



**FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERÍA  
ESCUELA DE GASTRONOMÍA**

**TEMA:**

**PROPUESTA PARA LA CONFORMACIÓN DE LA POLICÍA DE  
TURISMO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE SE PRESENTA COMO  
REQUISITO PARA EL TÍTULO DE INGENIERO EN GESTIÓN  
TURÍSTICA Y HOTELERA**

**AUTOR: WILLIAM VITERI RIVERA**

**TUTOR: XAVIER SANCHEZ**

**SAMBORÓNDON, SEPTIEMBRE DE 2011**

***AGRADEZCO Y DEDICO ESTE TRABAJO DE TITULACIÓN A MI  
FAMILIA POR SU APOYO EMOCIONAL Y ECONÓMICO PARA LA  
CONSECUCCIÓN DE MIS OBJETIVOS.***

***DE IGUAL FORMA HAGO UN RECONOCIMIENTO ESPECIAL A LA  
FUNDACIÓN LEONIDAS ORTEGA MOREIRA (FLOM) POR CONFIAR  
EN LA PERSONA QUIEN ESCRIBE, POR SEGUNDA OCASIÓN, A  
TRAVÉS DEL OTORGAMIENTO DE LA BECA DE ESTUDIO QUE HIZO  
POSIBLE MI DESARROLLO PROFESIONAL***

## INDICE GENERAL

<b><u>INDICE DE TABLAS</u></b> .....	<b>iv</b>
<b><u>INDICE DE GRÁFICOS</u></b> .....	<b>vii</b>
<b><u>RESUMEN</u></b> .....	<b>ix</b>
<b><u>INTRODUCCIÓN</u></b> .....	<b>1</b>
<b><u>OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS</u></b> .....	<b>2</b>
<b><u>PROBLEMÁTICA</u></b> .....	<b>3</b>
<b><u>ANÁLISIS DE LOS ÍNDICES DE INSEGURIDAD</u></b> .....	<b>3</b>
<u>ECUADOR</u> .....	3
<u>PROVINCIA DE GUAYAS</u> .....	6
<u>GUAYAQUIL</u> .....	10
<b><u>INCIDENCIA DE LA INSEGURIDAD EN EL TURISMO</u></b> .....	<b>14</b>
<b><u>INCIDENCIA EN LA IMAGEN TURITICA</u></b> .....	<b>24</b>
<b><u>HIPÓTESIS</u></b> .....	<b>25</b>
<b><u>JUSTIFICACIÓN</u></b> .....	<b>26</b>
<b><u>ANTECEDENTES</u></b> .....	<b>38</b>
<b><u>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</u></b> .....	<b>42</b>
<b><u>MARCO CONCEPTUAL</u></b> .....	<b>49</b>
<b><u>METODOLOGÍA</u></b> .....	<b>51</b>
<b><u>CAPÍTULO I: SEGURIDAD CIUDADANA HACIA EL TURISTA</u></b> .....	<b>53</b>
<b><u>1.1 SERVICIO DE SEGURIDAD TURÍSTICA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO</u></b> .....	<b>53</b>
<u>1.1.1 ENTREVISTA CONVENCIONAL CON EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO DE SEGURIDAD TURÍSTICA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO</u> .....	55
<u>1.1.2 OBSERVACION DIRECTA DEL PERSONAL OPERATIVO DEL SERVICIO DE SEGURIDAD TURÍSTICA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO</u> .....	67

1.1.3	<u>ENTREVISTA CONVENCIONAL CON EL REPRESENTANTE DEL MINTUR EN TEMAS DE SEGURIDAD TURÍSTICA.....</u>	70
1.1.4	<u>ENTREVISTA CONVENCIONAL CON PERSONAL DE QUITO - TURISMO..</u> .....	72
1.1.5	<u>RESULTADOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN.....</u>	75
<b>1.2</b>	<b><u>ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA SEGURIDAD CIUDADANA HACÍA EL TURISTA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.....</u></b>	<b>79</b>
1.2.1	<u>OBSERVACIÓN DIRECTA EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE RELEVANCIA DE GUAYAQUIL.....</u>	81
1.2.2	<u>ENTREVISTA CONVENCIONAL CON EL GERENTE DE OPERACIONES DE SIGLO XXI.....</u>	84
1.2.3	<u>ENTREVISTA CONVENCIONAL CON EL GERENTE DE OPERACIONES DE FUNDACIÓN MALECÓN 2000.....</u>	86
1.2.4	<u>RESULTADOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN.....</u>	88
	<b><u>CAPÍTULO II: ACTORES TURÍSTICOS DE GUAYAQUIL Y SU VISIÓN DE LA POLICÍA DE TURISMO.....</u></b>	<b>90</b>
<b>2.1</b>	<b><u>PERSPECTIVAS DE LOS ACTORES TURÍSTICOS DE GUAYAQUIL CON RELACIÓN A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLICÍA DE TURISMO.....</u></b>	<b>90</b>
2.1.1	<u>ACTORES TURÍSTICOS DE GUAYAQUIL DEL SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO.....</u>	91
2.1.2	<u>DESARROLLO Y PRUEBA DEL CONCEPTO.....</u>	96
2.1.3	<u>RESPUESTA DE LAS ENTREVISTAS.....</u>	100
2.1.4	<u>CONCLUSIONES.....</u>	107
	<b><u>CAPÍTULO III: PROPUESTA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN....</u></b>	<b>109</b>
<b>3.1</b>	<b><u>PROPUESTA DE CONFORMACIÓN DE LA POLICÍA DE TURISMO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.....</u></b>	<b>109</b>
<b>3.1.1</b>	<b><u>ESTRUCTURA LEGAL.....</u></b>	<b>110</b>
<b>3.1.2</b>	<b><u>FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....</u></b>	<b>113</b>
<b>3.1.3</b>	<b><u>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....</u></b>	<b>115</b>
<b>3.1.4</b>	<b><u>DESARROLLO DEL SERVICIO DE LA POLICÍA DE TURISMO.....</u></b>	<b>116</b>
3.1.4.1	<u>FASE 1.....</u>	116

<a href="#">3.1.4.2 FASE 2</a>	124
<a href="#">3.1.4.3 FASE 3</a>	129
<a href="#">3.1.4.4 CIRCUITO</a>	134
<a href="#">3.1.4.5 MARCA</a>	135
<a href="#">3.1.4.6 PRESENTACIÓN</a>	135
<a href="#">3.1.4.7 UNIFORME</a>	136
<a href="#">3.1.4.8 SERVICIO AUMENTADO</a>	136
<a href="#">3.1.4.9 NIVEL DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</a>	137
<a href="#">3.1.4.10 MANEJO DE LA DIFERENCIACIÓN DEL SERVICIO:</a>	138
<b><a href="#">3.1.5 GESTIÓN PARA LA RECAUDACIÓN DE RECURSOS</a></b>	<b>141</b>
<b><a href="#">3.1.6. SÍNTESIS DE LA PROPUESTA</a></b>	<b>145</b>
<b><a href="#">CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</a></b>	<b>146</b>
<b><a href="#">RECOMENDACIONES DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</a></b>	<b>148</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

#### INDICE DE TABLAS

<a href="#">Tabla 1. Escala de violencia según Briceno para la Tasa de Homicidios</a>	13
---	----

<a href="#"><u>Tabla 2. Total mensual de secuestros express sufridos por extranjeros...</u></a>	15
<a href="#"><u>Tabla 3. Total mensual de robo a personas sufrido por extranjeros.....</u></a>	16
<a href="#"><u>Tabla 4. Comparación del secuestro express sufrido por extranjeros durante los años 2010 y 2011.....</u></a>	17
<a href="#"><u>Tabla 5. Comparación del robo a personas sufrido por extranjeros durante los años 2010 y 2011.....</u></a>	18
<a href="#"><u>Tabla 6. Secuestro express según país de procedencia.....</u></a>	19
<a href="#"><u>Tabla 7. Robo a personas según país de procedencia.....</u></a>	19
<a href="#"><u>Tabla 8. Secuestro express sufrido por extranjeros según circuitos.....</u></a>	20
<a href="#"><u>Tabla 9. Secuestro express sufrido por extranjeros según dirección del circuito.....</u></a>	21
<a href="#"><u>Tabla 10. Robo a personas sufrido por extranjeros según circuitos.....</u></a>	22
<a href="#"><u>Tabla 11. Robo a personas sufrido por extranjeros según modalidad del delito .....</u></a>	22
<a href="#"><u>Tabla 12. Relevancia económica de la ciudad de Guayaquil en la generación de divisas por el turismo receptivo.....</u></a>	35

<a href="#">Tabla 13: Clasificación de las imágenes percibidas.....</a>	42
<a href="#">Tabla 14: Clasificación de las imágenes emitidas.....</a>	42
<a href="#">Tabla 15: Tipos de destinos turísticos.....</a>	44
<a href="#">Tabla 16: Distributivo del personal policial del servicio de seguridad turística a los distintos destacamentos de la ciudad.....</a>	58
<a href="#">Tabla 17: Filosofía institucional del Servicio de Seguridad Turística de la capital.....</a>	62
<a href="#">Tabla 18: Funciones del Servicio de Seguridad Turística de la capital.....</a>	63
<a href="#">Tabla 19: Análisis FODA del Servicio de Seguridad Turística del D.M.Q..</a>	77
<a href="#">Tabla 20: Estrategias para el Servicio de Seguridad Turística del D.M.Q.....</a>	78
<a href="#">Tabla 21: Identificación de las empresas de seguridad privada en el Centro Turístico de Guayaquil.....</a>	83
<a href="#">Tabla 22: Análisis FODA del Servicio de Seguridad Privada en el Centro Turístico de Guayaquil.....</a>	89
<a href="#">Tabla 23. Matriz de los tópicos de las entrevistas.....</a>	95

<a href="#">Tabla 24. Opciones de conceptos para el servicio de la Policía de Turismo.</a>	97
<a href="#">Tabla 25. Elección del concepto de la Policía de Turismo.</a>	98
<a href="#">Tabla 26. Detalles de las entrevistas realizadas.</a>	99
<a href="#">Tabla 27. Matriz de la Competencia de Turismo/ Protección al consumidor de servicios turísticos.</a>	112
<a href="#">Tabla 28. Identificación y ubicación de las estaciones de la Policía de Turismo.</a>	118
<a href="#">Tabla 29. Personal necesario para el Departamento Operativo.</a>	120
<a href="#">Tabla 30. Personal necesario para el Departamento Administrativo.</a>	122
<a href="#">Tabla 31. Recursos necesarios para la Policía de Turismo.</a>	123
<a href="#">Tabla 32. Personal necesario para cada Senda.</a>	127
<a href="#">Tabla 33. Recursos necesarios para la Policía de Turismo.</a>	128
<a href="#">Tabla 34. Personal necesario para cada Unidad Móvil.</a>	132
<a href="#">Tabla 35. Recursos necesarios para la Policía de Turismo.</a>	133



<a href="#">Tabla 36. Total de recursos necesarios por fase.....</a>	134
<a href="#">Tabla 37. Diferenciación de las instituciones con competencia para la Policía de Turismo.....</a>	138
<a href="#">Tabla 38. Diferenciación del servicio de la Policía de Turismo.....</a>	139
<a href="#">Tabla 39. Gestión de consecución de recursos/fase 1.....</a>	142
<a href="#">Tabla 40. Gestión de consecución de recursos/fase 2.....</a>	143
<a href="#">Tabla 41. Gestión de consecución de recursos/fase 3.....</a>	144

## **INDICE DE GRÁFICOS**

<a href="#">Gráfico 1. Evolución de la Tasa de Homicidio de Ecuador en el período 2000 - 2009.....</a>	4
--	---

<a href="#"><u>Gráfico 2. Ubicación de Ecuador con relación a los demás países sudamericanos</u></a> .....	5
<a href="#"><u>Gráfico 3. Tasa de Homicidios de Ecuador</u></a> .....	6
<a href="#"><u>Gráfico 4. Tasa de homicidios de la Provincia del Guayas versus la tasa a nivel nacional</u></a> .....	7
<a href="#"><u>Gráfico 5. Tasa de robo a personas de la Provincia del Guayas versus la tasa a nivel nacional</u></a> .....	9
<a href="#"><u>Gráfico 6. Comparación de la Tasa de homicidios de Guayaquil versus la tasa a nivel nacional</u></a> .....	10
<a href="#"><u>Gráfico 7. Comparación de las Tasas de homicidios por cada 10.000 habitantes de los cantones de la provincia del Guayas</u></a> .....	11
<a href="#"><u>Gráfico 8. Comparación de la Tasa de robo a personas de Guayaquil versus la tasa a nivel nacional</u></a> .....	12
<a href="#"><u>Gráfico 9. Comparación del ingreso de extranjeros al Ecuador por Turismo</u></a> .....	27
<a href="#"><u>Gráfico 10. Participación de Guayaquil en el Turismo receptivo</u></a> .....	27
<a href="#"><u>Gráfico 11. Participación de los principales mercados en el Turismo receptivo en Guayaquil</u></a> .....	28

<a href="#"><u>Gráfico 12. Porcentaje de afluencia de turista del mercado Norteamérica a Guayaquil</u></a> .....	29
<a href="#"><u>Gráfico 13. Porcentaje de afluencia de turista del mercado Europeo a Guayaquil</u></a> .....	30
<a href="#"><u>Gráfico 14. Porcentaje de afluencia de turista del mercado Mercosur a Guayaquil</u></a> .....	31
<a href="#"><u>Gráfico 15. Porcentaje de afluencia de turista del mercado Frontera a Guayaquil</u></a> .....	31
<a href="#"><u>Gráfico 16. Arribo de turistas internacionales a nivel mundial</u></a> .....	33
<a href="#"><u>Gráfico 17. Variación porcentual en el arribo de turistas internacionales a nivel mundial</u></a> .....	34
<a href="#"><u>Gráfico 18. Comparación de la tasa de homicidios de Ecuador y R. Dominicana</u></a> .....	37
<a href="#"><u>Gráfico 19: Denuncias receptadas por el Servicio de Seguridad Turística</u></a> ...	74

## RESUMEN

A partir de la problemática identificada, ***La imagen turística deteriorada, en términos de seguridad, de Santiago de Guayaquil no permite su desarrollo como destino turístico a nivel nacional e internacional***, del presente trabajo de investigación se procedió a realizar el correspondiente análisis bajo un ***enfoque cualitativo***, el mismo que fue orientado a revisar la realidad tal y como la observan los actores turísticos de la ciudad de Guayaquil. Utilizando para ello técnicas de recolección de datos como: ***Entrevistas convencionales abiertas, observación directa y revisión documental***.

Como paliativo a la problemática identificada se propone la ***Conformación de la Policía de Turismo en la ciudad de Guayaquil***. Cuerpo Policial que en el extranjero es la herramienta fundamental para la elaboración del Plan de Seguridad Turística propendiendo al mejoramiento de la imagen turística de ese sector. Considerando lo anterior se formuló la siguiente hipótesis: ***¿La implementación de una policía de Turismo en la ciudad de Guayaquil ayudará a mejorar su imagen, en términos de seguridad, como destino turístico?***

La presente investigación arrojó datos positivos en respuesta a la hipótesis planteada a los actores turísticos de la urbe. Sin embargo, este ***resultado está condicionado a ciertas cualidades que debería poseer la Policía de Turismo***. Perspectivas que fueron recogidas para elaborar la propuesta presente en el tercer capítulo de la investigación.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación consiste en desarrollar una **Propuesta de la Policía de Turismo para la ciudad de Guayaquil**. Idea que surgió de la observación directa de antecedentes presentes a nivel nacional, particularmente en la ciudad de Quito, información representada en el primer capítulo de nuestra investigación. Policía de Turismo, que sustentados en la teoría a nivel internacional, es una herramienta con la finalidad a más de brindar seguridad ciudadana a los turistas, de mejorar la imagen turística del sector.

Imagen turística que se encuentra afectada por la inseguridad ciudadana presente en Ecuador, evidenciada a través de la Tasa de Homicidios del país, la misma que supera el promedio de la región. Por su parte la ciudad de Guayaquil se ubicó en el puesto 14 entre 20 ciudades latinoamericanas de acuerdo a su tasa de homicidio del año 2009 según un informe realizado por la ONU. En el año 2010 según la tabla de *Roberto Briceno* ubicamos a la ciudad en **violencia alta** de acuerdo a su tasa de homicidios, conjuntamente con la Provincia del Guayas.

Situación que preocupa a los actores turísticos de la ciudad evidenciada a través de **advertencias acerca del impacto de la inseguridad ciudadana en la actividad turística**. Pensamientos que fueron puestos a prueba y analizados cualitativamente en el segundo capítulo de nuestro trabajo a través de entrevistas abiertas a los principales actores turísticos de la urbe. Además de identificar las perspectivas de los mismos hacia la conformación de la Policía de Turismo en la urbe.

Todo lo anterior con el objetivo identificar mecanismos necesarios para la implementación de la Policía de Turismo en Guayaquil. Reconociendo aspectos legales, operativos y de gestión de recursos necesarios para la conformación y puesta en marcha de este grupo de seguridad **orientado al mejoramiento de la imagen turística de Guayaquil.**

## **OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Identificar los mecanismos necesarios para la implementación de la Policía Turística en Santiago de Guayaquil como herramienta que permita la mejora de la imagen de la ciudad.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Determinar la estructura y funciones de la Policía de Turismo a nivel nacional a través de la observación de la experiencia realizada en la ciudad de Quito para la precisión de su alcance y limitaciones.
2. Identificar las perspectivas de los actores turísticos de Guayaquil sobre la posibilidad de implementación de la Policía de Turismo como herramienta para el mejoramiento de la imagen turística de la ciudad.
3. Determinar las posibles adecuaciones que requeriría la Policía de Turismo en Guayaquil a través de la identificación de mecanismos necesarios para su funcionamiento en la ciudad.

## **PROBLEMÁTICA.**

El Sr. Gino Luzi, Presidente de la Asociación Hotelera del Guayas (AHOTEGU), actividad que forma parte del Turismo, expresó la preocupación del gremio que él representa ante el descenso en la afluencia de turistas a la ciudad de Guayaquil ocurrido entre enero de 2008 hasta julio de 2010, el mismo que tuvo un peso de 10 a 14 puntos. Según el Sr. Luzi ésta reducción tiene una fuente principal, la recesión económica a nivel mundial. Sin embargo se consideran otros aspectos como la falta de promoción a nivel internacional e incluso la última pandemia. No obstante, a los empresarios hoteleros les inquieta un tema que se ha vuelto común en la ciudad, **la inseguridad**, puesto que en el año 2009 se generó un informe de las Naciones Unidas que ubica a Guayaquil en el puesto 14 entre 20 ciudades en América Latina con más delitos.

Con el afán de identificar la representación que tiene la inseguridad en el país, principalmente en el Turismo desarrollamos el siguiente análisis.

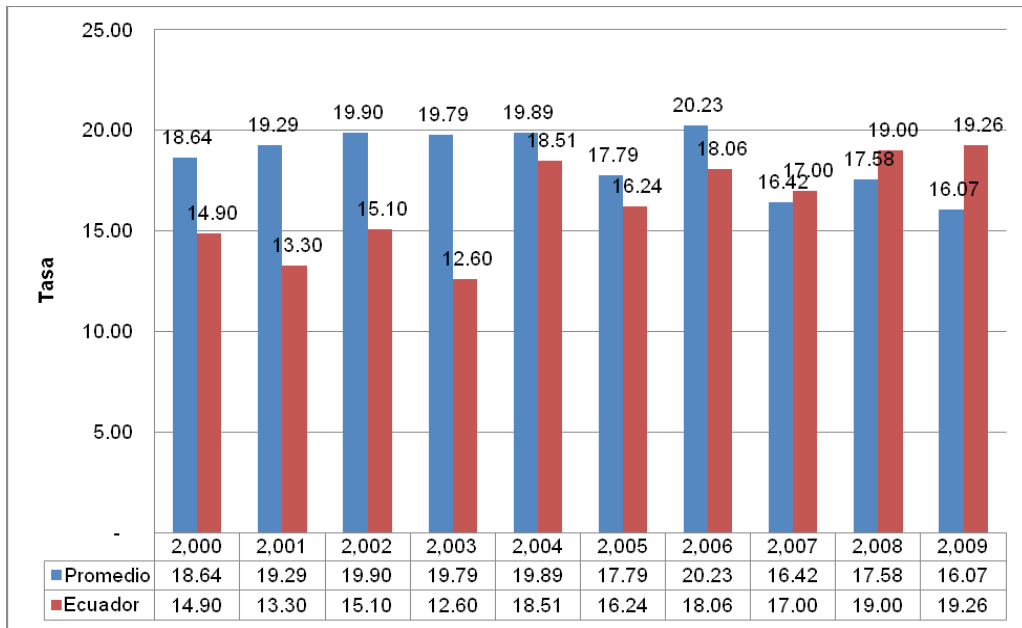
## **ANÁLISIS DE LOS ÍNDICES DE INSEGURIDAD.**

### **ECUADOR.**

Con el objetivo de analizar la problemática del presente trabajo de investigación, empezamos brindando un enfoque a nivel sudamericano del país. **La Tasa de Homicidios por cada cien mil habitantes** del país se mantuvo por debajo del promedio sudamericano hasta el año 2006.



**Gráfico 1. Evolución de la Tasa de Homicidio de Ecuador en el período 2000 - 2009**

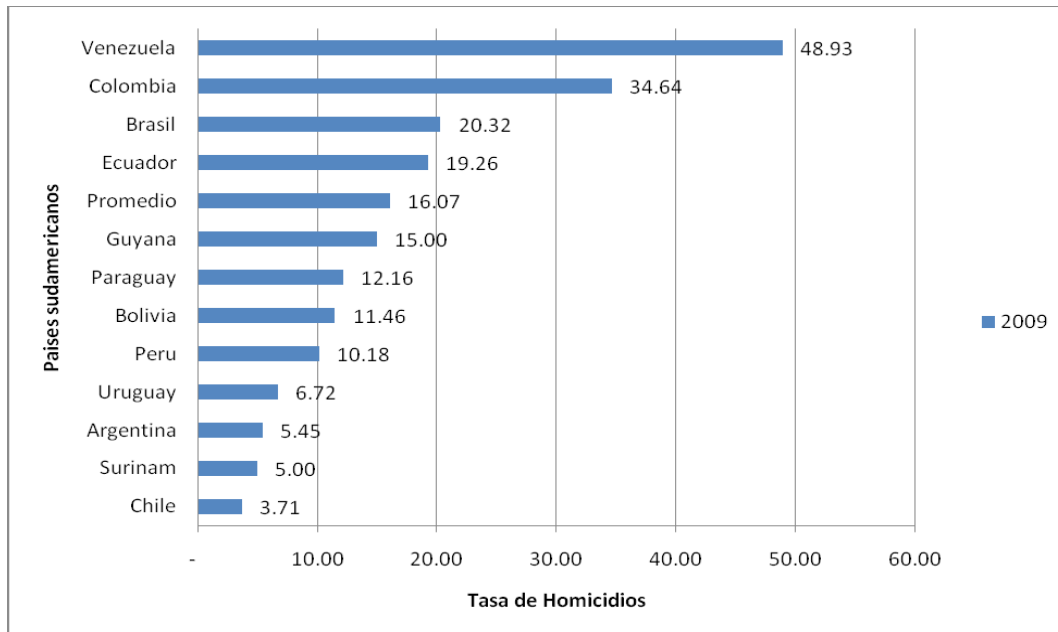


Fuente: Alertamerica.org/OEA.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

Ecuador en el año 2007 tuvo una Tasa de Homicidios por cada cien mil habitantes de 17. A partir del 2008 ésta tasa ha sufrido un incremento de dos puntos (**19**), esto quiere decir que por cada cien mil habitantes existieron 19 homicidios. Esta tasa ha ubicado al país, en los años 2007, 2008 y 2009, por encima del promedio de la región (16, 18 y 16 respectivamente) según un informe del año 2011 denominado Seguridad Ciudadana en las Américas del **Observatorio de la Organización de Estados Americanos (OEA)**.

**Gráfico 2. Ubicación de Ecuador con relación a los demás países sudamericanos**

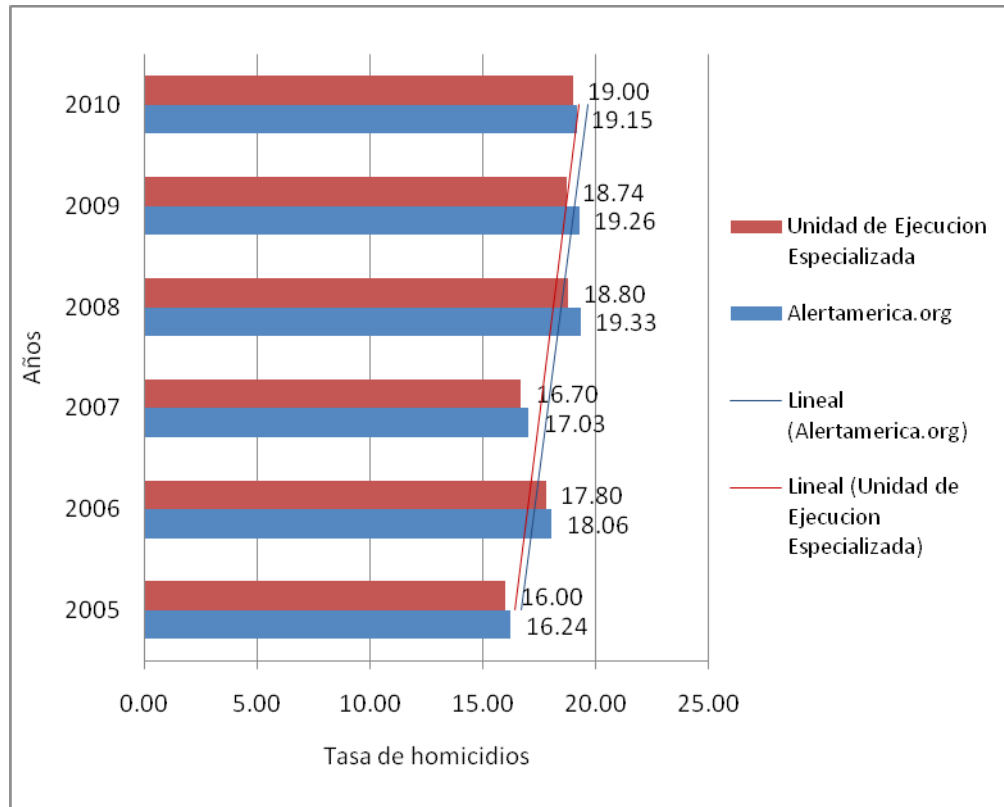


Fuente: Alertamerica.org/OEA.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

Con el afán de elaborar un análisis objetivo, hemos sustentado el mismo en dos fuentes: La primera es la antes mencionada, denotando un aporte internacional por parte de la OEA, la segunda fuente es la **Unidad de Ejecución Especializada del Ministerio del Interior de Ecuador** en el Plan Seguridad Ciudadana. Con esos aportes se pudo establecer el siguiente cuadro, el mismo que muestra el incremento de la Tasa de Homicidios del país en el periodo 2005 – 2010. Dicho incremento es notorio a partir del año 2008 donde la tasa se llegó a ubicar dos puntos más de la del 2007.

### GRÁFICO 3. TASA DE HOMICIDIOS DE ECUADOR



Fuente: Alertamerica.org/OEA y Unidad de Ejecución Especializada.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

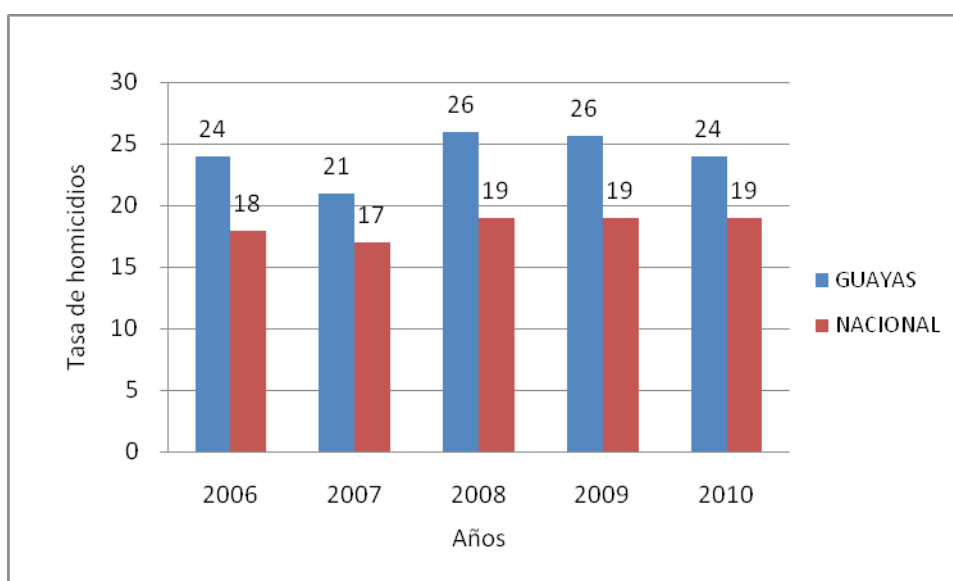
Es claro que se evidenció un incremento en la Tasa de Homicidios del país, superando el promedio de la región en el año 2007, afianzándose en el 2008 y 2009.

### PROVINCIA DE GUAYAS

Al interior del Ecuador nos enfocamos en la provincia del **Guayas**, la misma que ubica su Tasa de Homicidios por encima del promedio

nacional. En el año 2008 existió un **incremento de cinco puntos en la tasa** con relación al año anterior. De igual forma es preciso identificar un descenso de dos puntos para el año 2010 con relación a su año precedente, según la Unidad de Ejecución Especializada.

**GRÁFICO 4. TASA DE HOMICIDIOS DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS VERSUS LA TASA A NIVEL NACIONAL**



Fuente: Unidad de Ejecución Especializada.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

Sin embargo, aunque existió el mencionado descenso en la tasa de homicidios, la Provincia del Guayas obtuvo en el año 2010 **una**

frecuencia de asesinatos “muy alta” expresado en el Análisis Delictual del 2010 desarrollado por la Unidad de Ejecución Especializada.

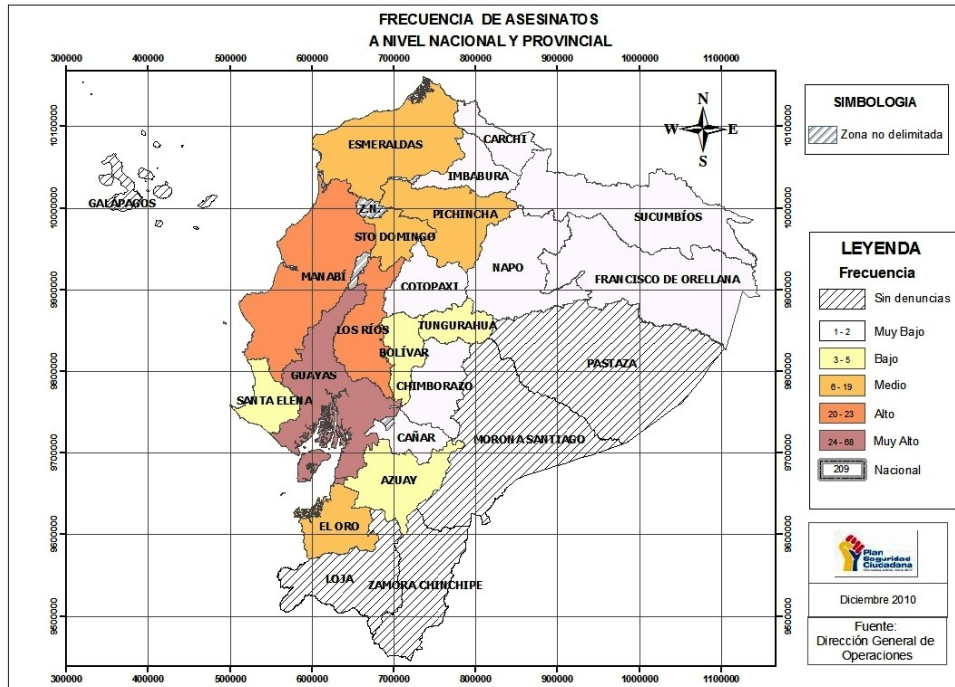


Fig. 1: Frecuencia de asesinatos a nivel nacional y provincial

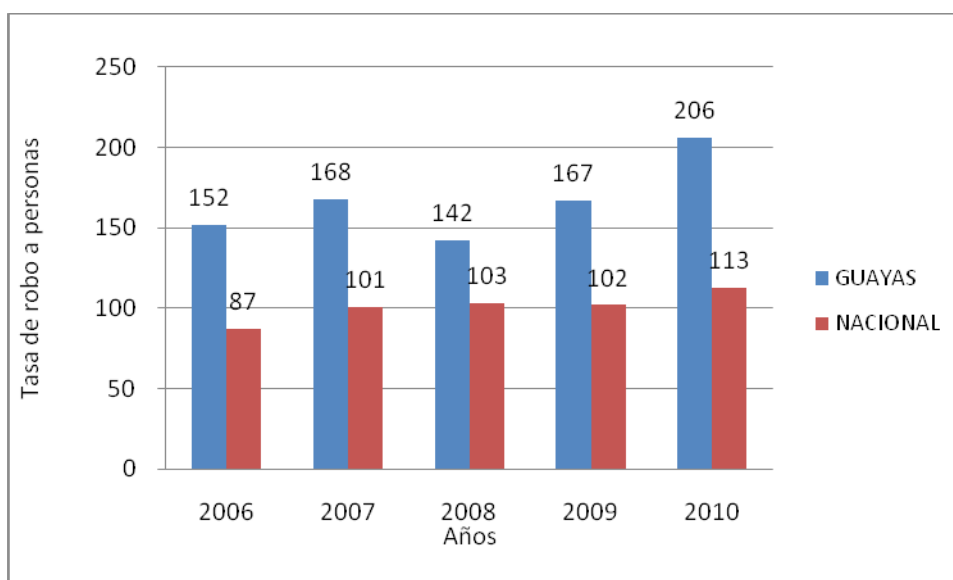
Fuente: Unidad de Ejecución Especializada.

Es preciso mencionar que aunque la Provincia del Guayas este por encima de la tasa de homicidios nacional, **esto no significa que sea la provincia con la mayor tasa de homicidios, pues es superada y con creces por Esmeraldas y Sucumbios**, que son las dos provincias con la mayor tasa de homicidios a nivel nacional.

Otro indicador de suma importancia, aparte de la tasa de homicidios, es la **Tasa de robo a personas por cada cien mil habitantes**. La misma que ubica a la Provincia del Guayas por encima de la tasa a nivel nacional. Ubicando a ésta conjuntamente con la Provincia de Pichincha en las dos provincias con la **frecuencia de robo a personas “muy alta”**, como lo

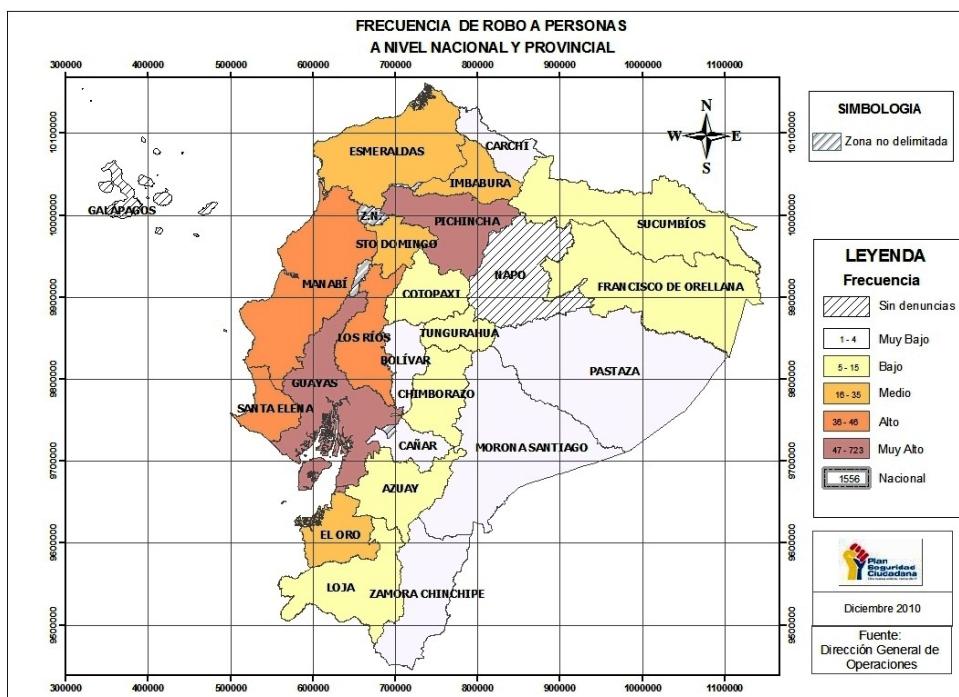
expresa el Análisis Delictual del 2010 desarrollado por la Unidad de Ejecución Especializada.

### GRÁFICO 5. TASA DE ROBO A PERSONAS DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS VERSUS LA TASA A NIVEL NACIONAL



Fuente: Unidad de Ejecución Especializada.

Elaborado por: William Viteri Rivera.



**Fig. 2:** Frecuencia de asesinatos a nivel nacional y provincial

Fuente: Unidad de Ejecución Especializada.

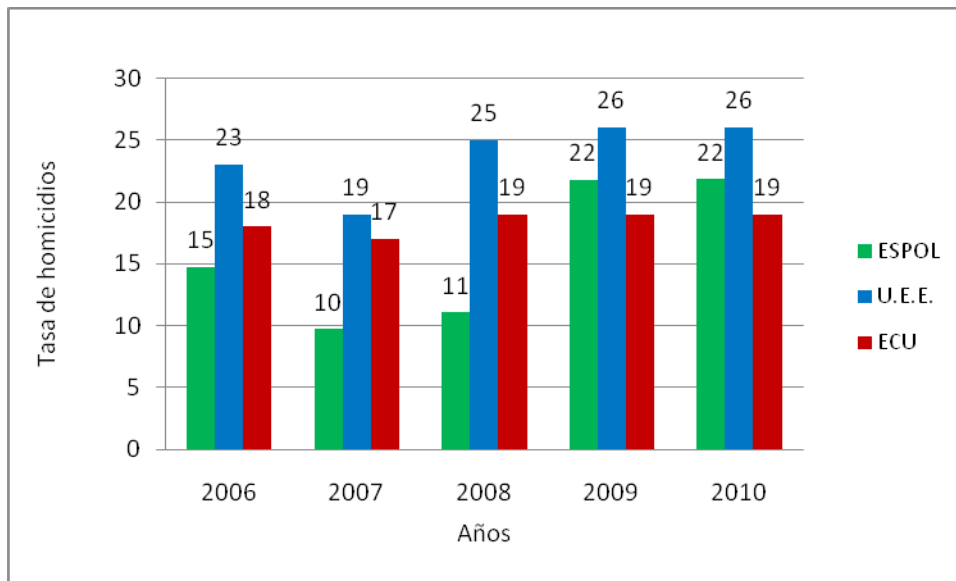
En el caso de la Tasa de Robo a Personas Guayas se encuentra en los primeros puestos conjuntamente con Pichincha, siendo las dos las provincias con los mayores índices de Robo a Personas a nivel nacional.

## GUAYAQUIL.

Para poder realizar el análisis correspondiente a la ciudad de **Guayaquil**, hemos incorporado una nueva fuente, independiente al Estado, como son los datos proporcionados por el **Centro de Estudios e Investigaciones Estadísticas de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) en su informe anual 2010**. La misma que nos ofrece datos referentes a la Tasa de Homicidios en la ciudad, la cual es superior en tres puntos a la tasa a nivel nacional en los dos últimos años. Es decir durante los años 2009 - 2010 en Guayaquil por cada cien mil habitantes hubo 22 homicidios, mientras que a nivel nacional se registraron 19 homicidios. Aunque la tasa que más sobresale es la proporcionada por la Unidad de

Ejecución Especializada, fuente oficial, con siete puntos por encima de la tasa nacional.

### GRÁFICO 6. COMPARACIÓN DE LA TASA DE HOMICIDIOS DE GUAYAQUIL VERSUS LA TASA A NIVEL NACIONAL



Fuente: Centro de Estudios e Investigaciones Estadísticas/ESPOL

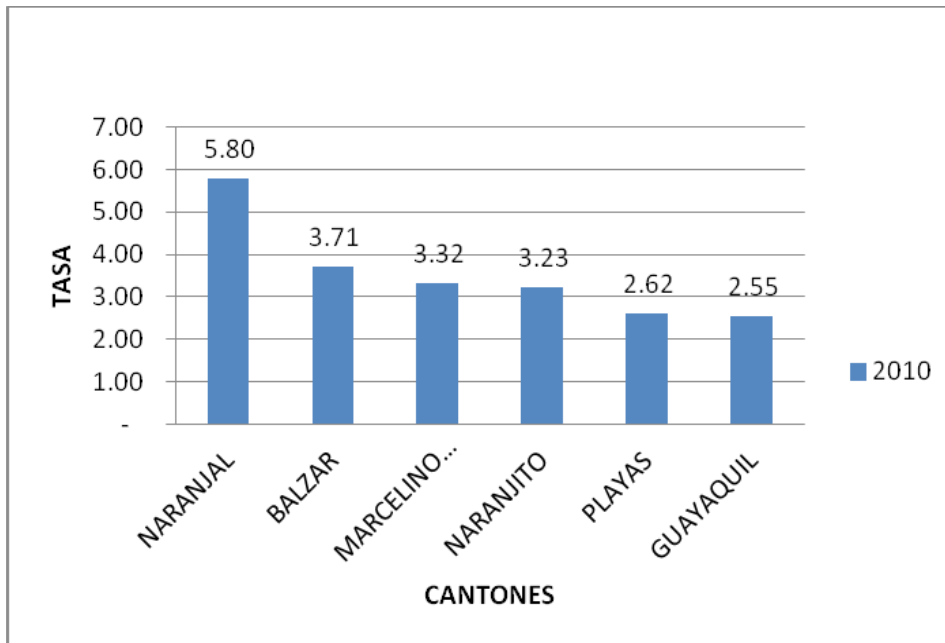
/Unidad de Ejecución Especializada.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

De igual forma la **Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana y Orden Público de la Gobernación del Guayas**, nos muestra la ubicación del cantón Guayaquil con relación a los demás cantones de la provincia, ubicandola en el sexto puesto de veinticinco cantones, según la Tasa de homicidios pero de diez mil habitantes. Se utilizó la variable diez mil habitantes puesto que la mayoría de los cantones de la provincia no sobrepasan los cien mil habitantes.



## GRÁFICO 7. COMPARACIÓN DE LAS TASAS DE HOMICIDIOS POR CADA 10.000 HABITANTES DE LOS CANTONES DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS



Fuente: Unidad de control y Gestión de la Seguridad Ciudadana y Orden Público.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

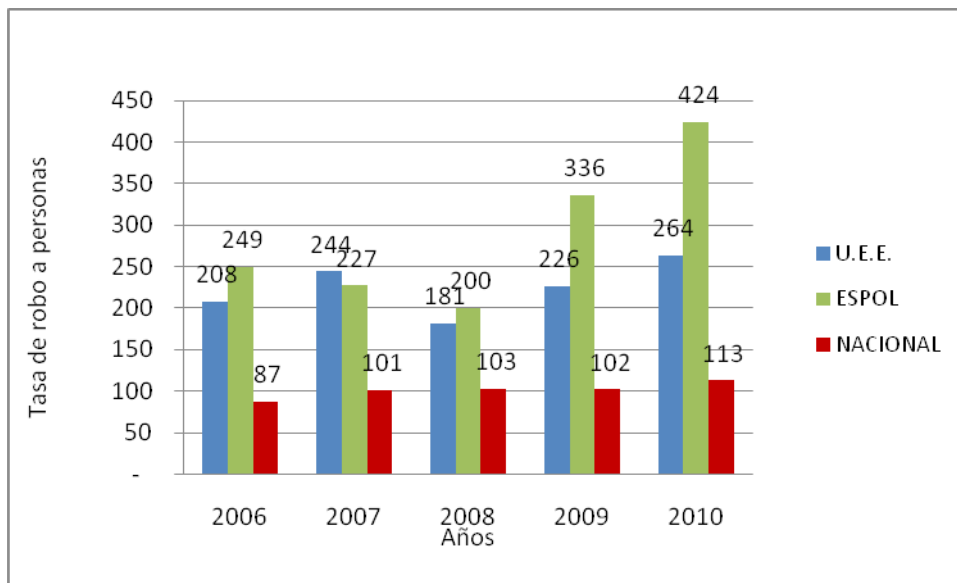
Con relación a este punto podemos denotar que la Tasa de Homicidios del cantón Guayaquil es superior a la tasa nacional. Sin embargo, existen cantones que forman parte de la Provincia del Guayas que poseen una mayor Tasa de Homicidios.

La ESPOL a través de su Centro de Estudios e Investigaciones Estadísticas, clasifican las denuncias en tres grandes grupos: *Delitos contra las personas, delitos contra la propiedad y otras denuncias*. Dentro

del grupo delitos contra las personas se encuentra el **Robo Agravado**. El mismo que fue considerado para realizar la siguiente comparación.

En la ciudad de Guayaquil, la tasa por robo a personas de la Unidad de Ejecución Especializada y la tasa por robo agravado de la ESPOL, superan en creces a la tasa nacional de robo a personas. Ubicando a la ciudad por encima de la tasa nacional.

### GRÁFICO 8. COMPARACIÓN DE LA TASA DE ROBO A PERSONAS DE GUAYAQUIL VERSUS LA TASA A NIVEL NACIONAL



Fuente: Centro de Estudios e Investigaciones Estadísticas/ESPOL.

Y Unidad de Ejecución Especializada.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

Con los datos de la **Tasa de Homicidios por cada cien mil habitantes** identificamos el nivel de violencia según la escala desarrollada por *Briceno*, escala que fue proporcionada por la **Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana y Orden Público de la Gobernación del Guayas**, la misma que es utilizada a nivel internacional por otros países o ciudades.

**TABLA 1. ESCALA DE VIOLENCIA SEGÚN BRICENO PARA LA TASA DE HOMICIDIOS**

NIVEL DE VIOLENCIA	RANGO	UBICACIÓN
VIOLENCIA BAJA	HASTA 10 HOMICIDIOS POR CIEN MIL HAB.	
VIOLENCIA MEDIA	ENTRE 11 A 20 HOMICIDIOS POR CIEN MIL HAB.	ECUADOR
		GUAYAS Y GUAYAQUIL

**VIOLENCIA ALTA**

ENTRE 21 A 30  
HOMICIDIOS POR CIENTO  
MIL HAB.

**VIOLENCIA MUY ALTA**

MÁS DE 30 HOMICIDIOS  
POR CIENTO MIL HAB.

Fuente: Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana y

Orden Público de la Gobernación del Guayas

Elaborado por: William Viteri Rivera.

Basándonos en los datos expuestos arriba llegamos a la conclusión que el país a partir del 2007 está viviendo una ola delincencial, afianzándose en el 2008 hasta el año 2010, puesto que la Tasa de Homicidios por cada cien mil habitantes supera el promedio de la región.

Por su parte la Provincia del Guayas posee una Tasa de Homicidios superior a la tasa nacional llegando a una cota de 26 homicidios por cada cien mil habitantes en el año 2008 y 2009. Sin embargo, este mismo indicador para el 2010 disminuyo en dos puntos augurando buenas noticias para la seguridad ciudadana. De igual forma es preciso identificar que Guayas no es la provincia con la mayor Tasa de Homicidios.

Mientras la Tasa de Robo a Personas por cada cien mil habitantes de Guayas mantiene a la provincia en los dos primeros lugares a nivel nacional conjuntamente con Pichincha, superando y con creces a la Tasa a nivel nacional. Convirtiendo a este indicador de suma preocupación en estos instantes dentro de la provincia.

Con relación a la ciudad de Guayaquil su Tasa de Homicidios es de 26 homicidios por cada cien mil habitantes, según la Unidad de Ejecución Especializada y 22 según ESPOl para los años 2009 y 2010, superando a la tasa nacional, 19, en el mismo periodo. No obstante, dentro de la provincia del Guayas, el cantón Guayaquil se ubica en el sexto lugar comparado con los demás cantones de la provincia.

Al final, se identificó el nivel de violencia según la tabla de Briceno en relación a la Tasa de Homicidios, ubicando al país en el nivel de violencia media. Mientras que la Provincia del Guayas y la ciudad de Guayaquil se ubican en el nivel de violencia alta.

Los datos aquí identificados son de forma generalizada, es necesario identificar datos más específicos, especialmente la incidencia de la inseguridad ciudadana en el Turismo, los mismos que son expuestos en el siguiente punto.

## **INCIDENCIA DE LA INSEGURIDAD EN EL TURISMO.**

A continuación se presentan datos proporcionados por la **Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana y Orden Público de la Gobernación del Guayas**, con el afán de analizar la incidencia de la inseguridad en la actividad turística de forma directa, es decir cuantas denuncias se han registrados por parte de los extranjeros a causa de la inseguridad. Es preciso tener en cuenta que no todo extranjero es necesariamente turista. No obstante, se tomó en cuenta la variable extranjeros para poder obtener datos lo más aproximados para la elaboración del siguiente análisis.

Los dos tipos de violencia que se identificaron en base a los anuncios en los medios de comunicación fueron: en primera instancia el secuestro express y el robo a personas. Ambos son detallados a continuación:

Dentro del período enero del 2010 hasta agosto del 2011 se han registrado en general 1.218 denuncias de secuestro express, de las cuales 23 corresponden a denuncias registradas por extranjeros, es decir **la incidencia de la delincuencia en el turismo, según la variable secuestro express, es del 1.89%.**

**TABLA 2. TOTAL MENSUAL DE SECUESTROS EXPRESS SUFRIDOS POR EXTRANJEROS**

ANO	MESES	TOTAL	EXT.	%
2010	ENERO	47	1	2.13
	FEBRERO	42	1	2.38
	MARZO	55	2	3.64
	ABRIL	42	-	-
	MAYO	79	1	1.27
	JUNIO	57	1	1.75
	JULIO	52	3	5.77
	AGOSTO	92	3	3.26
	SEPTIEMBRE	64	1	1.56
	OCTUBRE	84	3	3.57
	NOVIEMBRE	79	3	3.80
	DICIEMBRE	76	2	2.63
	ENERO	60	-	-
	FEBRERO	46	1	2.17
	MARZO	38	-	-
	ABRIL	54	-	-

<b>2011</b>	MAYO	82	-	-
	JUNIO	67	-	-
	JULIO	60	-	-
	AGOSTO	42	1	2.38
	<b>TOTAL</b>	<b>1,218</b>	<b>23</b>	<b>1.89</b>

Fuente: Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana y Orden Público..

Elaborado por: William Viteri Rivera.

De igual forma se han registra dentro del mismo periodo (enero 2010 – agosto 2011) un total de 10.161 denuncias por **robo a personas**, de las cuales 119 corresponden a extranjeros, lo que representa el **1.17% de incidencia de la delincuencia en el Turismo**.



**TABLA 3. TOTAL MENSUAL DE ROBO A PERSONAS SUFRIDO POR EXTRANJEROS**

ANO	MESES	TOTAL	EXT.	%
2010	ENERO	374	12	3.21
	FEBRERO	328	4	1.22
	MARZO	480	11	2.29
	ABRIL	559	8	1.43
	MAYO	567	7	1.23
	JUNIO	554	9	1.62
	JULIO	540	9	1.67
	AGOSTO	517	7	1.35
	SEPTIEMBRE	625	13	2.08
	OCTUBRE	533	12	2.25
	NOVIEMBRE	563	7	1.24
	DICIEMBRE	575	6	1.04
	ENERO	506	1	0.20
	FEBRERO	435	9	2.07

2011	MARZO	520	-	-
	ABRIL	488	2	0.41
	MAYO	566	1	0.18
	JUNIO	549	-	-
	JULIO	464	-	-
	AGOSTO	418	1	0.24
	<b>TOTAL</b>	<b>10,161</b>	<b>119</b>	<b>1.17</b>

Fuente: Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana  
y Orden Público..

Elaborado por: William Viteri Rivera.

Comparando el primer trimestre del año 2010 versus su similar del año 2011, nos podemos dar cuenta que **existe una disminución en las denuncias de secuestro express del 75%**. De igual forma en el año 2010 se registraron 21 denuncias de secuestro express sufrido por extranjeros, mientras que en el año 2011 se han registrado hasta el mes de agosto 2 denuncias.

**TABLA 4. COMPARACIÓN DEL SECUESTRO EXPRESS SUFRIDO POR EXTRANJEROS DURANTE LOS AÑOS 2010 Y 2011**

ANO	MESES	BIMESTRES	TRIMESTRES	SEMESTRES	ANUAL
2010	ENERO				
	FEBRERO	2			
	MARZO		4		
	ABRIL	2		6	
	MAYO		2		
	JUNIO	2			
	JULIO				21
	AGOSTO	6			
	SEPTIEMBRE		7		
	OCTUBRE	4		15	
	NOVIEMBRE		8		
	DICIEMBRE	5			
2011	ENERO				
	FEBRERO	1			
	MARZO		1		
	ABRIL	0		1	

2011	MAYO				
	JUNIO	0	0		2
	JULIO				
	AGOSTO	1	1	1	
<b>TOTAL</b>		23	23	23	23

Fuente: Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana y Orden Público.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

Con relación al robo a personas, dentro del periodo enero 2010 – agosto 2011, **se evidencia de igual forma una disminución en las denuncias**, es decir mientras en el primer trimestre del año 2010 se registraron 27 denuncias, en su similar del año 2011 se registraron 10 denuncias, es decir **disminuyó el robo a personas en un 63%**.

**TABLA 5. COMPARACIÓN DEL ROBO A PERSONAS SUFRIDO POR EXTRANJEROS DURANTE LOS AÑOS 2010 Y 2011**

---

ANO	MESES	BIMESTRES	TRIMESTRES	SEMESTRES	ANUAL
-----	-------	-----------	------------	-----------	-------

---

	ENERO				
	FEBRERO	16			
	MARZO		27		
	ABRIL	19			
	MAYO			51	
	JUNIO	16	24		
	JULIO				
	AGOSTO	16			
	SEPTIEMBRE		29		
	OCTUBRE	25			
<b>2010</b>	NOVIEMBRE			54	105
	DICIEMBRE	13	25		
	ENERO				
	FEBRERO	10			
	MARZO		10		
	ABRIL	2			
	MAYO			13	
	JUNIO	1	3		
<b>2011</b>	JULIO				14
	AGOSTO	1	1	1	
	<b>TOTAL</b>	119	119	119	119

Fuente: Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana y Orden Público.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

**TABLA 6. SECUESTRO EXPRESS SEGÚN PAÍS DE PROCEDENCIA**

<b>PAIS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>COLOMBIA</b>	6	26.09
<b>ALEMANIA</b>	3	13.04
<b>PERU</b>	3	13.04
<b>CHILE</b>	2	8.70
<b>EEUU</b>	2	8.70
<b>INGLATERRA</b>	2	8.70

<b>ARGENTINA</b>	1	4.35
------------------	---	------

<b>CHINA</b>	1	4.35
--------------	---	------

<b>ESPAÑA</b>	1	4.35
---------------	---	------

<b>IRAK</b>	1	4.35
-------------	---	------

<b>RUSIA</b>	1	4.35
--------------	---	------

<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>
--------------	-----------	---------------

Fuente: Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana y Orden Público.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

**TABLA 7. ROBO A PERSONAS SEGÚN PAÍS DE PROCEDENCIA**

<b>PAIS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>COLOMBIA</b>	41	34.45
<b>PERU</b>	17	14.29
<b>ESPAÑA</b>	7	5.88
<b>FRANCIA</b>	6	5.04
<b>ARGENTINA</b>	5	4.20
<b>CHILE</b>	5	4.20
<b>CHINA</b>	5	4.20
<b>ALEMANIA</b>	4	3.36
<b>CUBA</b>	4	3.36
<b>ITALIA</b>	4	3.36



<b>AUSTRALIA</b>	3	2.52
<b>EEUU</b>	3	2.52
<b>ISRAEL</b>	3	2.52
<b>VENEZUELA</b>	3	2.52
<b>BOLIVIA</b>	1	0.84
<b>BRASIL</b>	1	0.84
<b>GUATEMALA</b>	1	0.84
<b>HINDU</b>	1	0.84
<b>INGLATERRA</b>	1	0.84
<b>IRAK</b>	1	0.84
<b>KOREA</b>	1	0.84
<b>MEXICO</b>	1	0.84
<b>TAIWAN</b>	1	0.84
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>100.00</b>

---

Fuente: Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana y Orden Público.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

La Policía Nacional tiene dividido a Guayaquil en circuitos, los mismos que son referencias para identificar los lugares de mayor incidencia según el tipo de delincuencia. En el caso del secuestro express sufrido por los extranjeros se evidencia que **el circuito de mayor incidencia de la delincuencia hacia los extranjeros es el circuito 9 de octubre**. Se debe tener en cuenta que cada circuito es la suma de varios sectores o barrios, por ejemplo el circuito 9 de octubre involucra la Av. 9 de Octubre, el malecón 2000, barrio Las Penas, etc.

**TABLA 8. SECUESTRO EXPRESS SUFRIDO POR EXTRANJEROS SEGÚN CIRCUITOS**

CIRCUITO	TOTAL	%
9 DE OCTUBRE	11	47.83
ATARAZANA	4	17.39
KENNEDY	3	13.04
URDESA	3	13.04
ALBORADA	1	4.35
SAUCES	1	4.35
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>



Fuente: Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana  
y Orden Público..  
Elaborado por: William Viteri Rivera.

Identificadas las direcciones de inicio del secuestro express, sobresalen el malecón 2000, barrio Las Penas, Av. 9 de octubre, Av. Francisco de Orellana y los centros comerciales como Mall del Sol y San Marino.

**TABLA 9. SECUESTRO EXPRESS SUFRIDO POR EXTRANJEROS SEGÚN DIRECCIÓN DEL CIRCUITO**

CIRCUITO	DIRECCIÓN DE INICIO DEL SECUESTRO	TOTAL
9 DE OCTUBRE	CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL	1
	LAS PEÑAS	3
	MALECON 2000	5
	PIZZA HUT DE 9 DE OCTUBRE	1
	9 DE OCTUBRE Y BAQUERIZO MORENO	1
	ATO. JOSE JOAQUIN DE OLMEDO	1
ATARAZANA	A LA ALTURA DEL MALL DEL SOL	1
	LA GARZOTA 2	2
KENNEDY	AFUERA DE SAN MARINO	1
	AV FRANCISCO DE ORELLANA, POR LA GASOLINERA PRIMAX	2
	URDESA AVENIDA VÍCTOR EMILIO ESTRADA Y LAURELES	1
URDESA	URDESA CENTRAL AV. VICTOR EMILIO ESTRADA	1

	VICTOR EMILIO ESTRADA Y LAS MONJAS	1
<b>SAUCES</b>	A LA ALTURA DE LA FERIA DEL JEAN, CERCA AL TERMINA	1
<b>ALBORADA</b>	ALBORADA IV ETAPA	1
<b>TOTAL</b>		<b>23</b>

Fuente: Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana y Orden Público..

Elaborado por: William Viteri Rivera.

Se debe tener presente que en ambos casos, secuestro express como robo a personas, los circuitos 9 de octubre, Atarazana, Kennedy y Urdesa están ubicados en los primeros lugares, fácil de entender puesto que en el caso del circuito 9 de octubre se encuentra la zona turística de la urbe, en el circuito Atarazana ubicamos el Aeropuerto de la ciudad, en el circuito Kennedy ubicamos la Av. Francisco de Orellana con toda su planta turística de importancia y por último el circuito Urdesa con su planta turística de A&B.

**TABLA 10. ROBO A PERSONAS SUFRIDO POR EXTRANJEROS SEGÚN CIRCUITOS**

CIRCUITO	TOTAL	%
<b>9 DE OCTUBRE</b>	20	16.81

<b>ATARAZANA</b>	12	10.08
<b>NO REGISTRA</b>	12	10.08
<b>VICTORIA</b>	11	9.24
<b>URDESA</b>	10	8.40
<b>KENNEDY</b>	9	7.56
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	

Fuente: Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana y Orden Público.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

**TABLA 11. ROBO A PERSONAS SUFRIDO POR EXTRANJEROS SEGÚN MODALIDAD DEL DELITO**

---

<b>MODALIDAD DELITO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>ASALTO</b>	71	59.66
<b>AGRESORES/AMENAZAS</b>	12	10.08
<b>SUSTANCIAS SICOTROPICAS</b>	8	6.72
<b>ARRANCHADORES</b>	7	5.88
<b>DESCUIDEROS</b>	6	5.04
<b>SACAPINTAS</b>	6	5.04

<b>ESCAPEROS</b>	3	2.52
<b>OTROS</b>	2	1.68
<b>SEMAFORO/STOP</b>	2	1.68
<b>BUJIASO</b>	1	0.84
<b>CUENTEROS</b>	1	0.84
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>100.00</b>

---

Fuente: Unidad de Control y Gestión de la Seguridad Ciudadana y Orden Público..

Elaborado por: William Viteri Rivera.



La incidencia de la delincuencia en el Turismo, según la variable secuestro express, es del 1.89%, denotando cuantitativamente un impacto ínfimo en el Turismo. De igual manera representa el Robo a personas en la actividad turística; 1.17% de incidencia de la delincuencia en el Turismo.

Observando el periodo de estudio se demuestra una tendencia a la baja en ambos casos, es decir secuestro express y robo a personas.

Los colombianos y peruanos fueron los principales afectados por la delincuencia dentro del periodo de estudio. Esto se puede interpretar de diversas formas, principalmente si tenemos en cuenta que ambos países son fronterizos con Ecuador y gran parte de inmigrantes en el país proceden de dichos países con la intención de mejorar su situación económica puesto que la moneda oficial del Ecuador es el Dólar y eso sumado a las facilidades de ingreso para ambos países se puede pensar que gran parte de extranjeros afectados por el secuestro express y el robo a personas, no necesariamente fueron turistas o estaban en el país con fines turísticos. Disminuyendo el ya bajo porcentaje de afectados por la delincuencia en el Turismo.

Sin embargo, el punto anterior puede contrastar con el hecho que los circuitos de mayor incidencia delictiva en el Turismo son precisamente sectores dedicados en su mayoría a la actividad turística. Desde esta óptica al identificarse como víctima a una de las nacionalidades antes mencionadas, colombianos o peruanos, más el hecho de ocurrir el altercado en una zona turística, aumenta en grandes proporciones que esa víctima sea calificada como turista y no simplemente un extranjero.

A partir de lo expuesto en la incidencia directa de la inseguridad en la actividad turística, medida cuantitativamente por las denuncias tanto por secuestro express y robo a personas por parte de los extranjeros, es muy difícil justificar el hecho de implementar una Policía de Turismo cuando en primera instancia el porcentaje de la incidencia de la inseguridad es de apenas el 1.89% a través de secuestro express y 1.17% a través de robo

a personas y segundo, y segundo, si tomamos en cuenta que los niveles de ambos tipos delictivos poseen una tendencia a la baja.

A partir de eso hemos concluido involucrar la conversión de datos cuantitativos en cualitativos sustentados en las ventajas que puede involucrar un enfoque mixto: ***“Ayuda a clarificar y a formular el planteamiento del problema, así como las formas más apropiadas para estudiar y teorizar los problemas de investigación”*** (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007).

## INCIDENCIA EN LA IMAGEN TURITICA.

Datos como los mencionados al principio de esta problemática, principalmente la Tasa de Homicidios, fueron el sustento necesario para **ubicar a la ciudad en el puesto No. 14 entre 20 ciudades más inseguras de América Latina** en el año 2009 por parte de la Naciones Unidas.

Informe que es recogido por los principales países exportadores de turismo hacia nuestro país, como lo explicó el Sr. Louis Hanna, Presidente de la Cámara de Turismo del Guayas: ***“Por eso hay estos warnings (alertas) que publican los gobiernos (con referencia a Ecuador) de los países que más aportan al turismo en el mundo”*** (Diario Expreso, 2011). De igual forma la Prensa se hace eco de estas noticias, convirtiendo el informe en un anuncio sensacionalista, el mismo que deteriora la imagen turística de la ciudad.

Con relación a la Seguridad y el Turismo el ex presidente de la República de Colombia Andrés Pastrana Arango expresó: ***“Es innegable que la situación de orden público deteriora notablemente el deseo de gozar del tiempo libre mediante el turismo”*** (Ministerio de Desarrollo Económico y Policía Nacional de Colombia, 2000). Orden Público, el

mismo que está a cargo de la Policía Nacional de Ecuador en el caso de nuestro país, como lo resume su misión institucional: **“Atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional...”** (Dirección de Planificación - Policía Nacional del Ecuador, 2010).

La Policía Nacional del Ecuador, actualmente está llevando a cabo una serie de estrategias o tácticas de prevención de delitos en la ciudad de Guayaquil con el objetivo de cambiar la **imagen de inseguridad** que transmite la ciudad, tal como lo expresó el entonces Jefe del Comando del Distrito Metropolitano de Guayaquil, Coronel Ramiro Mantilla, en el taller llevado a cabo por la Cámara de Turismo del Guayas sobre seguridad turística. Sin embargo, estas tácticas no se enfocan exclusivamente en el Turismo y por consiguiente en el turista que visita nuestra ciudad. Prueba de esto es la **inexistencia de una Policía de Turismo** en Guayaquil.

Policía de Turismo que en otros países es pieza fundamental para establecer un plan de Seguridad Turística: **“La Policía de Turismo será la herramienta principal para la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Turística.”** (Ministerio de Desarrollo Económico y Policía Nacional de Colombia, 2000). Plan que tiene entre uno de sus objetivos el mejorar la imagen del país o ciudad: **“La formulación de un plan estratégico que involucre a la Policía de Turismo, como herramienta fundamental y especializada en la gestión del tema [...], garantizando la seguridad física de los turistas y propendiendo el mejoramiento de la imagen y de la calidad de los destinos turísticos”** (Ministerio de Desarrollo Económico y Policía Nacional de Colombia, 2000).

Imagen que en el caso de nuestro país está deteriorada a causa de la inseguridad como lo explicó el Sr. Emilio Bruzzone, propietario del Hotel Continental, **“la imagen de Ecuador a nivel internacional es la de un país inseguro, lo cual debe cambiar. Esto ha influenciado en la decisión de muchas personas de visitar el país”** (Diario Expreso, 2010).

A partir de eso se identifica la problemática del trabajo de titulación: **La imagen turística deteriorada, en términos de seguridad, de Santiago**

**de Guayaquil no permite su desarrollo como destino turístico a nivel nacional e internacional.**

## **HIPÓTESIS**

Sustentado en lo expuesto en la problemática del trabajo de titulación, planteamos lo siguiente:

Puesto que la problemática planteada para este trabajo de investigación está ligada a la relación imagen – seguridad o viceversa, elaboramos la siguiente hipótesis a responder: **¿La implementación de la Policía de Turismo en la ciudad de Guayaquil ayudará a mejorar su imagen, en términos de seguridad, como destino turístico?**

## JUSTIFICACIÓN

A partir de lo expuesto en la problemática realizamos la siguiente relación **Turismo – Seguridad**. Para lo cual nos sustentamos en la opinión dada por parte del Sr. Holbach Muñetón, vicepresidente de la Cámara de Turismo del Guayas, quien aseguró que **“nadie llegará a Guayaquil sabiendo el informe (de la ONU)”** (Diario Hoy, 2010).

Tomando como fuente el **Anuario de entradas y salidas internacionales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), periodo 2005 – 2010**, se desarrollaron los siguientes cuadros para analizar el ingreso de **TURISTAS** al Ecuador, para tal efecto es preciso aclarar que se tomaron datos específicos detallados a continuación:

En la Ley de Extranjería publicada en el Registro Oficial 382 de diciembre 30 de 1971, Capítulo III, Título II, las Categorías de Migración son las siguientes: **INMIGRANTES Y NO INMIGRANTES**.

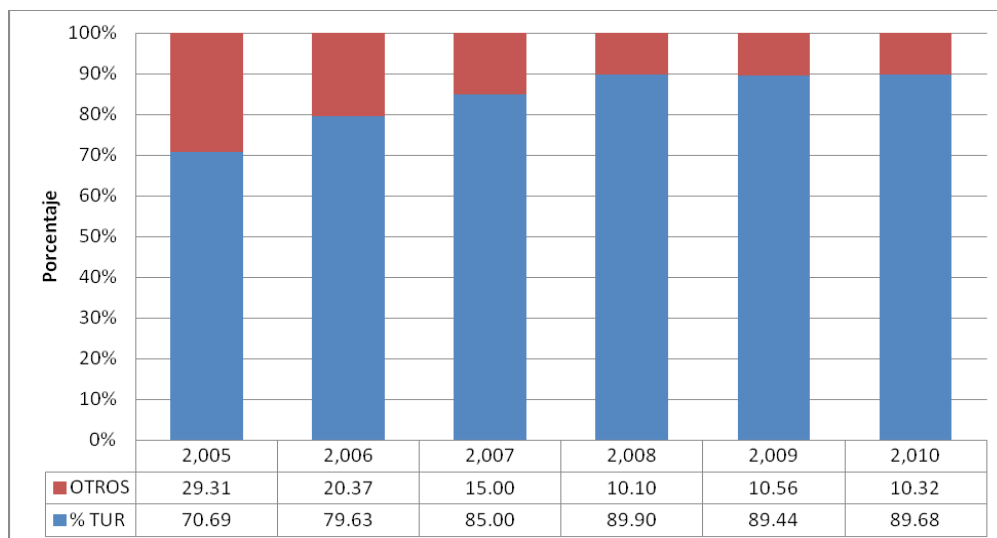
En el caso de los **NO INMIGRANTES** son *“todo extranjero con domicilio en otro Estado que se interna legal y condicionalmente en el país, sin ánimo de radicarse y con los motivos que en cada categoría”* (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2005 - 2010).

La actividad turística se identifica dentro de la categoría 12IX: *“Visitantes temporales con fines lícitos tales como: **turismo**, deporte, salud, estudio, ciencia, arte o para ejecutar actos de comercio que no impliquen la importación simultánea de bienes, **durante un período mayor de tres meses, dentro de un lapso consecutivo de seis meses en cada año**”*.

De igual forma también se identifica el Turismo dentro de la categoría T3: *“Visitantes temporales con los fines previstos en el numeral IX, **durante un período no mayor de tres meses en cada año**”*. Diferenciando entre ambas únicamente el tiempo de estadía en el país.

A partir de lo expuesto, en el periodo 2005 – 2010 el Turismo en el Ecuador ha obtenido un incremento de 18.99 puntos porcentuales, llegando a decir que en el año 2010 el 89% de los extranjeros que ingresaron al Ecuador vinieron con fines turísticos. Sin embargo, es preciso fragmentar este gran pastel de ingreso de turistas para obtener una visión más amplia de la situación actual del turismo en el país y por consiguiente la ciudad de Guayaquil.

## GRÁFICO 9. COMPARACIÓN DEL INGRESO DE EXTRANJEROS AL ECUADOR POR TURISMO

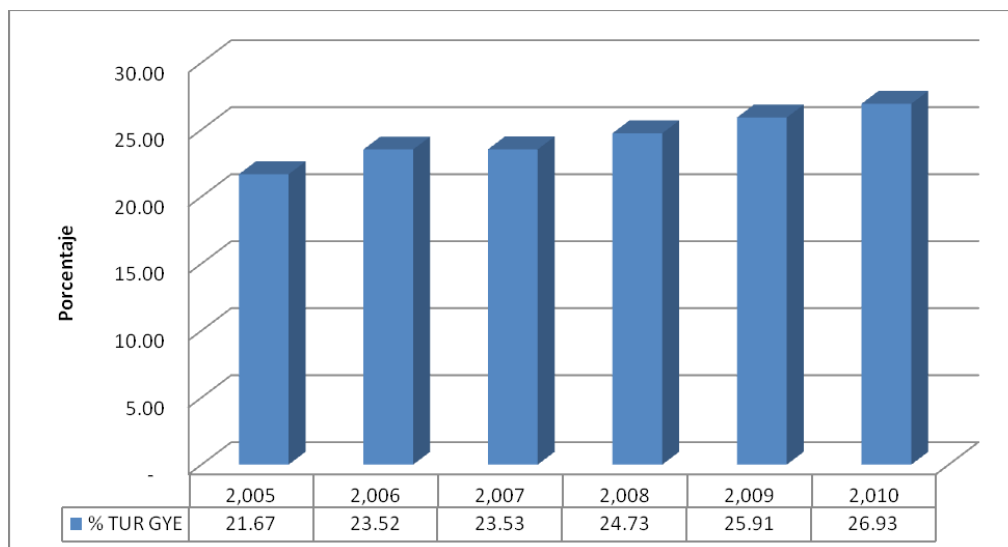


Fuente: Anuario de entradas y salidas internacionales. INEC.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

Del total de *Turistas* que ingresaron a Ecuador en el año 2010, el 26.93% lo hicieron por la ciudad de Guayaquil. Para el periodo de estudio, 2005 – 2010, la ciudad de Guayaquil obtuvo un incremento de 5.26 puntos porcentuales en el ingreso de turistas.

## GRÁFICO 10. PARTICIPACIÓN DE GUAYAQUIL EN EL TURISMO RECEPTIVO



Fuente: Anuario de entradas y salidas internacionales. INEC.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

Según el **Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador (PIMTE 2014)** los principales mercados emisores para Ecuador están estructurados por cuatro regiones emisoras importantes:

**Norteamérica:** EEUU y Canadá

**Europa:** España, Francia, Italia, Alemania y Reino Unido.

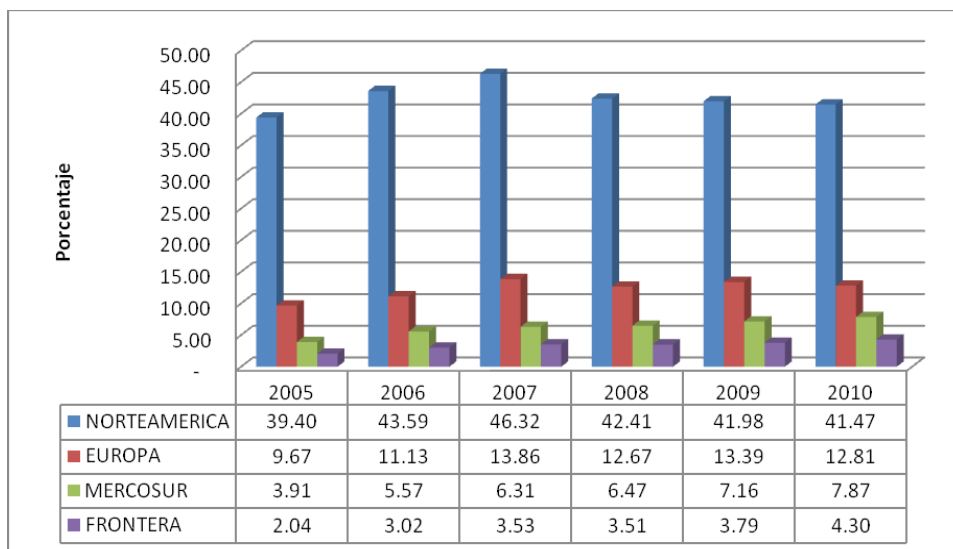
**MERCOSUR:** Argentina, Chile y Brasil

**Países Vecinos:** Colombia y Perú

A partir de eso identificamos la participación de esos mercados en el turismo receptivo en la ciudad de Guayaquil. El mercado **Norteamérica** obtuvo su cota más alta en el año 2007, la misma que decreció para los años 2008, 2009 y 2010. Por su parte el mercado **Europeo** mantiene una fluctuación en el periodo diferente a los mercados restantes, **Mercosur y Frontera**, quienes su participación en el turismo de la ciudad ha ido en aumento.



## GRÁFICO 11. PARTICIPACIÓN DE LOS PRINCIPALES MERCADOS EN EL TURISMO RECEPTIVO EN GUAYAQUIL

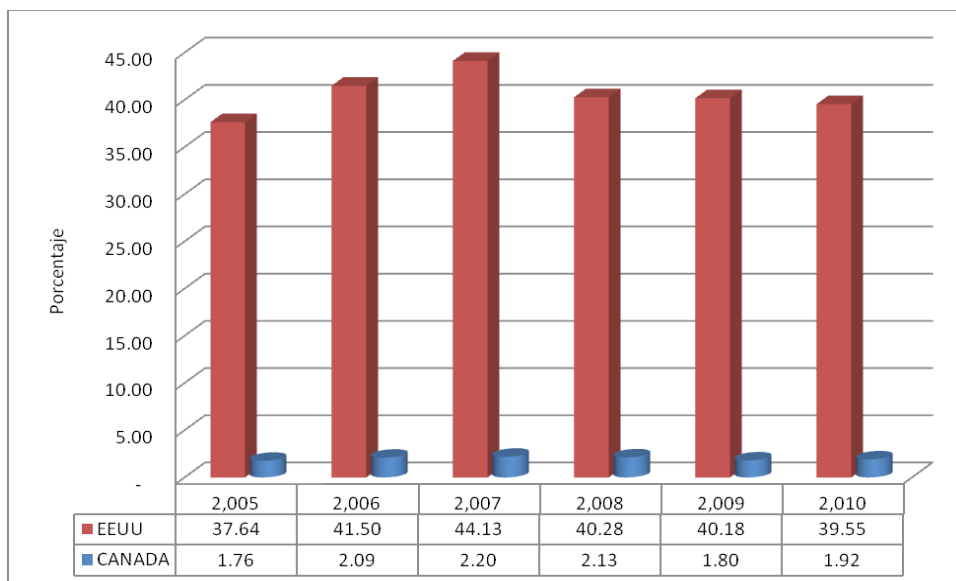


Fuente: Anuario de entradas y salidas internacionales. INEC.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

Analizando la afluencia de turistas provenientes del mercado **Norteamérica** podemos identificar una **disminución** en la misma a partir del año 2008 en ambos países, es decir Estados Unidos y Canadá, con la única diferencia que el segundo se recuperó el último año en doce décimas.

## GRÁFICO 12. PORCENTAJE DE AFLUENCIA DE TURISTA DEL MERCADO NORTEAMÉRICA A GUAYAQUIL



Fuente: Anuario de entradas y salidas internacionales. INEC.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

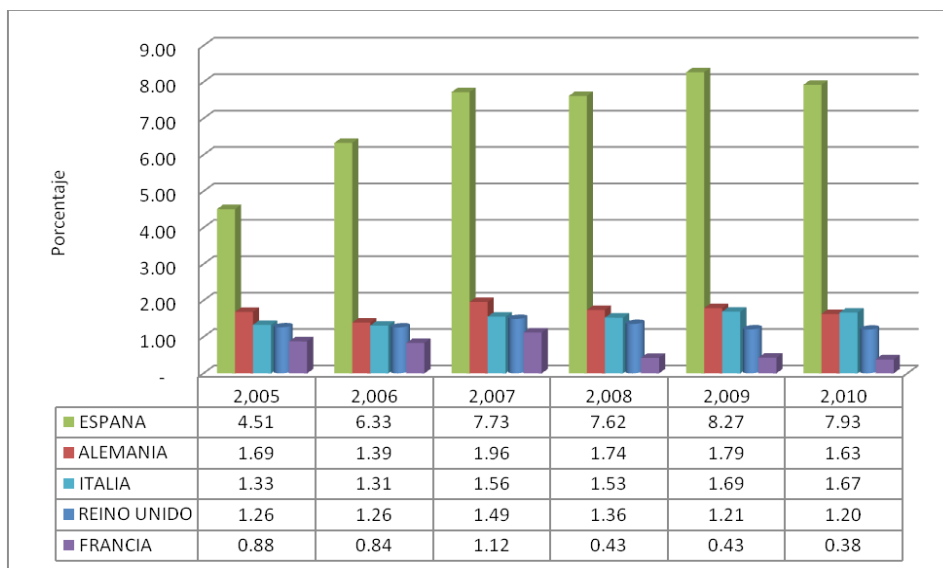
En base a lo anterior podemos referirnos a la disminución del porcentaje de participación del mercado **Norteamérica**, la misma que se ve directamente relacionada y afectada por la disminución de turistas provenientes de este mercado, en Guayaquil.

A su vez preocupante puesto que **Estados Unidos** es el principal mercado emisor de turismo al Ecuador y por ende de la ciudad. Y conjuntamente con **Alemania** los principales mercados a nivel mundial por **gasto turístico**, seguidos por **Reino Unido y Francia**, siendo los **cuatro primeros países** dentro de una clasificación según el PIMTE 2014.

A partir de esto es preciso identificar el movimiento de turistas por parte de estos mercados por gasto turístico, E.E.U.U., Alemania, Reino Unido y Francia, los tres últimos inmersos en el mercado **Europeo**.

En primera instancia se identifica un porcentaje significativo que posee España dentro del turismo de la ciudad de Guayaquil, siendo el país europeo con mayores niveles de afluencia de turistas a la urbe, comparado con sus similares. Sin embargo, este mismo país no representa un gran peso por su gasto turístico. **Alemania** por su parte **se mantiene fluctuante** en la afluencia de turistas, durante el periodo de estudio 2005 – 2010. Tanto **Reino Unido** como **Francia** llegaron a su cota más alta en el año 2007, pero a partir del año 2008 **ha ido decreciendo en la afluencia de turistas a Guayaquil**.

**GRÁFICO 13. PORCENTAJE DE AFLUENCIA DE TURISTA DEL MERCADO EUROPEO A GUAYAQUIL**



Fuente: Anuario de entradas y salidas internacionales. INEC.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

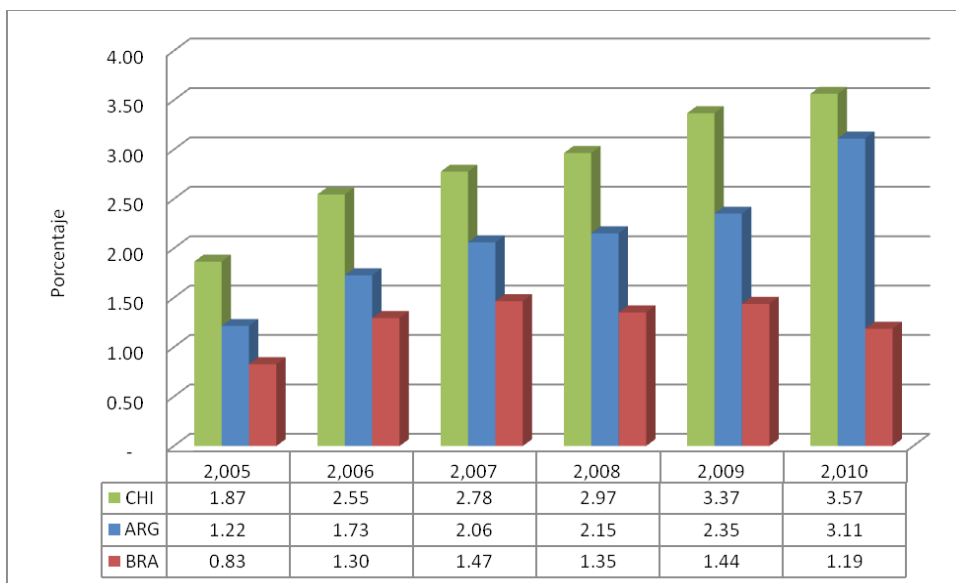
Si Alemania se encuentra fluctuando en la afluencia de turistas a Guayaquil y por su parte Reino Unido con Francia han decrecido a partir del año 2.008 **significa que ninguno de los principales mercados**

Europeos, por gasto turístico, han crecido en un periodo de cinco años.

A estas alturas del análisis nos podemos preguntar **¿Qué mercado creció para suplir los mercados que han decrecido y reflejar el aumento en el turismo de la ciudad?**

Puesto que los otros mercados mencionados se han mantenido fluctuantes o decrecieron. Para responder ésta pregunta se debe tomar en cuenta que Italia ha crecido en la afluencia de turistas a Guayaquil. Este sumado los mercados **Mercosur** y **Fronterizo**, consiguieron suplir y mejorar el porcentaje del turismo de la ciudad con relación a Ecuador.

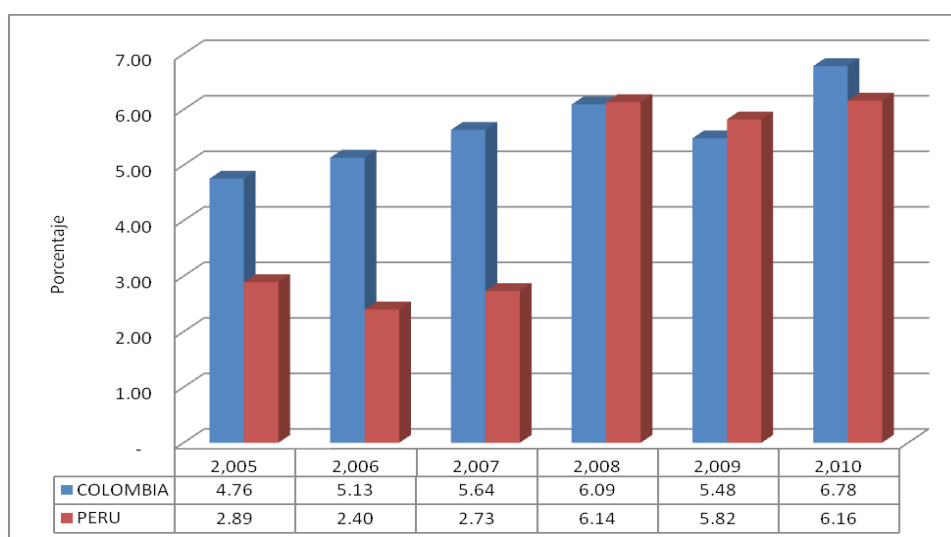
**GRÁFICO 14. PORCENTAJE DE AFLUENCIA DE TURISTA DEL MERCADO MERCOSUR A GUAYAQUIL**



Fuente: Anuario de entradas y salidas internacionales. INEC.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

### GRÁFICO 15. PORCENTAJE DE AFLUENCIA DE TURISTA DEL MERCADO FRONTERA A GUAYAQUIL



Fuente: Anuario de entradas y salidas internacionales. INEC.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

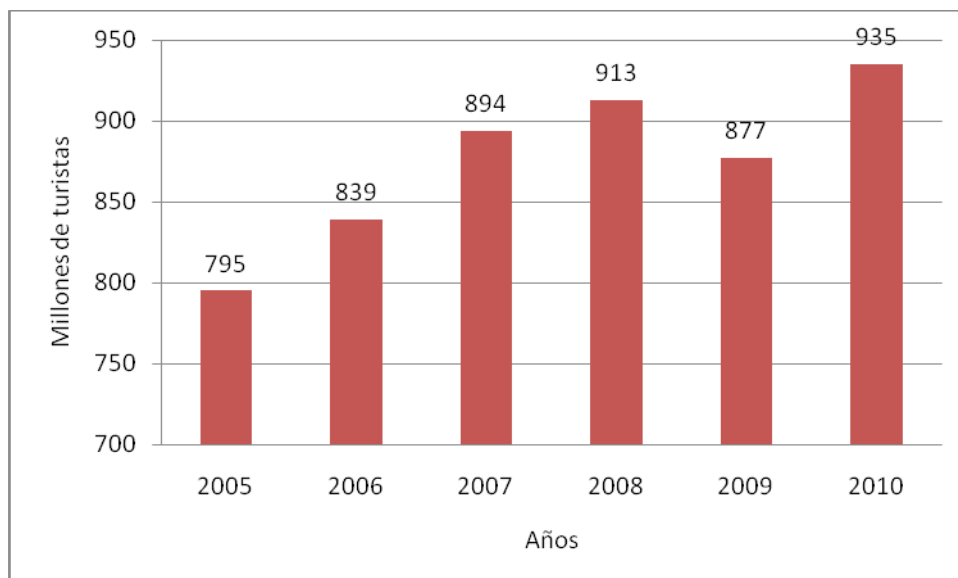
Después de identificar la disminución en la afluencia de turistas por ciertos mercados, Estados Unidos, Reino Unido, Francia y el estancamiento por parte de Alemania, se ha mencionado como posible causa, **la falta de promoción turística**. Con relación a este tema es preciso tomar en cuenta los siguientes aspectos:

El país realizó un **Plan Integral de Marketing Turístico Ecuador (PIMTE) 2010 – 2014**, en el año 2009. El mismo que tiene fijado un presupuesto de base de **20 millones de dólares en promoción turística**, presupuesto que es destinado según una estructura definida en el plan. Asimismo, es importante destacar un **10% de fondo coyuntural** (2 millones de dólares). Que responde a distintos aspectos no técnicos, como por ejemplo: **Dar respuesta promocional a situaciones de crisis (económicas o sanitarias)**.

Sin embargo, puesto que el plan se lo realizó en el año 2009, el mismo que fue aplicado a partir del 2010, **se podría relacionar el descenso en el ingreso de turistas de los cuatro mercados anteriormente mencionados a partir del 2008, con la falta de promoción, por razones de tiempo**. No obstante, si se menciona como causa para el descenso en la llegada de turistas a la falta de promoción turística, esto se puede analizar de la forma siguiente: Se realizó un PIMTE 2003 – 2006, denotando una preocupación en tema, la promoción turística. E incluso como observamos en los cuadros precedentes, el ingreso de turistas extranjeros ha crecido hasta el año 2007. Bajo este precepto se debe preguntar **¿Qué pasó en el año 2008 para no mantener la tendencia en el ingreso de turistas extranjeros para esos cuatro mercados?**

Con relación a la caída en el flujo de turistas al país, es preciso tener presente la recesión económica del año 2008, la misma que ha influido en llegada de turistas internacionales: *“Las llegadas de turistas internacionales **ha disminuido drásticamente en todo el mundo**, influido por una economía mundial extremadamente volátil y desfavorable, debido a factores tales como la crisis crediticia, la creciente crisis financiera, el aumento de los precios de las materias prima y del petróleo y las grandes fluctuaciones de los tipos de cambio”* (Organización Mundial de Turismo, 2009).

## **GRÁFICO 16. ARRIBO DE TURISTAS INTERNACIONALES A NIVEL MUNDIAL**



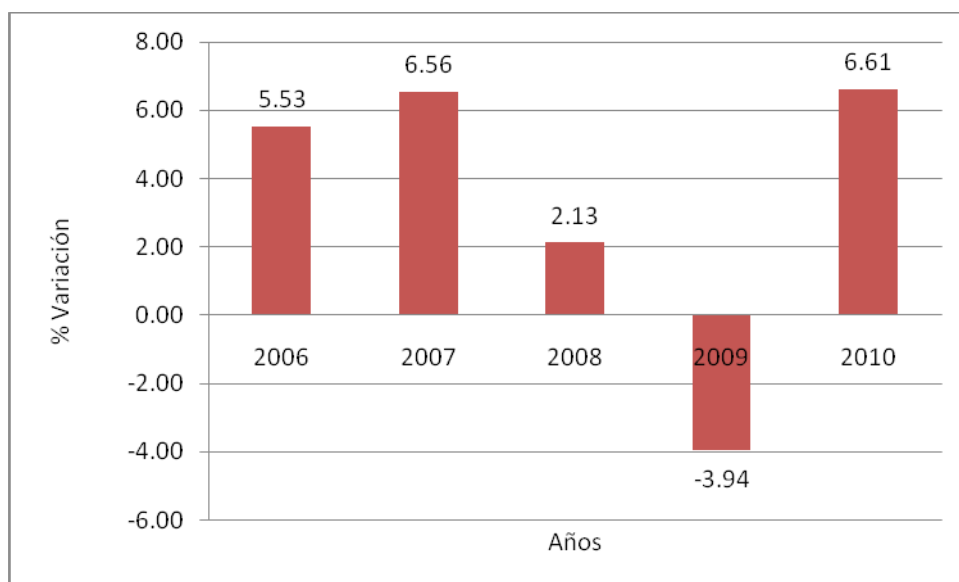
Fuente: Barómetro OMT del Turismo Mundial 2011.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

En el año 2008 las llegadas de turistas internacionales a nivel mundial sólo aumentaron en un **2%** con relación al 2007. Denotando una **disminución en la tendencia** del arribo de turistas, puesto que en el 2007 se produjo un incremento del **7%** en el arribo de turistas con relación al año 2006. No obstante, el año con mayor incidencia negativa en el arribo de turistas fue **el 2009 donde se decreció hasta en un 4%**.



### GRÁFICO 17. VARIACIÓN PORCENTUAL EN EL ARRIBO DE TURISTAS INTERNACIONALES A NIVEL MUNDIAL



Fuente: Barómetro OMT del Turismo Mundial 2011.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

***“En el 2010, el turismo mundial se recuperó con mayor ímpetu de lo previsto del golpe recibido en el 2008 y 2009 por la crisis financiera global y la recesión económica [...] Pero si bien todas las regiones registraron un aumento positivo de las llegadas internacionales, las economías emergentes fueron sin lugar a dudas los motores de este crecimiento”*** (Organización Mundial de Turismo, 2011).

Basándonos en los datos expuestos y tomando como el sustento necesario a los diferentes barómetros realizados por la Organización Mundial de Turismo (O.M.T.) exponemos que los cuatro mercados antes mencionados (E.E.U.U., Alemania, Reino Unido y Francia) se vieron afectados por la recesión económica mundial, reflejando el descenso en el arribo de turistas al Ecuador por parte de estos países, en los años 2008 y 2009.

Sin embargo, el turismo a nivel mundial se recuperó en el año 2010, llegando a crecer hasta un 7% en el arribo de turistas internacionales. Datos que no concuerdan con el ingreso de turistas al país por parte de los cuatro mercados de importancia económica. Los mismos que, exceptuando Alemania, continúan con una tendencia a la baja. Denotando que **la recesión económica** de los años 2008 – 2009, fue uno de los aspectos que generó el descenso de turistas al país, no obstante, **en el año 2010 no debería ser considerado como un aspecto que influyó en el decrecimiento del flujo de turistas a Guayaquil.**

Con relación al tema de la seguridad nos sustentamos en los datos expuesto en la problemática e identificamos que la relación Turismo – Seguridad va en dirección opuesta negativas; es decir a **mayores niveles de inseguridad, menores son los niveles de ingresos de turistas de los mercados que tienen un gran peso desde el punto de vista económico.** Puesto que topamos temas económicos es necesario tener presente lo siguiente:

**El Turismo y su relevancia en la economía** del Ecuador está representada de la siguiente forma: *“La generación de divisas por*

concepto de turismo que se registra en la Balanza de Pagos (viajes y transporte de pasajeros) asciende a 674,2 millones de dólares durante el año 2009, que al comparar con el ingreso de divisas de los principales productos de exportación, hace que el turismo tenga una ubicación en el **cuarto lugar**, después del petróleo, el banano y plátano y derivados del petróleo” (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2010). Para el año 2010 las divisas generadas a causa del Turismo fueron de **786,5 millones de dólares**, de los cuales a Guayaquil le correspondería 211,8 millones de dólares, bajo la óptica de la representación que tiene la ciudad en el registro de llegadas de turistas extranjeros a nivel nacional (26.93%) explicados en la siguiente tabla:

**TABLA 12. RELEVANCIA ECONÓMICA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN LA GENERACIÓN DE DIVISAS POR EL TURISMO RECEPTIVO**

ANO	INGRESO DE TURISTAS AL ECUADOR	INGRESO DE TURISTAS A GUAYAQUIL	PORCENTAJE DE TURISTAS EN GYE	DIVISAS GENERADAS *	% GYE *
<b>2,010</b>	938,991	252,916	26.93	786,5	211,80

Fuente: Anuario de entradas y salidas internacionales. INEC.

Boletín de Estadísticas Turísticas 2005 – 2009, MINTUR.

Elaborado por: William Viteri Rivera

\* Cifras expresadas en millones de dólares.

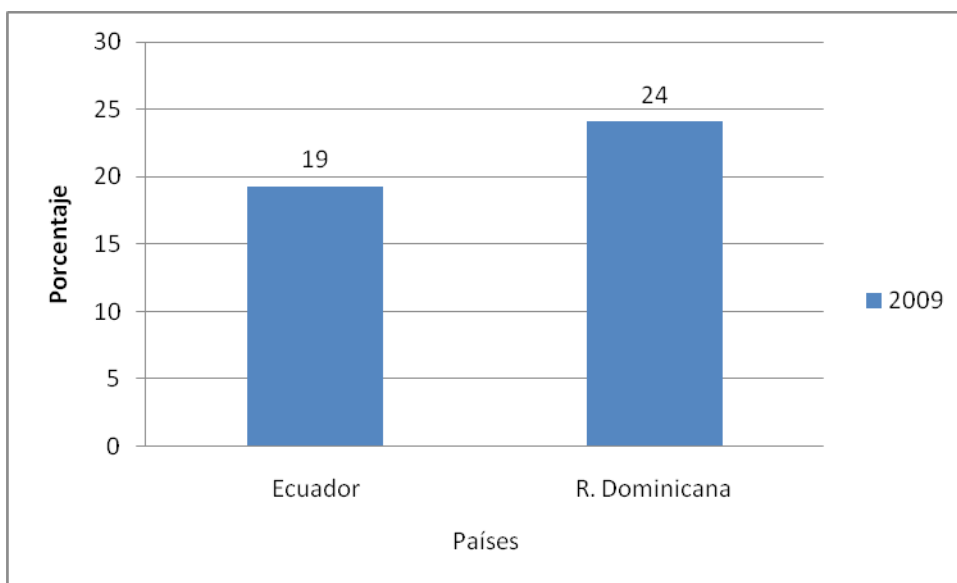
Un factor clave en el desarrollo turístico de la ciudad de Guayaquil y por ende en la generación de divisas es sin duda alguna el Malecón 2000, el mismo que desde su concepción tiene como objetivo impulsar el turismo tanto interno como receptivo. Posteriormente se impulsó el proceso de

Regeneración Urbana en la ciudad, que tuvo su inicio en el año 2001 y que en el 2004 fue reconocida internacionalmente por el **Programa de Naciones Unidas para el desarrollo (UNDP)** como un ejemplo de buena práctica de promover la gobernabilidad democrática como factor importante en la erradicación de la pobreza y promoción del desarrollo. Dentro del objetivo general del proyecto urbanístico se destaca la importancia del turismo en el proyecto: ***“Atraer el turismo nacional e internacional, revalorizando el patrimonio histórico y monumentos, y creando nuevos espacios públicos donde los ciudadanos tengan acceso al conocimiento, cultura y ocio sin restricciones de ninguna índole”***

*Sin restricciones de ninguna índole...* para la Real Academia Española la palabra restricción tiene como sinónimo a la limitación, del verbo limitar que significa: ***Imponerse límites en lo que se dice o se hace, con renuncia voluntaria o forzada a otras cosas posibles o deseables***. Es precisamente en este aspecto donde interviene la inseguridad puesto que llega a ser un limitante para la realización de la actividad turística. De ahí surge la propuesta de una **Policía Turística** para la ciudad de Guayaquil, que al mismo tiempo de cumplir funciones básicas como brindar seguridad, en este caso orientada a los turistas, es también **planteada como una herramienta para mejorar la imagen a nivel nacional e internacional y por ende el desarrollo de Guayaquil como destino turístico**.

Ejemplo de esto es **República Dominicana** que gracias a la eficiencia en el trabajo realizado por su Policía de Turismo, han considerado al país como el **destino turístico que ofrece mayores niveles de seguridad, tranquilidad y diversidad a los turistas franceses**, según Bruno Gallois, presidente de Marsans Transtours, uno de los más importantes tour operadores del Mercado francés que trabaja el destino Dominicano (Policía de Turismo de República Dominicana, 2009). Incluso si mencionamos que ese país tiene una tasa de homicidios que sobra en cinco puntos a la tasa del Ecuador. Alentando al hecho que la Policía de Turismo pueda ayudar a mejorar la imagen de un destino.

**GRÁFICO 18. COMPARACIÓN DE LA TASA DE HOMICIDIOS DE ECUADOR Y R. DOMINICANA**



Fuente: Alertamerica.org/OEA.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

La presente investigación puede llegar a **arrojar datos interesantes no sólo para la ciudad sino también para la institución pública, Policía Nacional del Ecuador**, al esclarecer cuales serían los mecanismos necesarios para la conformación de la Policía de Turismo en Guayaquil, brindando a la investigación una **utilidad práctica**. De igual forma aseverar o refutar si la Policía de Turismo puede contribuir a mejorar la imagen de la ciudad, como **utilidad teórica**.

## ANTECEDENTES

*“Que poder tan grande tienen las imágenes turísticas de los destinos que pueden afectar de forma más significativa el desarrollo turístico y económico de un destino que sus propios atributos turísticos” (Hunt, 1974).*

La imagen turística de un destino va completamente ligada con la seguridad que este destino pueda brindar a sus clientes reales y potenciales, Santiago de Guayaquil no está exento de este axioma. *“El hecho de no percibir al país como destino seguro representa **una amenaza peor que la más dura de las competencias** por el crecimiento de la industria de los viajes y del turismo.”* (Organización Mundial del Turismo, 1997).

A partir de julio del 2009 se ha llegado a evidenciar cierto malestar en la actividad turística de la ciudad, por la disminución de la afluencia de turistas a la ciudad de parte de mercados específicos, este malestar tiene entre uno de sus causas, a la **inseguridad ciudadana percibida en la ciudad a tal punto que está afectando la imagen turística** de la ciudad como lo expresó el Sr. Joseph Garzozzi, Director de Turismo del M.I.M. de Guayaquil; *“Es muy difícil determinar cuál es el peso de cada una en la baja de visitantes, pero **el alto índice delictivo se está convirtiendo en un problema para nuestra imagen turística**, no solo de la ciudad sino de todo el país”* (Diario El Universo, 2009). Lógicamente el tema de la inseguridad afecta en gran número el nivel de competitividad como lo expresó la entonces Ministra de Turismo Verónica Sión; *“La inseguridad está **limitando la competitividad de ese sector**”*. A raíz de lo antes expuesto se mencionó por parte del entonces Jefe Provincial de la Policía, Sr. Juan Ruales, del trabajo realizado por la Policía Nacional a través del Servicio de Seguridad Turística en la provincia de Pichincha; *“En Pichincha, este tipo de **delitos son registrados, clasificados y zonificados** por los más de cien agentes de la Unidad Policial de Turismo, quienes además se encargan de implementar estrategias de vigilancia en las zonas de afluencia extranjera y orientar al visitante sobre*

*la seguridad*”, trabajo que no se desarrolla actualmente en la ciudad de Guayaquil.

Para marzo del 2010, el entonces ministro de Gobierno y Policía, Gustavo Jalkh, presentó al país estadísticas en las cuales se ubicó al país en el cuarto puesto en América Latina con relación a los homicidios por cada 100.000 habitantes; ***“Ecuador se ubica en el cuarto puesto con 18,88 crímenes en 2008 y 18,74 muertes violentas en 2009”*** (Diario Expreso, 2010). La provincia del Guayas se ubicó en el quinto puesto de las provincias del país con mayor número de homicidios y con relación a la ciudad de Guayaquil, la misma se encuentra en el puesto número 14 en América Latina tras un informe desarrollado por las Naciones Unidas; ***“Autoridades municipales y de Policía, y dirigentes empresariales analizaron la incidencia de la inseguridad en la ciudad, tras conocer un informe de las Naciones Unidas que ubica a Guayaquil en el puesto 14 entre 20 ciudades en América Latina con más delitos”*** (Diario Hoy, 2010).

En agosto del mismo año se comenzó a ahondar en la preocupación del descenso de turistas a la ciudad, en el que se mostró una caída del 10% al 14% en la ocupación hotelera: ***“Según Gino Luzi, presidente de la Asociación Hotelera del Guayas, desde enero de 2008 hasta julio de 2010, dicho descenso se ubicó entre el 10% y el 14%”*** (Diario Expreso, 2010). Por supuesto cabe recalcar que este descenso, para el Sr. Luzi, se originó por varias razones como la crisis mundial del 2008, la Influenza AH1N1 o la falta de promoción internacional. Mas, un **aspecto a considerar** en esa caída de visitas **es sin dudar la inseguridad** que vive el país y en especial la ciudad de Guayaquil, como lo expresó el Sr. Emilio Bruzzzone, propietario del Hotel Continental; ***“la imagen de Ecuador a nivel internacional es la de un país inseguro, lo cual debe cambiar. Esto ha influenciado en la decisión de muchas personas de visitar el país”***. A razón de esto el gremio hotelero se ha expresado como lo indica el Sr. Sergio Rosarios, gerente general del hotel Oro Verde, ***“El gremio ha manifestado su descontento pero que todavía no se siente un cambio en normas de seguridad”*** (Diario El Universo, 2010). Aquí surge la idea de contar con una policía de Turismo para la ciudad que resguarde las principales zonas turísticas y brindar seguridad al Turista, como lo expuso el Sr. Gino Luzi; ***“En la ciudad se debería contar con zonas***



*resguardadas para dar tranquilidad a los turistas, pero dijo que estas no existen”.*

A finales de año, exactamente en noviembre, se presentó un caso peculiar en la ciudad de Guayaquil, **siete turistas de nacionalidad alemana fueron asaltados en pleno centro turístico de la urbe, Clemente Ballén y Pedro Carbo, a pocos metros del Parque Seminario y la Plaza de La Administración; “El atraco ocurrió la tarde del sábado pasado en las calles Clemente Ballén y Pedro Carbo, centro de la ciudad, minutos antes los turistas estaban en el parque Seminario en compañía de una guía de turismo”** (Diario El Universo, 2010).

A razón de lo mencionado los gobiernos que generan turismo al Ecuador se pronunciaron, en primera instancia Estados Unidos de Norteamérica que expresó; *“El incremento de secuestros express en Guayaquil motivó a que el Consulado de Estados Unidos en Guayaquil **prevenga a sus conciudadanos que vengan por turismo o trabajo del potencial peligro que corren al abordar taxis en esta ciudad”*** (Diario El Universo, 2009). Posteriormente se pronunció de igual forma Alemania; *“En todo el país tienen los turistas que **contar con la posibilidad de asaltos armados y con violencia [...] No está garantizada ni la atención médica adecuada ni el castigo legal”*** (Diario El Comercio, 2011). De igual forma Reino Unido a través de su embajadora, Mrs. Linda Cross, sostuvo: *“Ecuador no tiene un nivel de inseguridad mayor al de otros países de la región, pero señala que **la tendencia al alza de los delitos es preocupante. Garantizar la seguridad en los lugares más visitados sería una de las soluciones para que los extranjeros no sean afectados por la delincuencia”*** (Diario El Universo, 2011).

Para febrero del presente año (2011) el Ministerio de Turismo del Ecuador dictó charlas que forman parte del Plan Nacional de Seguridad Turística y en las que intervino el Sr. Peter Tarlow, experto en Seguridad Turística. Él mencionó la necesidad de contar con una Policía especializada en el Turismo; *“**Debemos tener policías bien capacitados, bien educados, bien pagados, bien profesionalizados”*** (Diario Expreso, 2011).

En junio se generó una noticia en la actual Plaza del Centenario, lugar que sin duda alguna es un ícono en la historia de la ciudad y por ende parte fundamental del Turismo de la ciudad, principalmente de ese turismo cultural tan valiosos para el refuerzo de una identidad que se ha ido modificando a lo largo del tiempo. La Policía Nacional se encontró con la sorpresa del tráfico y consumo de marihuana en el lugar mencionado. A partir de esta premisa pregunto: **¿Qué turista va a visitar un lugar donde se trafica o consume drogas?** Pues la respuesta es lógica, por muy llamativo, desde el punto de vista arquitectónico e histórico, que sea el lugar ningún turista lo visitará.

El asunto no queda ahí, puesto que en el siguiente mes, julio, dos turistas de nacionalidad holandesas sufrieron del monstruo invisible llamado **secuestro “express”** al tomar un taxi en la avenida nueve de octubre y pichincha luego de recorrer el centro turístico de la urbe. Siendo desprovistas de sus pertenencias personales e incluso viéndose afectada su integridad física.

En agosto del 2011 se llevó a cabo un Taller de seguridad turística por parte de la CAPTUR-G, en donde la Policía Nacional explicó el trabajo realizado en la ciudad de Guayaquil, principalmente en la zonas denominadas turísticas, esta presentación fue encabezada por el entonces Comandante del Distrito Metropolitano de Guayaquil, **Crnel. Ramiro Mantilla**, quien se pronunció de la siguiente manera al respecto de la imagen de la ciudad: **“El objetivo es cambiar la imagen de inseguridad de la ciudad”**. Reunión que nace de una necesidad y preocupación a la vez, la seguridad como sustento del turismo. Lastimosamente para la actividad turística al día siguiente se traslado al Crnel. Mantilla a la Escuela Superior de Policía “Gral. Alberto Enríquez” ubicada en Quito. Gracias a esto se perdió la continuidad en el trabajo desalentando al sector privado.

En ese mismo mes se suscitó un atraco en el hall del **Hotel Ramada**, ubicado en el centro de la ciudad y frente al malecón 2000. Donde un **turista italiano y su familia de procedencia ecuatoriana fueron víctimas de los antisociales** (Diario Expreso, 2011). Si fuera poco a finales del mismo mes dos **turistas alemanes** que paseaban por

Guayaquil, solicitaron un taxi en las afueras del malecón 2000, el mismo que efectuó un **secuestro express** (Diario El Universo, 2011).

Tomando como referencia lo detallado en esta sección surge la necesidad de implementar la Policía de Turismo en la ciudad, entidad que es relativamente nueva en los países sudamericanos; Venezuela está evaluando la creación de la Policía de Turismo, Colombia por su parte creó la Policía de Turismo mediante la ley 300 en el año 1996, Perú para el año 1993 decretó la creación de las Unidades o Policías de Turismo, en el 2010 la Policía Turística de Bolivia recordó su octavo aniversario de creación, en Paraguay fue creada el 11 de diciembre del 2008, donde la Policía de Turismo logró reducir las denuncias por coima, así también las denuncias por estafas a comerciantes, asaltos a turistas y otras actividades delictivas que eran frecuentes en la capital del Alto Paraná.

En el cono sur Argentina cuenta con una Policía Turística al igual que Uruguay donde La Policía Turística, además de reforzar la seguridad en las zonas de mayor afluencia de visitantes, brinda también servicios especiales en los City Tours que se ofrecen a distintos sitios turísticos de la ciudad. Por supuesto Brasil no está exento de este tema. Con relación a Centro América; Costa Rica creó su Policía Turística en el año 2006, El Salvador en 1997 se crea la Unidad Turística a propuesta de la Corporación Salvadoreña de Turismo.

En República Dominicana la Policía de Turismo fue creada el 17 de Junio del 1975 y México el 7 de julio de 2001, inició las funciones de la Policía Turística. La Policía Turismo en Ecuador lleva más de 9 años de vigencia, contando con un total de 200 efectivos concentrados en su mayoría en la sierra según diario Hoy en la entrevista del 9 de noviembre del 2008 efectuada a la entonces Ministra de Turismo Verónica Sion.

En fin la Policía de Turismo nace de una necesidad básica como es la seguridad para los turistas, la misma que es un factor clave del desarrollo de un destino turístico.

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### IMAGEN TURÍSTICA:

Se puede distinguir entre dos tipos de imágenes turísticas (Camprubí, Guia, & Comas, 2009): Las imágenes turísticas percibidas y las imágenes turísticas emitidas.

### IMÁGENES TURÍSTICA PERCIBIDAS:

Las imágenes turísticas percibidas se las pueden dividir de la siguiente forma:

**TABLA 13: CLASIFICACIÓN DE LAS IMÁGENES PERCIBIDAS**

---

IMÁGENES PERCIBIDAS	CARACTERÍSTICAS
---------------------	-----------------

---

<b><i>Priori</i></b>	Construcciones mentales del individuo antes de visitar el destino.
<b><i>In situ</i></b>	Producto de la evaluación de la realidad durante el viaje.
<b><i>Posteriori</i></b>	Reinterpretación de la experiencia vivida en el destino una vez que el turista ha regresado a su lugar de residencia.

Fuente: *Pasos*. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural:

La formación de la imagen turística inducida: modelo conceptual.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

## IMÁGENES TURÍSTICAS EMITIDAS:

Se distinguen tres tipos de imágenes emitidas, especificadas en el siguiente cuadro:

**TABLA 14: CLASIFICACIÓN DE LAS IMÁGENES EMITIDAS**

IMÁGENES EMITIDAS	CARACTERÍSTICAS
<b>Universales</b>	Han sido modeladas a lo largo de la historia con fuertes arquetipos.
<b>Efímeras</b>	Resultado de una reinterpretación de la realidad por medios de comunicación, literatura, arte, etc.
<b>Inducidas</b>	Son promovidas a través del Marketing o Relaciones Públicas por parte de los promotores turísticos del destino.

Fuente: *Pasos*. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural:

La formación de la imagen turística inducida: modelo conceptual.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

***“El proceso de formación de la imagen turística está constituido por distintas fases que implican la relación entre las imágenes emitidas y su percepción por parte del turista.”*** (Camprubí, Guia, & Comas, 2009).

## **SEGÚN LA OMT:**

Por su parte la Organización Mundial de Turismo maneja dos tipos de imágenes; La imagen **orgánica**: aquélla que se forma a partir de información que no proviene de la publicidad o promociones de un país concreto, ejemplo de esto son los periódicos o informe de organizaciones mundiales como la ONU. Como segundo punto es la imagen **inducida**, aquélla que proviene directamente de la promoción que de un país realicen sus órganos turísticos, controlable a través del Marketing (Organización Mundial del Turismo, 1998).

## **IMPORTANCIA:**

La importancia de la imagen turística se destaca en la tesis doctoral Imagen Turística de los Países Latinoamericanos en el Mercado Español de la Universidad de Murcia: ***“La imagen turística en un país (ciudad) es un factor clave en su elección como destino. Conocerla es de vital importancia puesto que ella permite definir su posición competitiva y establecer las estrategias de Marketing para su comercialización en el mercado turístico internacional.”*** (Rodríguez, Requena, Munoz, & Olarte, 2006).

De igual forma el estudio señala el impacto de la imagen turística, por encima de los propios atractivos turísticos del destino: ***“Que poder tan grande tienen las imágenes turísticas de los destinos que pueden afectar de forma más significativa el desarrollo turístico y económico de un destino que sus propios atributos turísticos”.***

## **COMO MEDIO DE ELECCIÓN DE UN DESTINO:**

La elección de un país (ciudad) como destino turístico, por parte de un turista, está sujeta a diferentes factores internos y externos que actúan sobre él, uno de estos factores viene a ser: ***“la imagen percibida del país, bien de forma general o como destino turístico ya que un país puede tener una gran cantidad de recursos turísticos y de recreación, pero una imagen distorsionada puede entorpecer su uso potencial, un óptimo desarrollo turístico y económico”*** (Rodríguez, Requena, Muñoz, & Olarte, 2006).

Por último la conclusión del estudio dio como resultado que ***“una buena imagen general de país, no garantiza una valoración idéntica de éste como destino turístico”***.

## **NATURALEZA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS:**

Dentro del **Marketing de Destinos Turísticos de la Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing**, los destinos se consideraban como una zona bien definida geográficamente como un país, ciudad o una isla. Sin embargo, cada vez más se reconoce que un destino puede ser un concepto percibido, que puede interpretarse subjetivamente por los consumidores, en función de su itinerario de viaje.

Es sumamente importante la opinión del libro al considerar los destinos turísticos como un área que presenta características reconocidas por los visitantes potenciales, las cuales justifican su consideración como entidad y atraen viajes al mismo, con la independencia de las atracciones que existan en otras zonas.

El desarrollo e implementación de los objetivos estratégicos en los destinos turísticos depende de las relaciones entre distintos agentes como: La comunidad local, los turistas, el sector público y privado.

## **TIPOLOGÍA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS:**

**Tabla 15: Tipos de destinos turísticos**

TIPOS DE DESTINOS	CLIENTES	ACTIVIDADES
<b>Urbano</b>	Negocios	Reuniones, incentivos, congresos, ferias, educación, religión y salud.
	Ocio	Lugares de interés, compras y eventos culturales.
<b>De costa</b>	Negocios	Reuniones, incentivos, congresos y ferias.
	Ocio	sol, playa, sexo y deportes.
<b>De montana</b>	Negocios	Reuniones, incentivos, congresos y ferias.
	Ocio	Esquí, deportes de montana y salud.
<b>Rural</b>	Negocios	Reuniones, incentivos, congresos y ferias.
	Ocio	Relajación, agricultura, deportes, aprender, actividades del campo.
<b>Sin explorar</b>	Negocios	Explorar nuevas oportunidades de negocio, incentivos.
	Ocio	Aventura, autenticidad y misiones.
<b>Único, exótico, exclusivo</b>	Negocios	Reuniones e incentivos.
	Ocio	Vacaciones especiales, luna de miel, aniversarios.

Fuente: Marketing de Destinos Turísticos de la Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing



## SEGURIDAD TURÍSTICA:

En el contexto mundial se han llevado a cabo reuniones con el afán de enfocar sus esfuerzos a mejorar la seguridad hacia los turistas, declarando por ejemplo: *“Que el turismo mundial **puede desarrollarse en un clima de paz y seguridad** que puede lograrse mediante el esfuerzo conjunto de todos los Estados”* expresados por la Organización Mundial de Turismo (OMT) en la Declaración de Manila sobre el turismo mundial (1980).

Posteriormente la misma OMT dentro de la Carta del Turismo y Código del Turista. Bulgaria del año 1985, Art IV. Literal c, con relación a la seguridad expresa: *“Garantizar la seguridad de los visitantes y de sus bienes por una **acción de prevención y de protección.**”* De igual forma, Art XIII punto número 2 literal b, debería asegurarse también a los turistas: *“La **seguridad de su persona y sus bienes**, así como la **protección de sus derechos en calidad de consumidores.**”*

Para el año 1989 en la Declaración de La Haya - Holanda. En el principio VII literal c, se destaca la seguridad para los sitios utilizados por los turistas: *“Que se determinen con precisión los **bienes, instalaciones y equipamientos turísticos** que, como consecuencia de su utilización por los turistas, **requieren una protección especial.**”*

Ya en el siglo XXI la Asamblea General de las Naciones Unidas reunida en Chile (2001) elaboró el Código Ético Mundial para el Turismo donde se insiste en la protección hacia los turistas, principalmente por medio de las entidades públicas, en el Art 1. No. 4: *“Las **autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes.** [...] Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades.”*

En el plano académico también se ha dado importancia al tema de la seguridad turística, mencionando la importancia de la seguridad hacia la

comunidad en general y de igual manera generar y aplicar medidas de seguridad para visitantes y turistas (Icontec, 2006).

Por su parte en el estudio Seguridad Turística desarrollado por el vecino del norte (Colombia), se destaca que una herramienta para llegar a esa seguridad, antes mencionada, es la Policía de Turismo: **“Será la herramienta principal para la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Turística.”**(Ministerio de Desarrollo Económico y Policía Nacional de Colombia, 2000).

La Organización de Estados Americanos se pronunció al respecto, relacionando el éxito del turismo con la seguridad que cada destino puede ofrecer al turista: **“Es un hecho ya ampliamente aceptado por la comunidad internacional, que el éxito de la industria del turismo en un determinado país o región, está directamente vinculado a la capacidad del mismo de ofrecer al turista una visita segura y agradable”** (Organización de Estados Americanos, 1997), de igual forma comunica sobre la poca efectividad de las campañas publicitarias si no se cumple con el requisito básico, seguridad, para un destino: **“Careciendo de sentido, la realización de millonarias campañas de marketing en los países emisores, si los potenciales turistas se sienten temerosos de visitar el país o la región seleccionada.”**

Esto es más cierto cuando se examina el papel que cumple la seguridad en la imagen que tiene el país y consecuentemente en el volumen de llegadas de extranjeros: **“El hecho de no percibir al país como destino seguro representa una amenaza peor que la más dura de las competencias por el crecimiento de la industria de los viajes y del turismo.” “La amenaza, real e intuita, a la seguridad personal ejerce un importante impacto en el número de llegadas a las ciudades de destino.”**

Para poder alcanzar todo lo antes especificado es fundamental la creación de una cultura de seguridad turística: **“Consiste en conocer y difundir tanto los riesgos de seguridad, como sus mecanismos de solución”** (Ministerio de Desarrollo Económico y Policía Nacional de Colombia, 2000)

## **POLICÍA DE TURISMO EN LATINOAMERICA:**

### **ORIGEN:**

En República Dominicana la Policía de Turismo fue creada el 17 de Junio del 1975, es decir que actualmente tienen 36 años, funcionando como una dependencia de la Policía Nacional, denominada Inspectoría, y su asiento principal es en el Aeropuerto Internacional de Las Américas. Posteriormente fue elevada a Departamento en el año 1994, hasta que en el año 2000 toma las funciones de Dirección General, mediante el decreto 1301-00 de fecha 21 de diciembre.

En el vecino país del norte, Colombia, se creó la Policía de Turismo mediante la ley 300 en el año 1996 “Ley General de Turismo”, que establece en el artículo 73 la creación de la División de Policía de Turismo. La misma dependerá jerárquicamente de la Policía Nacional y administrativamente del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, según el Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia.

La Policía de Turismo en Colombia, es una ramificación de la Dirección de Servicios Especializados: *“la policía de turismo estructuralmente es una división de la Dirección de Servicios Especializados de la Policía Nacional [...] todo con el control del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.* (Ministerio de Desarrollo Económico y Policía Nacional de Colombia, 2000)

Por su parte Perú para el año 1993 decretó la creación de las Unidades o Policías de Turismo mediante el Decreto Supremo No. 017-74-IN, la misma que será una división de la Guardia Civil de ese país: *Art. 1. “Créase en la Guardia Civil del Perú las Unidades de Turismo con sede*

*principal en la ciudad de Lima y sedes regionales donde existan oficinas del Ministerio de Industria y Turismo y/o zonas de importancia turística.”*

Con relación al Ecuador se destaca que *“hace más de **cinco años** la Policía Nacional creó un cuerpo de seguridad especializada en turismo, con una escuela de formación.”* (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007) Puesto que el mencionado Plan fue creado en el año 2007, la Policía de Turismo en el Ecuador lleva más de 9 años de vigencia, contando con un total de 200 efectivos concentrados en su mayoría en la sierra. (Diario Hoy, 2008)

## **MISIÓN:**

Con relación a la misión institucional de la Policía de Turismo, se tomaron en cuenta tres países latinoamericanos como referencia: República Dominicana, Costa Rica y Colombia.

Gracias a esto hemos reconocido puntos de relevancia con respecto a la misión de la policía de Turismo en estos países, como ser una garantía al turista: *“proporcionar y **garantizar** la seguridad ciudadana en el sector turístico dominicano.”* (Policía de Turismo de República Dominicana, 2011). Por medio de acciones de prevención: *“**Prevenir** los delitos en sus distintas modalidades que afectan la actividad turística”* (Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública de Costa Rica, 2010) y por supuesto ser una forma de desarrollo: *“**contribuir al desarrollo, vigilancia y control de los sitios turísticos a nivel nacional.**”* (Ministerio de Desarrollo Económico y Policía Nacional de Colombia, 2000).

## **FUNCIONES:**

Con el objetivo de identificar las funciones de la Policía de Turismo se han tomado como ejemplo países a nivel latinoamericano como Costa Rica y República Dominicana, de igual forma a nivel sudamericano como Colombia.

Con relación a las funciones de la Policía Turística se destaca el hecho que la institución fue creada para la seguridad y control del atractivo turístico: ***“La función de vigilancia y de control de los atractivos turísticos nacionales constituye una de las razones de ser de la Policía de Turismo.”*** (Ministerio de Desarrollo Económico y Policía Nacional de Colombia, 2000). Esto arrojará como resultado facilitar la atención al turista sea de información u orientación en del destino turístico: ***“Orientar a los turistas en caso que requieran información general del país.”*** (Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública de Costa Rica, 2010).

Sin embargo, la Policía de Turismo no debe ser limitada en sus funciones al querer considerar que este cuerpo policial sólo debe actuar en relación al cuidado del sitio y orientación del turista. Un ejemplo diferenciador de lo mencionado es el hecho que en República Dominicana la POLITUR participa en el desarrollo económico y social del país, promoviendo e incentivando la actividad turística en todos sus aspectos, apoyando las campañas de educación y salud o campañas de concientización.



## MARCO CONCEPTUAL

**Atractivo Turístico:** Son sitios o eventos, naturales o culturales, capaces de atraer a los visitantes; tales como playas, centros coloniales, monumentos funerarios, actividades comerciales de un destino, etc. (Perrone, Cajiao, & Burgos, 2009).

**Destino Turístico:** Unidad de planificación y gestión del territorio que como espacio geográfico delimitado, define imágenes y percepciones determinantes de su competitividad en el mercado turístico. El destino turístico se caracteriza por la presencia de atractivos, infraestructura básica, planta turística, superestructura y demanda, como conjunto de bienes y servicios turísticos ofrecidos al visitante o turista, en la zona y por diversos grupos humanos entre los cuales se encuentra la comunidad local (Icontec, 2006).

**Imagen Turística:** Con relación a la definición de la imagen turística podemos comentar que *“es una **construcción mental**, donde la representación visual se sitúa en un segundo plano frente a factores relacionados con el conocimiento, impresiones y creencias que el turista tiene sobre el destino turístico”* (Camprubí, Guia, & Comas, 2009).

La Organización Mundial de Turismo (OMT) define la imagen de un destino turístico como las *“**ideas o conceptos** que se tienen del mismo a **nivel individual o colectivo**”* (Organización Mundial del Turismo, 1998).

La concepción de la misma se define como *“La imagen turística es una **construcción social resultante de la interacción de los distintos agentes** que intervienen en el destino turístico.”* (Camprubí, Guia, & Comas, 2009).

**Imágenes turísticas percibidas:** Son creadas en la mente del individuo, implica un fuerte nivel de subjetividad (Camprubi, Guia, & Comas, 2009).

**Imágenes turísticas emitidas:** Consisten en la reproducción de signos con significado que ha estado socialmente construida y diseminada. (Camprubí, Guia, & Comas, 2009).

**Percepción:** Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos (Real Academia Española).

**Perspectiva:** Punto de vista desde el cual se considera o se analiza un asunto (Real Academia Española).

**Realidad:** Verdad, lo que ocurre verdaderamente (Real Academia Española).

**Seguridad Ciudadana:** Es la acción integrada de las autoridades y la comunidad, para garantizar la certeza del ejercicio de los derechos y libertades de todos los habitantes del territorio nacional, en orden a preservar la convivencia ciudadana (Diccionarios en la red).

**Sitio Turístico:** Es la denominación que se aplica al lugar preciso en el que se van a construir las instalaciones, equipos y obras generales necesarias para la explotación de un atractivo turístico (Cárdenas, 2000).

**Turismo:** El Turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, negocios y otros (Organización Mundial del Turismo, 1998).

**Turista:** Son las actividades turísticas las que definen al turista; dicho en otras palabras: turista es alguien que se traslada de su domicilio permanente, con el objetivo de participar en una o varias de las actividades turísticas (Cárdenas, 2000).

Pasajero que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado de un país (Organización Mundial del Turismo, 1998).

**Viajero:** Cualquier persona que viaje entre dos o más países o entre dos o más localidades de su país de residencia habitual. Todos los viajeros relacionados con el turismo se denominan visitantes. (Organización Mundial del Turismo, 1998).

**Visitante internacionales:** Toda persona que viaja, por un periodo no superior a doce meses, a un país distinto de aquel que tiene su residencia habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es el ejercer una actividad que se remunere en el país visitado (Organización Mundial del Turismo, 1998).

**Visitante nacional:** Persona que reside en un país y que viaja, por una duración no superior a doce meses, a un lugar dentro del país pero distinto al de su entorno habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado (Organización Mundial del Turismo, 1998).

**Excursionistas:** Visitante que no pernocta en ningún medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado. Esta definición incluye a los pasajeros en cruceros que llegan a un país a bordo de un buque de crucero y vuelven cada noche a bordo de su buque para pernoctar (Organización Mundial del Turismo, 1998).



## METODOLOGÍA.

La metodología a utilizar para el presente trabajo de titulación se detalla a continuación:

**MÉTODO:** Científico.

### ENFOQUE:

Para la presente investigación se llevó a cabo un **enfoque cualitativo** con la finalidad de revisar la realidad tal y como la observan los actores turísticos de la ciudad de Guayaquil. Sin embargo, para la identificación de la problemática se utilizó un **enfoque mixto**, esto es *“recolectar, analizar y vincular datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder o plantear un problema”* (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007).

### TÉCNICA:

En beneficio de la investigación se utilizó como técnicas de recolección de datos la **entrevista convencional** al personal administrativo y operativo del Servicio de Seguridad Turística de Quito, representante de la Seguridad Turística del MINTUR, personal de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito – Turismo y actores turísticos tanto de la empresa privada como de entidades públicas de la ciudad de Guayaquil.

Para la realización de las entrevistas hemos escogido las **entrevistas abiertas**, las mismas que: *“Se fundamentan en una **guía general de contenido** y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla”* (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007). Puesto que *“regularmente en la investigación cualitativa, las **primeras entrevistas son abiertas** y de*

*tipo “piloto” y van estructurándose conforme avanza el trabajo de campo, pero no es lo usual que sean estructuradas”.*

De igual forma se utilizó la técnica de **observación directa** del desempeño realizado por el Servicio de Seguridad Turística de Quito y empresas de seguridad privada en el Centro Turístico de Guayaquil para identificar los elementos básicos para su funcionamiento teniendo en cuenta lo siguiente: *“A diferencia de la observación cuantitativa (donde usamos formatos o formularios de observación estandarizados), en la inmersión inicial regularmente no utilizamos registros estándares [...] el formato es el propio juicio del investigador”* (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007).

Por último se desarrolló la técnica de **revisión documental** de información oficial proporcionada por el Ministerio de Turismo y el Servicio de Seguridad Turística de la Policía Nacional de Ecuador.

#### **INSTRUMENTOS:**

En el primer capítulo de la investigación se utilizó como instrumentos de registro: Libreta y bolígrafo. Para la técnica revisión documental se utilizó como instrumento un pendrive y una notebook. Posteriormente para el segundo capítulo se añadió una grabadora y cámara fotográfica para ser utilizadas en cada entrevista.

## **CAPÍTULO I: SEGURIDAD CIUDADANA HACIA EL TURISTA.**

### **1.1 SERVICIO DE SEGURIDAD TURÍSTICA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

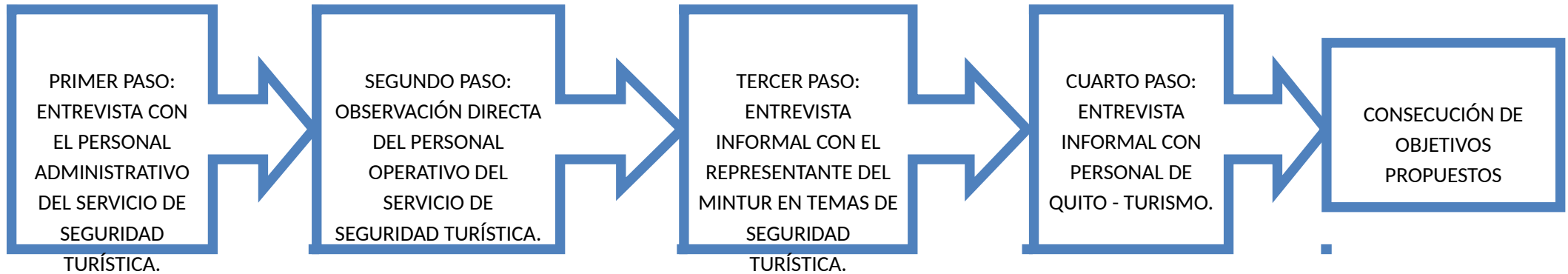
- Determinar la estructura y funciones de la Policía de Turismo a nivel nacional a través de la observación de la experiencia realizada en la ciudad de Quito para la precisión de su alcance y limitaciones.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Conocer la estructura legal y orgánica, filosofía institucional, funciones y recursos del Servicio de Seguridad Turística en la ciudad de Quito, brindada por la Policía Nacional del Ecuador para su análisis.
- Identificar el nivel de participación del Ministerio de Turismo en el Servicio de Seguridad Turística en la ciudad de Quito para su análisis.
- Identificar la participación de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. Quito – Turismo en el Servicio de Seguridad Turística para su análisis.



### ESQUEMA DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS:





### 1.1.1 ENTREVISTA CONVENCIONAL CON EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO DE SEGURIDAD TURÍSTICA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

#### FECHA DE REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

La investigación se llevó a cabo el día lunes 30 de mayo del 2011 a las 11 a.m. aproximadamente.

#### LUGAR DE LA ENTREVISTA:

Fue realizada en la oficina de coordinación del Servicio de Seguridad Turística ubicada en la intersección de las calles Reina Victoria y Vicente Ramón Roca, edificio de Relaciones Exteriores, Sector de La Mariscal - Norte de Quito.



Fig. 3: Ubicación de la oficina de coordinación del

## **ENTREVISTADO:**

La persona quien nos recibió fue la CBOS. Maribel Cárdenas Durán, **Ingeniera en Administración de Empresas de Turismo, Guianza y Manejo de Áreas Naturales**, la misma que fue direccionada por el TNTE. Luis Hernán Hidalgo Quishpe, Jefe del Servicio de Seguridad Turística en el Distrito Metropolitano de Quito, para recibirnos y orientarnos en nuestra investigación.

## **OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:**

Conocer la estructura legal y orgánica, filosofía institucional, funciones y recursos del Servicio de Seguridad Turística en la ciudad de Quito, brindada por la Policía Nacional del Ecuador para su análisis.

## **TÓPICOS DE LA ENTREVISTA:**

1. Origen del Servicio de Seguridad Turística (S.S.T.) de la capital.
2. Causas para la creación de este servicio.
3. Funciones del S.S.T.
4. Estructura orgánica del S.S.T.
5. Intervención del MINTUR en el S.S.T.
6. Colaboración por parte de otras instituciones públicas o privadas en el S.S.T.

## **RESULTADOS:**



Actualmente la Policía Nacional brinda el servicio de seguridad e información a los turistas sean estos nacionales o extranjeros. Para el año 1970 existió una **iniciativa interinstitucional** de la entonces Corporación Ecuatoriana de Turismo y el Centro Ecuatoriano Norteamericano, quienes crean un grupo especial de la Policía Nacional dedicado a respaldar, proteger y prestar información al turista nacional o extranjero e incluso a las empresas dedicadas a la actividad turística en la ciudad de Quito.

Cabe aclarar que el Ministerio de Turismo del Ecuador nace en el año 1992 por el ex presidente Arq. Sixto Durán Ballén, mediante decreto ejecutivo No. 04. Posteriormente en el año 1998 se firmó el Decreto Ejecutivo No. 412 que fusiona el Ministerio de Turismo y la Corporación Ecuatoriana de Turismo. Basados en el artículo No. 7 de ese decreto; *“En todas las normas en las que se hace referencia a la Corporación Ecuatoriana de Turismo, se entenderá que se habla del Ministerio de Turismo.”* se llega a entender que a partir de esa fusión el Ministerio de Turismo adoptó las responsabilidades de la Corporación, entre una de ellas al grupo especial de la Policía Nacional dedicado al Turismo. A raíz de esto existió una nueva iniciativa interinstitucional entre la Policía Nacional, a través del Comando General, el Ministerio de Turismo y las diferentes cámaras con la finalidad de crear el Servicio de Seguridad Turística de la Policía Nacional, el mismo que se iría incrementando en todas las provincias del Ecuador.

Actualmente el Servicio de Seguridad Turística brindado por la Policía Nacional del Ecuador en el Distrito Metropolitano de Quito tiene un total de 71 clases y 1 oficial. Este personal oficial el 24 de agosto del año 2009 fue distribuido a las unidades desconcertadas del Comando del Distrito Metropolitano de Quito, bajo control y supervisión de estas unidades.

Los destacamentos seleccionados fueron tomados en cuenta desde la perspectiva que están ubicados en zonas de alta afluencia turística como son:

- Unidad de vigilancia La Mariscal, cubriendo la zona rosa de la capital.
- Regimiento Quito No. 2, cubriendo diferentes zonas del Centro Histórico de la urbe, parque Itchimbia, Panecillo, Teleférico, barrio La Ronda y parque Alameda.
- Unidad de vigilancia Norte, cubriendo la Ciudad Mitad del Mundo y el Terminal Terrestre de Carcelén.
- Unidad de vigilancia Tumbaco, cubriendo el sector del Quinche.
- Unidad de vigilancia Quitumbe, cubriendo el Terminal Terrestre de Quitumbe, sur de Quito.
- Unidad de vigilancia Aeropuerto.

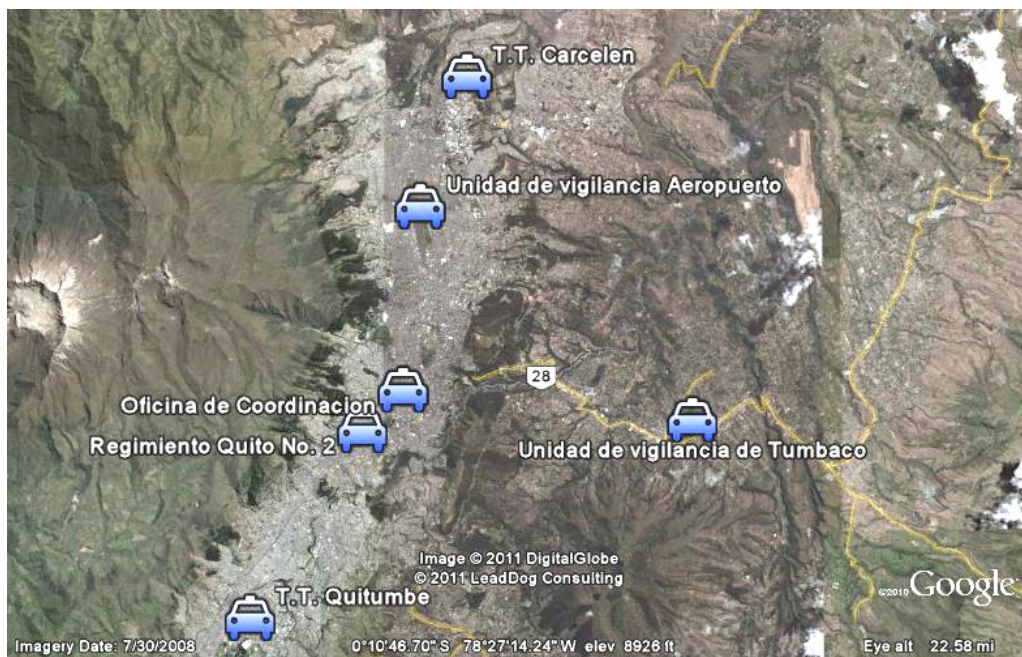


Fig. 4: Ubicación de los destacamentos descentralizados.

**TABLA 16: DISTRIBUTIVO DEL PERSONAL POLICIAL DEL SERVICIO DE SEGURIDAD TURÍSTICA A LOS DISTINTOS DESTACAMENTOS DE LA CIUDAD**

DESTACAMENTO	ZONA DE INFLUENCIA	NÚMERO DE OFICIALES	NÚMERO DE CLASES
Servicio de seguridad turística	Administrativo	1	8
Unidad de vigilancia la mariscal	Zona rosa de quito		18
Regimiento quito no. 2	Centro Histórico de Quito		24

<b>Unidad de vigilancia norte</b>	Ciudad Mitad del Mundo y T. T. de Carcelén	5
<b>Unidad de vigilancia de Tumbaco</b>	Quinche	5
<b>Unidad de vigilancia Quitumbe</b>	Terminal Terrestre de Quitumbe	7
<b>Unidad de vigilancia del aeropuerto</b>	Aeropuerto de Quito	4
<b>Total de policías del S.S.T.</b>	1	71

Fuente: Servicio de Seguridad Turística de Quito.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

Con relación al criterio adoptado para la asignación del personal policial del Servicio de Seguridad Turística a cada destacamento descentralizado podemos mencionar que guarda relación directa con las características propias de la zona a resguardar, por citar; podemos notar que se designaron 24 policías del Servicio de Seguridad Turística al destacamento Quito No. 2, el número asignado va en relación a la extensión del sector, puesto que el Centro Histórico cubre una gran

extensión, a parte que no sólo el Centro Histórico es resguardado, también parques como Itchimbia y La Alameda e incluso sectores distantes al destacamento como el teleférico de Quito.

El personal del Servicio de Seguridad Turística de la capital utiliza como uniforme el mismo que utiliza todo el personal policial del Ecuador con la diferencia de poseer un brazalete distintivo, con las palabras Servicio de Seguridad Turística inscritas en el brazalete, con el afán de poder ser reconocidos por los turistas en los lugares de vigilancia.



**Fig. 5:** Uniforme del personal del servicio de seguridad turística.

Según una presentación del Servicio de Seguridad Turística, proporcionado al momento de la entrevista, el personal policial del S.S.T. cumple las siguientes actividades:

- Brindar seguridad e información turística en todos los puntos de ingreso de turistas al Ecuador.

- Garantizar la seguridad, apoyo, orientación y atención al turista nacional y extranjero, protegiendo su integridad y el patrimonio cultural y turístico del país.
- Realizar patrullajes preventivos en los lugares turísticos del Distrito Metropolitano de Quito bajo la supervisión y control de cada una de las unidades descentralizadas.
- Colaborar con entidades públicas y privadas brindando seguridad a grupos de turistas durante sus recorridos.
- Asistencia a guías turísticos locales brindando seguridad durante el recorrido.
- Coordinar con los organismos que se han firmado convenios con el fin de cumplir las obligaciones estipuladas, como la empresa Quito – Turismo y EM – SEGURIDAD.
- Coordinar con el MINTUR nuevos proyectos de capacitación a nivel nacional para los miembros policiales.
- Colaborar con el MINTUR y la empresa Quito – Turismo con el control y clausura en hoteles, restaurantes, cafeterías, etc.
- Brindar charlas de introducción en Seguridad Turística a establecimientos educativos.
- Distribuir material turístico informativo en los puntos de atención al turista, así como por las unidades móviles de este servicio.

- Entregar postales de consejos de seguridad para turistas extranjeros en varios idiomas.
- Patrullaje preventivo en lugares turísticos.
- Levantamiento de información sobre criminales, *modus operandi* en base a las estadísticas de denuncias receptadas en este servicio a los turistas extranjeros.
- Coordinar con consulados y embajadas en caso que el turista denunciante lo requiera.
- Enviar las denuncias a la fiscalía y realizar el seguimiento del mismo que se informará oportunamente al turista.
- Receptar las denuncias a los turistas extranjeros que han sido víctimas de la delincuencia en el país.

El personal del Servicio de Seguridad Turística recepta las denuncias de los turistas extranjeros en sus cinco puntos de atención al Turista detallados a continuación:

1. Oficina de coordinación; Reina Victoria y Vicente Ramón Roca. Horario de atención: Todos los días las 24 horas.
2. Casa de los Alcaldes; Chile entre García Moreno y Venezuela – Casa de los Alcaldes, Centro Histórico. Horario de atención de lunes a domingo de 10:00 a 18:00.
3. Terminal Terrestre de Quitumbe. Horario de atención de lunes a domingo de 6:00 a 21:00.

4. Terminal Terrestre de Carcelén. Horario de atención de lunes a domingo de 8:00 a 18:00.
  
5. Aeropuerto Mariscal Sucre. Horario de atención de lunes a domingo las 24 horas.

Las denuncias se las reciben bajo un formato preestablecido que es completado por el personal policial, tomando en cuenta que este personal tiene conocimientos básicos de inglés. En estos puntos de atención a turistas además de recibir las denuncias son un lugar de información turística de la ciudad.



**Fig. 6:** Oficina de recepción de denuncias.

Con relación a la **filosofía institucional** del Servicio de Seguridad Turística de la capital debemos recalcar que la siguiente información es en base a lo expuesto en la página oficial de la Policía Nacional del Ecuador.



De igual forma el Servicio de Seguridad Turística ha elaborado una propuesta de Reglamento Orgánico Funcional del Servicio. Sin embargo, dicha propuesta no está aprobada en la actualidad.

## TABLA 17: FILOSOFÍA INSTITUCIONAL DEL SERVICIO DE SEGURIDAD TURÍSTICA DE LA CAPITAL

### PROPUESTA DE REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL

### SITIO WEB OFICIAL

*Misión:* Brindar servicios de seguridad ciudadana, protección e información, con calidad y ética, a turistas nacionales y extranjeros que visitan nuestro país.

*Misión:* Garantizar y salvaguardar la seguridad física y los bienes de turistas nacionales y extranjeros que visiten el territorio nacional, además proteger los bienes materiales que forman parte del legado turístico del Ecuador, con el fin de fomentar la seguridad en el turismo.

*Visión:* El Servicio de Seguridad Turística será un Organismo Nacional altamente especializado que entregue seguridad turística; con personal policial capacitado y con la infraestructura necesaria y equipos para entregar un servicio eficiente al turista.

*Visión:* El Servicio de Seguridad Turística será un servicio líder, confiable, efectivo y eficiente, altamente especializado, sustentado sobre principios morales, éticos y jurídicos, encargado de brindar seguridad e información turística; con recurso humano calificado y comprometido con los intereses institucionales que contribuyan a mejorar los niveles de competitividad, para el desarrollo integral del turismo en el país, enfrentando con éxito los retos del futuro.

*Objetivo General:*

Lograr el bienestar de los turistas tanto nacionales como extranjeros, brindándoles las seguridades necesarias.

*Objetivo General:*

Lograr el bienestar de los turistas tanto nacionales como extranjeros, brindándoles las seguridades necesarias.

*Objetivos Específicos:*

- Organizar un sistema de información turística para el beneficio del turista nacional y extranjero.
- Proponer alternativas de comportamiento a los prestadores de servicios turísticos en beneficio del turista nacional y extranjero.
- Promover La imagen del Ecuador como un destino turístico competitivo.
- Defender en situaciones de riesgo contra la seguridad física al turista y

*Objetivos Específicos:*

- Realizar Patrullaje Preventivo en las zonas que competen a las Unidades Policiales antes descritas.
  - Brindar la ayuda necesaria a la ciudadanía y turistas en general en las diferentes situaciones de riesgo que atenten contra la seguridad física y sus bienes.
  - Concienciar al Policía sobre la importancia de construir la cultura de seguridad ciudadana en el barrio o sector asignado, mediante la integración de la administración local, policía y comunidad, para lograr el mejoramiento de la calidad
-

---

sus bienes.

de vida.

---

Fuente: Servicio de Seguridad Turística de Quito. Sitio Web oficial: <http://turismo.policiaecuador.gob.ec/index.php?id=1872>

Elaborado por: William Viteri Rivera.

De igual forma con el afán de identificar las funciones del Servicio de Seguridad Turística nos basamos en dos fuentes: Primero, la propuesta de Reglamento Orgánico Funcional del Servicio, segundo, una presentación proporcionada por la Dirección de Planificación Sectorial y Seguridad Turística del MINTUR.

## **TABLA 18: FUNCIONES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD TURÍSTICA DE LA CAPITAL**

---

### **PROPUESTA DE REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL**

### **DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN SECTORIAL Y SEGURIDAD TURÍSTICA DEL MINTUR**

Ser el organismo encargado de planificar, controlar, dirigir, ejecutar y evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes que tiendan al desarrollo del turismo y de los recursos turísticos naturales y culturales del país.

Será el organismo encargado de planificar, controlar, dirigir, ejecutar y evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes que tiendan al desarrollo del turismo y de los recursos turísticos naturales y culturales del país.

Entregar servicios de seguridad turística a los ciudadanos nacionales y extranjeros que realizan actividades turísticas en el país.

Brindar seguridad turística a los ciudadanos nacionales y extranjeros que realizan actividades turísticas en el país.

---

Coordinar y participar con otras instituciones del sector público y privado, organismos nacionales e internacionales, para protección del turista nacional y extranjero.

Coordinar y participar con otras instituciones del sector público y privado, organismos nacionales e internacionales, para protección del turista nacional y extranjero.

Denunciar a las autoridades competentes las infracciones que se cometan contra el turista.

Receptar denuncias y denunciar a las autoridades competentes las infracciones que se cometan contra el turista.

Programar las actividades a cumplirse, con clara identificación de objetivos, metas, estrategias y acciones.

Programar las actividades a cumplirse, con clara identificación de objetivos, metas, estrategias y acciones.

Desarrollar programas de acción en coordinación con organismos nacionales e internacionales especializados en turismo.

Desarrollar programas de acción en coordinación con organismos nacionales e internacionales especializados en turismo.

Contribuir al correcto aprovechamiento de los recursos turísticos.

Mantener una base de datos de los prestadores de servicios turísticos coordinar acciones y tener un control permanente.

Interrelacionarse con los turistas nacionales y extranjeros para prevenirles de los cuidados que deben tener durante su visita, garantizando su seguridad.

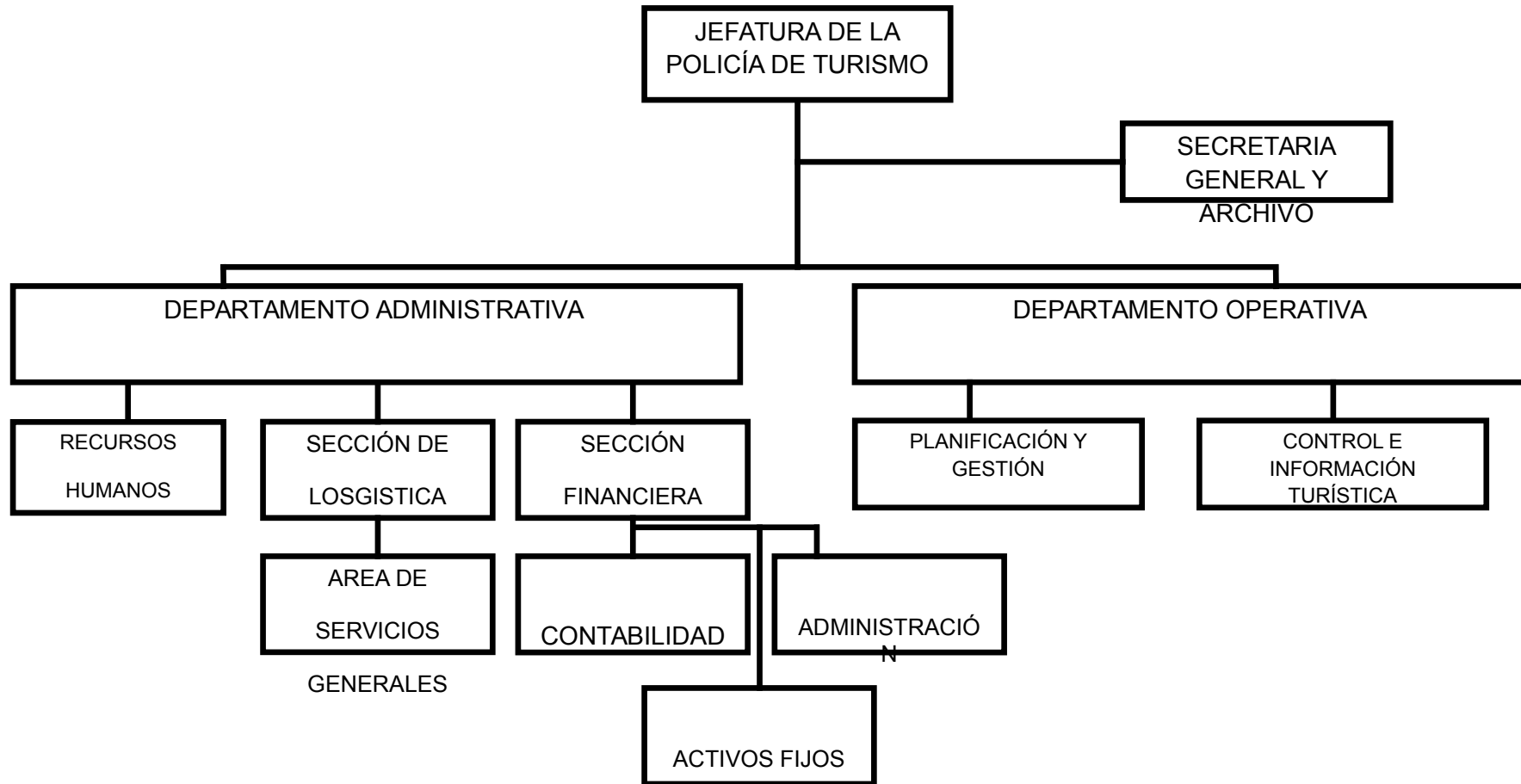
Colaborar con las actividades de turismo en el control a los prestadores de servicios turísticos en el cumplimiento de las normas legales.

Fuente: Servicio de Seguridad Turística Dirección de Planificación Sectorial y Seguridad Turística del MINTUR.

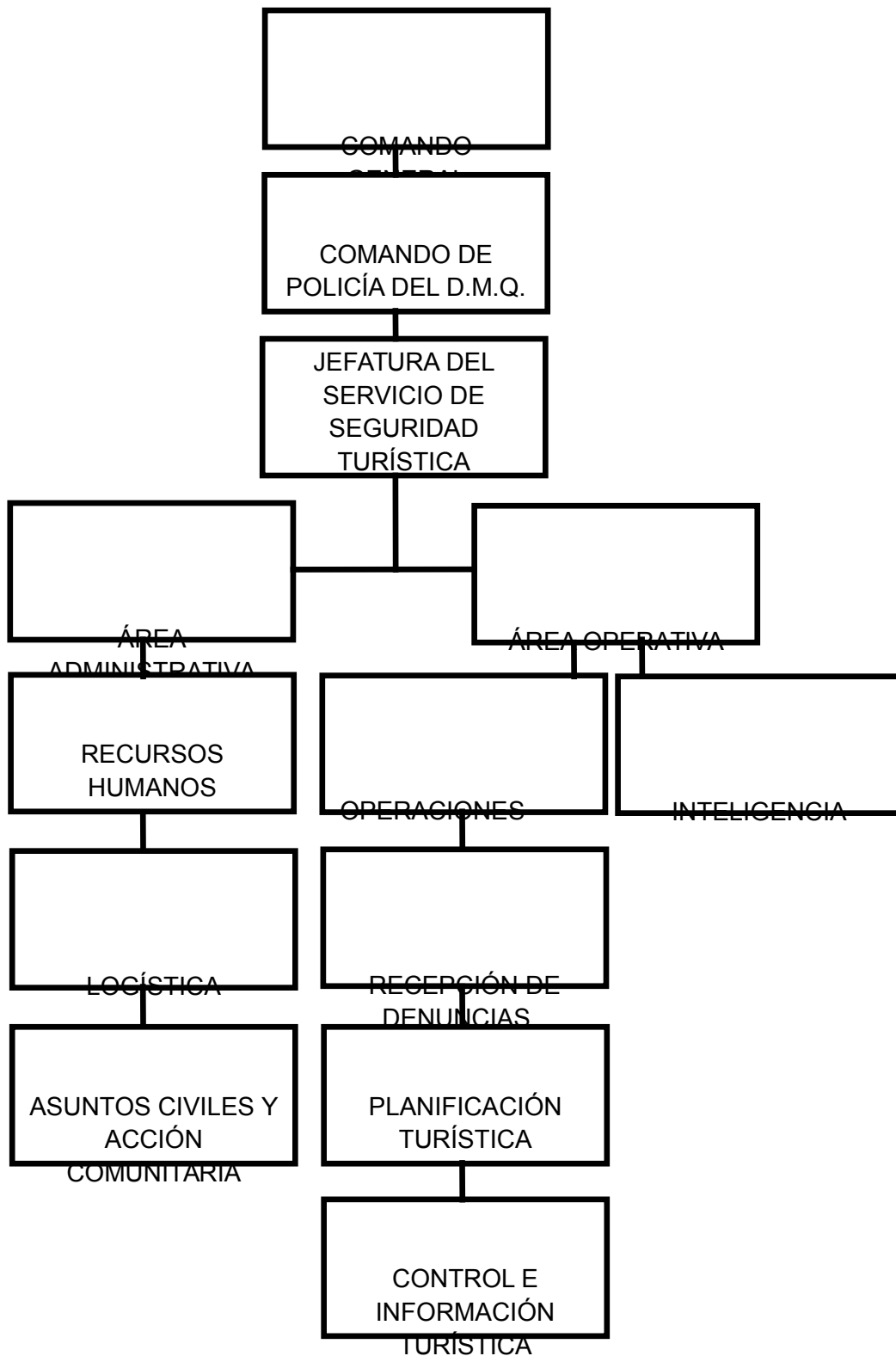
Elaborado por: William Viteri Rivera.

La estructura organizacional del Servicio de Seguridad Turística del Distrito Metropolitano de Quito se refleja de la siguiente forma, basados en la propuesta de Reglamento Orgánico Funcional en primera instancia y del sitio web oficial de la Policía de Turismo en segunda instancia.

Estructura Organizacional:



Fuente: Propuesta de Reglamento Orgánico Funcional.





Fuente: Sitio web oficial: <http://turismo.policiaecuador.gob.ec/index.php?id=1869>

***1.1.2 OBSERVACION DIRECTA DEL PERSONAL OPERATIVO  
DEL SERVICIO DE SEGURIDAD TURÍSTICA DEL DISTRITO  
METROPOLITANO DE QUITO.***

**REGISTRO –RESUMEN DE OBSERVACIÓN GENERAL:**

## **FECHA DE REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

La observación se llevó a cabo el día lunes 30 de mayo del 2011 a las 3 p.m. aproximadamente.

## **LUGAR DE OBSERVACIÓN:**

Para efectos de realizar la observación directa del personal operativo del Servicio de Seguridad Turística de Quito, se escogió el Centro Histórico de la ciudad bajo el sustento de ser el atractivo turístico de mayor afluencia de turistas tanto nacionales como extranjeros. Dentro del Centro Histórico se visitó específicamente la Plaza del Teatro, Plaza Grande, Plaza de San Francisco, Plaza de Santo Domingo y el Barrio La Ronda.

## **PARTICIPANTES:**

La observación directa se realizó al personal operativo del Servicio de Seguridad Turística del D.M.Q.

## **RESULTADOS:**

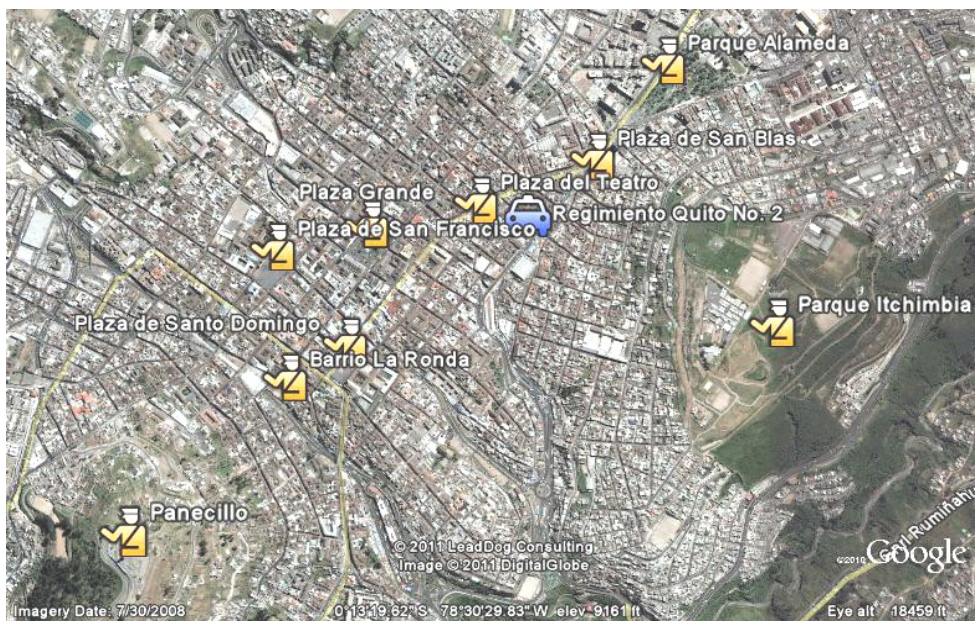
El Regimiento Quito No. 2 ubicado sobre la calle Montufar entre Manabí y Esmeraldas, Centro Histórico de Quito, y su personal del Servicio de Seguridad Turística cumplen funciones en la Plaza de Santo Domingo, Plaza Grande, Plaza de San Francisco, Plaza de San Blas, Plaza del Teatro, Parque Itchimbia, Panecillo, Teleférico, Barrio La Ronda, Parque Alameda y la Casa de Los Alcaldes.



**Fig. 6:** Personal operativo del S.S.T. Quito No. 2.



**Fig. 7:** Ubicación del Regimiento Quito No.2.



**Fig. 8:** Zonas de influencia del personal del S.S.T. del Regimiento Quito No.2.

La investigación se desarrolló en primera instancia visitando el Regimiento No. 2 con la intención de identificar al personal del Servicio de Seguridad Turística, el mismo que se encontraba en cumplimiento de sus funciones, es decir resguardando los puntos antes mencionado.

Posteriormente se realizó un recorrido por los sitios de vigilancia; el primero en ser visitado fue la Plaza del Teatro, en el mismo se encontró un policía, el mismo que al ser preguntado por nosotros, ¿si él forma parte del Servicio de Seguridad Turística? Su respuesta fue negativa. Siguiendo con nuestro recorrido el segundo sitio visitado fue la Plaza Grande en donde encontramos tres policías, a los que nos acercamos y preguntamos la misma interrogante y sus respuestas fueron idénticas a la anterior. En la Plaza de San Francisco no obtuvimos respuesta, al no encontrar un policía en ese momento. Al momento de visitar la Plaza de Santo Domingo nos topamos con dos policías quienes supieron direccionarnos con un policía del Servicio de Seguridad Turística, quien estaba ubicado en el Barrio La Ronda. Al conducirnos al barrio mencionado visualizamos una unidad móvil, la misma que correctamente correspondía al Servicio de Seguridad Turística y conjuntamente un policía del mismo servicio, con quien logramos conversar.

El policía con quien conversamos es oriundo de la Provincia de Loja, a quien se le dio el pase al Servicio de Seguridad Turística en el año 2009. Desde el momento de su traslado no ha recibido capacitación alguna en temas turísticos por ninguna institución. Él tiene como base el Regimiento Quito No. 2, destacamento que está bajo la responsabilidad de un jefe de unidad, aquí radica un inconveniente puesto que el personal de la policía del Servicio de Seguridad Turística esta bajo las órdenes del jefe de cada destacamento, el mismo que no en todos los casos tiene una conciencia turística y el esfuerzo realizado por las instituciones públicas para la capacitación de este grupo especializado en Turismo se ve afectada, ya que ellos cumplen funciones ajenas a la actividad turística para lo que fueron capacitados.

*1.1.3 ENTREVISTA CONVENCIONAL CON EL  
REPRESENTANTE DEL MINTUR EN TEMAS DE  
SEGURIDAD TURÍSTICA.*

**GUÍA DE ENTREVISTA:**

**FECHA DE REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

La investigación se llevó a cabo el día martes 31 de mayo del 2011 a las 10 a.m. aproximadamente.

**LUGAR DE LA ENTREVISTA:**

La entrevista fue realizada en la matriz del Ministerio de Turismo ubicado en la intersección de las calles Eloy Alfaro y Carlos Tobar.

**ENTREVISTADO:**

La persona con quien logramos conversar fue la Lcda. María José Navas, responsable de temas de Seguridad Turística, Dirección de Planificación Sectorial y Seguridad Turística del MINTUR.

La Dirección de Planificación Sectorial y Seguridad Turística forma parte de la Subsecretaría de Planificación perteneciente al **NIVEL ASESOR** en la Estructura Orgánica del MINTUR.

## **OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:**

Identificar el nivel de participación del Ministerio de Turismo en el Servicio de Seguridad Turística en la ciudad de Quito para su análisis.

## **TÓPICOS DE LA ENTREVISTA:**

1. Causas del traslado del personal del S.S.T. a los destacamentos descentralizados de la capital.
2. Origen de la orden de la descentralización del personal del S.S.T.
3. Gestión actual del Ministerio de Turismo en el S.S.T.
4. Causas de la paralización de la capacitación al personal del S.S.T.

## **RESULTADOS:**

La entrevista se desarrolló con la finalidad de conocer el nivel de participación actual del MINTUR con el Servicio de Seguridad Turística de la capital, para lo cual se toparon dos puntos importantes para llegar a ese objetivo; primero, razones que sustenten el traslado del personal del Servicio de Seguridad Turística a las unidades desconcertadas. Segundo, gestión actual del MINTUR con relación al Servicio.

Con relación al primer punto, para la funcionaria de Estado el traslado del personal del Servicio de Seguridad Turística a las unidades desconcentradas de la Policía Nacional tuvo como objetivo fusionar el servicio con la Policía que cumplen un servicio comunitario y que de esta forma se extienda el conocimiento adoptado por el Servicio de Seguridad Turística a los demás policías que cumplen funciones de resguardo ciudadano. Desde este punto de vista no existiría solamente un grupo dedicado al Turismo, por el contrario todo el personal de la Policía Nacional enfocada en el Turismo.

Lamentablemente la capacitación al personal del Servicio de Seguridad Turística por parte del MINTUR a partir del 2009 es nula, a raíz del traslado del personal del Servicio de Seguridad Turística a las unidades descentralizadas. Puesto que el hecho de haber trasladado el personal del Servicio de Seguridad Turística a las unidades descentralizadas tiene como inconveniente la pérdida de información debido a que el personal policial del Servicio de Seguridad Turística cumple funciones ajenas para las que fueron capacitados. Actualmente la gestión del MINTUR es realizar acciones de información y prevención en temas de seguridad turística, entre ellos la generación de folletos con información pertinente a la temática, material impartido a nivel nacional a las oficinas del MINTUR, actores de seguridad y por lo tanto a la Policía de Turismo, puesto que para la funcionaria el Servicio de Seguridad Turística es sinónimo de Policía de Turismo.



#### **1.1.4 ENTREVISTA CONVENCIONAL CON PERSONAL DE QUITO - TURISMO.**

##### **GUÍA DE ENTREVISTA:**

##### **FECHA DE REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

La investigación se llevó a cabo el día martes 31 de mayo del 2011 a las 12 a.m. aproximadamente.

##### **LUGAR DE LA ENTREVISTA:**

La entrevista fue realizada en las oficinas de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. Quito – Turismo. Ubicada sobre la avenida 6 de diciembre entre Colón y Batallas.

##### **ENTREVISTADO:**

La persona con quien logramos conversar fue la Srta. Paulina Arboleda, Analista de rutas y circuitos de la Jefatura de Desarrollo de Productos Turísticos Urbanos y Rurales. Dirección de Desarrollo y Gestión de Destino Quito - Turismo.

## **OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:**

Identificar la participación de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. Quito – Turismo en el Servicio de Seguridad Turística para su análisis.

## **TÓPICOS DE LA ENTREVISTA:**

1. Gestión llevada a cabo por Quito - Turismo con relación al personal del S.S.T.
2. Capacitación al personal del S.S.T.
3. Resultados cuantitativos de la gestión en el S.S.T.
4. Identificar otra(s) empresa(s) colabora(n) con la gestión del S.S.T.

## **RESULTADOS:**

La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. Quito – Turismo, se encarga de ejecutar la gestión y el desarrollo turístico del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la estructuración, organización, profesionalización del sector turístico y mejoras en la infraestructura, equipamientos, facilidades y servicios que ofrecen Quito y sus alrededores. De igual forma colabora con la gestión llevada a cabo por el Servicio de Seguridad Turística en la capital, capacitando al personal policial, capacitación que se detuvo en el 2009, coincidiendo con el traslado del personal del Servicio de Seguridad Turística a las unidades descentralizadas. El motivo de la suspensión de las capacitaciones fue la misma razón detallada en la entrevista a la responsable de la Seguridad Turística del MINTUR; que utilidad puede existir al capacitar al personal del Servicio de Seguridad Turística en temas turísticos si ellos cumplen funciones ajenas para lo que fueron capacitados.

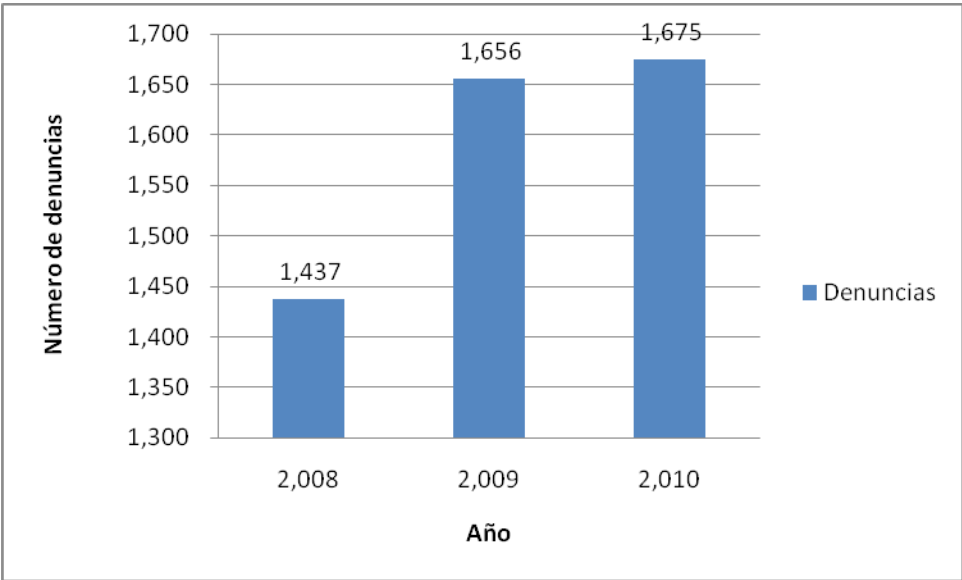
Sin embargo, la capacitación no es el único aspecto en el que se ha enfocado Quito - Turismo, ya que cumplen funciones dignas de ser reconocidas como es el asesoramiento legal gratuito que pone a disposición la empresa pública a los turistas extranjeros afectados por la delincuencia, una vez que estos realicen la respectiva denuncia en el Servicio de Seguridad Turística. Este asesoramiento legal consiste principalmente en dar seguimiento a la denuncia una vez que pase del Servicio de Seguridad Turística a la fiscalía respectiva. De igual forma la empresa pública, Quito – Turismo, proporcionó al Servicio de Seguridad Turística una oficina para la recepción de las denuncias, según la pagina web de la institución en su espacio de Noticias: Quito reafirma su compromiso con la seguridad turística, oficina que se encuentra ubicada en la intersección de las calles García Moreno y Chile (Centro Histórico de Quito) la misma que cuenta con todo el material necesario como equipos de computación, mobiliario y materiales de oficina listos para facilitar la recepción de las denuncias.



**Fig. 9:** Ubicación de la oficina de recepción de denuncias Casa de los Alcaldes.

Con relación a las denuncias se encontraron datos cuantitativos los mismos que son expuestos a continuación, extraídos de la misma fuente antes mencionada.

**GRÁFICO 19: DENUNCIAS RECEPTADAS POR EL SERVICIO DE SEGURIDAD TURÍSTICA**



Fuente: Página web oficial [www.quito-turismo.gob.ec](http://www.quito-turismo.gob.ec)

Sección noticias: Quito reafirma su compromiso con la seguridad turística.

Elaborado por: William Viteri R.

En el 2008 se registraron 1.437 denuncias por parte de turistas extranjeros, en el 2009 el número fue de 1.656 y en el 2010 la cifra fue de 1.675 denuncias.

Para la representante de Quito – Turismo el tema del aumento de las denuncias no se lo debe ver como un aumento en la criminalidad hacia los turistas. El aumento de las denuncias demuestra que el servicio de Seguridad Turística es cada vez más conocido por los turistas. Sin

embargo, es preciso aclarar que la denuncia en el Servicio de Seguridad Turística es un requisito de las empresas aseguradoras para cobrar el seguro correspondiente.

Capacitaciones, asesoramiento legal gratuito y adecuación de oficina no son suficientes para la normal ejecución de las funciones del Servicio de Seguridad Turística, es por esto que también interviene otra institución pública como es La Empresa Pública Metropolitana de Logística para la Seguridad y la Convivencia Ciudadana EMSEGURIDAD-Q, quienes proporcionaron unidades móviles al Servicio de Seguridad Turística, incluido su constante mantenimiento y equipos de comunicación.



**Fig. 10:** Unidad móvil del S.S.T.

### 1.1.5 RESULTADOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez más la capital de los ecuatorianos se destaca por sobre las demás ciudades del país, esta vez en temas de seguridad turística. Sin lugar a dudas la gestión por parte de las empresas públicas, QUITO – TURISMO Y EMSEGURIDAD, conjuntamente con el trabajo operativo de la Policía Nacional de Ecuador es un ejemplo de iniciativa en temas de seguridad turística. Sin embargo, aún así existen contrariedades, como el hecho que el personal del Servicio de Seguridad Turística no sea oriundo de Quito, cuando necesariamente se debería ser natural del cantón a resguardar, puesto que a más de brindar Seguridad Turística también cumplen funciones de información y orientación a los turistas extranjeros o nacionales.

La capacitación en temas turísticos al personal policial del Servicio de Seguridad Turística es fundamental para la eficiencia del servicio. Sin embargo, este servicio a partir del año 2009 es nula, esto a raíz de la descongestión del personal del Servicio de Seguridad Turística a los diferentes destacamentos descentralizado, vemos necesario la reactivación de las capacitaciones al personal principalmente por el ente regulador de la actividad turística en el país, Ministerio de Turismo del Ecuador.

Con relación exclusiva a los objetivos planteados para esta investigación los resultados se expresan a continuación:

El primero objetivo planteado fue el de conocer la situación actual de la Policía de Turismo o Servicio de Seguridad Turística. Conocimos su posible estructura legal y orgánica, la misma que no está definida hasta este momento. Identificamos la misión, visión, funciones y actividades del servicio. Identificamos el origen de los recursos necesarios para la ejecución del servicio.

La participación de las diferentes entidades públicas en la gestión del Servicio de Seguridad Turística es en el caso de QUITO – TURISMO y EMSEGURIDAD aceptable e incluso digno de adaptar por otras ciudades. No podemos decir lo mismo con relación al MINTUR, ya que su participación clave es a través de la capacitación al personal policial, la misma que no existe. Sin embargo, no podemos hacer recaer toda la

responsabilidad sobre el MINTUR puesto que el alto a las capacitaciones es a raíz del traslado del personal del Servicio de Seguridad Turística a las diferentes unidades descentralizadas y al hecho que la orden de traslado fue de un estamento superior.

**TABLA 19: ANÁLISIS FODA DEL SERVICIO DE SEGURIDAD TURÍSTICA DEL D.M.Q.**

	<b>POSITIVO</b>	<b>NEGATIVO</b>
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo conjunto con Quito – Turismo.</li> <li>• Trabajo conjunto con EMSEGURIDAD.</li> <li>• Descentralización del trabajo operativo.</li> <li>• Formulario de denuncias como requisito para poder cobrar el seguro de viaje por parte de los turistas.</li> <li>• Trabajo de control con entidades públicas y empresas del sector turístico.</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No poseer un Reglamento Orgánico Funcional debidamente reconocida.</li> <li>• Personal policial oriundo de otras provincias del país.</li> <li>• Cumplir funciones ajenas para lo que fueron capacitados.</li> <li>• Falta de capacitación en temas turísticos por parte del MINTUR.</li> <li>• Poco personal.</li> </ul>



  
**ANÁLISIS EXTERNO****OPORTUNIDADES:**

- Buenas relaciones con la Lcda. Navas, MINTUR.
- Nuevos convenios con instituciones públicas o privadas a nivel nacional o internacional.
- Reconocimientos internacionales a la ciudad de Quito en Turismo.
- Crecimiento turístico del Ecuador.

**AMENAZAS:**

- Dependen de la visión que tenga el Comandante General de la Policía Nacional del Ecuador.
- Dependen de la visión que tenga el jefe de cada destacamento con relación al Turismo.
- Intervención política.

---

Elaborado por: William Viteri Rivera

**TABLA 20: ESTRATEGIAS PARA EL SERVICIO DE SEGURIDAD TURÍSTICA DEL D.M.Q.**

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>AMENAZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación continúa con las empresas privadas dedicadas a la actividad turística con el afán de fortalecer el trabajo e imagen del S.S.T.</li> <li>Comunicación permanente con el personal descentralizado en los diferentes destacamentos con la finalidad de dar seguimiento a sus labores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar el Reglamento Orgánico Funcional como sustento para la realización de sus actividades.</li> <li>Conversar con los jefes de cada destacamento con la finalidad de orientar sobre el trabajo del personal del S.S.T.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprovechar el crecimiento turístico de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprovechar los reconocimientos</li> </ul>

---

**OPORTUNIDADES**

ciudad con miras a la proyección internacional del trabajo realizado por el S.S.T.

internacionales de la ciudad de Quito para afianzar las labores del S.S.T.

- Comunicación permanente con la Lcda. Navas para retomar las capacitaciones del MINTUR al personal del S.S.T.

- Aprovechar el crecimiento turístico de la ciudad para sustentar el incremento del personal policial al S.S.T.

---

Elaborado por: William Viteri Rivera

## **1.2 ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA SEGURIDAD CIUDADANA HACÍA EL TURISTA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

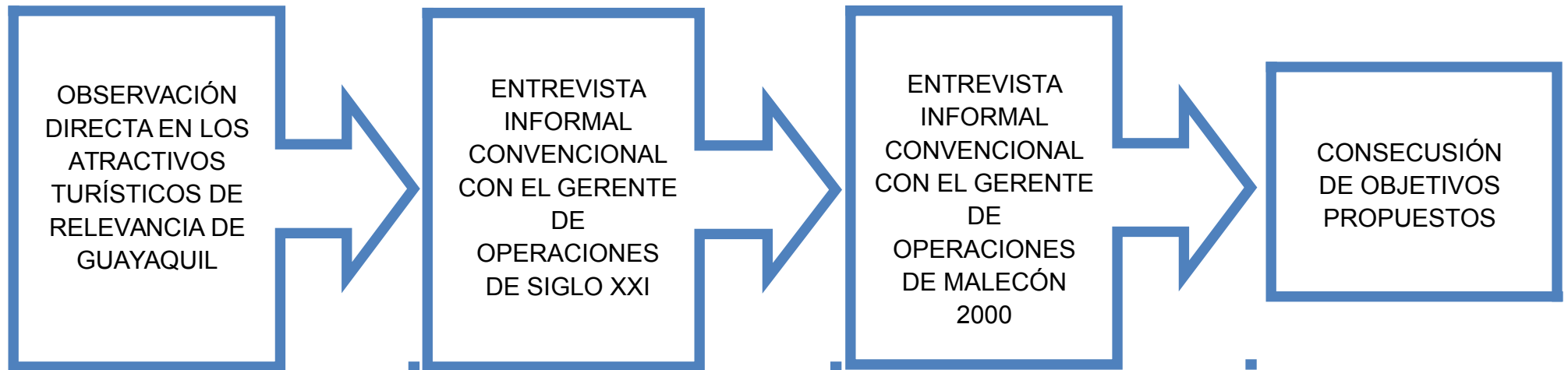
### **Objetivo General:**

- Conocer la situación actual de la seguridad física hacia los turistas que visitan los diferentes atractivos turísticos de la ciudad de Guayaquil para su análisis.

### **Objetivos Específicos:**

- Identificar las acciones llevadas a cabo por la Fundación Siglo XXI en temas de seguridad física hacia el turista en las zonas de la Regeneración Urbana de Guayaquil.
- Conocer las acciones llevadas a cabo por la Fundación Malecón 2000 con relación a la seguridad física hacia los turistas dentro del Malecón.

### ESQUEMA DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS:



### 1.2.1 OBSERVACIÓN DIRECTA EN LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE RELEVANCIA DE GUAYAQUIL

#### DATOS GENERALES:

#### FECHA DE REALIZACIÓN DE LA OBSERVACIÓN:

La investigación se llevó a cabo el 22 y 23 de junio del 2011 a las 12 a.m. aproximadamente.

#### LUGAR DE LA OBSERVACIÓN:

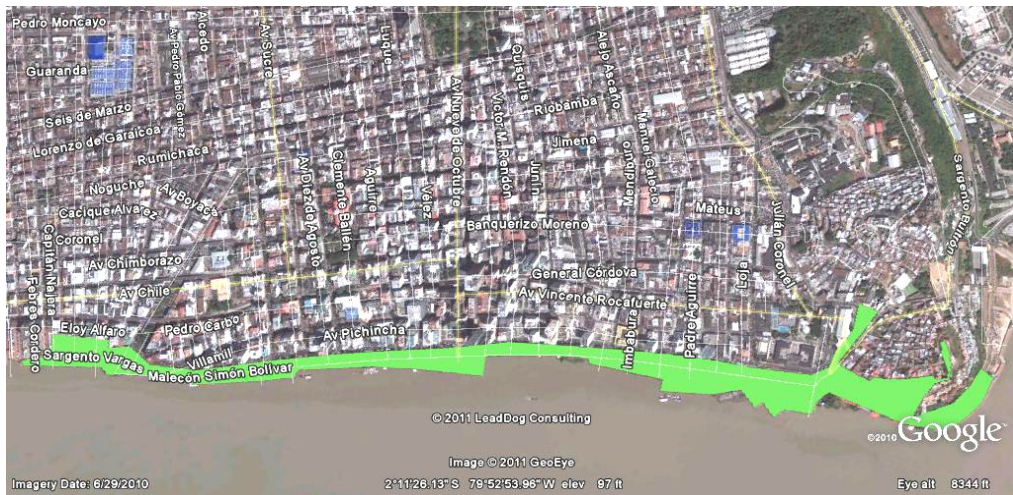
El sector donde se realizó la observación directa fue determinado bajo la referencia dada por la resolución # 096 del M.I Consejo Cantonal de Guayaquil “Ordenanza que delimita al Centro Turístico de Guayaquil”.



Fig. 11: Delimitación del Centro Turístico de Santiago de Guayaquil.



**Fig.12:** Delimitación del Centro Turístico de Santiago de Guayaquil. Por el norte; calle Víctor Manuel Rendón/Primero de mayo, por el sur; Av. 10 de Agosto (Boyacá), calle Vélez (Av. Quito), calle Hurtado; por el este; Malecón Simón Bolívar y por el oeste; Malecón del Estero Salado.



**Fig. 13:** Malecón Simón Bolívar en toda su extensión de norte a sur. Barrio Las Penas y Plaza Colón.



**Fig. 14:** Malecón del Estero Salado.

**RESULTADOS:**

**Tabla 21: Identificación de las empresas de seguridad privada en el Centro Turístico de Guayaquil**

LUGAR	COMPANIA DE SEGURIDAD	TIPO	NUMERO DE AGENTES	OBSERVACIONES
-------	-----------------------	------	-------------------	---------------



<b>Regeneración Urbana del cerro Santa Ana</b>	EMSEOM	PRIVADA	2 supervisores 12 agentes de seguridad	Posesión de armas de fuego. Trabajo operativo dividido en 9 etapas.
<b>Puerto Santa Ana</b>	CASEPEC	PRIVADA	1 supervisor 2 agentes de seguridad	No poseían armas de fuego.
<b>Plaza Colón</b>	EMSEOM	PRIVADA	2 agentes de seguridad	Posesión de armas de fuego. Presencia del P.A.I. # 9.
<b>Plaza San Francisco</b>	SEFIEM	PRIVADA	1 agente de seguridad	No poseía arma de fuego. Posee tolete y un par de esposas.
<b>Plaza Seminario</b>	SESEI	PRIVADA	2 agentes de seguridad	No poseía arma de fuego. Posee un tolete y un par de esposas y equipo de comunicación.

<b>Plaza de La Administración</b>	SEFIEM	PRIVADA	3 agentes de seguridad	No poseían armamento de fuego. Poseían tolete, esposas y equipo de comunicación.
-----------------------------------	--------	---------	------------------------	--

<b>Plaza del Centenario</b>	SESEI	PRIVADA	3 agentes de seguridad	No poseía arma de fuego. Posee un tolete y un par de esposas y equipo de comunicación.
-----------------------------	-------	---------	------------------------	--

<b>Avenida 9 de octubre</b>	Policía Metropolitana	MUNICIPAL	2 policías	No poseían armamento de fuego. Poseía un tolete.
-----------------------------	-----------------------	-----------	------------	--

---

Fuente: Observación de campo.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

### **1.2.2 ENTREVISTA CONVENCIONAL CON EL GERENTE DE OPERACIONES DE SIGLO XXI**

#### **DATOS GENERALES:**

#### **FECHA DE REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA:**

La entrevista se llevó a cabo el 23 de junio del 2011 a las 12 a.m. aproximadamente.

#### **LUGAR DE LA ENTREVISTA:**

El lugar donde se realizó la entrevista fue en las oficinas de la Fundación Siglo XXI, calle Sargento Vargas 114 y Av. Olmedo.

### **ENTREVISTADO:**

La persona a quien nos dirigimos fue el Ing. Manuel Beltrán, Gerente de la Unidad Operativa de la Fundación Siglo XXI.

### **OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:**

Identificar las acciones llevadas a cabo por la Fundación Siglo XXI en temas de seguridad física hacia el turista en las zonas de la Regeneración Urbana de Guayaquil.

### **TÓPICOS DE LA ENTREVISTA:**

1. Génesis de la seguridad privada en las zonas regeneradas de Guayaquil
2. Finalidad de brindar este servicio.
3. Causas para brindar este tipo de servicios.
4. Horario que cubren las empresas de seguridad privadas.
5. Este servicio es considerado por ustedes como una Seguridad Turística
6. Estarían dispuestos a poseer su propio cuerpo de seguridad física

### **RESULTADOS:**

El objetivo fundamental de la entrevista fue conocer la gestión llevada a cabo por la Fundación Siglo XXI con relación a la seguridad física dirigida

a los turistas que visitan los atractivos turísticos dentro de las zonas regeneradas, esto basado en el hecho que dicha institución es la encargada de la administración de las mencionadas zonas, como lo sustenta el artículo tercero de los estatutos de “Guayaquil Siglo XXI, Fundación Municipal para la Regeneración urbana” que expone: *“Tiene por objeto realizar [...] la **administración de las obras de regeneración urbana**, para los fines de conservación, mantenimiento y mejora, sea con recursos municipales o provenientes de la autogestión”*.

Con relación a la gestión desarrollada por la fundación en temas de seguridad, la institución hace aproximadamente 9 años atrás comenzó a contratar empresas de seguridad privada, esto de forma progresiva, con el objetivo de brindar la seguridad necesaria para el esparcimiento dentro de ciertas zonas regeneradas como malecón del salado (desde el puente del velero hacia el sur), la playita, Puerto Hondo, cerro y puerto Santa Ana, barrio Las Peñas, plaza de La Administración y las diferentes plazas del centro de la ciudad. Es preciso señalar que la seguridad privada se desarrolla dentro de una zona específica, ejemplo de esto son las plazas urbanas, mas no a lo largo de toda la regeneración urbana por ejemplo la avenida nueve de octubre. La facultad para contratar este tipo de entidades privadas se sustenta en el mismo artículo mencionado anteriormente donde reza: *“La ejecución de los procesos referidos podrá hacerla contratando profesionales de la ingeniería, de la arquitectura, de la construcción, etc., y/o a personas jurídicas”*.

Siglo XXI de acuerdo a su informe de labores del 1 de enero 2005 al 31 de mayo del 2009 tiene como uno de sus objetivos: *“Acciones necesarias para la **“seguridad”** de los lugares que actualmente son de gran concurrencia de turistas”*. Es precisamente este punto el soporte necesario para la contratación de las empresas de seguridad privada. Estas acciones de seguridad van enfocadas a salvaguardar la integridad de todas las personas que visitan el atractivo turístico, sitio resguardado las 24 horas del día. Pero este tipo de seguridad no necesariamente es enfocada primordialmente hacia los turistas, como lo expuso el Ing. Beltrán al reconocer que *“no es una seguridad turística”*.

A raíz de nuestra observación directa en las plazas ubicadas dentro del sector turístico de la ciudad (Seminario, Centenario, San Francisco y

Administración) surgió la interrogante si estas entidades de seguridad privada pueden o no portar armamento, para lo cual obtuvimos como respuesta el hecho que efectivamente **“tienen la posibilidad de poseer armas de fuego”** y en el caso que no las tengan, fueron o serán multadas. Este tema surgió al comentarle que ciertas compañías no poseían armamento de fuego, como las ubicadas en la plaza Seminario y Centenario, para lo cual respondió: *“nosotros no nos hacemos cargo de esos parque puesto que están concesionados por parte del municipio”*.

Finalmente le preguntamos si la ONG tiene planeado tener su propio cuerpo de seguridad, para lo cual la respuesta fue contundente: **“No, no tenemos planeado poseer un cuerpo de seguridad, puesto que generaría contratar una gran cantidad de personal”**.

### 1.2.3 ENTREVISTA CONVENCIONAL CON EL GERENTE DE OPERACIONES DE FUNDACIÓN MALECÓN 2000.

#### **DATOS GENERALES:**

#### **FECHA DE REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA:**

La entrevista se llevó a cabo el 27 de junio del 2011 a las 9 a.m. aproximadamente.

#### **LUGAR DE LA ENTREVISTA:**

El lugar donde se realizó la entrevista fue en las oficinas del Departamento de Operaciones de la Fundación Malecón 2000, ubicada dentro del menciona malecón, calle malecón y Aguirre.

## **ENTREVISTADO:**

La persona con quien nos dirigimos fue el Arq. Fernando Delgado, Gerente de Operaciones de la Fundación Malecón 2000.

## **OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:**

Conocer las acciones llevadas a cabo por la Fundación Malecón 2000 con relación a la seguridad física hacia los turistas dentro del Malecón.

## **TÓPICOS DE LA ENTREVISTA:**

1. Génesis del servicio de seguridad privada en el malecón.
2. Empresa encargada de brindar este servicio
3. Aportes del servicio de seguridad.
4. Herramientas utilizadas para brindar seguridad.
5. Conocimientos en Turismo por parte de la seguridad privada.

## **RESULTADOS:**

El objetivo de la presente investigación es conocer la gestión llevada a cabo por la Fundación Malecón 2000 con relación a la seguridad física dirigida a los turistas puesto que la fundación mencionada según el artículo No. 3 del acuerdo 5132 tiene como finalidad la administración del malecón 2000: *“La Fundación Malecón 2000 tiene como finalidad la planificación, desarrollo, construcción, **administración**, financiación y mantenimiento del Malecón Simón Bolívar [...] a fin de reencontrar estos espacios como el eje de su desarrollo social, cultural y productivo”*.

Actualmente nosotros podemos encontrar dentro de las instalaciones del Malecón 2000 y del Estero Salado un cuerpo de seguridad privada, SEGUIRESA Cía. Ltda., la misma que es *tercerizada* (palabra que en el castellano no existe, prueba de eso podemos consultar en la página electrónica de la Real Academia Española. Sin embargo, es común su uso) por la fundación, esto sustentado en el acuerdo antes mencionado, en su artículo No. 4 que reza: *“Para el cumplimiento de los fines expuestos, la Fundación podrá: a) **Suscribir cualquier tipo de Convenios o Contratos lícitos** tales como comodato, concesión, etc., con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas; nacionales o extranjeras”*.

SEGUIRESA Cía. Ltda. está presente desde el génesis del Malecón 2000, es decir desde 1999, comenzando con 60 guardias y que en la actualidad existen un aproximado de 250 guardias de la compañía brindando su servicio de seguridad privada en las instalaciones del Malecón 2000, la misma que contribuye a la educación de los ciudadanos, regulando su comportamiento basado en las buenas costumbres y la urbanidad como lo expuso el Arq. Delgado.

Los agentes de seguridad de SEGUIRESA Cía. Ltda. se encuentran distribuidos a lo largo del Malecón 2000, para tal efecto el mencionado sitio está dividido en siete sectores, que ayuda a la logística de las operaciones. Cada uno de los sectores se encuentra resguardados por los agentes de seguridad de la compañía antes mencionada, a excepción del sector siete que corresponde al Centro Cultural Simón Bolívar, actualmente bajo la jurisdicción del Banco Central del Ecuador. Sin embargo, el sector siete también cuenta con agentes de seguridad pero de otra compañía privada, SEGINTER.

Volviendo con la gestión llevada a cabo por Fundación Malecón 2000, la entidad capacita a los agentes de seguridad de SEGUIRESA Cía. Ltda. en temas alusivos a la historia del malecón como un curso de inducción. Llevan a cabo simulacros o los denominado *“zafarranchos”* en robos, incendios, desastres naturales como terremotos y temáticas donde puedan desarrollar técnicas de primeros auxilios. El trabajo realizado por la fundación es interdisciplinario prueba de eso es el trabajo conjunto con el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil (B.C.B.G.).

Al mismo tiempo la fundación posee un sistema electrónico de control, provisto de alarmas y cámaras de seguridad ubicados en lugares estratégicos, el mismo que es una herramienta que permite dar seguridad a los visitantes del malecón 2000. Esto se complementa con los agentes de seguridad, los mismos que poseen como herramientas de trabajo: un tolete, radios de comunicación y en ciertos casos gas pimienta, excluyendo el uso de armas de fuego.

#### *1.2.4 RESULTADOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN*

Nos hemos percatado la existencia de empresas de seguridad privada en las plazas de importancia turística de la ciudad (Parque Centenario, Seminario, San Francisco y La Administración). Dichos agentes de seguridad dan una atención permanente al sitio, 24 horas al día, en tres turnos, es decir 8 horas por turno, y cada turnos ejecutado por uno o dos agentes de seguridad, dependiendo del lugar. Con relación a la parte operativa sus funciones se centran en vigilar el sitio y evitar situaciones de desmanes dentro del mismo, este precisamente es un limitante que posee este tipo de seguridad privada, pues ellos no pueden salir del perímetro del parque por la simple razón que su seguro de vida no cubriría algún infortunio. En caso de existir una situación de conflicto, la comunicación con la Policía Nacional se la lleva a cabo a través de la notificación a la central de la empresa o marcando los números de emergencia, por tanto deducimos que no existe una línea de comunicación particular entre la Policía Nacional y las empresas de seguridad privada.

Con relación al nivel académico de los agentes de seguridad privada es en la mayoría de los casos intermedia, donde no existe una educación superior, prueba de eso son los requisitos demandados por las empresas de seguridad privada donde en ciertos casos requieren un nivel de bachillerato, primando el conocimiento práctico adquirido principalmente en el ejercicio del acuartelamiento militar.



El t3pico de mayor complicaci3n fue el hecho de ver a unas empresas de seguridad privada portando armamento de fuego mientras que otras no. Incluso la respuesta de aquellas empresas que no poseen armas de fuego en esos lugares ha sido el hecho de no poseer permisos para portar el armamento.

Netamente en el caso del Turismo, es preciso especificar que no poseen una formaci3n b3sica en el tema, exceptuando en cierto caso a los agentes de seguridad del Malec3n 2000, a ra3z de la gesti3n de la Fundaci3n Malec3n 2000. Por tanto no contribuyen a mejorar la actividad tur3stica de la ciudad, puesto que no poseen herramientas como Servicio al cliente, Historia o Geograf3a y mucho menos comunicarse en otro idioma.

Es preciso agradecer la orientaci3n por parte del representante del Departamento de Operaciones de la Fundaci3n Malec3n 2000 para con este trabajo de investigaci3n. Sin embargo, nosotros quisimos conversar con los agentes de seguridad de SEGUIRESA C3a. Ltda. para corroborar lo expuesto por el Arq. Delgado, trabajo que fue restringido pero a la vez direccionado con el Jefe de Seguridad de la Fundaci3n Malec3n 2000, Sr. Pedro Rosemberth. A ra3z de lo ocurrido recordamos el viejo y conocido adagio popular *quien nada debe nada teme*.

**TABLA 22: ANÁLISIS FODA DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL CENTRO TURÍSTICO DE GUAYAQUIL.**

	POSITIVO	NEGATIVO
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<p><b>FORTALEZAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad las 24 horas del día.</li> <li>• Registro de los acontecimientos dentro del área.</li> <li>• Trabajo realizado en turnos.</li> <li>• Trabajo realizado en parejas e incluso en trió en el caso de la Plaza del Centenario.</li> <li>• Poseen equipo de comunicación.</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No poseen conocimientos básicos en Turismo.</li> <li>• No manejan otro idioma aparte del español.</li> <li>• Condiciones del seguro de vida.</li> <li>• No poseen un trabajo directo con la Policía Nacional.</li> <li>• No poseen la potestad de arrestar a un</li> </ul>

- Existe el control permanente por parte de un superior. delinciente.

OPORTUNIDADES:

AMENAZAS:

**ANÁLISIS EXTERNO**

- Capacitaciones por parte del MINTUR o la empresa privada.
- Trabajo conjunto con la Policía Nacional y la Metropolitana.
- Políticas de regularización del porte de armas.

---

Elaborado por: William Viteri Rivera

## **CAPÍTULO II: ACTORES TURÍSTICOS DE GUAYAQUIL Y SU VISIÓN DE LA POLICÍA DE TURISMO.**

### **2.1 PERSPECTIVAS DE LOS ACTORES TURÍSTICOS DE GUAYAQUIL CON RELACIÓN A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLICÍA DE TURISMO.**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

- Identificar las perspectivas de los actores turísticos de Guayaquil sobre la posibilidad de implementación de la Policía de Turismo como herramienta para mejorar la imagen turística de la ciudad.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar los principales actores turísticos de la ciudad de Guayaquil a través de la revisión documental o trabajo de campo para la realización de las entrevistas.
- Estructurar los tópicos necesarios para las entrevistas a través de la revisión documental del primer capítulo.

### **2.1.1 ACTORES TURÍSTICOS DE GUAYAQUIL DEL SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO.**

Con relación a los actores turísticos del sector privado en la ciudad de Guayaquil, se priorizó la atención a la mayoría de las actividades turísticas, a través de las debidas asociaciones.

A continuación detallamos cada uno de actores turísticos de la ciudad:

#### **FUNDACIÓN DUKERS**

Los Dukers es una institución sin fines de lucro que por medio de su programa Tu amigo en Guayaquil, integrado por guayaquileños, llevan a cabo un voluntariado en Turismo, el mismo que poseen como objetivo principal cambiar la imagen de la ciudad de Guayaquil ante el mundo, considerada en algunos lugares como de alto riesgo.

Persona entrevistada: Sr. Douglas Reyes.

Cargo: Presidente de la Fundación Dukers.

#### **ASOCIACIÓN DE GUÍAS DE TURISMO DEL GUAYAS (ASGUITURG).**

La Asociación de Guías de Turismo del Guayas (ASGUITURG) es una organización no gubernamental que tuvo su génesis en el año 1985 con el propósito de fortalecer los lazos fraternos de los actores de la guianza turística en Guayaquil.

De igual forma impulsan el desarrollo integral de sus miembros, representándolos en todas las instancias de participación en

el sector turístico y para colaborar con el constante desarrollo del Turismo Receptivo en nuestro sector.

Persona entrevistada: Sr. Víctor Riera.

Cargo: Presidente de la ASGUITURG.

### **ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR. (OPTUR)**

La Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador (OPTUR) funciona desde febrero del 2004, siendo reconocida por el Ministerio de Turismo. Es la misión de OPTUR defender los derechos de los asociados a través de la participación activa en las decisiones políticas que afectan al sector y en la promoción del país a nivel nacional e internacional. Promover la integración, comunicación y unidad de sus asociados.

Persona entrevistada: Sr. Esteban Velásquez.

Cargo: Miembro del Directorio de la OPTUR.  
Gerente General Vía Natura Operadora de Turismo.

### **CÁMARA PROVINCIAL DE TURISMO DEL GUAYAS (CAPTUR-G)**

La Cámara Provincial de Turismo del Guayas (CAPTUR-G) es una institución con 15 años de existencia donde sus acciones son direccionadas a impulsar el desarrollo de la actividad turística nacional, atendiendo las necesidades de representación, internacionalización, promoción y crecimiento de las empresas afiliadas; y brindando a los

socios un servicio excepcional dentro de un marco de unidad, equidad, comunicación y responsabilidad social.

Persona entrevistada: Sr. Louis Hanna Musse.

Cargo: Presidente de la Federación Nacional de Cámaras de Turismo (FENACAPTUR)

Presidente de la Cámara de Turismo del Guayas.

### **ASOCIACIÓN HOTELERA NACIONAL DEL ECUADOR (AHOTEC)**

La Asociación Hotelera Nacional del Ecuador (AHOTEC) es una institución gremial con personería jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, que representa a los hoteleros del Ecuador frente a organismos, instituciones y autoridades del sector público y a las diferentes entidades del sector privado, con el fin de evitar las diferentes y cambiantes problemáticas que se le presentan a la actividad hotelera, en particular, y turística en general, según reza en su sitio web oficial.

Actualmente, constan registrados, como miembros de AHOTEC, 400 establecimientos hoteleros a nivel nacional, agrupados en doce Asociaciones Provinciales: Azuay, Chimborazo, Esmeraldas, Galápagos, Guayas, Imbabura, Loja, Pastaza, Pichincha y Tungurahua.

Persona entrevistada: Sr. Atilio Wong.

Cargo: Vicepresidente Principal de la Asociación Hotelera del Ecuador (AHOTEC).

Persona entrevistada: Sr. Gino Luzi.

Cargo: Presidente de la Asociación Hotelera del Guayas (AHOTEGU).

Por otra parte es de igual forma es importante la opinión de los entes gubernamentales, los mismos que tienen como función principal fomentar y regular las actividades turísticas según su jurisdicción, la misma que detallaremos a continuación:

### **SUBSECRETARÍA DE TURISMO DEL LITORAL**

El Ministerio de Turismo (MINTUR) es el ente gubernamental de mayor relevancia en el área del Turismo a nivel nacional el mismo que a través de sus dependencias descentralizadas como la Subsecretaría de Turismo del Litoral, con domicilio en la ciudad de Guayaquil, posee como misión institucional fomentar la competitividad de la actividad turística, mediante procesos participativos y concertados, posicionando el turismo como eje estratégico del desarrollo económico, social y ambiental del Ecuador.

Persona entrevistada: Sr. Xavier Fernández.

Cargo: Director Seguridad Turística de la Subsecretaría de Turismo del Litoral.

Es pertinente indicar que se solicitó una entrevista con el Sr. Fernández enviando la comunicación pertinente a la Subsecretaría de Turismo, la misma que tuvo como fecha 31 de agosto del 2011. Comunicación que hasta la entrega de este trabajo no fue contestada para concretar la entrevista. Sin embargo, de igual forma es preciso señalar que el Sr. Fernández colaboró con la investigación de diversas formas, por lo cual se le hace el reconocimiento respectivo.

### **DIRECCIÓN DEL HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DEL GUAYAS (DITUR)**



La Dirección de Turismo del Gobierno Provincial dependencia de la Prefectura del Guayas, tuvo su génesis en el 2003. Entre las funciones de la DITUR se destaca la de asesorar y orientar sobre turismo en la provincia.

Persona entrevistada: Sr. Jorge Mori.

Cargo: Jefe del Departamento de Desarrollo Turístico.

#### **DIRECCIÓN DE TURISMO RELACIONES INTERNACIONALES Y COMPETITIVIDAD DEL M.I. MUNICIPIO DE GUAYAQUIL**

La Dirección de Turismo dependencia del M.I. Municipio de Guayaquil posee como misión: Conseguir que Guayaquil se convierta en el destino turístico más visitado, tanto por el turismo interno como por el turismo externo, que esté vinculada con importantes ciudades que compartan proyectos de cooperación e interés común y que sea la ciudad más competitiva del Ecuador. Entre sus funciones encontramos Identificar los problemas que en el ámbito de desarrollo del turismo tiene el cantón, manteniendo intercambios de información y diagnóstico permanentes, con los sectores oficiales y privados que tengan que ver con esta materia.

Persona entrevistada: Sr. Joseph Garzosi.

Cargo: Director de Turismo del M.I. Municipio de Guayaquil.

TÓPICOS	OBJETIVO	UTILIDAD
<p><b>Inseguridad en la ciudad de Guayaquil. Impacto en la actividad turística.</b></p> <p><b>Impacto en la imagen turística de la urbe.</b></p>	<p>Sustentar la problemática del trabajo de investigación.</p>	<p>Utilidad teórica</p>
<p><b>Conocimiento acerca de la Policía de Turismo. Opiniones acerca de la policía de turismo.</b></p>	<p>Identificar el nivel de conocimiento de los actores turísticos referente a la Policía Turismo.</p>	<p>Utilidad práctica</p>
<p><b>Impacto de la implementación de la Policía de Turismo en la actividad turística.</b></p> <p><b>Policía de Turismo como herramienta para mejorar la imagen turística.</b></p>	<p>Sustentar el marco teórico del trabajo de investigación.</p>	<p>Utilidad teórica</p> <p>Respuesta a la hipótesis</p>
<p><b>Sugerencias de acuerdo al campo de acción.</b></p> <p><b>Necesidades de los actores turísticos con relación a la Policía de Turismo.</b></p>	<p>Identificar las perspectivas de los actores turísticos con relación a la Policía de turismo.</p>	<p>Utilidad práctica</p>

## TABLA 23. MATRIZ DE LOS TÓPICOS DE LAS ENTREVISTAS

Elaborado por: William Viteri Rivera.

### 2.1.2 DESARROLLO Y PRUEBA DEL CONCEPTO

La Real Academia Española (RAE) define el término *concepto* como un pensamiento expresado con palabras. A raíz de lo expuesto por la RAE hemos procedido a desarrollar el concepto del producto o servicio, el mismo que consiste en detallar la idea del nuevo producto o servicio, en términos que el consumidor lo entienda (Kotler, Brown, & Makens, 2004).

Para esto se consultó la filosofía institucional de tres países en particular: **Colombia**, por ser un país limítrofe con el nuestro y con el cual compartimos características similares. **República Dominicana**, puesto que su Policía de Turismo ha arrojado resultados satisfactorios en el tema de la imagen turística de su país y finalmente **Costa Rica**, por su gran desarrollo turístico siendo un referente para Ecuador en el Turismo.

A continuación se presentan las tres opciones elaboradas, las mismas que fueron presentadas a cada uno de los entrevistados para su elección:

**TABLA 24. OPCIONES DE CONCEPTOS PARA EL SERVICIO DE LA POLICÍA DE TURISMO**

OPCIONES DE CONCEPTOS	DETALLE
<b>PRIMERA OPCIÓN</b>	Cuerpo policial especializado y estratégicamente ubicado al que, operadores de turismo, comunidades receptoras y viajeros, pueden acudir cuando lo necesiten, garantizando la seguridad ciudadana en el

sector turístico.

### **SEGUNDA OPCIÓN**

Efectivos policiales altamente calificados, adiestrados en el área de las relaciones interpersonales y con preparación bilingüe, que a través de la prevención, protección, orientación hacia los turistas nacionales y/o extranjeros y cuidado del patrimonio arqueológico, religioso y otros bienes culturales que conforman la identidad nacional permita a la vez satisfacer las necesidades de seguridad.

### **TERCERA OPCIÓN**

Grupo policial especializado en información y orientación al turista nacional y extranjero, que mediante la atención amparada en la filosofía del buen servicio al cliente mantenga un clima seguridad ciudadana dentro de los sitios turísticos donde los visitantes puedan respirar aires de paz y tranquilidad.

Elaborado por: William Viteri Rivera.

Las opciones del concepto del servicio fueron presentadas a los actores turísticos de la empresa privada al momento de la realización de la entrevista para su elección. A continuación se presentan los resultados:

**TABLA 25. ELECCIÓN DEL CONCEPTO DE LA POLICÍA DE TURISMO**

<b>ACTORES TURISTICOS</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>OPCION ESCOGIDA</b>
<b>Sr. DOUGLAS REYES</b>	FUNDACION DUKERS	1era.
<b>Sr. VICTOR RIERA</b>	ASGUITURG	1era.
<b>Sr. ESTEBAN VELASQUEZ</b>	OPTUR	2da.
<b>Sr. LOUIS HANNA</b>	FENACAPTUR CAPTUR-G	2da.
<b>Sr. ATILIO WONG</b>	AHOTEC	2da.



Elaborado por: William Viteri Rivera.

Fecha de elaboración: 10 de agosto 2011.

De los seis actores turísticos consultados dos de ellos, DUKERS y ASGUITURG, eligieron la primera opción. Los restantes actores turísticos eligieron como concepto del servicio la segunda opción. La tercera opción no obtuvo resultados.

Este resultado se tomará en cuenta para el tercer capítulo donde desarrollaremos el servicio de la Policía de Turismo.

## **TABLA 26. DETALLES DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS**

---

---

<b>ACTORES TURISTICOS</b>	<b>INSTITUCION</b>	<b>DIA</b>	<b>HORA</b>	<b>LUGAR</b>
<b>Sr. DOUGLAS REYES</b>	FUNDACION DUKERS	16 AGOSTO 2011	10:50 a.m.	HEMICICLO DE LA ROTONDA, MALECON 2000
<b>Sr. VICTOR RIERA</b>	ASGUITURG	17 AGOSTO 2011	1:15 p.m.	VICTOR MANUEL RENDON Y ESCOBEDO PISO 5 OF. 503
<b>Sr. ESTEBAN VELASQUEZ</b>	OPTUR	19 AGOSTO 2011	5:00 p.m.	EDIFICIO TORRE DEL RIO, PISO 7 OF. 5
<b>Sr. LOUIS HANNA</b>	FENACAPTUR CAPTUR-G	23 AGOSTO 2011	9:35 a.m.	BANCOPARK PISO 14
<b>Sr. JOSEPH GARZOZI</b>	DITUR/MUNICIPIO DE GUAYAQUIL	29 AGOSTO 2011	12:00 a.m.	EDIFICIO CRILLON PRIMER PISO
<b>Sr. JORGE MORI</b>	DITUR PREFERCTURA DEL GUAYAS	31 AGOSTO 2011	12:00 a.m.	AV. PEDRO MENEDEZ GILBERT, FRENTE A SOLCA
<b>Sr. ATILIO WONG</b>	AHOTEC	31 AGOSTO 2011	3:30 p.m.	GRAN HOTEL GUAYAQUIL
<b>Sr. GINO LUZI</b>	AHOTEGU	31 AGOSTO 2011	3:30 p.m.	GRAN HOTEL GUAYAQUIL

### 2.1.3 RESPUESTA DE LAS ENTREVISTAS

#### INSEGURIDAD EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

Al consultar el tema de la inseguridad surgió la necesidad de reconocer el trabajo realizado por la ciudad a través de la Regeneración Urbana, como lo explicó el Sr. Víctor Riera, presidente de la Asociación de Guías de Turismo del Guayas: *“Antes no existía un control y esto nos afectaba, **con la regeneración urbana el ambiente cambio a favor del Turismo**”*. Y con quien coincide el Sr. Esteban Velásquez, miembro del Directorio de la Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador: *“En el pasado Guayaquil no era una ciudad atractiva para el turista por la inseguridad, no daba garantías al turista, pero **gracias a la Regeneración Urbana, hubo una mejora en el tema de seguridad en esos sitios turísticos y la ciudad ha despuntado como un sitio de interés adicional para los turistas extranjeros**”*. Divergiendo con comentarios realizados por operadores de turismo de receptivo acerca de una presunta disminución de las estadías en la ciudad: *“Discrepo en el tema de la disminución de las estadías en la ciudad. **Las estadías en Guayaquil han aumentado para lo que eran hace diez años atrás, gracias a la Regeneración Urbana**”*.

Sin embargo, estos esfuerzos están en peligro a causa de la inseguridad en la ciudad, expresado por el Sr. Douglas Reyes, Presidente de la Fundación Dukers: ***“Todo el trabajo realizado por el Municipio de Guayaquil para promover a Guayaquil como destino turístico mundial se está viniendo abajo por el tema de la inseguridad”***. Con relación a este tema, los actores turísticos concuerdan que es sumamente importante tener presente este asunto como lo expuso el mismo Ing. Reyes: ***“Es necesario que la gente tenga presente el Impacto negativo que está creando el tema de la inseguridad”***. Comentario que concuerda con lo expresado por el Sr. Louis Hanna, Presidente de la Federación Nacional de Cámaras de Turismo: ***“Definitivamente, la inseguridad afecta la parte turística”***. Y a quienes se les suma el Sr. Jorge Mori, Jefe del Departamento de Desarrollo Turístico de la Dirección de Turismo de la Prefectura: ***“La inseguridad es un factor clave en el desarrollo turístico”***.

No obstante, la inseguridad es un problema que afecta a todo el país y no sólo a una ciudad, según el Sr. Velásquez: ***“El tema de seguridad es crítico, no exclusivo de Guayaquil, es nacional”***. Coincidiendo con lo expresado por el Sr. Hanna: ***“La inseguridad es en todo el país, no es privilegio de una ciudad”***. Por su parte el Sr. Gino Luzi, Presidente de la Asociación Hotelera del Guayas, dejó en claro que: ***“Este tema (la inseguridad) tendríamos que verlo con la Policía para evaluar el tema”***. Puesto que: ***“Un país con falta de seguridad no puede ser por excelencia un país para el Turismo”***. Coincidiendo con el Sr. Hanna: ***“Mientras exista inseguridad, un país no va progresar turísticamente”***.

## **IMPACTO EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.**

La inseguridad está afectando la actividad turística como lo explicó el Sr. Reyes: ***“Esto (la inseguridad) es una alarma para el turista de lo que está pasando en Guayaquil, se generaliza todo lo que está pasando en la ciudad, eso ha hecho que el número de turistas que recibimos haya disminuido”***. De igual forma se expresó el Sr. Atilio Wong, Vicepresidente Principal de la Asociación Hotelera del Ecuador: ***“Tenemos la convicción que mucha gente no quiere venir a la ciudad por la inseguridad”***. O según lo expresado por el Sr. Mori: ***“Este turista afectado por la***

*delincuencia regresa a su país y comenta lo ocurrido lo cual produce un efecto negativo”.*

En este punto tiene que ver mucho la prensa y su forma de emitir una noticia, como lo expresó el Sr. Luzi: **“Con tanta prensa roja, que publica fotografías espeluznantes, se entiende que esto debe ser un freno para la actividad turística”**. Información que está al alcance de todos por el internet, como lo expresó el Sr. Reyes: **“Nosotros recibimos turistas que vienen a Guayaquil y se enteran vía Internet acerca de la inseguridad presente en la ciudad”**. O según como lo dijo el Sr. Luzi: **“De igual forma se utilizan los website para esta publicidad mala. En definitiva no es ningún incentivo para visitar Guayaquil”**.

## **IMPACTO EN LA IMAGEN TURÍSTICA DE LA URBE.**

Al respecto si la inseguridad está afectando la imagen turística de la urbe el Sr. Reyes enfatizó: **“Por supuesto que está afectando a la imagen de la ciudad”**. Y que al respecto el Sr. Riera comentó: **“El problema es la imagen, que fue afectada por la inseguridad, nos hemos quedado con esa etiqueta”**. Al respecto encontramos datos interesantes, puesto que ésta “etiqueta” es otorgada al interior del país como lo expuso el mismo Sr. Riera: **“En la historia nos ha afectado la fama que Guayaquil es una ciudad peligrosa, por parte de otras regiones del país [...] Esto nos ha afectado mucho más de lo que se pueda leer o escuchar a nivel internacional, puesto que la mayoría de los turistas extranjeros ingresan por Quito, donde dicen no vayas a Guayaquil donde te roban, te asaltan y te matan”**. Comentario que fue corroborado por el Sr. Mori: **“Lamentablemente tenemos la mala fama a nivel nacional, no vayas a Guayaquil porque allá te van a robar. Esta posicionada negativamente Guayaquil con el tema de la inseguridad”**.

Con relación a este asunto el Sr. Velásquez expresó: **“La inseguridad es un tema de percepción, existen operadores con matriz en Quito y que poseen oficinas aquí (Guayaquil), que tienen la percepción que Guayaquil es inseguro [...] no es un sitio que puede dar un cierto nivel de garantías”**. Aquí cerramos el círculo y regresamos al principio: **“Es un tema de percepción puesto que las noticias de la inseguridad de**

**Guayaquil son más publicadas**". Al respecto el Sr. Luzi comentó: **"La prensa roja definitivamente está afectando la imagen turística"**. Con quien coincide el Sr. Wong: **"Los anuncios de inseguridad en los periódicos afectan la imagen turística y no sólo de la ciudad sino también del país entero"**. Anuncios que son sobredimensionados afectando nuestra imagen turística según el Sr. Mori: **"La prensa de igual forma cumple un papel importante, ellos agrandan una noticia que fue pequeña"**.

Incluso la inseguridad está afectando no únicamente a la imagen turística sino también a la calidad que puede ofrecer un destino, como lo expresó el Sr. Mori: **"Claro que si afecta a la imagen turística, puesto que la imagen turística depende mucho de la calidad turística, sino se tiene seguridad la calidad va estar amenazada"**.

#### **REACCIÓN DE LA EMPRESA PRIVADA.**

Al respecto la empresa privada ha solicitado acciones que cambien la situación actual de la ciudad con respecto a la inseguridad como lo comentó el Sr. Hanna: **"Estamos solicitando a las autoridades policiales que de alguna manera lleguen a tener un acuerdo con la municipalidad para establecer zonas seguras por donde se pueda llevar a los turistas"**. De igual forma se pronunció el Sr. Luzi: **"Los hoteles del centro están sugiriendo trasladar la seguridad del malecón a la "T" turística"**. A estos pronunciamientos se les suma el Sr. Velásquez: **"Es importante para la ciudad poder garantizar que estos sitios turísticos brinden la seguridad para que el turista ya sea por medio de un operador turístico o por su cuenta pueda acceder a estos sitios libremente"**. Que en tal caso: **"Se puede tener un circuito seguro en un país inseguro"** expresado por el Sr. Luzi.

Sin embargo, el principal inconveniente para estos requerimientos caen en el hecho del trabajo conjunto entre las principales autoridades del sector, como lo explicó el Sr. Reyes: **"Cada organismo actúa por su parte, cuando en otros países al referirse del tema de seguridad se unen para combatir la inseguridad"**. Desalentando al sector: **"Mientras sigan con los problemas intestinales, políticas arcaicas, es decir rotando al**

*personal por todo el país. Se pierde la continuidad del trabajo. Esto desalienta a la empresa privada y a la ciudadanía*” indicado por el Sr. Hanna.

## CONOCIMIENTO ACERCA DE LA POLICÍA DE TURISMO.

Al respecto de experiencias con relación a la Policía de Turismo se identificó que existió una iniciativa por parte de la Policía Nacional como lo comentó el Sr. Riera: *“En el año 1989 la Policía Nacional implemento una Policía de Turismo en la ciudad de Guayaquil, pero nunca se los vio, por que a falta de policía tuvieron que ser trasladados a otras provincias. Nunca se concreto”*. Comentario que es confirmado por el Sr. Hanna: *“Existió una escuela de policía en la ciudad para turismo pero quitaron la especialidad en turismo”*. Y a su vez corroborado por el Sr. Josep Garzozí, Director de la Dirección de Turismo del Municipio de Guayaquil: *“Existió una iniciativa por parte de la Policía Nacional en crear una Policía de Turismo, pero quedo en nada”*. Iniciativa que no prosperó a causa del desplazamiento del personal policial a otras plazas del país según el Sr. Garzozí: *“El problema radica en el desplazamiento del personal policial que perteneció a este grupo (Policía de Turismo) a otras plazas”*.

Caso contrario es el trabajo llevado a cabo por el Servicio de Seguridad Turística de Quito, según lo expresó el Sr. Velásquez: *“La idea de la Policía de Turismo en la ciudad de Quito es además de brindar seguridad en los sitios turísticos a los turistas también ellos sean informativos, es decir que puedan hablar idiomas y brindar información a los pasajeros”*.

Un punto en particular en el cual coincidieron la mayoría de los actores turístico fue el hecho de relacionar a la Policía de Turismo con las funciones de un guía de Turismo, como lo expresó el Sr. Reyes: *“Fortalecer la identidad de un Policía de Turismo en la mitad de lo que es un Guía turístico”*. O según lo expresado por el Sr. Wong: *“Ellos (Policía de Turismo) en realidad son prácticamente guías de Turismo, conocen su ciudad”*.

Para culminar hacemos referencia lo emitido por el Sr. Mori con relación a la Policía de Turismo: *“Esto se da en países de primer mundo, con menores niveles de inseguridad, con mayor razón debería estar presente en países como el nuestro”*.

## **OPINIONES ACERCA DE LA POLICÍA DE TURISMO.**

La opinión vertida por parte del Sr. Reyes con relación a la Policía de Turismo es: *“Esto es un proceso”*. Proceso que no acaba con la Implementación de la Policía. Puesto que este tema no es exclusivo de la Policía Nacional como lo sugiere el Sr. Velásquez: *“Es un tema en conjunción de la Policía Nacional y el Municipio de la ciudad. No es tema único de la Policía Nacional”*.

En si el trabajo realizado por la Policía de Turismo es una pequeña parte de un gran trabajo mancomunado con otras instituciones estatales como lo explicó el Sr. Velásquez: *“A parte de tener una policía se necesita un sistema judicial expedito. Es necesario poder informar posterior a su viaje. Eso a ellos les da un cierto nivel de credibilidad en el país”*.

Para los hoteleros este tema no es de ahora, por el contrario lleva tiempo la petición de este grupo de la Policía, como lo comento el Sr. Wong: *“La Policía de Turismo la hemos pedido hace muchos años atrás, esperamos en algún momento poder contar con una”*. Vislumbrando como principal inconveniente para su creación el hecho de trasladar al personal policial a otras plazas del país.

## **IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLICÍA DE TURISMO EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.**

La implementación de la Policía de Turismo ayudará en la actividad turística de la ciudad, en el caso de los Guías de Turismo podrán realizar sus funciones con mayor seguridad como lo expresó el Sr. Riera: *“Me*



ayudaría porque **me sentiría más tranquilo**". De igual forma contribuirá a la seguridad de los turistas independientes de los servicios de un guía de Turismo: **"En un tour tenemos lugares puntuales para desembarcar, no tenemos tantos problemas, además que van con nosotros. Se debe resguardar al turista que no contrata un tour"**.

Por su parte la Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador, a través del Sr. Velásquez tomarían la creación e implementación de este cuerpo policial como un compromiso entre la ciudad y la actividad turística: **"Veríamos un nivel de compromiso de la ciudad hacia el tema de promover el tema turístico, que la ciudad entiende la importancia del turismo receptivo"**.

Un tema en especial fue consultado a la AHOTEC, la presencia de seguridad privada en los principales atractivos turísticos de la urbe. Surgiendo la interrogante ¿Qué tan necesaria es la Policía de Turismo, si al momento ya existe una seguridad privada en los atractivos turísticos de la ciudad? Al respecto el Sr. Luzi comentó: **"Cierto es que los malecones de la ciudad y las principales plazas tienen actualmente una seguridad privada, pero usted necesita llegar a esos lugares, aquí interviene la Policía de Turismo porque el turista puede caminar con seguridad además de recibir información de la ubicación de los atractivos turísticos de la ciudad"**. Mientras que el Sr. Wong fue más enfático al mencionar: **"Los agentes de seguridad privada, ubicada en estos lugares no poseen la capacidad para desempeñarse como una Policía de Turismo, ellos (seguridad privada) solo cuidan que no se destruya el sitio donde están ubicados, pero no tienen la cultura suficiente para atender al turista. En vez de dar una buena imagen, dan una imagen negativa"**.

## **POLICÍA DE TURISMO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA IMAGEN TURÍSTICA.**

Este tópico es sumamente importante en nuestra investigación, puesto que aquí planteamos la hipótesis del trabajo; **¿La implementación de una policía de Turismo en la ciudad de Guayaquil ayudará a mejorar su imagen, en términos de seguridad, como destino turístico?**

Al respecto los actores turísticos de la urbe fueron contundentes al responder, la misma que fue positiva pero teniendo en cuenta ciertas condiciones, como lo explicó el Sr. Hanna: **“Desde luego que si ayudara a mejorar la imagen de la ciudad siempre y cuando sea una policía informativa y disuasiva”**. O en el caso del Sr. Mori: **“Ayudará a mejorar la imagen turística de la ciudad, pero de la mano de la parte cultural, en realidad es la suma de muchos factores”**. Y en el caso de los Guía de Turismo a través del Sr. Riera: **“Si, ayudaría a mejor la imagen de la ciudad, siempre que sea a largo plazo”**.

Por su parte la AHOTEC a través del Sr. Wong expresó: **“Puede ayudar a mejorar la imagen, pero no en su totalidad porque la Policía de Turismo se va a dedicar exclusivamente a la ayuda al turista, para que ellos se puedan sentir más seguro. Pero el trabajo se puede venir abajo por la acción de otros actores, por ejemplo: taxistas”**.

## **SUGERENCIAS O NECESIDADES DE ACUERDO AL CAMPO DE ACCIÓN.**

Con relación a las sugerencias para la implementación de la Policía de Turismo, se destaca el hecho que la ubicación del personal de este grupo debe ser los principales atractivos turísticos de la ciudad como lo explicó el Sr. Reyes: **“Inicialmente como plan piloto pueden estar ubicados en los principales atractivos de la ciudad”**. Incluso no sólo limitarse a los atractivos turísticos de la urbe, sino tomar en cuenta de igual forma a la Planta Turística como lo comentó el Sr. Riera: **“Resguardando los sectores que poseen hoteles de clase económica donde no existe ninguna seguridad”**.

Todo lo expuesto por los anteriores actores turísticos forman parte de lo enunciado por el Sr. Wong, representando a la AHOTEC: **“La Policía de Turismo debe dedicarse a las áreas de Turismo. Debe ser una persona bien presentada con los suficientes conocimientos de su ciudad, sitios de interés turístico, para informar a los turistas, además de manejar otro idioma”**. Esto con la intención de formar un grupo especializado y no

empírico como lo mencionó el Sr. Mori: **“Sea la fuente principal de información para el turista. Una entidad especializada no empírica”**.

Un aspecto primordial para la propuesta de la Policía de Turismo es la vestimenta a utilizar por parte de este cuerpo policial, al respecto los actores turísticos sugirieron la utilización de un uniforme acorde a las condiciones climáticas de la ciudad, como lo explicó el Sr. Riera: **“Me gustaría ver la Policía de Turismo de acuerdo al clima. Imagen cálida y activa”**. Y al cual se suman los Srs. Velásquez y Hanna. Esto para poder identificarlos a simple vista y si queremos ir más allá convirtiendo a este grupo en un atractivo turístico más de la ciudad como lo expuso el Sr. Riera: **“Por curiosidad se tomarían una foto con el Policía de Turismo”**.

Un tema fundamental preciso de analizar es quién debe manejar la Policía de Turismo. Al respecto el Sr. Gino Luzi comentó: **“Buscando no la Policía Nacional sino la policía del municipio. Porque la Policía Nacional es rotativa de un lugar a otro. Es decir hoy se la capacita y mañana no puede estar”**. Sin embargo, esto no es recogido por el Sr. Garzozí quien se expresó de la siguiente manera: **“La potestad recae sobre la Policía Nacional. La Policía Metropolitana no puede intervenir puesto que no tiene la potestad, no puede detener a las personas”**. No obstante, la factibilidad para llevar a cabo este ideal de los actores turísticos se centra en lo expresado por el Sr. Mori: **“El éxito para llevar a cabo la Policía de Turismo, una vez que ya tengan un recurso humano con el conocimiento suficiente en Turismo, sea un trabajo mancomunado de diferentes instituciones relacionadas con el Turismo”**. Sin embargo, actualmente la situación es otra como lo explicó el Sr. Wong: **“La Policía de Turismo no es fácil, porque se necesita la acción conjunta entre el gobierno nacional y local, que en estos momentos no existe. Será una acción aislada”**.

Al final la mayoría de los actores turísticos consultados concluyeron que actualmente en la ciudad **“nadie toma la iniciativa. No pasa nada con el tema de la seguridad”** expresado por el Sr. Reyes.

#### *2.1.4 CONCLUSIONES.*

Se destacó el trabajo realizado por la municipalidad a través de la Regeneración Urbana, la misma que ha contribuido al desarrollo turístico de la urbe brindando sitios seguros para la actividad turística. Sin embargo, todo este trabajo se puede venir abajo por la acción de la inseguridad que está atacando a la ciudad.

Todos los actores turísticos, sin excepción, aseguran la importancia de seguridad como factor para el desarrollo turístico de un destino.

La inseguridad está afectando definitivamente la imagen turística de la urbe. Esto se ve reflejado en los comentarios al interior del país, donde se tiene la percepción que en Guayaquil, te asaltan, te roban y te matan. A raíz de esto surge la peculiaridad de identificar que son comentarios

llevados a cabo al interior del país y por personas que están inmiscuidas en la actividad turística.

Se identifico que la prensa cumple un papel muy importante para emitir los comentarios anteriores, puesto que a través de la prensa roja se han emitido imágenes que no son ningún aliento para visitar esta ciudad.

Actualmente, la empresa privada se encuentra preocupada por el impacto de la inseguridad en el ambiente turístico, por lo cual están solicitando la acción por parte de los entes gubernamentales de competencia en el tema.

Para poder llevar a cabo la implementación de una Policía de Turismo en la urbe es necesaria la acción conjunta de todos los actores turísticos de la ciudad. Sin embargo, eso en estos momentos no es factible, a causa de diferencias políticos visibles en la ciudad y el país.

La Policía de Turismo debería ser regida por la Policía Nacional. Sin embargo, existe un escepticismo por parte de los actores turístico, esto debido al gran inconveniente que se identifico como es el desplazamiento del personal policial a otras plazas del país.

La implementación de la Policía de Turismo reflejaría un compromiso de la ciudad hacia la actividad turística. Brindando mayores niveles de confianza en la empresa privada y por ende de los actores turísticos.

La implementación de la Policía de Turismo en Guayaquil definitivamente ayudará a mejorar la imagen de la ciudad. Sin embargo, esta mejora está condicionada a factores como: Ser una Policía Informativa o incluso realizar un trabajo de socialización con otros actores y ser un trabajo a largo plazo.

Dentro de las sugerencias se identificó como lugar de acción de la Policía de Turismo, a los principales atractivos turístico de la urbe como un plan piloto y posteriormente extenderlo a otros sectores.

Otra sugerencia de los actores turísticos se centra en las características propias de este personal policial, como ser oriundo de la ciudad para facilitar el nivel de información a los turistas con relación Guayaquil.

Se identificó como factor clave a la vestimenta que utilizaría este personal policial, acorde al clima y fácil de identificar a simple vista.

Se exhorta a implementar este cuerpo policial de forma urgente con la participación de todos los actores turísticos. Sin embargo, todos los actores turísticos sin excepción piensan que actualmente no se hace nada al respecto.



## **CAPÍTULO III: PROPUESTA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.**

### **3.1 PROPUESTA DE CONFORMACIÓN DE LA POLICÍA DE TURISMO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

- Determinar las posibles adecuaciones que requeriría la Policía de Turismo en Guayaquil a través de la identificación de mecanismos necesarios para su funcionamiento en la ciudad.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

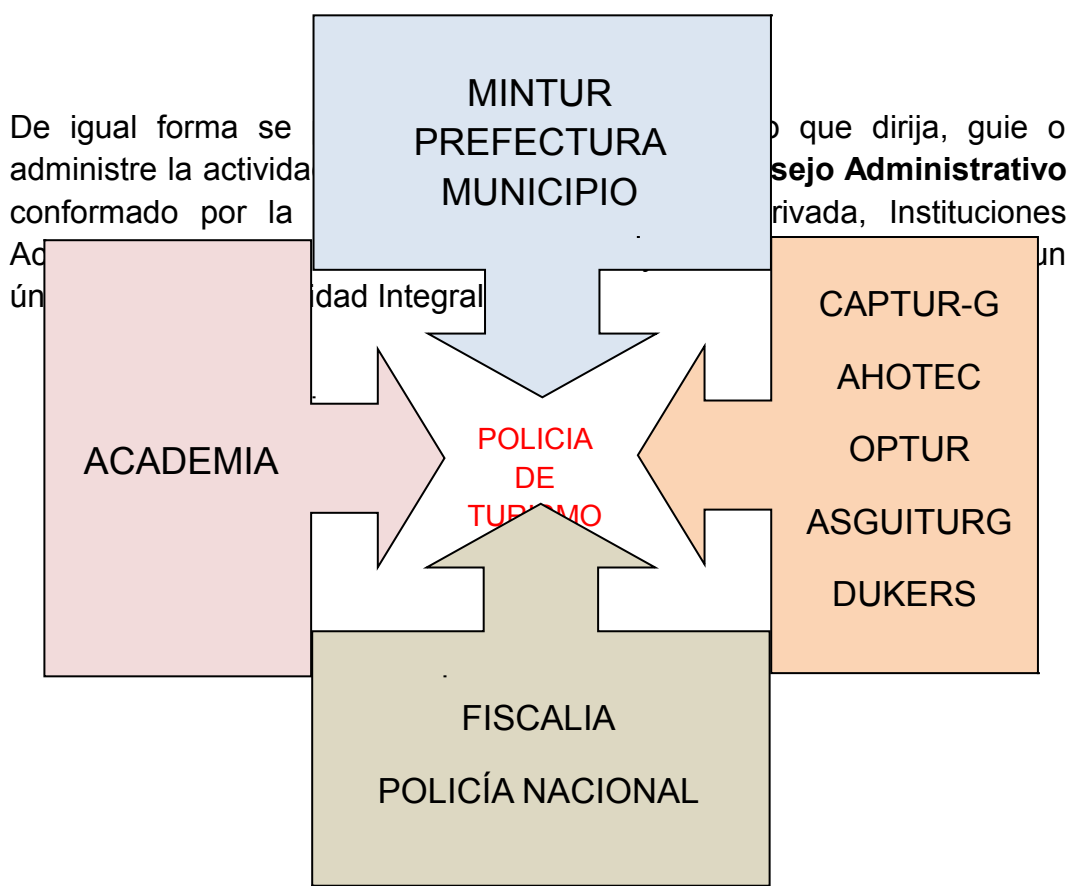
- Identificar la estructura legal, organizacional y filosofía institucional necesaria para creación de la Policía de Turismo en Guayaquil.
- Desarrollar el servicio de la Policía de Turismo a través de la identificación de sus diferentes fases.
- Identificar la gestión pertinente para la consecución de los recursos necesarios de la Policía de Turismo en Guayaquil

### 3.1.1 ESTRUCTURA LEGAL

Es necesario para la creación de la Policía de Turismo en la ciudad de Guayaquil establecer un sustento legal, el mismo que estaría previsto a través de la ejecución de un **Decreto Ejecutivo** donde intervengan el **Ministerio de Turismo**, como ente regulador de la actividad turística; **Ministerio del Interior**, como rectoría de políticas públicas para garantizar la seguridad interna; **Ministerio de Coordinación de Seguridad**, como ente encargado de construir un sistema integral de seguridad y **Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos**, puesto que esta entidad alberga la Fiscalía con el afán de gestionar las denuncias de los turistas.







A continuación se presenta las competencias de cada organismo gubernamental con relación a la Protección del consumidor de servicios

turísticos, las mismas que deberían ser consideradas para realizar un trabajo mancomunado entre las autoridades pertinentes.

**TABLA 27. MATRIZ DE LA COMPETENCIA DE TURISMO/ PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

	COMPETENCIA	MINTUR	PREFECTURA	MUNICIPIO
<b>PROTECCION AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURISTICOS</b>	Establecer mecanismos de protección al turista.			
	Crear y operar los Centros de Protección al Turista, según lineamientos y normas técnicas del Ministerio de Turismo.			
	Establecer nexos permanentes con Centros de Mediación y Arbitraje y Ministerio de Turismo, para resolver sobre los derechos de los turistas.			
	Canalizar denuncias de consumidores de servicios turísticos.			

Fuente: Matriz de la Competencia de Turismo/Dirección de Turismo de la Prefectura del Guayas

Elaborado por: William Viteri Rivera

### 3.1.2 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

#### QUIENES SOMOS

Efectivos policiales altamente calificados, adiestrados en el área de las relaciones interpersonales y con preparación bilingüe, que a través de la prevención, protección, orientación hacia los turistas nacionales y/o

#### VALORES INSTITUCIONALES

Honestidad  
Respeto

#### MISIÓN

Garantizar la seguridad física o ciudadana de los turistas nacionales y extranjeros así como de los bienes patrimoniales de la ciudad a través de

#### VISIÓN

Ser la institución referente a nivel local y nacional sobre seguridad turística basada en los valores institucionales en

#### OBJETIVO GENERAL:

Lograr el bienestar de los turistas tanto

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Organizar un sistema de información turística para el beneficio del turista nacional y extranjero.
2. Proponer alternativas de comportamiento a los prestadores de servicios turísticos en beneficio del turista nacional y extranjero.
3. Promover La imagen del Ecuador como un destino turístico competitivo.

4. Defender en situaciones de

## **FUNCIONES**

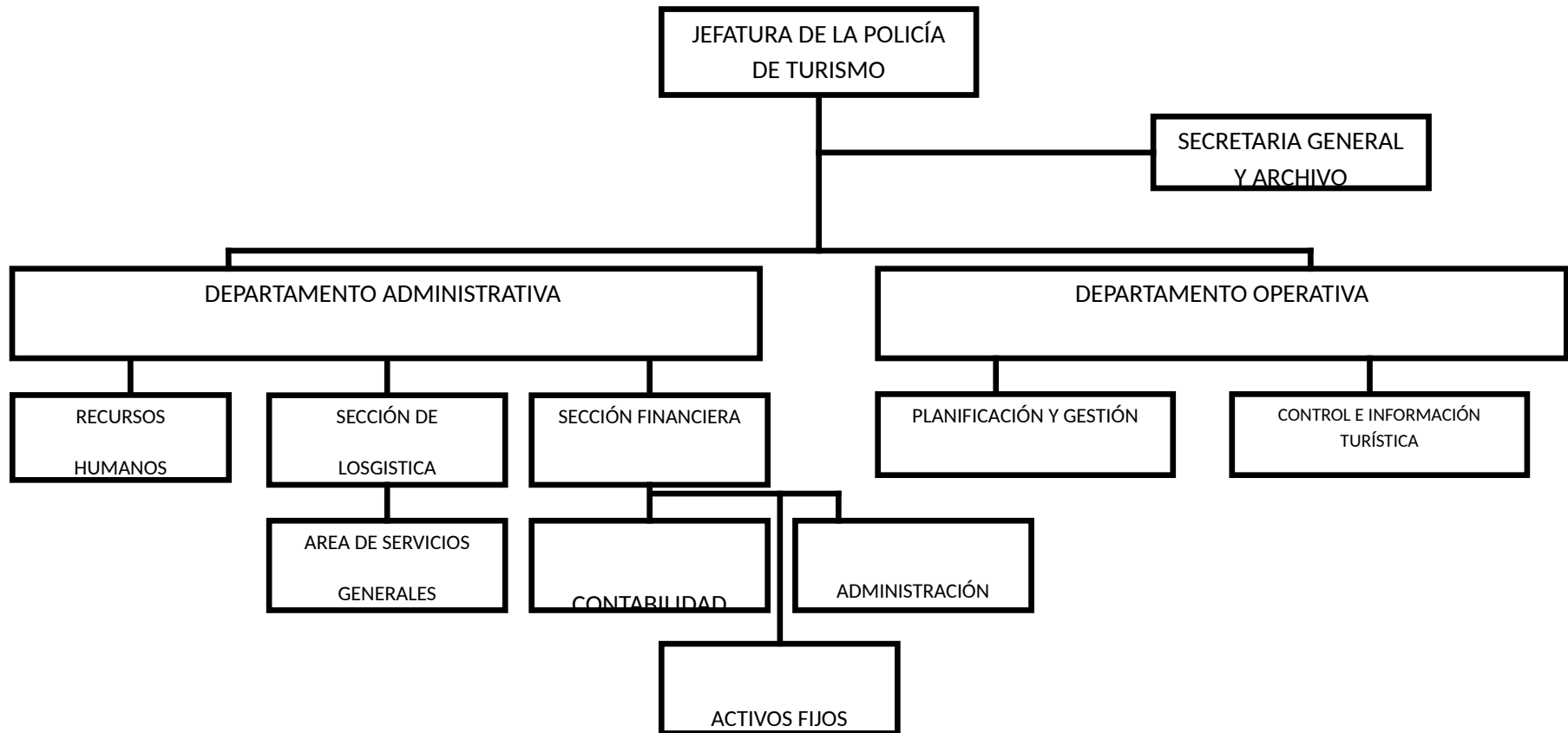
Las siguientes funciones son las mismas de la propuesta hecha por el MINTUR con relación al Servicio de Seguridad Turística de Quito.

- Entregar servicios de seguridad turística a los ciudadanos nacionales y extranjeros que realizan actividades turísticas en el país.
- Coordinar y participar con otras instituciones del sector público y privado, organismos nacionales e internacionales, para protección del turista nacional y extranjero.
- Denunciar a las autoridades competentes las infracciones que se cometan contra el turista.
- Programar las actividades a cumplirse, con clara identificación de objetivos, metas, estrategias y acciones.
- Desarrollar programas de acción en coordinación con organismos nacionales e internacionales especializados en turismo.
- Contribuir al correcto aprovechamiento de los recursos turísticos.

Es pertinente aclarar que **la información correspondiente a objetivos, funciones y estructura organizacional, son las mismas propuesta por el Servicio de Seguridad Turística de Quito.** Esto bajo la perspectiva

que si bien es cierto que se está realizando una propuesta cuyo alcance es la ciudad de Guayaquil, es preciso tener presente que la institución competente para su operación es la Policía Nacional de Ecuador y bajo ésta premisa **es más oportuno** que tanto el trabajo llevado a cabo en Quito como en Guayaquil o cualquier otra ciudad del país, **mantengan una sola y única estructura organizacional**, con ciertas adecuaciones dependiendo de los objetivos propios de la ciudad la ciudad.

### 3.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL







### 3.1.4 DESARROLLO DEL SERVICIO DE LA POLICÍA DE TURISMO

Para el desarrollo del servicio de la Policía de Turismo en la ciudad de Guayaquil, se estableció tres fases distintas con características propias en cada una. A continuación se especifica cada fase.

#### 3.1.4.1 FASE 1

#### UBICACIÓN DE LA POLICÍA DE TURISMO:

#### OFICINA PRINCIPAL

La Policía Nacional posee en el centro de la ciudad de Guayaquil, un edificio ubicado en Boyacá y Luis Urdaneta, lugar de trabajo del grupo GOM (Grupo Motorizado). Se propone utilizar de igual forma este edificio para la Oficina Principal de la Policía de Turismo.



**Fig. 15:** Ubicación de la Oficina central de la Policía de Turismo.



**Fig. 16:** Edificio de Operaciones de la Policía Nacional.

Para poder identificar la ubicación de la Policía de Turismo tomamos como base la resolución # 096 del M.I Consejo Cantonal de Guayaquil “Ordenanza que delimita al Centro Turístico de Guayaquil”.



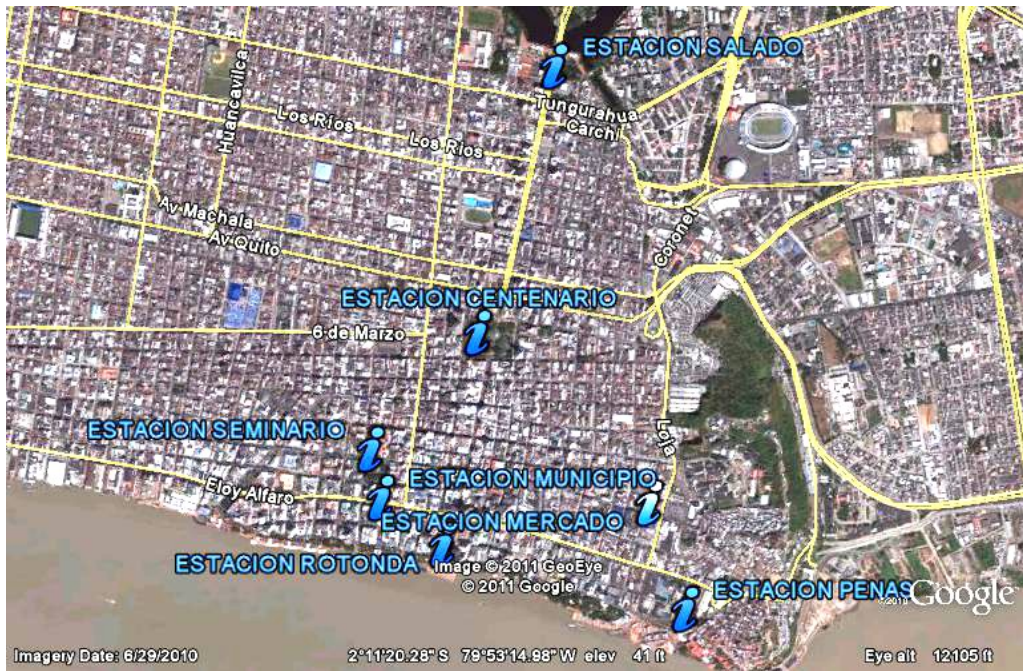
NOMBRE DE LA ESTACIÓN	UBICACIÓN
<b>Estación Centenario</b>	Plaza del Centenario Dir: Lorenzo de Garaicoa y 9 de octubre
<b>Estación Seminario</b>	Plaza del Seminario Dir: Chile y Clemente Ballén
<b>Estación Municipio</b>	Plaza de la Administración Dir: 10 de Agosto y Pichincha
<b>Estación Rotonda</b>	Hemiciclo de la Rotonda Dir: 9 de octubre y malecón
<b>Estación Penas</b>	Barrio Las Penas Dir: Calle Numa Pompilio Llona
<b>Estación Mercado</b>	Mercado Artesanal Dir: Loja y Baquerizo Moreno

**Estación Salado** Malecón del Salado  
Dir: Tungurahua y 9 de octubre

**Estación Aeropuerto** Aeropuerto José Joaquín de Olmedo

**Estación Terminal Terrestre** Terminal Terrestre de Guayaquil

Elaborado por: William Viteri Rivera



**Fig. 18:** Ubicación de las estaciones de la Policía de Turismo.



**Fig. 19:** Ubicación de las estaciones de la Policía de Turismo/Terminales.

**TABLA 29. PERSONAL NECESARIO PARA EL DEPARTAMENTO OPERATIVO**

<b>ESTACIÓN</b>	<b>NÚMERO DE PERSONAL</b>	<b>HORARIO</b>	<b>NÚMERO DE PERSONAL</b>	<b>HORARIO</b>	<b>FRANCO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Estación Centenario</b>	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 22:00	2	6
<b>Estación Seminario</b>	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 22:00	2	6
<b>Estación Municipio</b>	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 24:00	2	6



<b>Estación Rotonda</b>	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 22:00	2	6
-------------------------	---	---------------	---	---------------	---	---

<b>Estación Penas</b>	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 24:00	2	6
-----------------------	---	---------------	---	---------------	---	---

<b>Estación Mercado</b>	2	09:00 – 14:00	2	14:00 – 19:00		4
-------------------------	---	---------------	---	---------------	--	---

<b>Estación Salado</b>	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 22:00	2	6
------------------------	---	---------------	---	---------------	---	---

<b>Estación Aeropuerto</b>	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 24:00	2	6
----------------------------	---	---------------	---	---------------	---	---

---

---

<b>ESTACIÓN</b>	<b>NÚMERO DE PERSONAL</b>	<b>HORARIO</b>	<b>NÚMERO DE PERSONAL</b>	<b>HORARIO</b>	<b>FRANCO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Estación Terminal Terrestre</b>	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 24:00	2	6
<b>PERSONAL TOTAL</b>	18		18		16	52

---

Elaborado por: William Viteri Rivera

El trabajo operativo de la Policía de Turismo cubre todos los días de la semana, excepto la Estación Mercado por motivo de horario de atención de lunes a sábados, ya que existe una pareja extra para cubrir los días de franco.

**TABLA 30. PERSONAL NECESARIO PARA EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

<b>SECCIONES</b>	<b>NÚMERO DE PERSONAL</b>	<b>HORARIO</b>	<b>DÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>JEFATRURA</b>	1	08:00 – 17:00	LUNES A VIERNES	1
<b>SECRETARÍA GENERAL Y ARCHIVO</b>	1	08:00 – 17:00	LUNES A VIERNES	1
<b>JEFE DEPARTAMENTAL</b>	1	08:00 – 17:00	LUNES A VIERNES	1
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	1	08:00 – 17:00	LUNES A VIERNES	1

<b>LOGÍSTICA</b>	2	08:00 – 17:00	LUNES A VIERNES	2
<b>FINANCIERA</b>	1	08:00 – 17:00	LUNES A VIERNES	1
<b>TOTAL DE PERSONAL</b>	7			7

Elaborado por: William Viteri Rivera

**TABLA 31. RECURSOS NECESARIOS PARA LA POLICÍA DE TURISMO**

<b>RECURSOS</b>	<b>NÚMERO REQUERIDO</b>
<b>OFICINA</b>	<b>1</b>
<b>ESCRITORIO</b>	<b>2</b>
<b>COMPUTADORA</b>	<b>2</b>
<b>IMPRESORAS</b>	<b>2</b>
<b>SILLAS</b>	<b>4</b>
<b>ARCHIVADORES</b>	<b>2</b>
<b>TELÉFONO</b>	<b>2</b>
<b>CAMISetas</b>	<b>118</b>
<b>PANTALONES</b>	<b>118</b>
<b>ZAPATOS</b>	<b>59</b>

<b>CINTO</b>	52
--------------	----

<b>SOMBRERO</b>	59
-----------------	----

<b>PISTOLA</b>	52
----------------	----

<b>ALIMENTADORAS</b>	104
----------------------	-----

<b>GAS PIMIENTA</b>	52
---------------------	----

<b>ESPOSAS</b>	52
----------------	----

<b>TOLETE</b>	52
---------------	----

<b>RADIO</b>	11
--------------	----

---

Elaborado por: William Viteri Rivera

### 3.1.4.2 FASE 2

Para empezar ésta fase es preciso en primera instancia tener en claro la definición de *Senda*, para lo cual traemos la siguiente acotación: “**Son los conductos seleccionados por el tránsito turístico vehicular y peatonal, en sus desplazamientos para visitar los atractivos turísticos**” (Boullon, 2006). A partir de eso se identificaron dos sendas dentro del Centro Turístico de Guayaquil: Senda 9 de octubre y Senda Boyacá.

Cada Senda fue dividida en dos partes, es decir, en el caso de la Senda 9 de octubre se la dividió tomando como eje la Plaza del Centenario. De ésta forma tenemos las *sendas 9 de octubre este y oeste*.

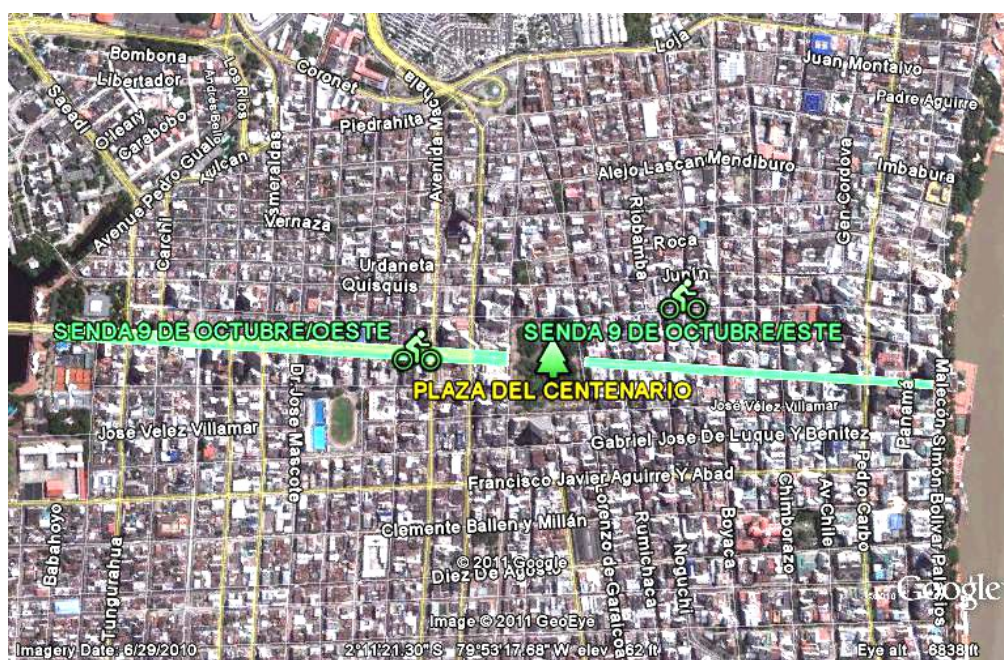




Fig. 20: Delimitación de las sendas 9 de octubre este y oeste.

Cada una de éstas sendas se las dividió en dos partes, es decir, la senda 9 de octubre oeste se la dividió en dos tomando como eje el hotel Oro Verde, ésta división es con la intención de facilitar el trabajo operativo de la Policía de Turismo. De igual forma se dividió la senda 9 de octubre este, en dos partes, tomando como eje la calle Boyacá.

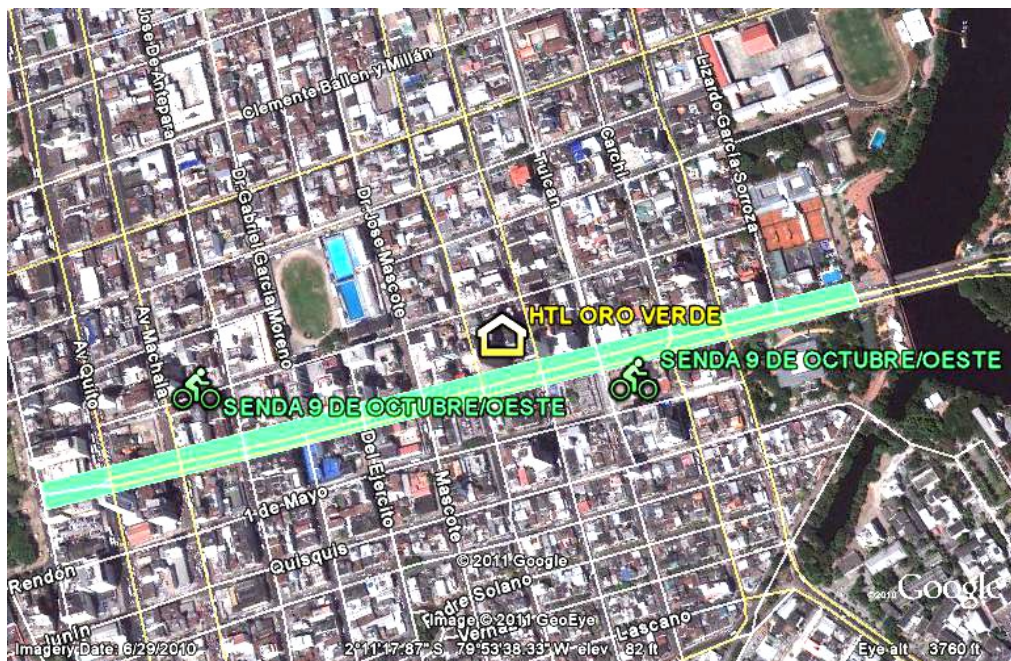


Fig. 21: Delimitación de la senda 9 de octubre oeste.



Fig. 22: Delimitación de la senda 9 de octubre este.

De igual forma se procedió con la senda Boyacá, tomando como eje la avenida 9 de octubre. Obteniendo las *sendas Boyacá norte y sur*.



**Fig. 23:** Delimitación de la senda Boyacá.

Se tiene previsto que estas sendas estén custodiadas por el personal de la Policía de Turismo utilizando como medio de transporte bicicletas, brindando fluidez y rapidez ante cualquier altercado de los turistas en este sector. Además, de emitir o transmitir una imagen cálida, acorde al clima, y activa.

**TABLA 32. PERSONAL NECESARIO PARA CADA SENDA**

SENDA	NÚMERO DE PERSONAL	HORARIO	NÚMERO DE PERSONAL	HORARIO	FRANCO	TOTAL
LORENZO DE GARAICOA - BOYACÁ	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 24:00	2	6
MALECÓN 2000 - BOYACÁ	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 24:00	2	6
LORENZO DE GARAICOA - ORO VERDE	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 24:00	2	6

<b>MALECÓN DEL SALADO - ORO VERDE</b>	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 24:00	2	6
<b>BOYACÁ NORTE</b>	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 24:00	2	6
<b>BOYACÁ SUR</b>	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 24:00	2	6
<b>TOTAL DE PERSONAL</b>	12		12		12	36

---

Elaborado por: William Viteri Rivera

El trabajo operativo de la Policía de Turismo cubre todos los días de la semana, puesto que existe una pareja extra para cubrir los días de franco.

**TABLA 33. RECURSOS NECESARIOS PARA LA POLICÍA DE TURISMO**

<b>RECURSOS</b>	<b>NÚMERO REQUERIDO</b>
<b>BICICLETA</b>	12
<b>CASCO</b>	12
<b>INFLADOR</b>	12
<b>LLANTA DE REPUESTO</b>	24
<b>CAMISETAS</b>	72
<b>BERMUDAS</b>	72
<b>CHALECOS REFLECTIVOS</b>	72
<b>ZAPATOS</b>	36
<b>MOCHILA</b>	36

**CINTO** 36

**PISTOLA** 36

**ALIMENTADORA** 72

**GAS PIMIENTA** 36

**ESPOSAS** 36

**TOLETE** 36

**RADIO** 12

---

Elaborado por: William Viteri Rivera



### 3.1.4.3 FASE 3

En ésta fase se identificaron 3 recorridos distintos para la operación con las unidades móviles de la Policía de Turismo. La intención de la delimitación de estos recorridos es poder transmitir al turista de forma directa y de forma indirecta a los demás ciudadano, la sensación de seguridad dentro de este sector.

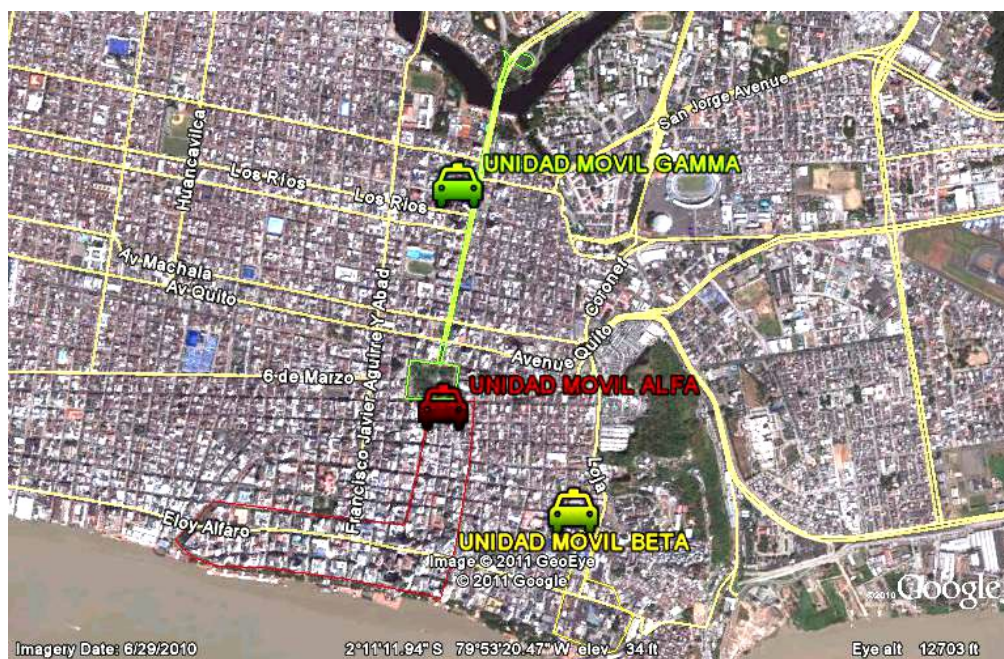


Fig. 24: Delimitación de los recorridos de las unidades móviles.

Cada recorrido fue concebido, además de lo expresado anteriormente, con la intención de brindar apoyo operativo a cada una de las estaciones.



Fig. 25: Delimitación del recorrido alfa.



Fig. 26: Delimitación del recorrido beta.



Fig. 27: Delimitación del recorrido gamma.



**TABLA 34. PERSONAL NECESARIO PARA CADA UNIDAD MÓVIL**

<b>NÚMERO DE UNIDADES</b>	<b>SENDA</b>	<b>NÚMERO DE PERSONAL</b>	<b>HORARIO</b>	<b>NÚMERO DE PERSONAL</b>	<b>HORARIO</b>	<b>FRANCO</b>	<b>TOTAL</b>
1	ALFA	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 24:00	2	6
1	BETA	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 24:00	2	6
1	GAMMA	2	08:00 – 16:00	2	16:00 – 24:00	2	6

<b>1</b>	<b>AEROPUERTO</b>	-	-	-	-	-	-
<b>1</b>	<b>TERMINAL TERRESTRE</b>	-	-	-	-	-	-
<b>5</b>	<b>TOTAL DE PERSONAL</b>	<b>6</b>		<b>6</b>		<b>6</b>	<b>18</b>

---

Elaborado por: William Viteri Rivera

El trabajo operativo de la Policía de Turismo cubre todos los días de la semana, puesto que existe una pareja extra para cubrir los días de franco.

**TABLA 35. RECURSOS NECESARIOS PARA LA POLICÍA DE TURISMO**

<b>RECURSOS</b>	<b>NÚMERO REQUERIDO</b>
<b>CARROS</b>	5
<b>CAMISETAS</b>	36
<b>PANTALONES</b>	36
<b>ZAPATOS</b>	18
<b>CINTO</b>	18
<b>SOMBRERO</b>	18
<b>PISTOLA</b>	18
<b>ALIMENTADORAS</b>	36
<b>GAS PIMIENTA</b>	18
<b>ESPOSAS</b>	18
<b>TOLETE</b>	18



**RADIO**

**5**

---

Elaborado por: William Viteri Rivera



**TABLA 36. TOTAL DE RECURSOS NECESARIOS POR FASE**

	<b>FASE 1</b>	<b>FASE 2</b>	<b>FASE 3</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PERSONAL</b>	59	36	18	113
<b>UNIDAD MOVIL</b>			5	5
<b>OFICINA</b>	1			1
<b>ESCRITORIOS</b>	2			2
<b>COMPUTADORAS</b>	2			2
<b>SILLAS</b>	4			4
<b>ARCHIVADORES</b>	2			2
<b>TELEFONOS</b>	2			2
<b>BICICLETAS</b>		12		12
<b>CASCOS</b>		12		12
<b>INFLADORES</b>		12		12
<b>LLANTAS DE REPUESTO</b>		12		12
<b>CAMISETAS</b>	118	72	36	226
<b>PANTALONES</b>	118		36	154
<b>SOMBREROS</b>	59		18	77
<b>BERMUDAS</b>		72		72
<b>CHALECOS REFLECTIVOS</b>		72		72

ZAPATOS	59	36	18	113
CINTO	52	36	18	106
MOCHILA		36		36
PISTOLAS	52	36	18	106
ALIMENTADORA	104	72	36	212
GAS PIMIENTA	52	36	18	106
ESPOSAS	52	36	18	106
TOTELES	52	36	18	106
RADIO	11	12	5	28
TOTAL	801	636	262	

Elaborado por: William Viteri Rivera

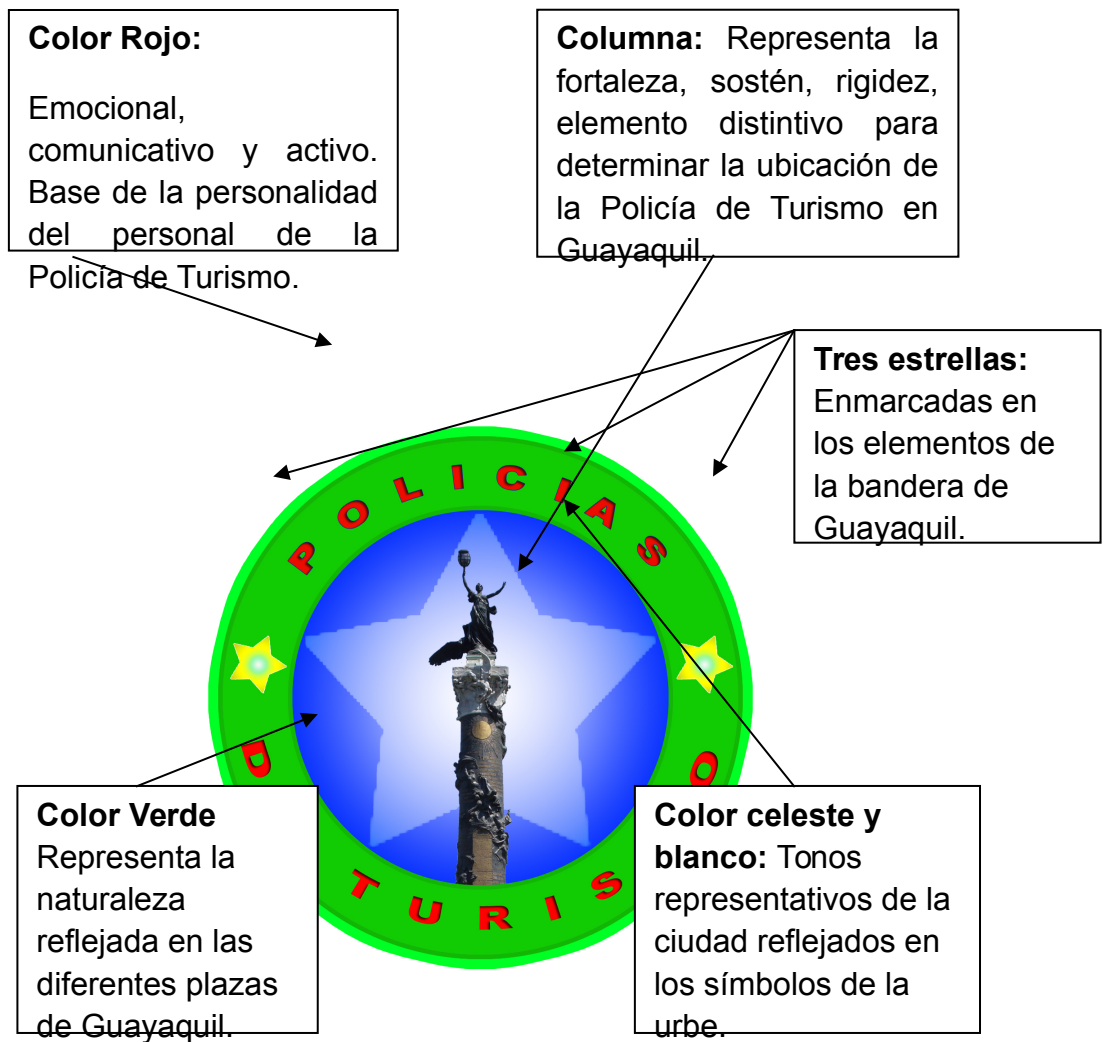
#### 3.1.4.4 *CIRCUITO.*

La Policía Nacional tiene dividida la ciudad en circuitos, donde realizan su trabajo operativo y de inteligencia. El Centro Turístico de la urbe se encuentra dentro del **Distrito 9 de octubre**, el mismo que está integrado por los circuitos 9 de octubre, Antepara, Garay, Chile y El Oro.

Se propone la creación de un nuevo circuito al que se lo puede denominar ***CIRCUITO TURÍSTICO***, el mismo que lo conformará todo lo especificado en líneas anteriores.

### 3.1.4.5 MARCA.

Como elemento clave para el desarrollo del servicio, se establece una Marca – Servicio, que promueva la identidad del mismo, que cumpla con las características deseables como: Identificar una cualidad del servicio, distintivo y fácil de identificar.



#### 3.1.4.6 PRESENTACIÓN.

Para lograr una diferenciación frente a otros servicios ofrecidos por otro grupo de la Policía Nacional, la Policía de Turismo deberá vestir uniformes con los colores representativos de la Marca con su debida identificación institucional.

#### 3.1.4.7 UNIFORME.

Con relación al tema de uniformes, se propone utilizar vestimenta acorde al clima y distintiva a simple distancia.

A partir de eso planteamos:

Personal operativo y administrativo:

- Camisetas color celeste, tipo *Polo* con el diseño del logo en la misma.
- Pantalón color café claro, con múltiples bolsillos a los costados.
- Zapatos deportivos, color café, tipo para montaña.

- Sombrero de *Paja Toquilla* como elemento distintivo a simple vista.

Personal operativo en bicicletas:

- Camisetas color celeste, tipo *Polo* con el diseño del logo en la misma.
- Bermudas color café claro, con múltiples bolsillos a los costados.
- Zapatos deportivos, color café, tipo para montaña.
- Casco de protección.

#### 3.1.4.8 *SERVICIO AUMENTADO.*

Se identifico como beneficio adicional de la implementación de la Policía de Turismo en la ciudad de Guayaquil, la contribución a la regulación de la actividad turística en la ciudad, la misma que puede ser realizada en conjunto con la institución competente en el tema.

De igual forma se prevé que la Policía de Turismo sea la fuente oficial de estadísticas referente a los delitos ocurridos en la urbe a los turistas, de ésta forma tener un sustento fidedigno para futura toma de decisiones.

#### **3.1.4.9 NIVEL DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Par este punto se determinó los siguientes aspectos:

Puesto que la estructura organizacional de la Policía de Turismo está dividida en dos departamentos; administrativo y operativo, se diferenciaron los siguientes niveles de capacitación para cada parte.

##### **DEPARTAMENTO OPERATIVO**

Todo Policía de Línea puede formar parte del personal operativo de la Policía de Turismo, basado en tres preceptos: Primero, haber comprobado su idoneidad e interés en formar parte de la misma. Segundo, el reclutamiento del personal de la Policía de Turismo será en base a las necesidades de personal especificadas por la Policía de Turismo de acuerdo a sus programas de expansión. Tercero, ser oriundo de la ciudad de Guayaquil.

##### **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

El personal del departamento administrativo debe ser por excelencia profesionales en el área del turismo. Para esto se debe contemplar como requisitos de ingreso la acreditación respectiva de título profesional en el área de Turismo emitido por una institución de educación superior, además de probar experiencia mínima de cinco años en el área.

El ingreso de estos profesionales se puede dar de dos formas; La primera, se propone el ingreso de los profesionales según las

especificaciones propias de la Policía Nacional de Ecuador a través del llamamiento de profesionales que deseen formar parte de la misma. La segunda opción es a través del MINTUR, donde el personal de este departamento de la Policía de Turismo dependa administrativamente del Ministerio. Es importante precisar que de igual forma como en el caso del personal operativo, es requisito para formar parte del personal administrativo ser oriundo de la ciudad de Guayaquil.

La respectiva capacitación al personal de la Policía de Turismo debe ser por parte tanto de las instituciones públicas y privadas. Al referirnos de las instituciones públicas se debe contemplar a los diferentes niveles de gobierno; nacional, provincial y local. En el caso de instituciones privadas se contempla la acción de las asociaciones establecidas que ejerzan la actividad turística, y de igual forma las instituciones académicas de nivel superior a través de sus facultades o escuelas de Turismo.

#### 3.1.4.10 MANEJO DE LA DIFERENCIACIÓN DEL SERVICIO:

Concerniente a la diferenciación del servicio es necesario en primera instancia identificar que institución debería poseer la competencia de la Policía de Turismo. Para lo cual nos sustentamos en el aspecto legal.

**TABLA 37. DIFERENCIACIÓN DE LAS INSTITUCIONES CON COMPETENCIA PARA LA POLICÍA DE TURISMO**

ASPECTO	POLICÍA NACIONAL	POLICÍA METROPOLITANA	SEGURIDAD PRIVADA
---------	------------------	-----------------------	-------------------

<b>LEGAL</b>	Art. 158 y 163 CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR	LEY DE RÉGIMEN MUNICIPAL ORDENANZA MUNICIPAL	LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA
--------------	--	---	--

Elaborado por: William Viteri Rivera

Según la Constitución de Ecuador todo operativo relacionado a la seguridad ciudadana dentro del territorio nacional le corresponde a la Policía Nacional: “*Art 158: La protección interna y **el mantenimiento del orden público** son funciones privativas del Estado y **responsabilidad de la Policía Nacional**” (Asamblea Nacional Constituyente , 2008).*

Al tener la Policía Nacional sus acciones sustentada en la constitución, la misma que está por encima de cualquier ley. Este axioma es el sustento para especificar la potestad de la Policía de Turismo por parte de la Policía Nacional de Ecuador.

Sin embargo, esto no significa que otras institución no puedan contribuir con la seguridad interna: “*Art 163: Para el desarrollo de sus tareas **la Policía Nacional coordinará funciones** con los diferentes niveles de **gobiernos autónomos descentralizados**”.*

Es preciso señalar que aunque sea la Policía Nacional la encargada de la competencia de la Policía de Turismo es fundamental la colaboración de otros niveles de gobierno, de la empresa privada y academia. Todos por un solo fin; una seguridad integral en la actividad turística.





**TABLA 38. DIFERENCIACIÓN DEL SERVICIO DE LA POLICÍA DE TURISMO**

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>POLICÍA DE TURISMO</b>	<b>POLICÍA METROPOLITANA</b>	<b>SEGURIDAD PRIVADA</b>
<b>EDUCACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO</b>	MÍNIMO BACHILLER	MÍNIMO BACHILLER	MÍNIMO BACHILLER
<b>EDUCACIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	PROFESIONAL EN TURISMO	PROFESIONAL EN DISTINTAS ÁREAS	PROFESIONAL EN DISTINTAS ÁREAS
<b>CAPACITACIÓN O PRUEBAS PREVIA PARA FORMAR PARTE DEL CUERPO POLICIAL</b>	TÍTULO DE POLICÍA DE LÍNEA	CURSO PROPIO	ACUARTELAMIENTO MILITAR

**PERMISO DE PORTE DE ARMA DE FUEGO**

POTESTAD

PERMISO BAJO SUPERVISIÓN

PERMISO BAJO SUPERVISIÓN

**EDUCACIÓN EN SERVICIO AL CLIENTE**

FUNDAMENTAL

ESCAZA

MEDIA

**EDUCACIÓN EN TURISMO**

FUNDAMENTAL

INEXISTENTE

INEXISTENTE EN UNAS  
COMPANIAS. BÁSICO EN OTRAS

**COMUNICACIÓN EN OTROS IDIOMAS DIFERENTES AL MATERNO**

MÍNIMO INGLÉS

INEXISTENTE

INEXISTENTE

CARACTERÍSTICAS	POLICÍA DE TURISMO	POLICÍA METROPOLITANA	SEGURIDAD PRIVADA
<b>UNIFORME</b>	ELEMENTO DISTINTIVO Y COMUNICADOR DE LA IDENTIDAD DE LA CIUDAD	SOBRIO COLORES OSCUROS NO POSEE ELEMENTO DISTINTIVO DE LA URBE	CADA COMPANIA POSEE DIFERENTES COLORES DONDE SE TRANSMITE LA IDENTIDAD DE LA COMPANIA, NO DE LA CIUDAD
<b>CIUDADANÍA</b>	FUNDAMENTAL SER GUAYAQUILENO	SER ECUATORIANO	SER ECUATORIANO

<b>MEDIO DE TRANSPORTE</b>	AMENO AL AMBIENTE UNIDADES MOVILES TRANSMITIENDO LA IMAGEN TURÍSTICA	UNIDAD MOVIL CON EL LOGO DE LA ENTIDAD	UNIDAD MOVIL CON EL LOGO DE LA ENTIDAD
<b>ARMAMENTO DE FUEGO UTILIZADO</b>	PERSUASIVO SUTIL	GROSERO ARMAMENTO DE FUERTE CALIBRE	PERSUASIVO SUTIL EN EL CASO DE POSEER
<b>TRABAJO ORIENTADO A</b>	SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE SEGURIDAD, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL TURISTA	CUMPLIR LAS ORDENANZAS DE LA MUNICIPALIDAD	ESTIPULADO EN EL CONTRATO

Elaborado por: William Viteri Rivera

### 3.1.5 GESTIÓN PARA LA RECAUDACIÓN DE RECURSOS

Concerniente a la gestión para la consecución de los bienes necesarios para la operación de la Policía de Turismo se centra en primera instancia en la **Contratación Pública**, basada en la **Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP)**, al ser la Policía Nacional de Ecuador una dependencia del estado calificaría para su ejecución, según el Art. 1: *“Esta Ley establece el Sistema Nacional de Contratación Pública y determina los principios y normas para regular los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, que realicen: 1. Los Organismos y dependencias de las Funciones del Estado”*.

Lo anterior complementado con el Art. 2, numeral 2: *“Las calificadas por el Presidente de la República como necesarias para la **seguridad interna** y externa del Estado, y cuya ejecución esté a cargo de las Fuerzas Armadas o de la **Policía Nacional**”*.

Específicamente en el Capítulo II: Procedimientos Dinámicos podemos visualizar las diferentes formas para la adquisición de bienes, según la ley mencionada. Las mismas que se centran en: **Compras por catalogo, Subasta inversa, Licitación, Cotización y Menor cuantía**. Cada una con sus diferentes procedimientos especificados en la ley.

A más de la contratación pública se vislumbra como fuente de adquisición de los recursos necesarios para la operación de la Policía de Turismo la figura jurídica de **Comodato**, es decir: *“Contrato por el cual se da o recibe prestada una cosa de las que pueden usarse sin destruirse, con la obligación de restituirla”* (Real Academia Española). El mismo que puede ser llevado a cabo entre instituciones públicas.

De igual forma se propenderá hacia la **gestión de los recursos por parte de la empresa privada**, la misma que será la principal beneficiaria de la Policía de Turismo.

**TABLA 39. GESTIÓN DE CONSECUCCIÓN DE RECURSOS/FASE 1**

	FASE 1	LOSNCP	COMODATO	E. PRIVADA
<b>ESCRITORIOS</b>		2		
<b>COMPUTADORAS</b>		2		

<b>SILLAS</b>	4		
<b>ARCHIVADORES</b>	2		
<b>TELEFONOS</b>	2		
<b>CAMISETAS</b>	118		
<b>PANTALONES</b>	118		
<b>SOMBREROS</b>	59		
<b>ZAPATOS</b>	59		
<b>CINTO</b>	52		
<b>PISTOLAS</b>	52		



<b>ALIMENTADORA</b>	104
<b>GAS PIMIENTA</b>	52
<b>ESPOSAS</b>	52
<b>TOTELES</b>	52
<b>RADIO</b>	11

Elaborado por: William Viteri Rivera

**TABLA 40. GESTIÓN DE CONSECUCCIÓN DE RECURSOS/FASE 2**

	FASE 2 LOSNCP	COMODATO	E. PRIVADA
<b>BICICLETAS</b>	12		
<b>CASCOS</b>	12		
<b>INFLADORES</b>	12		
<b>LLANTAS DE REPUESTO</b>	12		
<b>CAMISETAS</b>	72		
<b>BERMUDAS</b>	72		
<b>CHALECOS REFLECTIVOS</b>	72		

<b>ZAPATOS</b>	36	
<b>CINTO</b>	36	
<b>MOCHILA</b>	36	
<b>PISTOLAS</b>	36	
<b>ALIMENTADORA</b>	72	
<b>GAS PIMIENTA</b>	36	
<b>ESPOSAS</b>	36	
<b>TOTELES</b>	36	
<b>RADIO</b>	12	



Elaborado por: William Viteri Rivera

**TABLA 41. GESTIÓN DE CONSECUCCIÓN DE RECURSOS/FASE 3**

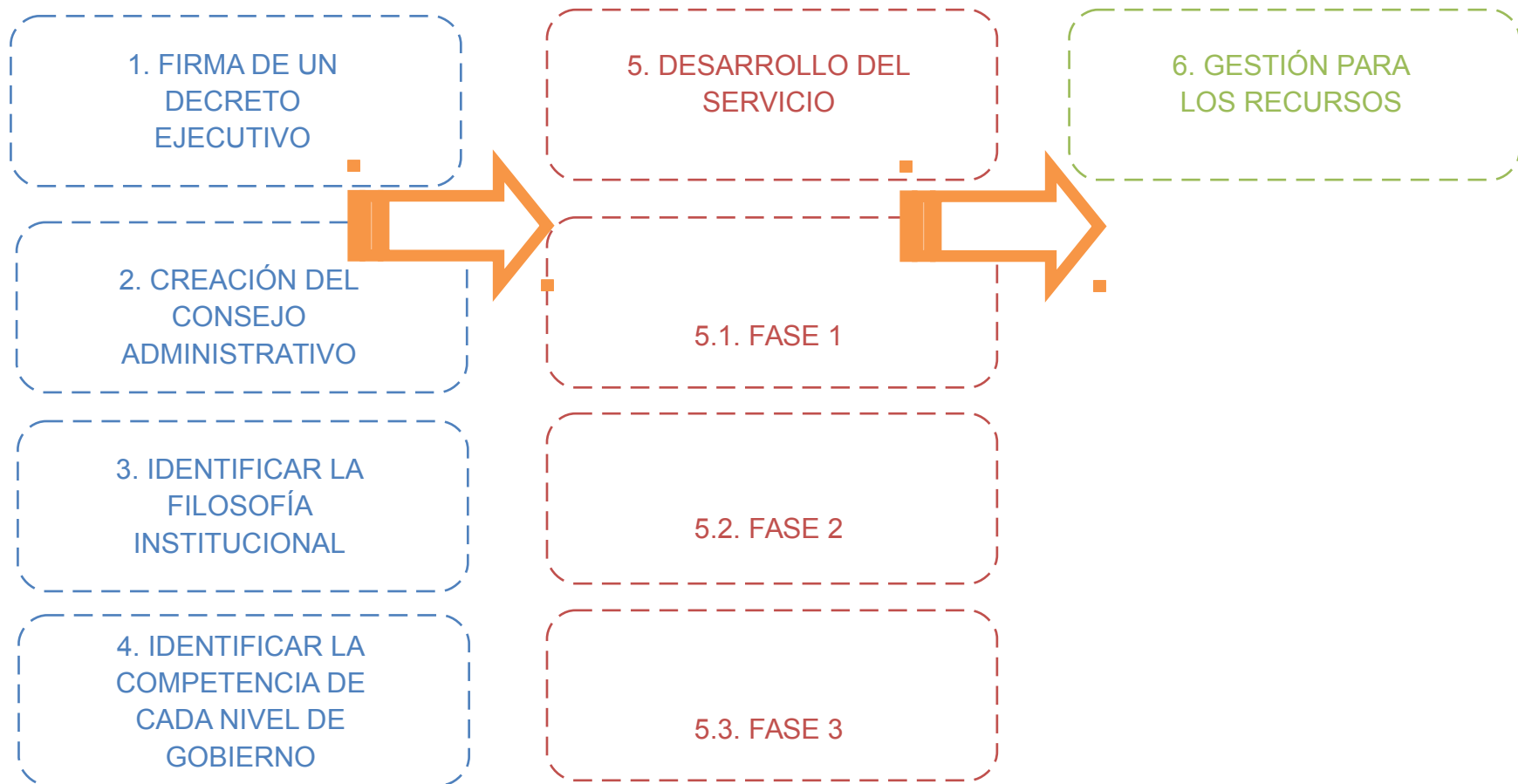
	FASE 3	LOSNCP	COMODATO	E. PRIVADA
<b>UNIDAD MOVIL</b>	5			
<b>CAMISETAS</b>	36			
<b>PANTALONES</b>	36			
<b>SOMBREROS</b>	18			
<b>ZAPATOS</b>	18			

<b>CINTO</b>	18	
<b>PISTOLAS</b>	18	
<b>ALIMENTADORA</b>	36	
<b>GAS PIMIENTA</b>	18	
<b>ESPOSAS</b>	18	
<b>TOTELES</b>	18	
<b>RADIO</b>	5	

Elaborado por: William Viteri Rivera



### 3.1.6. SÍNTESIS DE LA PROPUESTA



## CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

- Se identificó el trabajo realizado por el Servicio de Seguridad Turística de la capital. Digno de apreciar la preocupación y trabajo conjunto entre los diferentes niveles de gobierno y la empresa privada para la consecución de objetivos, en este caso enfocados en el Turismo.
- Actualmente el Centro Turístico de la ciudad de Guayaquil se encuentra resguardado por agentes de seguridad de empresa privadas. Los mismos que no poseen la suficiente preparación en Turismo, dando como resultado un trabajo generalizado, no exclusivo a la actividad turística sin importar el hecho de encontrarse en sitios o atractivos turísticos con afluencia de turistas tanto nacionales como extranjeros.
- Al respecto del punto anterior, actores turísticos como el Sr. Atilio Wong, Vicepresidente Principal de la AHOTEC, mencionó que éste grupo de elementos emiten una imagen negativa al no tener la cultura necesaria para asistir a un turista.
- Imagen turística de la ciudad de Guayaquil que actualmente se encuentran deteriorada a causa de la inseguridad ciudadana, según los actores turísticos de la ciudad.
- Inseguridad ciudadana que es emitida de forma espeluznante por la prensa, siendo esto un freno para la actividad turística según el Sr. Gino Luzi, Presidente de la AHOTEC. Comentario que fue corroborado por los demás actores turísticos identificados en esta investigación.



- Imagen que puede ser mejorada con la Implementación de la Policía de Turismo en la ciudad, cuerpo policial que debe cumplir con ciertas condiciones explicadas por los actores turísticos consultados.
- Observaciones que son recogidas en la propuesta realizada en este trabajo de investigación. Brindando una idea para la conformación de la Policía de Turismo de Guayaquil como herramienta para mejorar la imagen turística de la urbe.
- Policía de Turismo cuyo trabajo no es exclusivo de una entidad en particular, como la Policía Nacional, sino del trabajo mancomunado de los diferentes tipos de gobiernos, empresa privada y academia.
- Trabajo mancomunado que no se lleva a cabo actualmente en la ciudad, siendo éste el principal inconveniente para la implementación de la Policía de Turismo en pro de la actividad turística.
- Actividad turística que sufre de la falta de acción en el tema de seguridad ciudadana como lo explicó el Sr. Louis Mousse, Presidente de la FENACAPTUR.
- Dando como resultado el desaliento en la empresa privada y por ende afectando el desarrollo de la ciudad como un destino de relevancia en el país y no como complemento de otros.

## RECOMENDACIONES DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A la Policía Nacional.

- Realizar el registro de las denuncias con mayores detalles para su clasificación, de tal forma que se puedan identificar a turistas nacionales y extranjeros.
- Realizar el registro de las denuncias con mayores detalles para su clasificación, de tal forma que se puedan identificar los delitos cometidos en sectores o negocios que realicen actividades turísticas.

A las Direcciones de Turismo de los distintos niveles de Gobierno.

- Planificar la implementación de la Policía de Turismo en la ciudad de Guayaquil, a través del trabajo mancomunado entre las diferentes entidades públicas de turismo.

A las Empresas de Seguridad Privada.

- Capacitar al personal ubicado en atractivos turísticos o en negocios que participen de este tipo de actividades, de tal forma que mantengan un nivel similar de formación al de la Policía Turística.
- Trabajar en mantener un alto nivel de comunicación con la Policía Turística y/o Nacional, de tal forma que su trabajo tenga resultados.

A la Academia.

- Imperiosa la intervención o colaboración en la logística para la ejecución de la propuesta que se presenta, puesto que los estudiantes y profesionales de Turismo son las personas adecuadas para atender al turista en situaciones de inseguridad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Asamblea General de las Naciones Unidas. (2001). *Código ético mundial para el Turismo*. Chile.

Asamblea Nacional Constituyente . (2008). Constitución del Ecuador.

Asociación de Guías de Turismo del Guayas. (n.d.). *ASGUITURG*. Retrieved agosto 11, 2011, from <http://guiasguayas.weebly.com/index.html>

Asociación Hotelera Nacional del Ecuador. (n.d.). *Hoteles Ecuador*. Retrieved Agosto 2011, from <http://www.hotelesecuador.com/disptxt.php?menu=1&submenu1=2&idiom=1>

Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador. (n.d.). *OPTUR*. Retrieved Agosto 2011, from <http://www.optur.org/index.html>

Bigné, E., Font, X., & Andreu, L. (2000). *Marketing de Destinos Turísticos de la Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing*. Espana.

Boullon, R. (2006). *Planificación del Espacio Turístico*. Mexico D.F: Trillas.

Camprubí, R., Guia, J., & Comas, J. (2009). La información de la imagen turística inducida: un modelo conceptual. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* , 7 No. 2, 255 - 270.

Cárdenas, F. (2000). *Comercialización del Turismo*. México D. F., México: Trillas.

Centro de Estudios e Investigaciones Estadísticas ICM-ESPOL. (2011). *Principales delitos contra las personas y contra la propiedad-Informe anual 2010*. Guayaquil.

Decreto Supremo No. 017-74-IN. (1993). Perú.

Diario El Comercio. (2011, mayo 16). *Narcotráfico Sí, Turismo No*. Retrieved from [http://www.elcomercio.com/roque\\_sevilla\\_larrea/Narcotrafico-turismo\\_0\\_483551644.html](http://www.elcomercio.com/roque_sevilla_larrea/Narcotrafico-turismo_0_483551644.html)

Diario El Universo. (2010, noviembre 17). *Siete turistas asaltados en el centro*, pp. Extraído el 10 de abril, 2011 de <http://www.eluniverso.com/2010/11/17/1/1422/siete-turistas-asaltados-centro.html>.

Diario El Universo. (2009, Julio 19). *Atracos afectan imagen turística y no hay policías*. Retrieved marzo 3, 2011, from <http://www.eluniverso.com/2009/07/19/1/1422/F1A1637CC7CF4327ADF9603EE0553DFA.html>

Diario El Universo. (2009, septiembre 12). *E.E.U.U. alerta a sus ciudadanos por secuestros "express"*. Retrieved Junio 6, 2011, from <http://www.eluniverso.com/2009/09/12/1/1422/eeuu-alerta-sus-ciudadanos-secuestros-express.html>

Diario El Universo. (2011, julio 4). *El extranjero percibe falta de seguridad para hacer Turismo*. Retrieved from

<http://www.eluniverso.com/2011/07/04/1/1356/extranjero-percibe-falta-seguridad-hacer-turismo.html>

Diario El Universo. (2010, agosto 4). *Se estanca ocupación del sector de hoteles de lujo*. Retrieved junio 2011, from <http://www.eluniverso.com/2010/08/04/1/1356/estanca-ocupacion-sector-hoteles-lujo.html>

Diario El Universo. (2011, septiembre 02). Tres nuevos casos de secuestro express. pp. <http://www.eluniverso.com/2011/09/02/1/1422/tres-nuevos-casos-secuestro-express.html?p=1354&m=27>.

Diario El Universo. (2011). *Visitas de europeos y americanos al país crecen a tasa menor del 10%*. Retrieved julio 05, 2011, from <http://www.eluniverso.com/2011/07/05/1/1356/visitas-europeos-americanos-pais-crecen-tasa-10.html>

Diario Expreso. (2011, febrero 21). *Inseguridad se recuerda por más tiempo*. Retrieved Abril 2011, from <http://ediciones.expreso.ec/ediciones/2011/02/21/guayaquil/guayaquil/inseguridad-se-recuerda-por-mas-tiempo/>

Diario Expreso. (2010, agosto 2). Menos turistas llegan a Guayaquil. pp. Extraído el 2 de abril, 2011 de <http://www.expreso.ec/ediciones/2010/08/03/guayaquil/guayaquil/menos-turistas-llegan-a-guayaquil/>.

Diario Expreso. (2011, julio 16). *Proteger al turista, nueva misión*. Retrieved julio 18, 2011, from <http://expreso.ec/expreso/plantillas/nota.aspx?idart=2367429&idcat=19308&tipo=2>

Diario Expreso. (2011, agosto 24). Turista italiano y su familia, asaltados. <http://expreso.ec/expreso/plantillas/nota.aspx?idart=2474422&idcat=19408&tipo=2>.

Diario Hoy. (2008, noviembre 9). *Inseguridad pone en alerta al turismo*. Extraído el 10 abril, 2011, de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/inseguridad-pone-en-alerta-al-turismo-2-317326.html>.

Diario Hoy. (2010, Junio 18). *Guayaquil en el 14, puesto de inseguridad*. Retrieved marzo 3, 2011, from <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/guayaquil-en-el-14%C2%B0-puesto-en-inseguridad-414067.html>

Diccionarios en la red. (n.d.). *Diccionario de la guerra*. Retrieved septiembre 24, 2011, from <http://diccionarios.astalaweb.com/Local/Diccionario%20de%20guerra.asp#S>

Dirección de Planificación - Policía Nacional del Ecuador. (2010). *Plan Estratégico de Modernización y Transformación Integral de la Policía Nacional del Ecuador para el siglo XXI*.

Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del Guayas. (n.d.). *Turismo en Guayas*. Retrieved Agosto 2011, from <http://www.guayas.gov.ec/turismo/direccion-de-turismo>

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. (n.d.). *Quito - Turismo*. Retrieved Abril 2011, from [http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php?option=com\\_frontpage&Itemid=128](http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php?option=com_frontpage&Itemid=128)

Fundación Dukers. (n.d.). *Dukers*. Retrieved Agosto 2011, from [http://www.dukers.org/guayaquil/ecuador/dukers/objetivos\\_de\\_la\\_fundacion\\_dukers\\_1/](http://www.dukers.org/guayaquil/ecuador/dukers/objetivos_de_la_fundacion_dukers_1/)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2007). *Metodología de la Investigación* (Cuarta Edición ed.). México: McGraw-Hill Companies.

Hunt, J. (1974). *Image as a factor in tourism development*. Retrieved Abril 2011, from <http://jtr.sagepub.com/content/13/3/1.extract>

Icontec. (2006). *Norma técnica sectorial colombiana. Destios turísticos de Colombia. Requisito de sostenibilidad*. Universidad Externado de Colombia, Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hotelería, Colombia.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2005 - 2010). *Entradas y salidas internacional*. Retrieved Julio 2011, from [http://www.inec.gob.ec/web/guest/publicaciones/anuarios/inv\\_soc/mig\\_int](http://www.inec.gob.ec/web/guest/publicaciones/anuarios/inv_soc/mig_int)

Kotler, P., Brown, J., & Makens, J. (2004). *Marketing para Turismo*. Espana: Pearson Prentice Hall.

Ley 300. Ley General de Turismo. (1996). Colombia.

Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador. (1998). Ecuador.

Ley orgánica del sistema nacional de contratación pública. (2008).

M.I.Municipio de Guayaquil. (n.d.). Estatutos de "Guayaquil Siglo XXI, Fundación Municipal para la Regeneración Urbana". Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Ministerio de Desarrollo Económico y Policía Nacional de Colombia. (2000). *Seguridad Turística: Reto competitivo de Colombia*. Bogota.

Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública de Costa Rica. (2010). *Policía de Turismo de Costa Rica*. Retrieved abril 15, 2011, from <http://policiaturisticacr.blogspot.com/>

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2009). *Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador*.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2010). *Boletín de Estadísticas Turísticas 2005 - 2009*.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (n.d.). *Ministerio de Turismo*. Retrieved 2011, from [http://www.turismo.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=250&Itemid=138](http://www.turismo.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=250&Itemid=138)

Ministerio de Turismo del Ecuador. (n.d.). *MINTUR*. Retrieved Agosto 2011, from <http://www.turismo.gob.ec/la-institucion/vision-mision-y-objetivos>

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2007). *Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador*. Ecuador.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2002, Diciembre). Reglamento General de Actividades Turísticas.

Ministerio del Interior. (2010). *Análisis delictual a nivel nacional a diciembre del 2010*.

Muy Ilustre Municipio de Guayaquil. (n.d.). *Alcaldía de Guayaquil*. Retrieved Agosto 2011, from [http://www.guayaquil.gov.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&catid=152:direcciones-municipales&id=277:direccion-de-turismo-relaciones-internacionales-y-competitividad](http://www.guayaquil.gov.ec/index.php?option=com_content&view=article&catid=152:direcciones-municipales&id=277:direccion-de-turismo-relaciones-internacionales-y-competitividad)



Organización de Estados Americanos. (1997). *Congreso Interamericano de Turismo. Sostenibilidad del Turismo mediante la gestión de la seguridad en los lugares de destino*. San José, Costa Rica.

Organización de los Estados Americanos. (2011). *Informe sobre Seguridad Ciudadana en las Americas 2011*.

Organización Mundial de Turismo. (2009). *Barómetro OMT del Turismo Mundial*.

Organización Mundial de Turismo. (2010). *Barómetro OMT del Turismo Mundial*.

Organización Mundial del Turismo. (2011). *Barómetro OMT del Turismo Mundial*.

Organización Mundial del Turismo. (1985). *Carta de Turismo y Código del Turista*. Bulgaria.

Organización Mundial del Turismo. (1989). *Declaración de La Haya*. Holanda.

Organización Mundial del Turismo. (1980). *Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial*. Manila.

Organización Mundial del Turismo. (1998). *Introducción al Turismo* (Primera ed.). Madrid, España .

Organización Mundial del Turismo. (1997). *Seguridad en turismo: Medidas prácticas para los destinos*. Madrid.

Perrone, A., Cajiao, D., & Burgos, M. (2009). *Turismo de naturaleza en la zona marino costera del Ecuador continental. Conservación Internacional, Ministerio del Ambiente del Ecuador, Ministerio de Turismo del Ecuador.* Guayaquil, Ecuador.

Policía de Turismo de República Dominicana. (2009, agosto 28). Retrieved abril 9, 2011, from Califican a RD Destino Turístico del Caribe más seguro: <http://politur.gob.do/tabid/66/itemid/38/Califican-RD-Destino-Turstico-del-Caribe-ms-Segu.aspx>

*Policía de Turismo de República Dominicana.* (2011). Retrieved Abril 2011, from <http://politur.gob.do/Inicio/tabid/36/Default.aspx>

Policía Nacional de Colombia . (n.d.). *Ministerio de Defensa Nacional/Policía Nacional de Colombia.* Retrieved Agosto 2011, from [http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/UNIDADES\\_POLICIALES/Direcciones\\_tipo\\_Operativas/Direccion\\_Servicios\\_Especializados/Areas/Area%20Polic%EDa%20de%20Turismo](http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/UNIDADES_POLICIALES/Direcciones_tipo_Operativas/Direccion_Servicios_Especializados/Areas/Area%20Polic%EDa%20de%20Turismo)

Policía Nacional del Ecuador. (n.d.). *Policía de Turismo.* Retrieved julio 2011, from <http://turismo.policiaecuador.gob.ec/index.php?id=1875>

Policía Nacional del Ecuador. (n.d.). *Policía de Turismo.* Retrieved Junio 2011, from <http://turismo.policiaecuador.gob.ec/index.php?id=1861>

Presidencia de la República del Ecuador. (2011, Enero 17). Decreto presidencial 632. Quito.

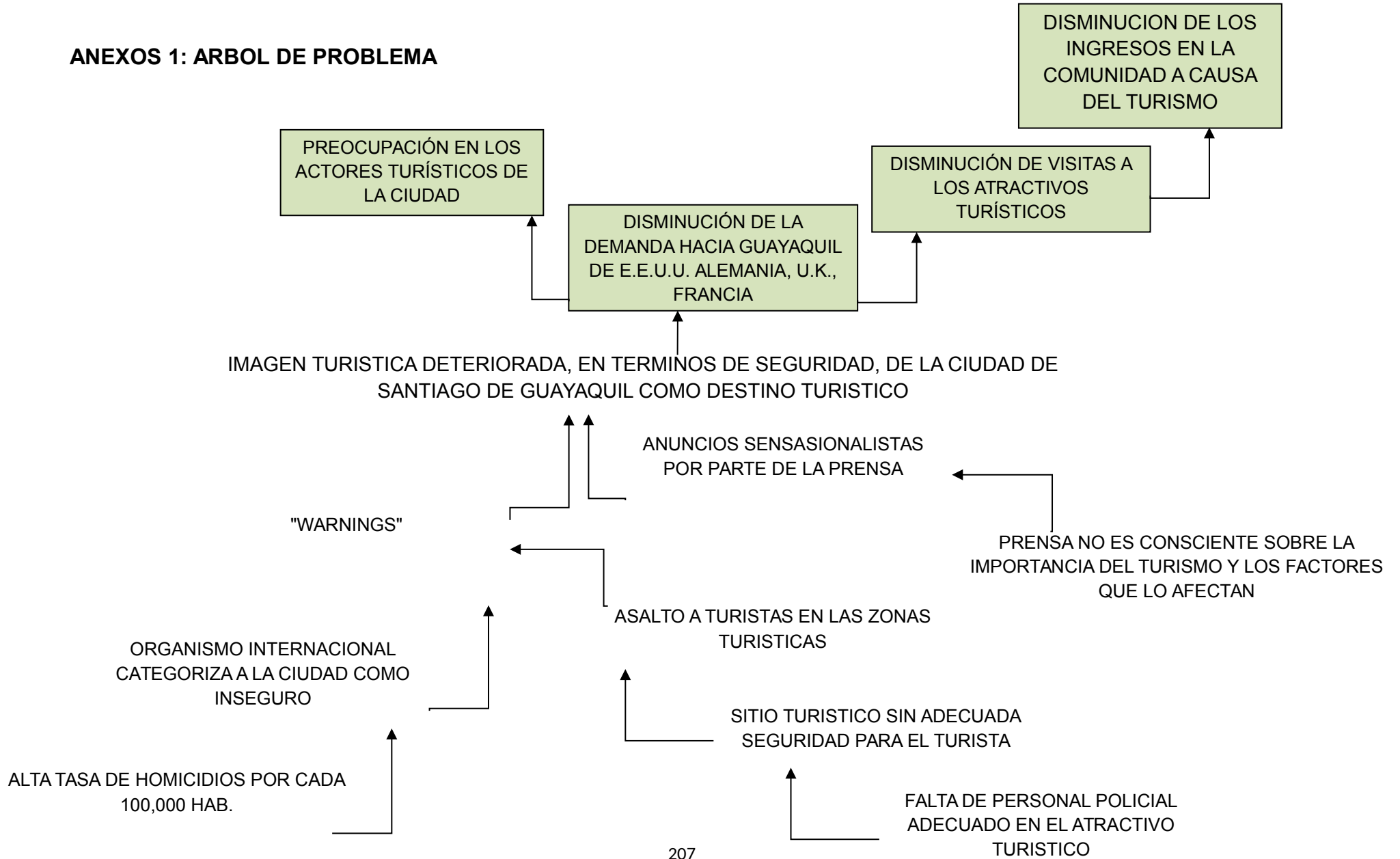
Real Academia Española. (n.d.). *Diccionario de la Lengua Española-Vigésima segunda edición.* Retrieved 2011, from <http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?LEMA=cultura>

Rodriguez, E., Requena, K., Munoz, J., & Olarte, M. (2006). *Imagenes turísticas de los países latinoamericanos en el mercado español.*

Retrieved marzo 20, 2011, from Tesis de Doctorado. Universidad de Murcia, Espana: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/398/39801709.pdf>



# ANEXOS 1: ARBOL DE PROBLEMA




## ANEXOS 1: GUIA DE ENTREVISTA



**Instrumento:** Guía de entrevista

**Objetivo:** Identificar las perspectivas de los actores turísticos del sector privado de Guayaquil.

PROBLEMÁTICA:	FUNDACIÓN DUKERS	ASGUITURG	OPTUR
INSEGURIDAD Y SU IMPACTO EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA:			
INSEGURIDAD EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL			
IMPACTO EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA (CUANTITATIVO Y CUALITATIVO)	pero ahora solo hemos recibido dos". Diario Expreso 16 julio del 2011	<i>minutos antes los turistas estaban en el parque Seminario en compañía de una guía de turismo"</i> Diario El Universo noviembre del 2010.	Pablo León, asesor de viajes de Ecuadorian Tours. Ahora, señala, se trata de llegar el mismo día del vuelo o la noche anterior para que los visitantes cenar en el hotel y vayan directo al aeropuerto.
IMPACTO DE LA INSEGURIDAD EN LA IMAGEN TURÍSTICA DE LA URBE			
NIVEL DE CONOCIMIENTO ACERCA DE LA POLITUR	"Deben tomar la iniciativa para que se genere una policía de turismo"		
PROBLEMÁTICA:	FUNDACIÓN DUKERS	ASGUITURG	OPTUR
CONOCIMIENTO ACERCA DE LA POLICÍA DE TURISMO			
OPINIONES ACERCA DE LA POLITUR			
ACERCA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITUR EN GYE			

IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITUR EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA			
POLITUR AYUDARÁ A MEJORAR LA IMAGEN TURÍSTICA			
PERPECTIVAS DE LOS ACTORES TURÍSTICOS CON RELACION A LA POLITUR			
SUGERENCIAS DE ACUERDO AL CAMPO DE ACCIÓN			
NECESIDADES DE LOS ACTORES TURÍSTICOS CON RELACIÓN A LA POLITUR			

**Instrumento: Guía de entrevista**

**Objetivo: Identificar las perspectivas de los actores turísticos del sector público en Guayaquil.**

PROBLEMÁTICA:	SUBSECRETARÍA DE TURISMO	DITUR DEL GOBIERNO PROVINCIAL
INSEGURIDAD Y SU IMPACTO EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA:	<p><i>"La inseguridad está limitando la competitividad de ese sector"</i>  <i>Diario El Universo 19 julio 2009</i></p>	
INSEGURIDAD EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL		
IMPACTO EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA (CUANTITATIVO Y CUALITATIVO)		
IMPACTO DE LA INSEGURIDAD EN LA IMAGEN TURÍSTICA DE LA URBE		
NIVEL DE CONOCIMIENTO ACERCA DE LA POLITUR		
CONOCIMIENTO ACERCA DE LA POLICÍA DE TURISMO		

PROBLEMÁTICA:	SUBSECRETARÍA DE TURISMO	DITUR DEL GOBIERNO PROVINCIAL
OPINIONES ACERCA DE LA POLITUR		
ACERCA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITUR EN GYE		
IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITUR EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA		
POLITUR AYUDARÁ A MEJORAR LA IMAGEN TURÍSTICA		
PERPECTIVAS DE LOS ACTORES TURÍSTICOS CON RELACION A LA POLITUR		
SUGERENCIAS DE ACUERDO AL CAMPO DE ACCIÓN		
NECESIDADES DE LOS ACTORES TURÍSTICOS CON RELACIÓN A LA POLITUR		

## ANEXO 2: FORMATO DE PRUEBA DE CONCEPTOS



**Instrumento: Elección del desarrollo del concepto**

**Instrucción: Por favor escoja la opción que usted considere la mejor para el concepto del servicio de la Policía de Turismo de Guayaquil**

OPCIONES	DUKERS	ASGUITURG	OPTUR	AHOTEC	CAPTUR-G
<b>PRIMERA OPCIÓN:</b> Cuerpo policial especializado y estratégicamente ubicado al que, operadores de turismo, comunidades receptoras y viajeros, pueden acudir cuando lo					



necesiten, garantizando la seguridad ciudadana en el sector turístico.					
<p><b>SEGUNDA OPCIÓN:</b>  Efectivos policiales altamente calificados, adiestrados en el área de las relaciones interpersonales y con preparación bilingüe, que a través de la prevención, protección, orientación hacia los turistas nacionales y/o extranjeros y cuidado del patrimonio arqueológico, religioso y otros bienes culturales que conforman la identidad nacional permita a la vez satisfacer las necesidades de seguridad.</p>					
<p><b>TERCERA OPCIÓN:</b>  Grupo policial especializado en información y orientación al turista nacional y extranjero, que mediante la atención amparada en la filosofía del buen servicio al cliente mantenga un clima seguridad ciudadana dentro de los sitios turísticos donde los visitantes puedan respirar aires de paz y tranquilidad.</p>					

