1999)

- h) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales contempladas en los Convenios y Tratados de Policía Internacional.
- i) Coadyuvar al control migratorio de nacionales y extranjeros, conforme a disposiciones legales.
- j) Tomar las precauciones y medidas necesarias para la eficiente labor policial, cumpliendo otras funciones que no estuviesen previstas en las precedentes.
- k) Pedir y recibir cooperación de las autoridades civiles y militares y de todos los estantes y habitantes del país, para el mejor cumplimiento de sus funciones específicas.
- l) Coadyuvar a preservar los derechos y garantías fundamentales, reconocidos a las personas por la Constitución Política del Estado, así como el patrimonio público y privado.
- m) Cumplir y ejecutar las disposiciones y órdenes del Poder Ejecutivo, del Poder Judicial y de las autoridades competentes con arreglo a la Constitución Política del Estado y demás disposiciones legales.
- n) Practicar diligencias en ejercicio de Policía Judicial, aprehender a los delincuentes y culpables para ponerlos a disposición de las autoridades competentes.⁷⁹

Los lineamientos cuentan con acciones, objetos e instrumentos que orientan el desarrollo y fortalecimiento institucional en todas las Unidades de la Policía Boliviana.

5.2. Formación y capacitación de la Policía Boliviana

Según el Decreto Supremo N° 25477, de la Reestructuración de la Policía Nacional.

Artículo 13: El Ministerio de Gobierno, sustenta ante la necesidad de mejorar la calidad de formación y capacitación del personal policial con objeto de lograr mejores niveles de servicio a la comunidad, desarrollara en el plazo de 180 días una nueva política educativa, proponiendo la optimación del Sistema Educativo Policial, en los siguientes niveles:⁸⁰

⁷⁹ (COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA TURÍSTICA , 2020, pág. 6)

⁸⁰ (LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA NACIONAL, 1999, pág. 41)

Nivel de formación

- ✓ Academia Nacional de Policías a nivel licenciatura en Ciencias Policiales en el grado de Subtenientes.
- ✓ Centro de formación y capacitación policial
- ✓ Escuelas básicas de policías
- ✓ Escuela de capacitación para clases

Nivel de post grado. - en los siguientes cursos:

- ✓ Curso de especialización
- ✓ Curso para diplomados de administración policial
- ✓ Curso para diplomados de comando y alta dirección.⁸¹

5.2.1. Historia de la educación policial

Se considera como el primer antecedente académico el Decreto Supremo de 20 de diciembre de 1923 del Presidente Dr. Bautista, quien dispuso la creación de una Escuela, de manera que pudiera funcionar en cada ciudad, con destino a la instrucción y educación de alumnos para el servicio de la Policías la república. Sostenía el Decreto que era necesidad impostergable dar una base técnica y profesional a los funcionarios de policía, para que puedan desenvolverse en su noble función con eficacia, dentro del grado cultural que había alcanzado la república, colocando así a la Institución en el nivel superior que sus altos fines le señalaban.⁸²

El 26 de febrero de 1937, se dispone la creación de la Escuela Nacional de Carabineros de Bolivia. El 9 de febrero de 1943, establece el plan curricular de dicha Escuela. El 30 de diciembre de 1949 se emite la enumeración de establecimientos de formación policial y el mismo el 14 de noviembre de 1950 se promulga la Ley Orgánica de Policías, documento que determinó los objetivos de los Institutos de enseñanza policial.⁸³

⁸¹ (LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA NACIONAL, 1999, pág. 41)

⁸² (CASTILLO COSTA, 2005, pág. 107)

⁸³ IBID

El 27 de junio de 1955 se emite el Decreto Supremo de restructuración de la Escuela Nacional de Policías y Carabineros, que en adelante será la Academia de Policías y Carabineros y cuyas funciones son de preparación, habilitación, especialización y perfeccionamiento del personal policial.⁸⁴

Mediante D.S. 6338 del 4 de enero de 1963, se reglamenta la organización de la Academia Nacional de Policías y su Plan de Enseñanza. La Academia Nacional de Policías, emerge con vigor y responde a las expectativas de su creación dotada de un local propio, adecuado a las necesidades de la época.⁸⁵

El 24 de junio de 1968, mediante Resolución 27/68 se puso en funcionamiento el Primer curso de Aplicación Policial, de post grado. Mediante D. S. 8674 del 26 de febrero de 1969, se crea la Escuela Superior para Jefes de la Policía Nacional, que se concreta recién el 5 de abril de 1973.⁸⁶

El 24 de junio de 1975, se aprueban “Las Bases del Sistema Educativo, Plan de Estudios y Reglamento para Exámenes de Ascenso” y se aprueba, mediante R.M. 184094 del 17 de junio de 1977, el Reglamento General del Sistema Educativo Policial.⁸⁷

En 1985, el 8 de abril, se dicta la Ley Orgánica de la Policía Nacional, base jurídica para definir la Dirección Nacional de Instrucción y Enseñanza y Administración Académica de los diferentes institutos de la Policía Nacional.⁸⁸

A continuación, mencionaremos las disposiciones legales vigentes que apoyan jurídicamente a la creación de la Universidad Policial. Lo central está contenido en la Constitución Política del

⁸⁴ IBID, pág. 85

⁸⁵ (CASTILLO COSTA, 2005, pág. 86)

⁸⁶ IBID. Pág. 86

⁸⁷ IBID

⁸⁸ IBID

Estado, en la Ley No 1565 conocida como Ley de Reforma Educativa, Decretos Reglamentarios a la Ley de Reforma Educativa y Disposiciones Legales Institucionales.

5.2.2. Ley Orgánica de la Policía Nacional (1985)

Por principio de concentrar la atención en el tema que toca desarrollar, se hace mención sólo de aquellos artículos relacionados con el tema central.

De acuerdo al Capítulo I, en principios generales:

Artículo 1º. - La Policía Nacional es una institución fundamental del Estado que cumple funciones de carácter público, esencialmente preventivas y de auxilio, fundada en los valores sociales de seguridad, paz, justicia y preservación del ordenamiento jurídico que, en forma regular y continua, asegura el normal desenvolvimiento de todas las actividades de la sociedad.⁸⁹

El Capítulo III, Misión y atribuciones:

Artículo 6.- La Policía Nacional tiene por misión fundamental, conservar el orden público, la defensa de la sociedad y la garantía del cumplimiento de las leyes, con la finalidad de hacer posible que los habitantes y la sociedad se desarrollen a plenitud, en un clima de paz y tranquilidad.⁹⁰

En cuanto al Organismo de Asesoramiento y Apoyo: “**Artículo 29.-** La Dirección Nacional de Instrucción y Enseñanza, planifica, organiza, dirige y controla la actividad educativa institucional y tiene bajo su dependencia a los diferentes Institutos de la Policía Nacional”.⁹¹

Se nombró los incisos necesarios desde la posición de nuestro tema de investigación. Como señala el Título III. Personal. Capítulo I. Derechos.

Artículo 54.- Los derechos fundamentales del policía son los siguientes; b) Realizar estudios de especialización o perfeccionamiento policial en centros universitarios y otros

⁸⁹ (LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA BOLIVIANA, 1985, pág. 3)

⁹⁰ IBID, pág. 4

⁹¹ IBD, pág. 10

institutos nacionales o extranjeros, f) Recibir subsidios por servicios de frontera, de alquiler y por condición de Diplomado en Estudios de Postgrado Policiales.⁹²

Empleando las referencias del Capítulo IX. Régimen Educativo. “**Artículo 94.-** La Academia Nacional de Policías es el único organismo de profesionalización policial, bajo cuya dependencia funcionaran los cursos de formación de oficiales, y los cursos básicos para el nivel de policías”.⁹³

5.2.3. Resolución Suprema N° 222297

Por último, después de un intento fallido por elevar el Sistema Educativo Policial al rango de Universidad propiciado por el Gobierno de Gonzalo Sánchez de Lozada el año 1995, la Policía Nacional (a partir del 26 de Febrero del 2005 mediante Resolución Suprema N° 222297 del 18 -02-04 firmada por el exPresidente de la República Carlos D. Mesa Gisbert) , cuenta con un nuevo Sistema Educativo Policial y el Estatuto Orgánico de la Nueva Universidad Policial (UNIPOL), teniendo como desafío su implementación y puesta en marcha bajo los lineamientos y normativas que caracterizan al Sistema Universitario Nacional.⁹⁴

Se revisaron todos los aspectos normativos que regulan el Sistema Educativo Policial, siendo más específicos en esta área de investigación. También se señalan los siguientes sistemas educativos pertenecientes a la Policía Nacional Boliviana.

5.2.4. La Universidad Policial (UNIPOL)

La Universidad Policial «Mcal. Antonio José de Sucre» (UNIPOL), es una Universidad de carácter Público de Régimen Especial. Está facultada para expedir Diplomas Académicos y Títulos en Provisión Nacional en sus niveles académicos de Pre Grado y Post Grado, con validez en todo el Estado, concordante con lo establecido en el Artículo

⁹² (LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA BOLIVIANA, 1985, pág. 16)

⁹³ (LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA BOLIVIANA, 1985, pág. 25)

⁹⁴ (CASTILLO COSTA, 2005, pág. 115)

92 párrafo III de la Constitución Política del Estado y la Ley de Educación «Avelino Siñani – Elizardo Pérez».⁹⁵

El ámbito de aplicación de la UNIPOL, es el mismo de la Policía Boliviana, que ejerce su actividad en todo el territorio del Estado. Las Unidades Académicas de Pre Grado de la UNIPOL, ofrecen a los bachilleres bolivianos con vocación de servicio a la sociedad, Carreras Policiales en el nivel de Técnico Superior Universitario y Licenciatura en las diferentes áreas de las Ciencias Policiales.⁹⁶

En el Nivel de Post Grado ofrece a los funcionarios policiales en particular y a profesionales en general, programas de capacitación continua, especialización y perfeccionamiento en: Diplomado, Especialidad, Maestría, Doctorado y Post Doctorado.⁹⁷

5.3. División de unidades académicas

De acuerdo al Sistema Educativo Policial (SEP) que conforman la UNIPOL, las unidades académicas son las siguientes:

5.3.1. ANAPOL; Academia Nacional de Policías

La Academia Nacional de Policías o ANAPOL fue creada el 26 de febrero de 1937. Actualmente se encuentra ubicada en la zona de Bajo Seguencoma, sobre la Av. Hugo HERNEST.⁹⁸

Creada durante la presidencia del Cnl. David Toro Ruiloba, con el nombre de “Escuela Nacional de Policías” e inicio sus actividades en el entonces cuartel “Calama”., para luego trasladarse a la calle Loayza, Lugar donde se forjaron excelente generación de policías que se constituyeron en el bastión de la seguridad en todos los lugares que el país requería.⁹⁹

⁹⁵ (UNIVERSIDAD POLICIAL "MCAL. ANTONIO JOSÉ DE SUCRE", 2019)

⁹⁶ IBID

⁹⁷ IBID

⁹⁸ (UNIVERSIDAD POLICIAL "MCAL. ANTONIO JOSÉ DE SUCRE")

⁹⁹ (BASILIO LÓPEZ, 2019, pág. 7)

El 27 de junio de 1995, por Decreto Supremo Nro. 4103, cambia el nombre de “Escuela Nacional de Policías y Carabineros” a “Academia de Carabineros y Policías” asignándose funciones de preparación, habitación, especialización y perfeccionamiento. En el año 1963, mediante el Decreto Supremo Nro. 06338 de conformidad con la ley Orgánica de la Policía Nacional de 9 de enero de 1962 se aprobó el Reglamento Orgánico de la Academia Nacional de Policías, Reglamento Interno, disciplina y el Plan de Enseñanza, adoptando las características que al presente ostenta, habiendo iniciado sus actividades ya de manera oficial en 1964 en los predios que se encuentra ubicado actualmente.¹⁰⁰

Ya para el año 2006 en fecha 28 de noviembre:

Mediante R.M. Nro. 408/06, se logró la autorización y apertura de funcionamiento de la Universidad Policial “Mcal. Antonio José de Sucre”, siendo la Academia Nacional de Policías una unidad académica de formación policías de Pre-grado a nivel licenciatura, otorgando a sus egresados el grado jerárquico de subteniente de la Policía y el grado académico, tránsito y vialidad de investigación Criminal.¹⁰¹

5.3.2. FATESCIPOL; Facultad Técnica Superior en Estudios Policiales (Ex ESBAPOL; Escuela Básica de Policía)

La Escuela Básica Policial ES.BA.POL de la ciudad de El Alto, como Unidad de Pre Grado de la Universidad Policial “Mariscal Antonio José de Sucre” está facultada para realizar la formación de Agentes de Policía y la otorgación de la certificación requerida para la obtención del título de Técnico Superior en Ciencias Policiales.¹⁰²

La Escuela Básica Policial es un Instituto de Formación Profesional Policial, creado mediante Resolución Ministerial No. - 271/73 del 20 de diciembre de 1973 (BOLIVIANA, 2011). Comenzó a funcionar en un edificio anexo a la Academia

¹⁰⁰ IBID, pág. 8

¹⁰¹ IBID

¹⁰² (UNIVERSIDAD POLICIAL "MCAL. ANTONIO JOSÉ DE SUCRE", 2019)

Nacional de Policías (Bajo Següencoma), desde el 4 de febrero de 1974. Su objetivo fundamental es formar Agentes de Policía, durante un año académico.¹⁰³

En la actualidad la Universidad Policial “Mariscal Antonio José de Sucre”: “A la fecha existen (13) trece Facultades Técnicas Superiores en Ciencias Policiales y (1) una Facultad Técnica Superior en Ciencias Policiales de Música, mismas que funcionan en las diferentes ciudades capitales e intermedias del Estado”.¹⁰⁴

De acuerdo a la Resolución Suprema N° 222297 de 18 de febrero de 2004:

Aprueba el Estatuto Orgánico del Sistema Educativo Policial (S.E.P.) y el Estatuto Orgánico de la Universidad Policial (UNI.POL.), autoriza la creación de la Universidad Policial “Mariscal Antonio José de Sucre”, debiendo ofrecer Grados y Diplomas Académicos de igual jerarquía a los otorgados por las Universidades del país, de acuerdo a disposiciones legales en actual vigencia. Entre la oferta académica del Sistema Educativo Policial, sus unidades de Grado ofrecen el Título de Técnico Superior en Ciencias Policiales, cuyos programas académicos se desarrollan en las Escuelas Básicas Policiales a nivel nacional.¹⁰⁵

5.3.3. CEFOTES; Centros de formación técnico superior

Dentro la estructura académica de la Universidad Policial "Mcal. Antonio José de Sucre", se tiene como Unidad Académica de Pre Grado al Centro de Formación Técnico Superior en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y Tarija, donde servidores públicos policiales, realizan una capacitación complementaria en los grados de Suboficiales Primero, Sargentos Segundos, Policías de Complemento y del Batallón de Seguridad Física, cumpliendo con altos estándares en la capacitación regular y continua de los cuadros policiales.¹⁰⁶

¹⁰³ (MARISCAL PALLE & VELÁSQUEZ NUÑEZ, 2016, pág. 3)

¹⁰⁴ IBID. Pág, 4

¹⁰⁵ IBID

¹⁰⁶ (UNIVERSIDAD POLICIAL "MCAL. ANTONIO JOSÉ DE SUCRE", 2019)

Creada inicialmente el 18 de enero de 2011 conforme a Resolución Administrativa No. 007/2011, estaba dirigido a la complementación de conocimientos a policías con el título de técnico medio.

Conforme a Resolución Administrativa No. 007/2011, de la Dirección Nacional de Instrucción y Enseñanza (DNIIE) y Universidad Policial “Mcal. Antonio José de Sucre” (UNIPOL), se crea el Centro de Formación Técnico Superior (CEFOTES), como Unidad Académica de la UNIPOL, de formación complementaria para el personal policial para obtener a la conclusión, el nivel de Técnico Superior Universitario en Ciencias Policiales.¹⁰⁷

5.3.4. IITCUP; Instituto de Investigaciones Técnico Científicas

El IICTUP tendrá la capacidad de proporcionar servicios en el área penal, civil, administrativa, familiar, medio ambiente y otras áreas pertinentes, conforme a las necesidades de la población y aprovechando la capacidad. Brindará servicios en informática forense, biología forense, toxicología, química, balística, psicología forense, documentología, huellografía, investigación genética, planimetría, fotografía y dibujo forense, antropología forense, criminología, pericias audiovisuales y electrónicas, accidentología, custodia de evidencias y otros

El Instituto de Investigaciones Técnico Científicas de la Universidad Policial, depende de la Dirección Nacional de Instrucción y Enseñanza, y fue creada mediante Resolución Administrativa del Comando General de la Policía Boliviana No. 01526/10, de fecha 28 de diciembre de 2010, actualmente se encuentra legalmente reconocida en la ley Orgánica del Ministerio Público, Ley de Seguridad Ciudadana y otras normas internas de la Policía Boliviana lo que le faculta intervenir en casos penales, civiles, administrativos, laborales, familiares y otros, asimismo realiza investigación científica en las diferentes áreas de la Criminalística, contribuye con las diferentes unidades y organismos de la Policía Boliviana a nivel nacional, constituyéndose

¹⁰⁷ (CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICO SUPERIOR (CEFOTES), 2021)

en el órgano responsable a nivel nacional de ejecutar el trabajo técnico científico, referido al estudio analítico, cualitativo y cuantitativo de todo objeto o cosa “materia de investigación técnica jurídica”; a solicitud de trabajos técnicos de los Tribunales de Justicia, Ministerio Público, Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen, Dirección Nacional de Inteligencia, Identificación Personal, Fuerza Especial de Lucha contra el Narcotráfico, y otros en las diferentes áreas de la Criminalística y Ciencias Forenses, gracias a su amplia experiencia, idoneidad y pericia profesional cuenta con la certificación y acreditación internacional de la Academia Iberoamericana de Criminalística y Estudios Forenses (AICEF), la Sociedad Latinoamericana de Genética Forense (SLAGF), la Sociedad Internacional de Genética Forense (ISFG) y del Convenio Interinstitucional UMSA-Policía Boliviana, Universidad LOYOLA y con otras instituciones públicas y privadas que respaldan el trabajo técnico-científico realizado por este Instituto.¹⁰⁸

5.3.5. CEIAGAVA; Centro de Entrenamiento Internacional Antinarcóticos “Garras del valor”

El Centro de Entrenamiento Internacional Antinarcóticos “Garras del Valor” fue creado el 18 de mayo de 1987 como el primer instituto especializado antinarcóticos en Bolivia, el problema del Narcotráfico fue una gran preocupación por lo que el Estado Mayor del Comando General de la Policía Boliviana en Coordinación con la Embajada de EE.UU., proyecta la realización de cursos en materia antinarcóticos en las instalaciones precarias de UMOPAR en Chimoré (...). A partir del 18 de mayo de 1987 la Escuela Garras comienza a funcionar con la instrucción de policías nacionales en coordinación con instructores norteamericanos adecuándose al Sistema Educativo Policial (S.E.P.), previa resolución del Comando General de la Policía Nacional entrenados en la lucha contra el narcotráfico.¹⁰⁹

En abril de 1990, mediante la Resolución 0211/90 del Comando General de la Policía Nacional se cambia en nombre a la Escuela Internacional Antinarcóticos Garras del

¹⁰⁸ (INSTITUTO DE INVESTIGACIONES TÉCNICO CIENTÍFICO DE LA UNIVERSIDAD POLICIALI (IITCUP), 2019)

¹⁰⁹ (UNIVERSIDAD POLICIAL "MCAL. ANTONIO JOSÉ DE SUCRE", 2019)

Valor “E.I.A.GA.VA.”, donde participan miembros de Argentina, Colombia, Ecuador, Perú y Alemania con una duración de 9 semanas el curso más largo. Por lo que en 11 de noviembre de 1995 se promueve el cambio como el Centro de Entrenamiento Internacional Antinarcoóticos “Garras del valor”, que desde ese entonces hasta la fecha han transcurrido 28 años capacitando Recursos humanos altamente calificados para cumplir funciones en la Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico e instituciones policiales extranjeros.¹¹⁰

5.3.6. CACDD; Centro de Adiestramiento de Canes Detectores de Droga

El 7 de enero de 1972, por Resolución Especial, el Comando de la Policía Nacional crea la Oficina de Narcóticos y Drogas Peligrosas dependiente de la Dirección General de la Guardia Nacional. A fin de perfeccionar su funcionamiento en el ámbito nacional, por Resolución No. 3/73, de 7 de marzo de 1973, pasa a depender del Comando General de la Policía Nacional, organizándose por primera vez Oficinas Departamentales de Narcóticos y Sustancias Peligrosas. Por Decreto Ley No. 11245 del 20 de diciembre de 1973, pasa a depender del Ministerio del Interior y toma el nombre de Dirección Nacional de Narcóticos y Sustancias Peligrosas. Posteriormente, la Dirección Nacional de Sustancias Peligrosas pasa a depender del Comité Nacional de Lucha Contra el Narcotráfico que se había creado por D.S. 19846, organismo que dependía directamente de la Presidencia de la República. Sin embargo, en 1985 de conformidad a la Ley Orgánica de la Policía Nacional, vuelve a estar bajo el mando de la institución del Verde Olivo como parte de su Estado Mayor, aspecto que se reglamentó mediante D.S. 20811 de 21 de mayo de 1985.¹¹¹

¹¹⁰ (UNIVERSIDAD POLICIAL "MCAL. ANTONIO JOSÉ DE SUCRE", 2019)

¹¹¹ (FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL NARCOTRAFICO (F.E.L.C.N.), 2015)

5.3.7. CITTAP; Centro Internacional de Tiro y Tácticas Policiales

Institución creada en la gestión 2001, para la profesionalización y practica de tiro y técnicas policiales, dirigido al personal policial que se encuentra en áreas de operaciones especiales y de uso de armamento reglamentario.

De acuerdo a todas las instituciones mencionadas que responden a la Universidad Policial, para efectos del presente estudio se tomará en cuenta a las instituciones ANAPOL y FATESCIPOL, ya que, de acuerdo con el organigrama interno de la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz, el personal destinado a este organismo procede académicamente de estas 2 instituciones, de acuerdo a la siguiente lista de cotejo que varía de acuerdo a las diferentes gestiones administrativas.

Tabla 5. Clasificación del personal según las áreas de la Unidad de la Policía Turística

Áreas	Grados del personal	Procedencia académica
Comandancia	Coronel, Teniente Coronel, Mayor	ANAPOL
Sub comandancia	Mayor, Capitán	ANAPOL
Área Administrativa	Teniente, Suboficial primero, Suboficial segundo	ANAPOL, FATESCIPOL
Área logística	Teniente, Subteniente, Sargento primero, Sargento segundo	ANAPOL, FATESCIPOL
Tropa	Sargento segundo, cabo, policía	FATESCIPOL

Fuente: Elaboración propia

5.4. Análisis de la capacitación en pregrado y posgrado que recibe el personal de la Policía Turística relacionado con la seguridad turística

5.4.1. Formación y capacitación

Debe señalarse en el Capítulo III. Del Personal, Formación y Capacitación y Equipamiento: “**Artículo 13°.-** La Policía Nacional implementará dentro de un Sistema Educativo, en sus diversos subsistemas y niveles, así como en sus programas de exámenes de ascenso, las materias inherentes y necesarias al conocimiento y estudio del turismo en Bolivia”.¹¹²

“**Artículo 14°.-** El Viceministerio de Turismo y las Unidades Departamentales de Turismo promoverán la formación y capacitación permanente del personal de la Policía Turística en escuelas, instituciones y centros especializados en la enseñanza turística y de idiomas extranjeros”.¹¹³

5.4.2. Capacitación en pregrado

La presente investigación consideró que no es posible ser absolutamente conclusivo en elegir determinada línea de pensamientos de las concepciones teóricas y metodológicas acerca del aprendizaje; sin embargo, se pueden formular algunas generalizaciones.

Inicialmente se interpone una recopilación de las mallas curriculares de los institutos dependientes de la Universidad Policial donde el personal dependiente de la Unidad de la Policía Turística, recibe su formación; posteriormente se complementa con los elementos de capacitación adicional que reciben en niveles superiores, realizando también un análisis crítico sobre el aprendizaje, utilizando algunas preguntas de entrevista, ya que sólo con esta complementariedad es posible valorar reflexiones interesantes y algunas contribuciones al desarrollo de la educación policial.

¹¹² (REGLAMENTO DE LA POLICÍA TURÍSTICA, 2012, pág. 4)

¹¹³ (REGLAMENTO DE LA POLICÍA TURÍSTICA, 2012, pág. 5)

El proceso de aprendizaje es muy complejo por lo cual no existe una posición que por sí sola pueda satisfacer las exigencias del análisis de dicho proceso.

5.4.3. Contenidos y Malla curricular de la FATECIPOL

La Facultad Técnica Superior en Estudios Policiales como unidad académica de grado otorga títulos en provisión nacional como Técnico Superior en Ciencias Policiales, busca dotar de formación profesional a la Policía Boliviana y por ende a la sociedad Boliviana, profesionales competitivos integrados al conocimiento de la ciencia y la tecnología, de formación cultural, asimilación de virtudes humanas, desarrollo físico, intelectual, espiritual y emocional, capacidades que reflejadas en un adecuado desempeño profesional del Agente de Policía.

De acuerdo al Plan de Estudios de la FATECIPOL en el nivel de Técnico Medio Policial, la duración total de la formación es de semestres, en la cual se estructura una malla curricular cuyos componentes, áreas y asignaturas, están encaminados a formar integralmente al futuro policía en concordancia y armonía con los nuevos paradigmas.

Tabla 6. Malla curricular FATECIPOL

ÁREA	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	TERCER SEMESTRE	CUARTO SEMESTRE
Policial	Historia Policial	Doctrina Policial	Legislación Policial II	Ética y Deontología Policial
	Patrullaje Policial	Policía comunitaria	Seguridad de Instalaciones	Procedimientos policiales
		Legislación Policial I	Legislación de transito	Educación vial y prevención de accidentes
				Investigación Policial
Jurídica	Introducción al derecho	Derecho Penal I y II	Derecho Procesal Penal I yII	Aplicación Procedimental de la Ley
	Derecho Constitucional	Legislación nacional I	Violencia Intrafamiliar y Género	
	Derechos Humanos			Derechos Humanos aplicados a función policial
Social		Psicología aplicada		

Instrumental	Expresión oral y escrita	Correspondencia Policial	Relaciones humanas	
			Metodología de la Inv.	Taller de grado
	Primeros auxilios			
Formación policial instrucción	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico
			Liderazgo y mando	
	Orden cerrado a pie	Control del tráfico vehicular	Control de crisis	Acción directa
	Instrucción básica policial	Desarrollo de técnicas especiales	Tiro táctico	Prevención policial
	Patrullaje policial	Técnica de armas y tiro de precisión	Operaciones policiales antidisturbios	Prácticas policiales
Aptitud física	Defensa personal I	Defensa personal II	Defensa personal III	Defensa personal IV

Fuente: Informe general, Comando de la Unidad de la Policía Turística (2020)

5.4.4. Contenidos y Malla curricular de la ANAPOL

El 28 de noviembre de 2006, se autoriza la apertura de la Universidad Policial "Mcal. Antonio José de Sucre", siendo la Academia Nacional de Policías, una Unidad Académica de Formación Policial de Grado a nivel Licenciatura, otorgando a sus egresados el grado jerárquico de Subteniente de Policía y el grado académico de Licenciado en Ciencias Policiales. El mismo año se actualiza la malla curricular que tiene una duración de 8 semestres, enfocada en las 4 especializaciones; Orden y Seguridad, Investigación Criminal, Administración Policial e Ingeniería de Tránsito y Vialidad.¹¹⁴

¹¹⁴ (UNIVERSIDAD POLICIAL "MCAL. ANTONIO JOSÉ DE SUCRE", 2019)

Tabla 7. Malla curricular ANAPOL

Licenciatura en Orden y Seguridad

ÁREA	Primer semestre	Segundo semestre	Tercer semestre	Cuarto semestre	Quinto semestre	Sexto semestre	Séptimo semestre	Octavo semestre
Policial	Historia Policial	Doctrina Policial I	Doctrina Policial II	Ética y Deontología Policial	Liderazgo policial	Sistemas de mando	Planeamiento y operaciones	Método de evaluación
	Teoría de la seguridad	Seguridad ciudadana	Policía comunitaria	Seguridad Humana	Seguridad de instalaciones	Inteligencia estratégica	Investigación criminal	Procedimiento antinarcótico
		Podrecimiento de acción directa	Legislación policial II	Inteligencia policial	Técnicas de inteligencia	Investigación policial	Procedimiento de aduana	Protección del medio ambiente
	Educación cívica	Legislación policial		Legislación de tránsito	Prevención de accidentes	Procedimiento penitenciarios		Seguridad aeroportuaria
Jurídica	Introducción al derecho	Derecho constitucional	Derecho Penal	Derecho Procesal Penal	Violencia Intrafamiliar y Género	Legislación nacional I	Legislación nacional II	Cuadernos de investigación

	Derechos Humanos						Derechos Humanos aplicados a función policial	
Social			Psicología Social	Psicología aplicada	Criminología	Psicología criminal	Resolución de conflictos	Resolución de conflictos II
			Sociología	Antropología	Metodología de la Inv.	Métodos de investigación	Taller I	Taller II
Instrumental	Expresión oral y escrita	Expresión oral y escrita II						
			Soporte vital		Inglés			
	Cálculo I	Estadística descriptiva						
Formación policial instrucción	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico
	Orden cerrado a pie		Técnica de armas y tiro de precisión	Tiro de combate	Rescate y salvataje	Seguridad del personal	Mando y conducción	Prácticas policiales I

	Instrucción básica policial	Control del tráfico vehicular	Control de crisis	Operaciones tácticas	Técnicas de conflictos sociales		Incidentes con explosivos	Prácticas policiales II
	Uso del equipo policial	Uso de la fuerza y orden público				Técnicas de instrucción	Prevención policial	
Aptitud física	Defensa personal I	Defensa personal II	Defensa personal III	Defensa personal IV	Defensa personal V	Defensa personal VI	Defensa personal VII	Defensa personal VIII

Licenciatura en investigación criminal

ÁREA	Primer semestre	Segundo semestre	Tercer semestre	Cuarto semestre	Quinto semestre	Sexto semestre	Séptimo semestre	Octavo semestre
	Historia Policial	Doctrina Policial I	Doctrina Policial II	Ética y Deontología Policial	Policía comunitaria		Planeamiento y operaciones	Técnica de entrevista
Policial	Teoría de la seguridad	Seguridad ciudadana	Criminalística	Criminalística II	Investigación criminal	Investigación criminal II	Investigación criminal	Documentología

		Podrecimiento de acción directa	Legislación policial II			Balística	Procedimiento de aduana	Dactiloscopia
	Educación cívica	Legislación policial I				Sistema de identificación		
Jurídica	Introducción al derecho	Derecho constitucional	Derecho Penal	Derecho Procesal Penal	Violencia Intrafamiliar y Género	Legislación nacional I	Legislación nacional II	Cuadernos de investigación
	Derechos Humanos						Derechos Humanos aplicados a función policial	
Social			Psicología Social	Psicología aplicada	Criminología	Criminología aplicada	Psicología criminal	Victiminología

					Metodología de la Inv.	Métodos de investigación	Taller I	Taller II
Instrumental	Expresión oral y escrita	Expresión oral y escrita II	Planimetría	Fotografía y video forense			Medicina forense I	Medicina forense II
			Química general	Química legal y toxicológica	Biología forense	Física I		
	Cálculo I	Estadística I		Estadística inferencial	Genética forense	Informática de delitos		Antropología forense
Formación policial instruccional	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico
	Orden cerrado a pie		Técnica de armas y tiro de precisión	Tiro de combate	Laboratorio de	Laboratorio de accidentes	Mando y conducción	Identificación de restos óseos

					investigación			
	Instrucción básica policial	Control del tráfico vehicular	Control de crisis	Operaciones tácticas	Laboratorio de fotografía	Laboratorio de análisis	Incidentes con explosivos	Identificación física humana
	Uso del equipo policial	Uso de la fuerza y orden público				Técnicas de instrucción	Prevención policial	
Aptitud física	Defensa personal I	Defensa personal II	Defensa personal III	Defensa personal IV	Defensa personal V	Defensa personal VI	Defensa personal VII	Defensa personal VIII

Licenciatura en administración policial

ÁREA	Primer semestre	Segundo semestre	Tercer semestre	Cuarto semestre	Quinto semestre	Sexto semestre	Séptimo semestre	Octavo semestre
Policial	Historia Policial	Doctrina Policial I	Doctrina Policial II	Ética y Deontología Policial	Administración de operaciones	Policia comunitaria	Gestión estratégica y toma de decisiones	Presupuestos y balances
	Teoría de la seguridad	Seguridad ciudadana	Administración policial	Administración de RRHH	Gestión pública y policial	Administración de costos	Preparación de proyectos	Mercadotecnia
		Podrecimiento de acción directa	Legislación policial II	Sistemas organizacionales		Gestión pública y policial II	Criminalística	Diseño de sistemas contables
	Educación cívica	Legislación policial						Auditoria forense
	Introducción al derecho	Derecho constitucional	Derecho procesal Penal	Derecho civil	Derecho administrativo			

Jurídica	Derechos Humanos						Derechos Humanos aplicados a función policial	
Social					Metodología de la Inv.	Métodos de investigación	Taller I	Taller II
Instrumental	Expresión oral y escrita	Expresión oral y escrita II	Contabilidad I	Contabilidad II		Estados financieros		
			Economía		Contabilidad superior	Contabilidad de costos	Contabilidad fiscal	Gabinete de contabilidad
		Estadística I		Estadística II	Finanzas			
Formación policial	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico

instrucción	Orden cerrado a pie		Técnica de armas y tiro de precisión	Tiro de combate	Rescate y salvataje	Seguridad del personal	Mando y conducción	Prácticas policiales I
	Instrucción básica policial	Control del tráfico vehicular	Control de crisis	Operaciones tácticas	Técnicas de conflictos sociales		Incidentes con explosivos	Prácticas policiales II
	Uso del equipo policial	Uso de la fuerza y orden público				Técnicas de instrucción	Prevención policial	
Aptitud física	Defensa personal I	Defensa personal II	Defensa personal III	Defensa personal IV	Defensa personal V	Defensa personal VI	Defensa personal VII	Defensa personal VIII

Fuente: Informe general, Comando de la Unidad de la Policía Turística (2020)

Licenciatura en ingeniería en tránsito y vialidad

ÁREA	Primer semestre	Segundo semestre	Tercer semestre	Cuarto semestre	Quinto semestre	Sexto semestre	Séptimo semestre	Octavo semestre
Policial	Historia Policial	Doctrina Policial I	Doctrina Policial II	Ética y Deontología Policial		Policía comunitaria		Diseño y proyectos viales
	Teoría de la seguridad	Seguridad ciudadana	Ingeniería de tránsito	Vialidad	Investigación de hechos de tránsito	Redes y demanda de transporte	Urbanismo	Seguridad vial
		Podrecimiento de acción directa	Legislación policial II	Ingeniería de transporte	Teoría de flujos de vehículos	Optimización de tráfico	Investigación de operaciones	Informes técnicos
	Educación cívica	Legislación policial		Legislación de tránsito				Modelos de tránsito
Jurídica	Introducción al derecho	Derecho constitucional	Derecho Procesal Penal	Legislación de tránsito				
	Derechos Humanos						Derechos Humanos aplicados a función policial	

Social				Psicotecnia	Metodología de la Inv.	Métodos de investigación	Taller I	Taller II
Instrumental	Expresión oral y escrita	Expresión oral y escrita II	Estadística II	Álgebra I	Topografía	Medicina Legal	Toxicología	
			Cálculo II	Ecuaciones diferenciales	Algebra II	Dibujo de ingeniería	Sistemas informáticos	Sistemas informáticos II
	Cálculo I	Estadística I	Física I		Geometría	Mecánica automotriz	Instrumentos y equipos	Luminotecnia
Formación policial instrucción	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico	Acondicionamiento Físico
	Orden cerrado a pie		Técnica de armas y tiro de precisión	Tiro de combate	Laboratorio de identificación de puntos de conflicto	Laboratorio de planimetría	Mando y conducción	Laboratorio y evaluación de proyectos viales
	Instrucción básica policial	Control del tráfico vehicular	Control de crisis	Operaciones tácticas	Laboratorio de prevención y vialidad			Prácticas policiales y contingenci

								as de tránsito
	Uso del equipo policial	Uso de la fuerza y orden público				Técnicas de instrucción	Prevención policial	
Aptitud física	Defensa personal I	Defensa personal II	Defensa personal III	Defensa personal IV	Defensa personal V	Defensa personal VI	Defensa personal VII	Defensa personal VIII

Fuente: Informe general, Comando de la Unidad de la Policía Turística (2020)

Para el análisis de las mallas curriculares de ambas instituciones se realiza la siguiente lista de cotejo, donde a través de la revisión de las asignaturas se establece la existencia de la relación de las mismas con nuestras áreas de interés.

Tabla 8. Lista de cotejo, mallas curriculares

ÁREAS	ANAPOL				FATECIPOL
	Orden y seguridad	Investigación criminal	Administración policial	Ingeniería en tránsito y vialidad	
Contenidos relacionados a la Gestión del turismo	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO
Contenidos relacionados a la Seguridad turística	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO

Fuente: elaboración propia

5.4.5. Capacitación en posgrado

Para efectos de esta parte del estudio se dejará de lado todas las opciones de capacitación bajo la modalidad de posgrado del personal de la Policía Boliviana en general y nos centraremos en el personal destinado a la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz.

Dentro de los lineamientos de funcionamiento de la Unidad de la Policía Turística, existen varios elementos de capacitación al personal en diversas temáticas, con la intención de un mejor rendimiento y mejor servicio a los visitantes. Así mismo hay entidades que se encargan de estos, además de convenios con diferentes instituciones y universidades. Por lo tanto, la descripción se dividirá en capacitación programada y que la Unidad de Policía Turística accede de forma

sostenida por medio de la institución policial y la capacitación circunstancial u ofertada por instituciones que no forman parte del Sistema Educativo Policial.

5.4.5.1. Capacitación desarrollada por el Sistema Educativo Policial

A través de una revisión bibliográfica por toda la oferta de capacitación complementaria ofrecida por la Universidad Policial Mariscal Antonio José de Sucre, se encontró un curso de especialización a nivel posgrado relacionado con la gestión turística y seguridad. El curso contiene las siguientes características:

Nombre del Curso	Especialización Policial en Seguridad Turística
Duración	1 semestre
Créditos	710 horas
Ciudad	La Paz
Objetivos: Formar Especialistas en los cursantes, mediante la transición y construcción de conocimientos teóricos y prácticos para lograr excelencia y calidad en el desempeño profesional.	
Requisitos de Inscripción:	
<ul style="list-style-type: none"> • Como mínimo ser Cabo egresado de la Facultad Técnico Superior de la Universidad Policial Mcal. Antonio José de Sucre o su similar en el exterior. • Hombre con vocación de servicio y experiencia en la función Policial. • Conocedor de la realidad social y cultural del país. • Tener condiciones físicas, psíquicas e intelectuales acorde con la exigencia académica. 	
Contenidos del curso: El curso se compone de 6 módulos	
<ul style="list-style-type: none"> • Etapas de desarrollo del Turismo Evolución del Turismo en Bolivia • Motivaciones del Turismo • El Turismo como actividad económica 	

- Seguridad en el turista
- Efectos económicos que produce el Turismo Bolivia como destino turístico
- Sistema turístico Cultura turística

Fuente: Elaboración propia a base de informe de la Policía Turística

Con el antecedente de la existencia de este curso complementario, se desarrolló la consulta pertinente al Comandante de la Policía Turística destinado a la cabeza de la institución desde febrero del 2020 para conocer qué porcentaje del personal contaba con esta especialización.

5.5. Entrevista: Comandante de la Unidad de la Policía Turística.

Entrevistado: Tcnl. DEAP Yesid Harold Guzmán Fernández

PREGUNTA	RESPUESTA
<p>Con el antecedente de la existencia del curso de especialización en seguridad turística, ofrecida por la UNIPOL ¿cuál es el porcentaje del personal que cuenta con esta especialización dentro de la Unidad de la Policía Turística?</p>	<p>Lamentablemente ningún funcionario que pertenece actualmente al Comando cuenta con ese curso de especialización, hay muchos suboficiales y oficiales que realizan ese curso, lamentablemente eso no es tomado en cuenta a la hora de destinar el personal al Comando, eso depende de las instancias superiores, de la Dirección de Recursos Humanos del Comando General de la Policía. Adicionalmente existen muchos efectivos policiales que, si tienen capacitación en turismo e idiomas con cursos internacionales que ganaron mediante becas y demás, de la misma manera ninguno de ellos pertenece al Comando de la Policía turística.</p>

Fuente: Elaboración propia

Se complementó la información con encuestas realizadas al personal del Comando de Policía Turística, para establecer si alguno de ellos participó en el curso de especialización en Seguridad Turística emitido por la UNIPOL o alguno similar a nivel nacional o en el extranjero.

5.6. Resultados de las encuestas realizadas a miembros de la Unidad de Policía Turística

Pregunta 1.- Capacitación que recibe acerca de la seguridad turística: De acuerdo a las respuestas obtenidas el 100% de los efectivos ningún miembro de la Unidad de Policía Turística participó del curso de especialización de “Seguridad Turística” emitido por la UNIPOL o alguno similar a nivel nacional o en el extranjero.

5.7. Capacitación ofertada por instituciones públicas y privadas no dependientes del Sistema Educativo Policial

El Viceministro de Turismo y las Entidades Territoriales Autónomas en el marco de sus competencias en turismo promueven la formación y capacitación permanente y centros especializados en la enseñanza turística y de idiomas extranjeros, en coordinación con la Universidad Policial.

La siguiente tabla menciona los cursos, talleres, capacitaciones, que recibieron los miembros de la Unidad de la Policía Turística.

Se recabó la información mediante el informe general obtenido por la Unidad de la Policía Turística el año 2020, en la cual se mencionó el listado de los temas expuestos a los efectivos policiales.

Tabla 9. Cursos, talleres, seminarios y capacitaciones de la Policía Turística

<ul style="list-style-type: none">• Ley N°348 “Ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia”
<ul style="list-style-type: none">• Manejo de equipo de antidisturbios civiles, uso proporcionado de la fuerza, técnicas de armas no letales y uso de agentes químicos.
<ul style="list-style-type: none">• Temática y/u orientación sobre los protocolos de bioseguridad contra “COVID-19”

<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento interno de la Policía Boliviana para el trato preferente a las personas adultas mayores.
<ul style="list-style-type: none"> • Situación de emergencia Nacional pandemia-coronavirus covid-19, medidas de vigilancia comunitaria activa de casos de coronavirus
<ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios
<ul style="list-style-type: none"> • Manual de operaciones policiales y restablecimiento del orden publico
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos policiales, uso de arma de juego y elaboración de acción directa
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de la inteligencia emocional
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación. Primeros Auxilios
<ul style="list-style-type: none"> • Curso Idioma inglés, impartido por estudiantes de la carrera de Lingüística.
<ul style="list-style-type: none"> • Derechos Humanos y las Relaciones Publicas
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 292 Ley General del Turismo "Bolivia Te Espera"
<ul style="list-style-type: none"> • Derechos Humanos, Actuaciones y Funciones Policiales (2015)
<ul style="list-style-type: none"> • Curso, Socialización en la Actividad Turística con la Gobernación.
<ul style="list-style-type: none"> • 1ra. Cumbre La Paz Maravillosa por el Desarrollo Turístico de la Ciudad. /2014)

Fuente: elaboración propia

Es así, que el manejo de la información turística; patrimonio histórico, cultural y natural, la relación con el turista, la formación en idiomas y el conocimiento base en normativas, permiten conducir de forma adecuada el brindar un servicio de seguridad con calidad y eficiencia. Asimismo, esto ayuda a dotar a la Policía Turística de herramientas necesarias en el cumplimiento de su labor al prestar la ayuda necesaria a los visitantes nacionales e internacionales.

La preparación de los efectivos policiales constituye un proceso permanente de capacitación y entrenamiento que debe permitirle desempeñarse adecuadamente ante los diversos requerimientos que el contexto social presenta durante el cumplimiento de sus funciones. Los planes y programas del sistema educativo policial deben garantizar una alta profesionalización, individual y colectiva, incidiendo en los aspectos de capacitación en temas diversos. Es importante que la capacitación requiera la aptitud y competitividad de sus capacitados al momento de brindar seguridad. Adquiriendo habilidades y conocimientos, asegurándole cumplir con su función de servir a la comunidad y proteger a las personas en el marco de las leyes y reglamentos establecidos.

Finalmente, los policías turísticos no solo deben ser capacitados en temas turísticos, sino también sobre el conocimiento de leyes generales y de la Ley Orgánica de la Policía y reglamentos disciplinarios; esto será siempre de alta valoración para el personal, siendo parte del conocimiento de todos los que integran la fuerza policial. Sin embargo, de no ser continua y coordinada esta capacitación, tiende a diluirse en el tiempo.

5.7.1. Entrevista: Tcnl. DEAP Yesid Harold Guzmán Fernández.

PREGUNTA	RESPUESTA
<p>De acuerdo al listado de capacitaciones, talleres y convenios, realizados por el personal del Comando, ¿cuál es su opinión al respecto, la capacitación es suficiente, las temáticas, la periodicidad etc.?</p>	<p>Los cursos y talleres de capacitación no son continuos, emanan de diferentes instituciones de forma esporádica y circunstancial y no tiene un seguimiento ni continuidad, con temáticas decididas de forma unilateral.</p> <p>Una capacitación muy necesaria es el idioma inglés, que no es continua en nuestro caso, si bien se realizaron convenios con instituciones como la UMSA y la Embajada de Gran Bretaña, se suma el problema de la alta rotación de nuestro personal, que muchas veces no llega a los 3 meses de</p>

	<p>permanencia, por lo cual los cursos ya no benefician al personal destinado al Comando</p>
<p>Considera que la UNIPOL, ¿capacita adecuadamente a los efectivos de la Policía Turística?</p>	<p>En la presente gestión 2020 por la situación que se encuentra atravesando el país con relación a la pandemia no se tuvo ningún tipo de capacitación, pero regularmente no existen cursos cortos de capacitación en temas de turismo gestionados por la UNIPOL</p>
<p>¿En qué áreas requiere, según usted, capacitación el personal?</p>	<p>R. Se ve sumamente necesario la ejecución de cursos de capacitación para que los efectivos policiales sean especializados en el área de Policía Turística, así mismos temas de Cultura Turística con referencia a lugares turísticos y así prestar mayor colaboración e información requerida por los Turistas.</p> <p>La Capacitación se debe realizar de forma periódica ya que como mencioné, los efectivos policiales son cambiados de destino de esta unidad en cualquier momento y es necesario capacitar constantemente a los nuevos efectivos del Comando.</p> <p>Al estar capacitados tanto en el ámbito de seguridad física y especialización en el área de Turismo, los efectivos policiales podrán brindar un servicio de apoyo y seguridad, de información, orientación, conducción y facilitación turística a los visitantes ya sean estos nacionales o extranjeros.</p>

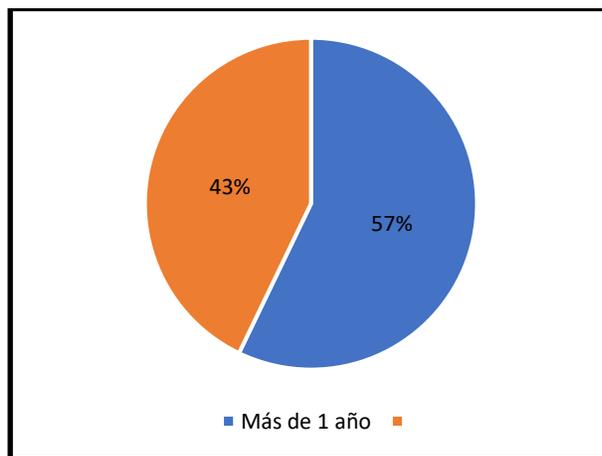
<p>¿Usted cree que al tener mayor capacitación en diferentes áreas de turismo mejoraría el desempeño con los visitantes?</p>	<p>Como lo mencionamos anteriormente la capacitación es un proceso clave para el desarrollo y motivación de los funcionarios policiales, esto con la finalidad de elevar los conocimientos en el área, como la competitividad de la Unidad.</p> <p>S. Toda institución exitosa tiene como base sólida su personal humano, por ello la institución deberá realizar una buena selección del mismo, así de esta manera se tendrá buenos resultados en nuestros servicios.</p>
<p>¿Cree que este tipo de capacitación es importante para todos los efectivos de la Policía Turística?</p>	<p>Es sumamente importante la capacitación del personal y debería realizarse de manera trimestral a todo el personal de la Policía Turística por parte de todas las instituciones relacionadas al turismo como también por parte de la UNIPOL, siendo que la Policía Turística otorga una imagen institucional a personas extranjeras.</p>

Fuente: Elaboración propia

De forma complementaria se realizó una encuesta al personal del Comando de Policía Turística para establecer hechos factibles frente a la capacitación que reciben.

5.7.2. Resultados de las encuestas realizadas a los oficiales de la Unidad de la Policía Turística

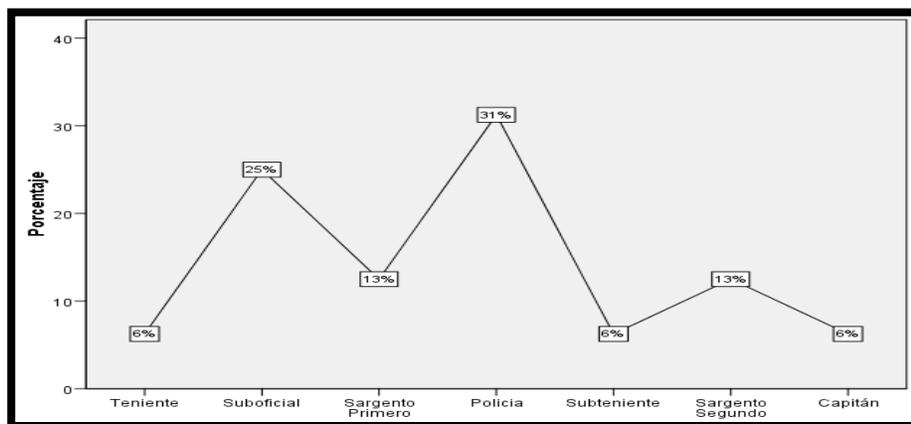
Gráfico 1. Género



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta empleada

El resultado nos muestra que el 71% de los policías turísticos son varones y el 29% llegan a ser mujeres, los cuales cumplen con sus funciones dentro del municipio.

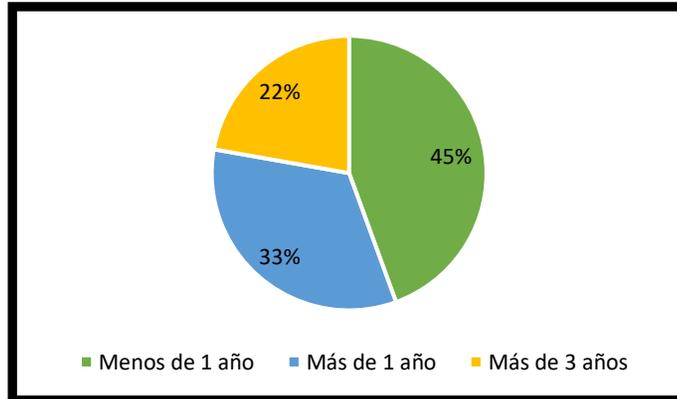
Gráfico 2. Rango dentro la institución



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta empleada

La respuesta del personal nos señala, el 31% tiene un rango de Policía, el 25% llegarían a ser Suboficiales, el 13% son sargento primero, también el 13% Sargento Segundo, el 6% cuenta con Teniente, el otro 6% Subtenientes y 6% Capitán.

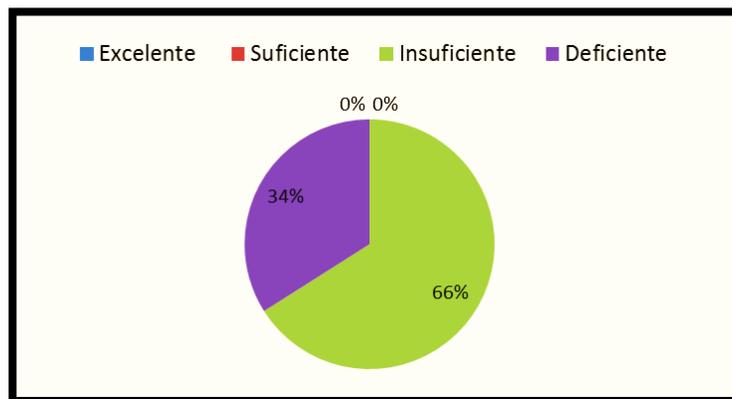
Gráfico 3. Tiempo que desempeña funciones dentro de la Policía Turística



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta empleada

El 45% de los miembros del Comando se encuentra en esta repartición menos de un año, otro 33% se encuentra trabajando por un tiempo mayor de un año y sólo un 22% trabaja como miembro de la Policía Turística por más de dos años. Esto se debe a la constante rotación a la que se encuentran sometidos los miembros de esta institución debido a los cambios de destino que se generan casi siempre una vez al año.

Gráfico 4. Nivel de satisfacción con la capacitación



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta empleada

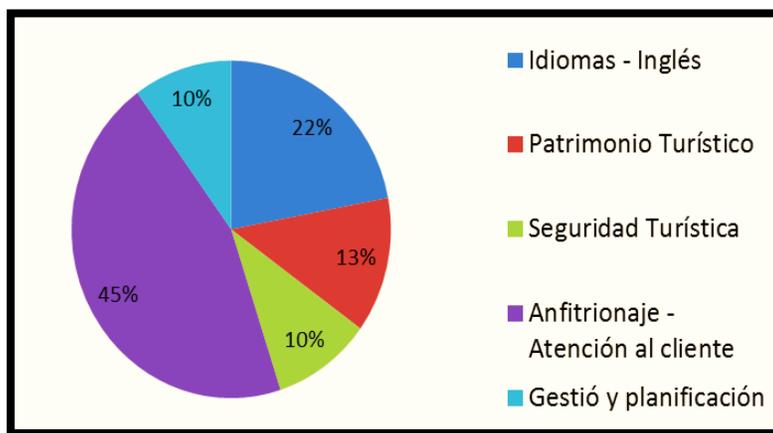
De acuerdo a las respuestas los miembros del Comando de la Policía Turística muestran en un 66% un nivel de insuficiencia frente a la capacitación que reciben y el 34% como deficiente,

ninguno de los miembros menciona suficiente o excelente, haciendo notar que ellos mismos son conscientes de esta dificultad frente a su trabajo.

Pregunta N° 6. Consideraciones con la temporalidad de las capacitaciones. - El personal policial del Comando considera en un 100% que las capacitaciones deben ser continuas y permanentes.

Manifiestan el corto tiempo de permanencia en la Unidad de la Policía Turística, por lo tanto, se busca una capacitación continua y permanente.

Gráfico 5. Áreas necesarias para la capacitación



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta empleada

De acuerdo a la encuesta realizada un 45% del personal del Comando dicen que la principal necesidad de capacitación es el anfitriónaje - atención al cliente, por la necesidad que tienen en cuanto al relacionamiento con los visitantes, seguido de un 22% que ve como necesidad principal el idioma inglés, continuando con un 13% realizar capacitación en el área de Patrimonio Turístico, seguido de un 10% de seguridad Turística y un 10 % de gestión y planificación.

5.8. Análisis de la normativa que regula el trabajo de la Unidad de Policía Turística del departamento de La Paz y sus mandatos respecto a la seguridad turística.

Para analizar este objetivo de investigación se tomará en cuenta el marco legal vigente que sustenta el funcionamiento de la Unidad de la Policía Turística.

5.8.1. Base legal de funcionamiento de la policía turística

El funcionamiento de esta Unidad policial, está regido legalmente por las Siguietes disposiciones:

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia
- Ley N°1178 Ley de administración y control gubernamental
- Ley Orgánica de la Policía Boliviana y sus reglamentos
- Resolución de Creación de la Policía Turística N° 28/75
- Decreto supremo N° 13051 de noviembre de 1975 que aprueba el

Reglamento de la Policía Turística.

De manera operativa el respaldo legal lo establece la Ley N° 292 Ley General de Turismo, la cual a través de su Reglamento específico de la Policía Turística establece los elementos de operación y cumplimiento a la seguridad turística. Para su respectivo análisis se tomará en cuenta los artículos que hacen referencia a aspectos operacionales dando paralelamente sus índices de cumplimiento a través de las preguntas de entrevistas y cotejo de datos.

De acuerdo a la revisión de la normativa vigente; el Reglamento Específico de la Policía Turística en Bolivia aprobado por Resolución Ministerial N° 134/01, manifiesta:

Artículo 2.- (Del Objeto) El presente Reglamento establece el marco normativo para el funcionamiento y supervisión de la Policía Turística en el territorio del Estado

Plurinacional de Bolivia en el marco de lo establecido por la Ley General de Turismo “Bolivia te Espera” N° 292 y el Decreto Supremo N° 2609. ¹¹⁵

Segunda. - (De la vigencia del presente Reglamento).- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación mediante Resolución Ministerial aprobada por el Ministerio de Culturas y Turismo, de conformidad a lo establecido Ley General de Turismo “BOLIVIA TE ESPERA” N° 292 de fecha 25 de septiembre de 2012. ¹¹⁶

De acuerdo a la entrevista realizada al Comandante de la Policía Turística de la gestión 2020, Tcnl. DEAP Yesid Harold Guzmán Fernández, referente al Reglamento Específico de la Policía Turística Boliviana, menciona: “el reglamento en la que se orienta la Policía Turística está vigente, mientras no se tenga otra normativa para sustituirla”.

Por ese motivo, la presente investigación toma en cuenta la Reglamentación, como parte del estudio.

Tabla 10. Reglamento de la Policía Turística

REGLAMENTO DE LA POLICIA TURÍSTICA	
Resolución Ministerial N° 134/01	
Artículos	Índices de cumplimiento a la normativa
Artículo 5.- (De su dependencia) La Dirección de la Policía Turística Nacional tendrá su sede principal en la ciudad de La Paz y dependerá administrativamente del Viceministerio de Turismo y disciplinariamente del Comando General de la Policía Nacional.	Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: Actualmente no existe una Dirección de la Policía Turística a nivel Nacional, solamente los Comandos departamental que dependen de cada Comando Departamental; de hecho, sería muy bueno que exista esa dirección porque se podrían solucionar problemas profundos

¹¹⁵ (REGLAMENTO DE LA POLICÍA TURÍSTICA, 2012, pág. 1)

¹¹⁶ IBID. Pág. 6

	como alta rotación del personal o la falta de capacitación del mismo.
<p>Artículo 6.- (De las Funciones)</p> <p>Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la Ley de Turismo y su Decreto Reglamentario, los reglamentos sectoriales de turismo vigentes, y los mandatos del presente ordenamiento. A tiempo de cumplir con sus labores específicas, se procurara fundamentalmente ejercer la labor eminentemente preventiva, que es competencia de todo Organismo Policial.</p>	<p>Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: Nosotros tratamos de cumplir con los que nos manda la norma, pero por las deficiencias que se tiene no siempre se puede desarrollar nuestro trabajo a cabalidad. Ver cuadro 1 Cantidad de denuncias por año que van en aumento</p>
<p>Facilitar a los turistas sus relaciones con autoridades y prestadores de servicios turísticos del país, precautelando y velando por la seguridad de los mismos.</p>	<p>Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: Tratamos en lo posible de relacionarnos con las autoridades, muchas veces acciones que ya se iban encaminando se truncan por los cambios y movimientos de personal. Contamos con estadística de los requerimientos que tiene los turistas hacia nuestra institución. Ver Cuadro 2 Principal servicio solicitado por los visitantes a los miembros de la Policía Turística</p>

<p>Cubrir y acompañar con su personal tanto civil como uniformado, el plan de inspecciones de las unidades Departamentales de Turismo en las localidades donde tenga su asiento, sujetándose a las disposiciones de los respectivos reglamentos sectoriales.</p>	<p>Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: Por las deficiencias que tenemos en cuanto a movilización (no contamos con vehículos para movilizarnos fuera del municipio de La Paz ni subvención para combustible), la mayoría de las veces se nos hace difícil poder estar presentes en otros municipios del departamento, para lo cual pedimos la colaboración de la Policía Comunitaria cuando ocurre un hecho turístico en algún municipio del departamento.</p>
<p>Del mismo modo, a requerimiento de las unidades Departamentales de Turismo velará porque los transportadores turísticos cumplan correctamente con sus clientes y con las normas establecidas en los contratos que tengan pactadas con las empresas turísticas y con los turistas en general.</p>	<p>Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: Si estamos presentes en los operativos de control que se hace al transporte turístico, pero a solicitud de las autoridades, no de manera permanente, realizamos operativos en las terminales de Minasa, del Cementerio y la Terminal de Buses, con operativos programados.</p>
<p>Precautelar para que el turista, en su desplazamiento por territorio nacional, cumpla con las normas jurídicas, respete y preserve el medio ambiente, la seguridad de los atractivos naturales y culturales del país</p>	<p>Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: Dentro del municipio de La Paz si se cumple este punto, y con el alcance que tenemos con nuestros dos grupos de patrullaje, aunque muchas veces el idioma y la falta de desenvolvimiento de nuestro personal hace que exista una barrera</p>

	muy grande en el relacionamiento con el turista.
En los Aeropuertos, estaciones y terminales cooperara con las autoridades de migración, aduanas y con los servicios de seguridad de otras instituciones, para garantizar una correcta y rápida atención en beneficio de los turistas.	Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: No tenemos personal destinado aeropuerto ni los sectores fronterizos por los mismos motivos de movilización que ya mencioné previamente.
Estar presente en el desarrollo de congresos turísticos o reuniones similares de carácter nacional o internacional y en aquellos acontecimientos para los que se solicite su participación, a fin de garantizar la seguridad del personal de los participantes a estos eventos y proporcionar las informaciones y facilidades inherentes a sus funciones.	Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: Cuando se nos solicita nuestra participación en eventos programados estamos presentes, de cualquier tipo que involucre la actividad turística.
Contribuir eficazmente a la promoción y desarrollo del turismo en Bolivia	Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: No estamos actualmente inmersos en acciones promocionales específicas.
Artículo 6.- (De la Información) La Policía Turística, aparte de las funciones y atribuciones específicas con las que le faculta en el presente Reglamento, desempeñara las de información, orientación, conducción y facilitación turística, de acuerdo a los	Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: Debido a la capacitación actual que tiene el personal se nos hace difícil informar y orientar al turista de forma óptima, peor lo que si relevamos es una lista tipos de casos que atendemos. Ver

<p>requerimientos de los flujos turísticos, sean estos nacionales o extranjeros.</p>	<p>cuadro 3 Cantidad que casos por tipo que atiende la Policía Turística.</p>
<p>Artículo 7.- (De la Coordinación) En Coordinación con las unidades Departamentales de Turismo deberá cooperar en las tareas de supervisión y del desenvolvimiento de los guías de turismo, de conformidad al reglamento respectivo.</p>	<p>Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: Se realiza esta acción de acuerdo a requerimiento de alguna institución como la Gobernación de La Paz.</p>
<p>Artículo 8.- (Del Cumplimiento con la Normativa) La Policía Turística cumplirá las disposiciones de las unidades Departamentales de Turismo y las que por este conducto reciba el Viceministerio de Turismo, en tanto estas disposiciones se ciñan a las Leyes y Reglamentos Nacionales vigentes.</p>	<p>Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: En lo posible cumplimos la normativa departamental en este caso el Decreto departamental N° 109.</p>
<p>Artículo 9.- (De la Cooperación) Cooperar en las Tareas de rescate y salvamento a las unidades Departamentales de Turismo y otros Organismos especializados en dichas tareas.</p>	<p>Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: Cooperamos con otras unidades a requerimiento en rescates y otras acciones, especialmente en atractivos turísticos como el Camino de la Muerte.</p>
<p>Artículo 10 (Del Cumplimiento de la Normativa) La Policía Turística, a más de cumplir las funciones específicas emergentes del presente Reglamento, se sujetará a las prescripciones de la Ley Orgánica y demás reglamentos de la Policía Nacional.</p>	<p>Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: Siempre que nuestras aspectos logísticos y de personal nos lo permitan cumplimos todos los demás reglamentos.</p>

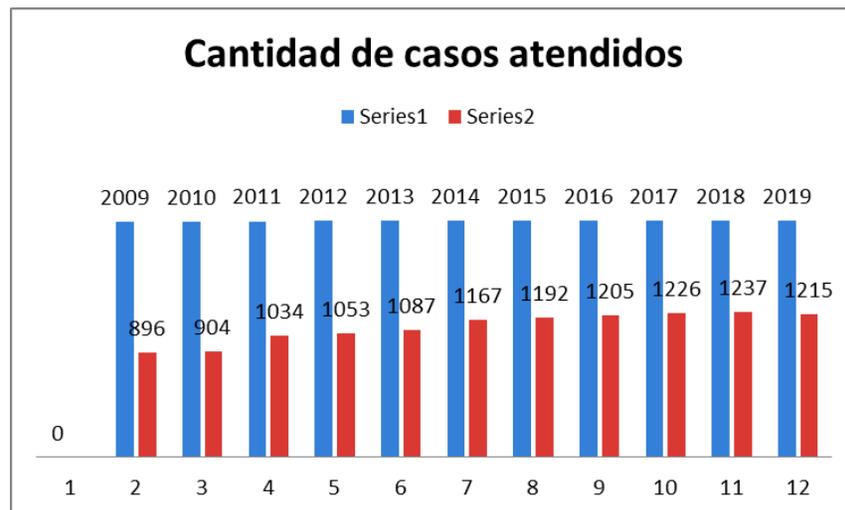
<p>Artículo 15.- (Del Equipamiento) La Policía Turística utilizará el uniforme establecido por la Policía Nacional; sin embargo, deberá contar con los siguientes distintivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Insignia de identificación de la especialización. b) Placa o parche de identificación personal. c) En la misma placa se identificará el o los idiomas que hable mediante la inclusión de las banderas respectivas. d) Arma de uso reglamentario. 	<p>Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: Si portamos un uniforme diferenciado, pero muchas veces el personal mismo es que debe adquirir estos distintivos, no se incluyen los idiomas, y muchas veces las armas de reglamento no son provistas por dotación sino que cada miembro tiene que procurar la suya, en especial miembros que egresaron de la FATECIPOL.</p>
<p>Artículo 20.- (De las Acción Directa) De acuerdo con el presente Reglamento, la acción directa de la Policía Turística será la emergente de las contingencias contempladas en el Reglamento de la Policía Nacional y, por tanto, será llamada por ley a tomar las medidas preliminares que el caso aconseje, solicitando el concurso de la autoridad competente para la prosecución del procedimiento pertinente.</p>	<p>Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: De acuerdo a nuestras atribuciones y posibilidades cumplimos con las acciones directas de acuerdo a los casos, o transferimos las atribuciones a las autoridades locales.</p>
<p>Artículo 23.- (De la Coordinación con otras Instituciones) La Policía Turística coordinará sus atribuciones con las de Transito, Municipalidad, Fuerza Especial de Lucha contra el Crimen, Aduanas, Viceministerio de Cultura y otras, cooperando a estas en la medida de sus posibilidades y en su caso</p>	<p>Pregunta de entrevista al Comandante de la Policía Turística: Nosotros coordinamos con esta otras instituciones, aunque aún no hemos podido hacer una acción conjunta en beneficio del sector turístico, por ejemplo, hace tiempo que estamos planificando se establezcan operativo de seguridad preventivos en las zonas de alto tránsito</p>

pidiendo el concurso de las mismas para el cumplimiento de su misión.

turístico, como la zona de El Rosario, en el cual con el apoyo de las demás unidades de Policía se establezcan operativos de disuasión de la delincuencia sobre todo en temporadas altas.

Fuente: Elaboración propia

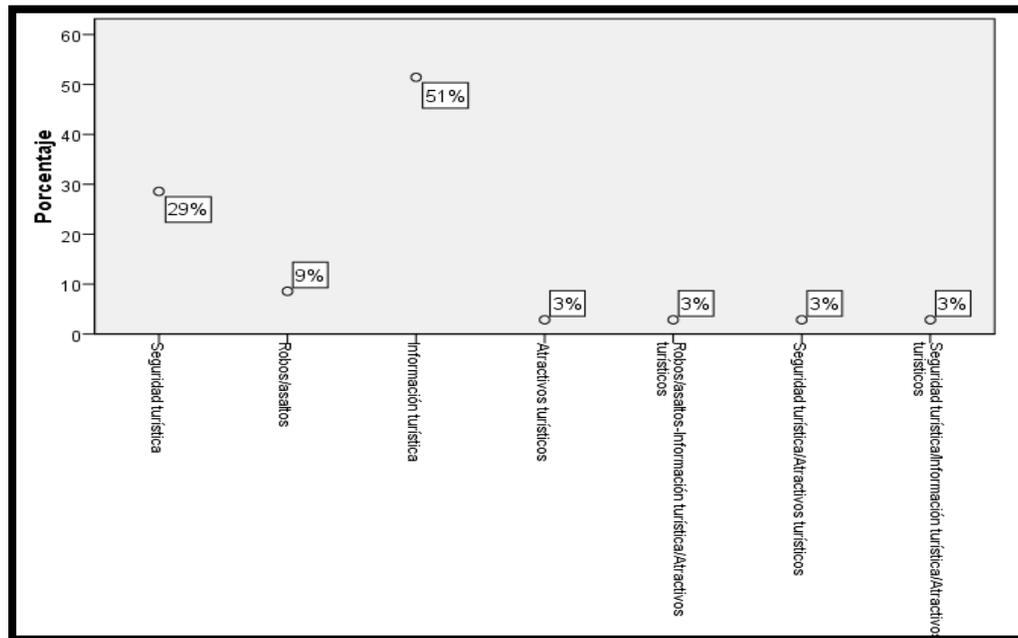
Cuadro 1. Casos atendidos por la policía turística



Fuente: Elaboración propia en base a la Policía Turística

Los casos atendidos por la unidad de la Policía Turística, durante los últimos años han ido incrementando, dentro de estos casos se puede mencionar el robo de pertenencias o extravió de documentos. La Policía turística realiza un patrullaje en diferentes zonas de la ciudad, permitiendo la atención de estos casos.

Cuadro 2. Principal servicio solicitado por los visitantes a los miembros de la Policía Turística



Fuente: Elaboración propia

La Policía Turística cumple con actividades dentro de su servicio, el 51% menciona que los visitantes llegan a solicitar de información turística (direcciones, horarios, etc.), el 29% es la seguridad turística (atendiendo denuncias), el 9% se define entre robos y asaltos sufridos durante su estancia, 3% atractivos turísticos (información en general). Algunos encuestados con un 3% consideran que el servicio solicitado de los visitantes es robos/asaltos y atractivos turísticos, demás que un 3% seguridad turística / atractivos turísticos, como los otros aspectos solicitados y 3% seguridad turística/ información turística/ atractivos turísticos, como servicio solicitado de los visitantes hacia los policías turísticos.

Cuadro 3. Cantidad de casos por tipo que atiende la Policía Turística

DAMNIFICADOS CASOS	TOTAL	TIPO DE CASO			
		ROBO	HURTO	EXTRAVIO	OTRO
ENERO	198	36	96	66	0
FEBRERO	232	49	89	94	0
MARZO	119	16	43	60	0
ABRIL	87	3	4	80	0
MAYO	65	1	0	64	0
JUNIO	70	1	0	69	0
JULIO	92	1	0	91	0
AGOSTO	85	1	0	84	0
SEPTIEMBRE	78	2	4	72	0
OCTUBRE	75	2	14	59	0
NOVIEMBRE	73	2	11	60	0
DICIEMBRE	63	6	24	33	0
TOTAL	1237	120	285	832	0

Fuente: Elaboración propia en base a informe de la Policía Turística

Según el informe general emitido por la Unidad de la Policía Turística, se observó un incremento en los casos más denunciados por los turistas de robo, hurto y extravió, en los primeros meses del mes de enero, febrero y marzo. A la vez el cuadro N° 3 nos permite ver las funciones que la Policía Turística atiende.

Tabla 11. Observaciones de restricciones y limitaciones

Adicionalmente a la reglamentación establecida, se presentan los comentarios recabados en cuanto a las observaciones de restricción y limitaciones en la operación diaria por el personal del Comando de Policía Turística.

N	DETALLE	OBSERVACIONES (RESTRICCIONES Y LIMITACIONES)
1	Coordinación, control y trasmisión de información y recepción	Falta de retroalimentación de información ágil, expedita y dinámica entre los funcionarios policiales del Comando, Sub Comando y personal policial en general de

	órdenes superiores destinado al personal de la Policía Turística	la Policía Turística, reportando y presentando transmisión de información extemporánea y tardía.
2	Ciudadanos extranjeros que extraviaron documentos personales, por lo que se les deriva a embajadas y consulados, por motivo de solicitud de pasaporte transitorio a fin de llegar a su destino natal.	Inadecuada coordinación personalizada y solicitud de información (no contamos con direcciones actualizadas, sucursales o dependencias, beneficios que brinda a su compatriota — hospedaje (no tienen dinero para hotel, tramites y otros). De Embajadas y Consulados realizamos actualización de información (direcciones y teléfono) el cual es lenta y tediosa por motivo de falta de una línea de teléfono corporativo e internet.
3	Pasajeros, turistas extranjeros, nacionales y ciudadanos en general, que se encuentran con problemas de robo, hurto, riñas y peleas, abandono de menores de edad y adultos mayores, casos de descuidistas, trata y tráfico, cooperación al cumplimiento a mandamientos de apremio, accidentes de tránsito y otros accidentes personales, acuden al personal de la Policía Turística para solucionar con prontitud y	El personal de la Policía Turística coopera y acompaña hasta las oficinas correspondientes (FELCC, FELCV, Div Trata y Trafico, Transito, y otros). Por falta de la solicitud de referencia, los reportes a la superioridad son en forma tardía e impertinente, asimismo presenta una retroalimentación de información deficiente por la ausencia de comunicación fluida con los investigadores.

	continuar con su actividad programada.	
4	Los viajeros, turistas extranjeros, nacionales y ciudadanos en general, solicitan información sobre propias de la ciudad de La Paz y El Alto (actividades culturales, otros similares), para lo funcionario policial de nuestra Unidad, debe transmitir información oportuna y fidedigna.	Deficiencia: Falta de comunicación con prontitud y ágil, con instituciones del Estado Gobierno Municipal, Ministerio de Empresa Estatal Boliviana de afines) sobre actividad en la Paz y El Alto, lo cual incide en policial, quien brinda información incompleta.
5	En el desarrollo de funciones se presenta, niños y adultos mayores extraviados, viajeros, turistas extranjeros extraviados de su hotel o institución al que se dirigía, colisión o choque de moviidades, atropello a peatón, colaboración a persona en proceso de parto y otros	La inexistencia de un medio de comunicación e internet incide en el normal de desarrollo oportuno de funciones de la Policía Turística.

Fuente: Elaboración propia a base de Memoria Anual de la Policía Turística (2014) e informa de la Unidad de la Policía Turística (2020)

De acuerdo a estos datos recabados, de los 17 artículos que mencionan aspectos operativos del Reglamento de Policía Turística perteneciente a la Ley N° 292, solamente dos son cumplidos casi en su totalidad, todos los demás muestran un incumpliendo que sobrepasa los niveles básicos de operación, lo cual nos hace concluir que la normativa no es cumplida en su totalidad, que como se pudo observar no depende de la voluntad del personal que desarrolla sus funciones en el Comando de la Policía Turística, sino que tiene que ver con el incumplimiento de la normativa desde instancias superiores (la no existencia de una Dirección Nacional de Policía

Turística), la falta de acceso a infraestructura adecuada, equipamiento insuficiente, la falta de capacitación adicional especializada a su formación, la falta de coordinación con otras entidades e instituciones.

5.9. Identificar las tareas desarrolladas por la Policía Turística y el índice de eficacia frente a la seguridad turística

Para el desarrollo de la investigación en este objetivo inicialmente se conformó un panel de expertos, representantes de los principales rubros de la cadena productiva del turismo, se seleccionaron los participantes por los siguientes atributos:

- Conocimiento del sector turístico
- Conocimiento de los aspectos básicos de seguridad turística
- Cantidad de años involucrados en la actividad turística (10 años mínimo)
- Relacionamiento cercano con los visitantes
- Conocimiento de los principales requerimientos de seguridad de los visitantes
- Conocimiento de la normativa nacional respecto a la seguridad turística

El panel fue conformado por las siguientes personas representantes:

Tabla 12. Representantes de instituciones en servicios turísticos

NOMBRE	INSTITUCIÓN	CARGO
Helga Cisneros	Cámara Departamental de Hotelería La Paz	Presidenta
Helen Canqui	Cámara Departamental de Hotelería La Paz	Gerente

Geovanni Villanueva	Asociación Boliviana de Agencias de Turismo Receptivo "ABATUR"	Presidente
Julio Peralta	Cámara Nacional de Operadores de Turismo "CANOTUR - La Paz"	Representante La Paz
Raúl Calvimontes	Cámara Nacional de Turismo	Presidente
Marco Mercado	Asociación Boliviana de Agencias de Viaje y Turismo "ABAVYT"	Presidente
Yanela Zárate	Asociación de Líneas Aéreas de Bolivia "ALA "	Gerente
Alán Huaman	Federación Boliviana de Guías de Turismo "FOBOGUIT"	Presidente
Pánfilo Tórrez	Asociación de Guías de Turismo "ASOGUIATUR"	Presidente
Sergio Condori	Asociación de Guías de Montaña y Trekking de Bolivia AGMTB /	Presidente
Gianmarco Fiori	Colegio de Profesionales en Turismo La Paz	Presidente
Óscar Ordoñez	Directorio OGD La Paz - Beni	Presidente

Ernesto Olivares	Cámara de Empresarios Gastronómicos de La Paz	Presidente
Rosa Maymura	Asociación Boliviana de Agencias de Viaje y Turismo “ABAVYT”	Presidente La Paz
Ángel Tola	Guías de Turismo La Paz "GUIASTUR"	Presidente
Francis Terán	Red Oepaic Artenías	Presidente
Jhonny Aguilar	Organización Sindical Mixto de Transporte Turístico	Representante
Omar Hernández	Asociación de guías de Biking	Representante
Antonia Rodríguez	Asarbolsem Artesanías	Presidente
Claudio Vera	Grupo Rosario	Representante

Fuente: Elaboración propia

En base a la formación del panel experto la metodología para la medición del índice de eficacia frente a la seguridad turística fue la siguiente.

El panel fue expuesto a mesas de trabajo (3 en total de forma virtual) para que con las siguientes premisas se establezcan los principales indicadores que se calificaran para determinar la eficacia de la seguridad turística en el municipio.

Premisas:

- La imagen del destino depende en gran manera del índice en seguridad turística que se brinda.
- El servicio de seguridad es importante y decisivo para los turistas.

- La Influencia que tiene la Policía Turística en el servicio de seguridad
- El Cumplimiento de las funciones de la Policía Turística como ente encargado de la seguridad turística

En base a este debate inicial se desarrollaron los indicadores de calificación:

Tabla 13. Indicadores de calificación del nivel de seguridad turística en el municipio de La Paz

Indicadores de calificación del nivel de seguridad turística en el municipio de La Paz
<ul style="list-style-type: none"> • Estado de los casos delincuenciales hacia visitantes (reducción o aumento) • Cumplimiento de las funciones de la entidad encargada de la seguridad (Comando de la Policía Turística) • Respuesta inmediata por parte del Comando de Policía a los casos delincuenciales ocurridos a los visitantes • Seguimiento y resolución de los casos por parte del Comando de Policía Turística • Percepción de la imagen en cuanto a seguridad por parte de los visitantes

Fuente: Elaboración propia

Estos indicadores establecidos se desarrollarán en base a la Matriz de indicador de eficacia

5.10. Matriz de indicador de eficacia

(...) revisa a fondo un proceso dado y ayuda a emprender un viaje de mejora continua para conocer adecuadamente los objetivos de dicho proceso. (...) creación de la matriz de eficiencia

y eficacia para diagnosticar las áreas deficientes, los costes de no Calidad, o las áreas de oportunidad de los procesos de cualquier organización para hacer efectivas sus actuaciones.¹¹⁷

Esta matriz y metodología fue desarrollada por la Consultora empresarial Planning en la ciudad de Bogotá en el año 2005 para medir índices de eficacia

Eficacia		
RA/RE		
Rangos	Calificación	Puntos
0 – 20%	Ineficaz	0
21 – 40%		1
41 – 60%		2
61 – 80%		3
81 – 90%	Moderadamente eficaz	4
+91%	Muy eficaz	5
Nota: máximo puntaje 5		

La eficacia es la comparación entre lo alcanzado y lo esperado (RA/RE). Los niveles superiores de eficacia corresponden a porcentajes de ejecución muy altos, cuya calificación es cada vez más difícil de obtener. Es decir, obtener una calificación de 5 no es simplemente hacer una labor cuatro grados superiores a la calificación de 1, es mucho más que eso. Normalmente, niveles superiores de cumplimiento exigen mayores esfuerzos e imponen mayores grados de dificultad.

118

¹¹⁷ (<https://dialnet.unirioja.es>, 2021)

¹¹⁸ (www.planning.com, s.f.)

Indicador 1. Estado de los casos delincuenciales hacia los visitantes (reducción o aumento)

Se desarrolló las siguientes áreas de discusión y percepción para calificación:

Indicador 1																			
La calificación respecto a las cifras de aumento de casos que <u>recepiona</u> el Comando de Policía turística y su incremento (de acuerdo a la tabla oficial que emite el Comando), donde a mayor nivel de calificación resulta descenso de casos.																			
Calificación en porcentaje % de cada uno de los panelistas																			
3	4	5	2	4	3	4	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	3
2	3	3	4	2	7	5	4	8	5	6	2	1	7	4	3	5	9	2	4
Total: 30.8 %																			
Calificación del nivel de casos respecto a la experiencia propia en contacto con los visitantes																			
2	1	3	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1
1	8	1	4	6	2	7	2	0	0	3	1	5	3	6	8	4	2	1	8
Total: 22.6%																			

La calificación respecto a las cifras de aumento de casos que recepiona el Comando de Policía turística y su incremento, se obtuvo un 30.8% de la calificación en porcentajes de cada uno de los panelistas.

La calificación del nivel de casos respecto a la experiencia propia en contacto con los visitantes, un total de 22.6% de la calificación en porcentajes de cada uno de los panelistas.

Eficacia. Indicador 1. Estado de los casos delincuenciales hacia visitantes (reducción o aumento)		
RA/RE: 26,7%		
Rangos	Calificación	Puntos
0 – 20%	Ineficaz	0
21 – 40%		1
41 – 60%		2
61 – 80%		3
81 – 90%	Moderadamente eficaz	4
+91%	Muy eficaz	5
Nota: máximo puntaje 5		

Según el primer indicador con un índice de 26,7% de puntaje general de 1 sobre 5, se considera una calificación general en cuanto a la percepción del panel de expertos del trabajo del Comando de la Policía Turística al Estado de los casos delincuenciales hacia visitantes, se establece como **ineficaz**.

Indicador 2. Cumplimiento de las funciones de la entidad encargada de la seguridad (Unidad de la Policía Turística)

Se desarrolló las siguientes áreas de discusión y percepción para calificación:

Indicador 2																			
Calificación respecto a los niveles de cumplimiento de las funciones de seguridad en general por parte del Unidad de la Policía Turística																			
Calificación en porcentaje % de cada uno de los panelistas																			
4	4	5	4	4	5	6	5	6	6	4	5	4	6	6	4	5	6	5	4
4	7	7	5	2	6	4	9	2	1	9	0	0	5	7	3	4	1	7	8
Total: 53.5 %																			
Calificación respecto a las funciones de coordinación de la Unidad de la Policía Turística con las instituciones privadas																			
4	6	5	6	6	4	5	6	5	4	5	4	5	5	5	5	6	5	6	6
9	0	0	5	7	3	4	1	7	8	4	7	7	5	2	6	4	9	2	1
Total: 56%																			
Percepción en cuanto a los conocimientos del personal y nivel de cumplimiento de sus funciones																			
2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	2	4	3	4	3	2	3
6	2	1	7	4	3	5	9	2	4	2	3	3	4	2	7	5	4	8	8
Total: 33.9%																			

Calificación respecto a los niveles de cumplimiento de las funciones de seguridad en general por parte del Comando de Policía Turística, obtiene un total de 53,5%, según la percepción de cada panelista.

Calificación respecto a las funciones de coordinación del Comando de Policía Turística con las instituciones privadas. 56 %, según la percepción de cada panelista.

Calificación de la percepción en cuanto a los conocimientos del personal y nivel de cumplimiento de sus funciones 33.9%, según la percepción de cada panelista.

Eficacia Indicador 2. Cumplimiento de las funciones de la entidad encargada de la seguridad (Comando de la Policía Turística).		
RA/RE: 47,8%		
Rangos	Calificación	Puntos
0 – 20%	Ineficaz	0
21 – 40%		1
41 – 60%		2
61 – 80%		3
81 – 90%	Moderadamente eficaz	4
+91%	Muy eficaz	5
Nota: máximo puntaje 5		

El indicador 2, se ve un índice de 47,8% de puntaje general de 2 sobre 5, calificando en general según la percepción del panel de expertos sobre del trabajo del Comando de la Policía Turística referente al cumplimiento de las funciones de la entidad encargada de la seguridad, se establece como **ineficaz**.

Indicador 3. Respuesta inmediata por parte de la Unidad de la Policía Turística a los casos delincuenciales ocurridos a los visitantes

Se desarrolló las siguientes áreas de discusión y percepción para calificación:

Indicador 3																			
Calificación respecto a casos de respuesta inmediata realizado por la Unidad de la Policía Turística en experiencias propias																			
Calificación en porcentaje % de cada uno de los panelistas																			
4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	6	4	5	5	5	4
9	0	0	5	7	3	4	1	7	8	9	0	0	5	7	3	4	1	7	8
Total: 50.4 %																			
Calificación respecto a casos de respuesta inmediata realizado por la Unidad de la Policía Turística en experiencias ajenas																			
5	4	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	7
4	7	7	5	2	6	4	9	2	1	4	7	7	5	2	6	4	9	2	1
Total: 57%																			

Calificación respecto a casos de respuesta inmediata realizado por la Unidad de la Policía Turística en experiencias propias con un 50,4% según la percepción de cada uno de los panelistas.

Calificación respecto a casos de respuesta inmediata realizado por la Unidad de la Policía Turística en experiencias ajenas 57% según la percepción de cada uno de los panelistas.

Eficacia Indicador 3. Respuesta inmediata a los casos delincuenciales ocurridos a los visitantes por parte de la Unidad de la Policía Turística		
RA/RE: 53,7%		
Rangos	Calificación	Puntos
0 – 20%	Ineficaz	0
21 – 40%		1

41 – 60%		2
61 – 80%		3
81 – 90%	Moderadamente eficaz	4
+91%	Muy eficaz	5
Nota: máximo puntaje 5		

El indicador 3, se ve un índice de 53,7% de puntaje general de 2 sobre 5, calificando en general según la percepción del panel de expertos sobre del trabajo de la Unidad de la Policía Turística referente a la respuesta inmediata a los casos delincuenciales ocurridos a los visitantes por parte de la Unidad de la Policía Turística, se establece como **ineficaz**.

Indicador 4. Seguimiento y resolución de los casos por parte de la Unidad de la Policía Turística

Se desarrolló las siguientes áreas de discusión y percepción para calificación:

Indicador 4																				
Calificación respecto al seguimiento y resolución de casos del Comando de la Policía Turística por experiencia propia																				
Calificación en porcentaje % de cada uno de los panelistas																				
2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
6	2	1	7	4	3	5	9	2	4	6	0	0	5	7	3	4	1	7	8	
Total: 24.7 %																				
Calificación respecto al seguimiento y resolución de casos del Comando de la Policía Turística por experiencias ajenas																				
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	
6	0	1	5	7	3	4	1	7	8	6	6	2	1	7	4	3	5	9	2	
Total: 21,8%																				

Calificación respecto al seguimiento y resolución de casos del Comando de la Policía Turística por experiencia propia, con un 24.7%, según la percepción de cada uno de los panelistas.

Calificación respecto al seguimiento y resolución de casos del Comando de la Policía Turística por experiencias ajenas, con un 21,8%, según la percepción de cada uno de los panelistas.

Eficacia Indicador 4. Seguimiento y resolución de los casos parte del Comando de Policía Turística		
RA/RE: 23.2%		
Rangos	Calificación	Puntos
0 – 20%	Ineficaz	0
21 – 40%		1
41 – 60%		2
61 – 80%		3
81 – 90%		Moderadamente eficaz
+91%	Muy eficaz	5
Nota: máximo puntaje 5		

El indicador 4, se ve un índice de 23, 2 % de puntaje general de 1 sobre 5, calificando en general según la percepción del panel de expertos sobre del trabajo de la Unidad de la Policía Turística referente al seguimiento y resolución de los casos parte de la Unidad de la Policía Turística, se establece como **ineficaz**.

Indicador 5. Percepción de la imagen en cuanto a seguridad por parte de los visitantes

Se desarrolló las siguientes áreas de discusión y percepción para calificación:

Indicador 5																			
Percepción del visitante antes de llegar al País																			
Calificación en porcentaje % de cada uno de los panelistas																			
4	5	4	6	6	4	5	6	5	4	5	5	6	4	5	5	6	5	6	6
9	0	0	5	7	3	4	1	7	8	4	7	7	5	2	6	4	9	2	1
Total: 47.6 %																			
Percepción del visitante al estar en el municipio																			
7	6	6	5	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7
4	7	7	5	2	6	4	9	2	1	4	6	2	1	7	4	3	5	9	2
Total: 68%																			

Calificación de la percepción de seguridad turística del visitante antes de llegar al País, con un 47,6%, según la percepción de los panelistas,

Calificación de la percepción de seguridad turística del visitante al estar en el municipio 68%, según la percepción de los panelistas.

Eficacia Indicador 5. Percepción de la imagen en cuanto a seguridad por parte de los visitantes		
RA/RE: 57.8%		
Rangos	Calificación	Puntos
0 – 20%	Ineficaz	0
21 – 40%		1
41 – 60%		2
61 – 80%		3
81 – 90%	Moderadamente eficaz	4
+91%	Muy eficaz	5

Nota: máximo puntaje 5

El indicador 5, se ve un índice de 57,8% de puntaje general de 2 sobre 5, calificando en general según la percepción del panel de expertos sobre del trabajo de la Unidad de la Policía Turística referente a la percepción de la imagen en cuanto a seguridad por parte de los visitantes, se establece como **ineficaz**.

Finalmente, en base a los índices de resultados esperados de los 5 indicadores se establece uno general para determinar la percepción del **índice de eficacia del trabajo de la Unidad de la Policía Turística** frente a la seguridad turística en el municipio.

Indicador 6. Índice general de la eficacia del trabajo que realiza la Policía Turística en el municipio de La Paz

Índice general de la eficacia del trabajo que realiza la Policía Turística en el municipio de La Paz		
RA/RE: 41.8%		
Rangos	Calificación	Puntos
0 – 20%	Ineficaz	0
21 – 40%		1
41 – 60%		2
61 – 80%		3
81 – 90%		Moderadamente eficaz
+91%	Muy eficaz	5
Nota: máximo puntaje 5		

En conclusión, los resultados finales de este último índice son de 41,8%, obteniendo un puntaje general de 2 sobre 5, considerando la calificación general de la eficacia del trabajo que realiza la Policía Turística en el municipio de La Paz, en cuanto a la percepción del panel de expertos. Revelando que frente a la **seguridad turística** se establece como **INEFICAZ**.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz, es el ente encargado de la seguridad turística en el municipio, su trabajo se basa en la protección y seguridad de la continuidad de las diferentes actividades turísticas, actualmente la problemática mayor que enfrenta esta unidad es variada, por un lado es, la deficiente coordinación por las autoridades competentes gubernamentales a cargo de la seguridad y turismo, por lo cual esta institución sufre constantemente cambios del personal como también de su comandancia, su funcionamiento y coordinación con otros organismo como ser: Viceministerio de Turismo, Cámara Hotelera, agencias de viaje, etc. es mínima, en la coordinación institucional si no existe una cabeza que represente a la Policía Turística ante las demás instituciones para coordinar proyectos, programas, actividades .

El personal destinado a la Unidad de la Policía Turística tanto los que egresan de la ANAPOL como de la FATECIPOL no tienen dentro de sus competencias ningún conocimiento o desarrollo de áreas que se relacionen de ninguna forma con la gestión o planificación turística; por lo cual los miembros tienen que depender de una capacitación adicional que estar disponible al inicio de sus funciones en dicha unidad.

Por otra parte, los programas de capacitación son precarios, nada continuos, y circunstanciales, además de no tener efectos duraderos por el constante cambio de personal, es necesario que esta institución quede por lo menos 3 años inamovibles en los cargos, lo cual pueda facilitar el fortalecimiento del personal.

La Unidad de la Policía Turística tiene deficiencia en la calidad de prestación de los servicios de información, ya que los oficiales turísticos tanto oficinistas y de patrullaje, son movidos e incorporados a otros departamentos, lo cual provoca desestabilidad.

Se ha detectado que la infraestructura de la Policía Turística es deficiente, los muebles, material de escritorio y localización que no son efectivas para el funcionamiento, se necesita inversión para mejorar las condiciones laborales, no poseen herramientas de trabajo para los patrullajes, como ser diccionarios, herramientas, botiquín. Los Oficiales Turísticos están expuestos a los

peligros de la ciudad. La Unidad de la Policía Turística no cuenta con una infraestructura adecuada a sus necesidades, considerando que llegan a ubicarse lugares de la forma, la oficina principal que se encuentra en el Estadio en la zona de Miraflores y las instalaciones de presencia de los uniformados en la Calle Pando, donde se despliegan a los lugares de patrullaje como ser: calle Jaén, terminal de buses, calle Sagárnaga, etc.

En cuanto a la comunicación, no poseen una línea telefónica corporativa e internet, provoca la deficiencia de comunicación de la Unidad de la Policía Turística, haciendo un trabajo tardío al brindar información al visitante o ciudadano

Los visitantes nacionales y extranjeros, necesitan información por lo menos en un idioma extranjero, el inglés, al no existir esta posibilidad la comunicación se torna deficiente o inexistente frente a las problemáticas que puedan surgir. La deficiente formación de los recursos humanos y la facilitación turística pone en riesgo a los actores fundamentales que son los visitantes, al mismo tiempo de generar una subutilización de los servicios que brindan.

La imagen turística del municipio de La Paz, por parte de los visitantes, tiene un tinte negativo, que una vez estando ya en el municipio va mejorando en cuanto a la percepción de seguridad. Es considerable que no todos los visitantes conocen la existencia de la Policía Turística, por lo tanto, llegan a buscar ayuda directamente a cualquier uniformado presente cercano, siendo un factor en contra de las funciones de la Unidad del Comando de la Policía Turística.

Por último, es necesario que se destine más efectivos a la Policía Turística, ya que dentro la investigación se mencionó el personal insuficiente que llega a tener en la Unidad.

En cuanto al Servicio de seguridad, un objetivo de la búsqueda de destino del visitante, es la seguridad, muchos llegan al destino deseado considerando la imagen del Turismo y su seguridad brindada a los mismos. Los visitantes recaban información por medio de las redes sociales como páginas webs, en las que encuentran información del nivel de seguridad que se llega a brindar en el destino.

Con los actuales niveles de cumplimiento tanto de la parte jurídica como el tema de operaciones en seguridad, por parte de la Unidad de la Policía Turística la imagen de seguridad del destino

se debilita tanto en la revisión de incidencia de seguridad antes de la llegada de visitantes como en la estadía de los mismos.

6.2. Explicación del logro de los objetivos

Como objetivo general se propuso lo siguiente:

Establecer el estado situacional de la formación y capacitación turística recibida por el personal de la Unidad de Policía Turística del departamento de La Paz, frente al cumplimiento de la normativa y las necesidades de seguridad de los visitantes nacionales y extranjeros en el municipio de La Paz.

Para desarrollar los objetivos de investigación inicialmente se recurrió a la investigación bibliográfica en donde se pudo obtener los lineamientos de formación del personal, lineamientos que se tomó en base legal como ser: Constitución Política del Estado, Ley General de Turismo, Lineamientos educacional de la Policía Boliviana y Reglamento General de la Policía Boliviana, además de artículos en el Reglamento Específico de la Policía Turística en la actualidad por medio de la investigación realizada, se determinó, que todos los puntos establecidos en cuanto a los lineamientos de formación, no se cumplen a cabalidad debido a que los policías tanto oficiales o sub oficiales no reciben una capacitación continua, tanto en temas en relación al Turismo y menos en temas de formación en otros idiomas, de que no cumple su función eficazmente como manifiesta el estudio.

El análisis a los programas de formación y capacitación del personal que está destinado a la Unidad de la Policía Turística, se consideró principalmente de dos instituciones la ANAPOL y la FATECIPOL, ambas porque el personal que actualmente está destinado a esta unidad policial tienen como formación básica estas dos instituciones, se pudo conocer el lineamiento general de formación de la Policía Boliviana, además de la historia y respaldo jurídico de la misma, hasta constituirse en lo que actualmente se conoce como la Universidad Policial UNIPOL, para luego entrar a revisar las mallas curriculares de ambas instituciones en las que se pudo constatar que no existe ninguna materia relacionada con los ámbitos de gestión o planificación turística.

En el caso de la FATECIPOL se pudo evidenciar que la formación actual es de 4 semestres en los cuales existe una formación básica de policía con aspectos jurídicos, aspectos sociales y entrenamiento físico, pero sin hacer incidencia de ninguna manera en algún elemento relacionado con la actividad turística.

En el caso de la ANAPOL se evidenció que existen cuatro niveles de formación diferentes, que tienen que ver en áreas como Ingeniería en vialidad, Administración policial, Orden y seguridad e Investigación criminal, todas estas mallas curriculares tienen variaciones en cuanto a contenido, pero en ninguna de ellas se pudo evidenciar algo relacionado con la gestión turística. Por lo que podemos concluir que el personal destinado a la Unidad de la Policía Turística dentro de su formación no cuenta con ningún elemento teórico y práctico relacionado con la actividad turística.

Para poder conocer las condiciones de capacitación especializada que tiene el personal destinado a la Unidad de la Policía Turística, inicialmente se revisó toda la oferta formativa que emite la UNIPOL, de lo cual se pudo encontrar un curso de especialización en seguridad turística el cual, sin embargo a través de una entrevista realizada al actual comandante de Policía Turística, nos mencionó que ningún personal que haya cursado esa especialización se encuentra actualmente trabajando dentro de la Unidad de Policía Turística. Dentro de los otros cursos de capacitación a los cuales la Policía Turística ha tenido acceso, se encuentran diversas instituciones que van desde instituciones públicas como el Viceministerio de Turismo, el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, algunas embajadas y entidades educativas como la UMSA, se resalta la problemática de que estos cursos han sido desarrollados de forma circunstancial, no han sido elaborados a pedido o considerando las necesidades del personal que realiza sus labores de forma diaria dentro de la unidad policial y no tienen un sostenimiento en el tiempo, ya que a esta problemática se suma el hecho de que existe una alta rotación del personal lo cual hace que muchos funcionarios que hayan podido iniciar o culminar un curso con satisfacción puedan ser destinados alguna otra unidad, llevando consigo todos los conocimientos adquiridos.

La normativa que regula el trabajo de la Unidad de la Policía turística, Para el objetivo de poder conocer el cumplimiento efectivo y real de la normativa que rige a la Unidad de la Policía

Turística, se realizó la revisión del Reglamento de Policía Turística aprobado por la Ley N° 292, para lo cual se realizó una matriz vaciando los artículos que hacían referencia a la operación en la temática de seguridad, todo contrastado con la entrevista que se realizó al comandante de dicha unidad, concluyendo que, de los artículos seleccionados que se mencionan para la operación de seguridad turística solamente algunos son cumplidos casi en su cabalidad, los demás por todas las deficiencias que actualmente tiene la institución no se cumplen o se tratan de cumplir de una forma parcial.

Dentro de la metodología del trabajo, se logró establecer un índice de cumplimiento en la temática de seguridad turística, por parte de la Unidad de la Policía Turística en el municipio de La Paz, para lo cual se formó un panel de expertos con 20 representantes de los rubros más importantes de la cadena productiva del turismo, para realizar mesas de trabajo en la cual se puedan establecer indicadores inicialmente y luego utilizar la metodología de la medición de la eficacia; se trabajaron con 5 indicadores de los cuales cada uno tuvo una opinión por los expertos y se fueron desarrollando los ratios de calificación llegando al final a formar un índice general del cumplimiento de seguridad turística el cual resultó con una calificación de ineficaz.

6.3. Comprobación de hipótesis

Después de haber realizado todos los procedimientos que ha exigido la investigación, a partir del planteamiento de la Hipótesis como:

El estado situacional de la formación y capacitación turística del personal destinado a la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz, demuestra insuficiencia e ineficacia, de acuerdo a la normativa y necesidades de seguridad turística de los visitantes nacionales e internacionales

En base a la percepción previa de incumplimiento de funciones por parte del Unidad de la Policía Turística frente al desenvolvimiento y desarrollo de la seguridad turística en el municipio de La Paz es que se propuso esta hipótesis, la cual a través de los elementos de investigación y revisión que se desarrollaron en el presente trabajo como ser la formación y capacitación recibida, el cumplimiento de la normativa y el índice actual de seguridad turística percibida por los

principales actores de la cadena productiva del sector turístico, podemos afirmar que la hipótesis *se cumple*.

La actual formación y capacitación del personal destinado a la Unidad de la Policía Turística del departamento de La Paz, no es suficiente, actualmente no se está desarrollando un trabajo eficaz, no se está cumpliendo la normativa en su totalidad, existen necesidades por cubrir y estas necesidades no solamente dependen del mismo Comando, sino que dependen de muchas otras instituciones que tienen que ver con los diferentes niveles del estado.

6.4. Limitaciones

La presente investigación posee algunas limitaciones que pueden llegar a ser complementadas con nuevas investigaciones y son las siguientes:

- El desconocimiento de la normativa por parte del personal destinado a la Unidad de la Policía Turística
- Escasos trabajos de investigación sobre la Policía Turística.
- Emergencia sanitaria, causante de que muchos de los oficiales se encuentren con baja médica.

6.5. Recomendaciones

Se recomienda:

- Se recomienda la creación de la Dirección Nacional de Policía Turística la cual, de acuerdo a las opiniones emitidas por el personal, solucionaría muchos problemas como la alta rotación y la poca especialización del personal.
- Se recomienda que puede existir una mayor coordinación no solamente con entidades policiales sino también con las entidades que están a cargo de la gestión turística a nivel municipal, departamental y nacional, como el Viceministerio de Turismo, Dirección de Turismo de la Gobernación y Agencia para el desarrollo turístico del municipio.
- El Ministerio de gobierno es la cabeza del sector del cuerpo policial, es la instancia que debería dar cumplimiento a la normativa interna que ellos mismos desarrollan para sus

unidades; en este caso, cumplir la normativa interna que respalda a la Unidad de la Policía Turística

- Ampliar investigación en imagen turística, muchos turistas consideran viajar a lugares seguros.
- Mayor coordinación con el Viceministerio de Turismo e instituciones turísticas para que lleguen a organizar capacitaciones en temas turísticos, de esa manera mejorar el desempeño de la Policía Turística.

Bibliografía

ARIAS , D. (2006). *Teoría del Turismo*.

ARTIGAS, E. M. (Mayo de 2010). *Confianza hacia los destinos turísticos*. 178. Madrid, España. Recuperado el 31 de Mayo de 2021, de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/4993/32230_marinao_artigas_enrique.pdf?sequence=1

BASILIO LÓPEZ, M. (2019). *Enseñanza y aprendizaje del idioma quechua como L2 en la Academia Nacional de Policías "ANAPOL"*. Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Humanidades y Cs. de la Educación, Carrera de Lingüística e Idiomas.

CASTILLO COSTA, A. (2005). *Bases pedagógicas para la implementación de la Universidad Policial Boliviana*. Tesis de grado para optención al título de Magister Scientarum en Educación Superior, 197. Universidad Mayor de San Andrés.

CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICO SUPERIOR (CEFOTES). (2021). CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICO SUPERIOR. Obtenido de <http://cefotes.com/>

CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL. (04 de Octubre de 1991). *Resolución de la IX Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo*. Recuperado el 24 de Enero de 2021, de https://www.urv.cat/media/upload/arxiu/URV_Solidaria/Viatges/codigo_etico_mundial_-_turismo.pdf

Código Ético Mundial para el Turismo. (21 de Diciembre de 2001). *Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre sociedades*. Obtenido de https://www.urv.cat/media/upload/arxiu/URV_Solidaria/Viatges/codigo_etico_mundial_-_turismo.pdf

COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA TURÍSTICA . (2020). *Informe general*.

COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA TURÍSTICA. (2014). *Memoria anual Policía Turística 2014*.

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO. (2013). *Constitución Política del Estado*.
- DOC. ÁLVAREZ DE LA TORRE, J. (23 de Marzo de 2017). *Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los Juegos Olímpicos*. 365. Brasil.
- DR. RUIZ MEDINA, M. I., DRA. BORBOA QUINTERO, M., & DR. RODRÍGUEZ VALDEZ, J. C. (2013). *El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales*. Tlatemoani, 25.
- ESCUELA NACIONAL COLEGIO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES. (2017). *Portal Academico CCHacheros*. Obtenido de <https://e1.portalacademico.cch.unam>.
- FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL NARCOTRAFICO (F.E.L.C.N.). (2015). *Fuerza especial de lucha contra el narcotráfico (F.E.L.C.N.)*. Obtenido de Centro de Adiestramiento de Canes Detectores de Droga: <https://www.felcn.gob.bo/Q-Cacdd.aspx>
- GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE LA PAZ. DIRECCION DE SEGURIDAD CIUDADANA. (2018). *Seguridad ciudadana*. Compendio. Leyes y reglamentos. En G. A. Paz.
- GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ. (2019). *Marco de gestión social y evaluación social. Programa: "ciudades resilientes"*.
- GÓMINA , C. (09 de Agosto de 2012). *Comunicación e investigación 3*. (F. d. UAO, Editor) Obtenido de <https://comunicacioneinvest3.wordpress.com/author/antiheroe7/page/2/>
- GRÜNEWALD, L. (Mayo de 2010). *Municipio, Turismo y Seguridad*. Recuperado el 01 de abril de 2019, de http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm
- HERNÁNDEZ TAPIA, C. E., GANZO OLIVARES, J., JIMENO ESPADAS, R., & GONZALES FONSECA, F. (2017). *La seguridad turística en México: aportaciones para su configuración*. 18, 9 (84-93). Recuperado el 01 de Diciembre de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6789129.pdf>

HILARI POMA, G. (2015). *Programa de capacitación y sensibilización turística para las autoridades y población del Municipio de Carabuco*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés.

<http://www.forodeseguridad.com>. (s.f.). *¿Qué es la Seguridad Turística?* Recuperado el 11 de Noviembre de 2018, de http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm

<http://wwwfmbolivia.com.bo>. (03 de Octubre de 2013). *FM Bolivia Radio On Line*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2015, de <http://wwwfmbolivia.com.bo/noticia>

<https://conceptodefinicion.com>. (28 de Marzo de 2021). *Concepto definición*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/formacion/>

<https://dialnet.unirioja.es>. (2021). *Aplicacion de la matriz de eficiencia y eficacia (II)* . Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo>

<https://infopublic.bpaprocorp.com>. (15 de Noviembre de 2017). *Evaluación del estado situacional de las entidades publicas*. Obtenido de <https://infopublic.bpaprocorp.com>

<https://www.clubensayos.com>. (23 de Noviembre de 2015). *Club ensayos*. Obtenido de La eficacia organizacional: <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/LA-EFICACIA-ORGANIZACIONAL/3001222.html>

<https://www.significados.com>. (26 de Marzo de 2017). *Significado de formación*. Obtenido de <https://www.significados.com/formacion/>

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES TÉCNICO CIENTÍFICO DE LA UNIVERSIDAD POLICIALI (IITCUP). (2019). *Instituto De Investigaciones Técnico Científico De La Universidad Policial (IITCUP)*. Obtenido de <https://idoc.pub/documents/instituto-de-investigaciones-tecnico-cientifico-de-la-universidad-policial-iitcup-romero-tp-anapoldoc-6nq8z6z5p1nw>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA. (Mayo de 2006). *Glosario básico de términos estadísticos*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2020, de

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0900/Libro.pdf

LEY GENERAL DE TURISMO "BOLIVIA TE ESPERA". LEY No 292. (25 de Septiembre de 2012).

LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA BOLIVIANA. (18 de Diciembre de 1961). LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA BOLIVIANA.

LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA BOLIVIANA. (8 de Abril de 1985). Ley No. 734.

LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA NACIONAL. (30 de Noviembre de 1999). Reestructuración de la Policía Boliviana. Decreto Supremo No. 2577. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/437552924/Lineamiento-Institucional-de-La-Educacion-Policial>

MARISCAL PALLE, M. A., & VELÁSQUEZ NUÑEZ, R. J. (2016). *Estrategias de enseñanza y aprendizaje para mejorar la elaboración de documentos policiales en la asigantura de correpondencia policial en la Escuela Básica Policial*. Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Humanidades y Cs. de la Educación, Carrera de Linguistica e Idiomas.

MATA VERDEZOTO, V. M. (2019). *Seguridad turística policial en Quito (DMQ) Destino internacional: Sondeo exploratorio de turistas y policía turística*. Quito.

MEJÍA CAÑAS, C. (1998). *Planning, Consultores gerenciales*. Obtenido de Indicadores de efectividad y eficacia: http://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Octubre1998.pdf

MEJIA IBAÑEZ, R. (2009). *Tesis, tesinas, monografias*. En R. L. Ibañez, *Tesis, tesinas, monografias* (pág. 285). La Paz: Artes graficas Sagitario.

MÉTODO DE PANEL DE EXPERTOS. (s.f.). *Métodos y aplicaciones de la prospectiva*. Obtenido de <https://metodos-y-aplicaciones-de-la-prospectiva.fandom.com>

- MINISTERIO DE CULTURAS & VICEMINISTERIO DE TURISMO. (17 de 11 de 2020). *Plan Nacional de Turismo 2012-2016*. Obtenido de <https://iicstur.files.wordpress.com/2012/03/plantur-2.pdf>
- MORALES, S. (2002). *Psicosociología del Turismo*. Recuperado el 22 de octubre de 2019 , de <https://www.monografias.com/trabajos11/psicotur/psicotur.shtml#conceptoda>
- MORILLO, J. (Octubre de 2016). *Plan de capacitación en turismo rural sustentable para la comunidad de Chilmá Bajo, provincia del Carchi*. Universidad Técnica del Norte, Maestría en Ecoturismo en áreas protegidas, 148. Ibarra, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5561/1/PG%20478%20TESIS.pdf>
- NACIONES UNIDAS. (21 de Diciembre de 2001). *Código Ético Muncial para el Turismo*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2020, de Código Ético Muncial para el Turismo: <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. (1998). OMT. *Introducción al turismo*.
- PADILLA, M. (1992). *Bases y estrategias para la seguridad y protección al turista*. Trabajo monográfico para optar el Título de Técnico Superior en Turismo. UCB. La Paz.
- PRENSA SENADO. (08 de Enero de 2019). *Policía Turística cumple 44 años precautelando la seguridad de ciudadanos nacionales y extranjeros*. Obtenido de Cámara de Senadores: web.senado.gob.bo
- REGLAMENTO DE LA POLICÍA TURÍSTICA. (2012). *Informe de la Policía Turística*.
- RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, M. (23 de Noviembre de 2020). *Arte a ojos cerrados*. Obtenido de <https://arteojoscerrados.blogspot.com/2020/11/a5.html>
- SOTO MERINO, G. R. (2006). *Estado actual de la seguridad del turismo en Lima, Callao y propuesta multisectoriales para la seguridad turística*. Perú: Universidad San Martín de Porres.
- TAMAYO, L. (7 de Enero de 2013). *Derecho turístico*. Obtenido de <https://prezi.com>

- TINTAYA CONDORI, P. (2008). Proyecto de investigación. En P. T. Condori, *P. C. Tintaya*. La Paz-Bolivia: Instituto de Estudios Bolivianos.
- TUPA VARGAS, MARIA DEL CARMEN (2013). *Conocimiento del Idioma Inglés y Calidad en los Servicios de Información y Seguridad Turística de la Ciudad de La Paz (Calle Sagarnaga y Terminal)*. La Paz.
- UNIVERSIDAD POLICIAL "MCAL. ANTONIO JOSÉ DE SUCRE". (2019). *Univerdidad Policial "Mcal. Antonio José de Sucre*. Obtenido de <http://www.unipol.edu.bo/>
- VALERIANO TICONA, J. D., & COAQUIRA HERRERA, M. A. (Abril de 2015). *Programa de capacitación especializada en el área de turismo*. La Paz: UMSA.
- VECINO PICO, J. M. (30 de Octubre de 2008). *Dimensión estratégica de la capacitación en la empresa*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/dimension-estrategica-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>
- VILLASEÑOR DAVÁLOS, J. L. (1992). *Derecho Turístico Mexicano*. México.
- WIKIPEDIA, ENCICLOPEDIA LIBRE. (12 de 11 de 2020). *Wikipedia*. Recuperado el 12 de 11 de 2020, de https://es.wikipedia.org/wiki/La_Paz
- WORD TOURISM ORGANITATION. (12 de 11 de 2020). *Definiciones de Turismo de la OMT*. Obtenido de Definiciones de Turismo de la OMT: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>

ANEXOS

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO

ENTREVISTA: COMANDANTE DEL COMANDO DE LA POLICÍA TURÍSTICA

1. ¿Cuánto tiempo es Comandante de la Policía Turística?
2. ¿Los miembros de la Policía Turística cuentan con alguna orientación en temas turísticos previo destino al Comando de la Policía Turística?
3. Con el antecedente de la existencia del curso de especialización en seguridad turística, ofrecida por la UNIPOL ¿cuál es el porcentaje del personal que cuenta con esta especialización dentro del Comando de Policía Turística?
4. ¿e acuerdo al listado de capacitaciones, talleres y convenios, realizados por el personal del Comando, ¿cuál es su opinión al respecto, la capacitación es suficiente, las temáticas, la periodicidad etc.?
5. ¿Considera que la UNIPOL, capacita adecuadamente a los efectivos de la Policía Turística?
6. ¿La Policía Turística cuenta con un Reglamento de Funciones?
7. ¿A qué dirección o unidad pertenece el Comando de la Policía Turística?
8. ¿Cuáles son las principales funciones que cumple la Policía Turística?
9. ¿Cómo se organiza los operativos de seguridad en la ciudad de La Paz?
10. ¿El Comando de la Policía Turística cumple con las normas de precautelar el servicio de seguridad?
11. ¿La Policía Turística participa activamente de eventos de promoción y desarrollo turístico?
12. Dentro de sus funciones los oficiales de la Policía Turística el supervisar a los servidores turísticos como ser: los guías turísticos.
13. ¿La Policía Turística cumple con los reglamentos y leyes según la normativa nacional?
14. ¿La Policía Turística coordina sus actividades con otras instituciones?
15. En qué áreas requiere, según usted, ¿capacitación el personal?
16. ¿Usted cree que al tener mayor capacitación en diferentes áreas de turismo mejoraría el desempeño con los visitantes?
17. ¿Cree que este tipo de capacitación es importante para todos los efectivos de la Policía Turística?

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE TURISMO	
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS MIEMBROS DE LA POLICÍA TURÍSTICA Objetivo: Analizar la capacitación y el servicio de seguridad que brinda la Policía Turística Boliviana a los turistas nacionales y extranjeros en el municipio de La Paz Instrucciones: Marca la respuesta apropiada para ti, sea de selección múltiple o pregunta cerrada de acuerdo a su criterio y conocimiento.	
1. Género:	Femenino <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/>
2. Rango y función específica en la institución.....
3. ¿Cuánto tiempo desempeña las funciones dentro la Policía Turística boliviana?	a) Más de 3 años b) Más de 1 año c) Menos de 1 año
4. Cuál es el principal servicio solicitado por los visitantes turísticos a los miembros de la Policía Turística	a) Seguridad turística b) Robos/asaltos c) Información turística d) Atractivos turísticos
5. Según su satisfacción, considera que las capacitaciones recibidas son:	a) Excelente a) Suficiente b) Insuficiente c) Deficiente
6. Con el antecedente de la existencia del curso de <i>Especialización Policial en Seguridad Turística, ofrecida por la UNIPOL. ¿Usted formo parte de dicho curso?</i>	a) Si b) No
7. Considera que las capacitaciones recibidas deberían ser continua y permanentes	a) De acuerdo b) En desacuerdo
8. ¿En su criterio en que áreas es necesaria la capacitación?	a) Idioma-ingles b) Patrimonio turístico c) Seguridad turística d) Anfitriónaje-atención al cliente e) Gestión y planificación

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO

MATRIZ DE INDICADOR DE EFICACIA

Indicador 1. Estado de los casos delincuenciales hacia los visitantes (reducción o aumento)

- La calificación respecto a las cifras de aumento de casos que recibe la Unidad de la Policía Turística y su incremento.
- Calificación del nivel de casos respecto a la experiencia propia en contacto con los visitantes.

Indicador 7. Cumplimiento de las funciones de la entidad encargada de la seguridad (Unidad de la Policía Turística)

- Calificación respecto a los niveles de cumplimiento de las funciones de seguridad en general por parte de la Unidad de la Policía Turística.
- Calificación respecto a las funciones de coordinación de la Unidad de la Policía Turística con las instituciones privadas.
- Percepción en cuanto a los conocimientos del personal y nivel de cumplimiento de sus funciones.

Indicador 8. Respuesta inmediata por parte de la Unidad de la Policía Turística a los casos delincuenciales ocurridos a los visitantes

- Calificación respecto a casos de respuesta inmediata realizados por la Unidad de la Policía Turística en experiencias propias.
- Calificación respecto a casos de respuesta inmediata realizados por la Unidad de la Policía Turística en experiencias ajenas.

Indicador 9. Seguimiento y resolución de los casos por parte de la Unidad de la Policía Turística

- Calificación respecto al seguimiento y resolución de casos del Comando de la Policía Turística por experiencia propia.
- Calificación respecto al seguimiento y resolución de casos del Comando de la Policía Turística por experiencias ajenas.

Indicador 10. Percepción de la imagen en cuanto a seguridad por parte de los visitantes

- Percepción del visitante antes de llegar al País.
- Percepción del visitante al estar en el municipio.

Indicador 11. Índice general de la eficacia del trabajo que realiza la Policía Turística en el municipio de La Paz