



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**  
**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO**  
**EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**“ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD  
DE LATACUNGA COMO APORTE A LA CREACIÓN DE UN  
DESTINO SEGURO”**

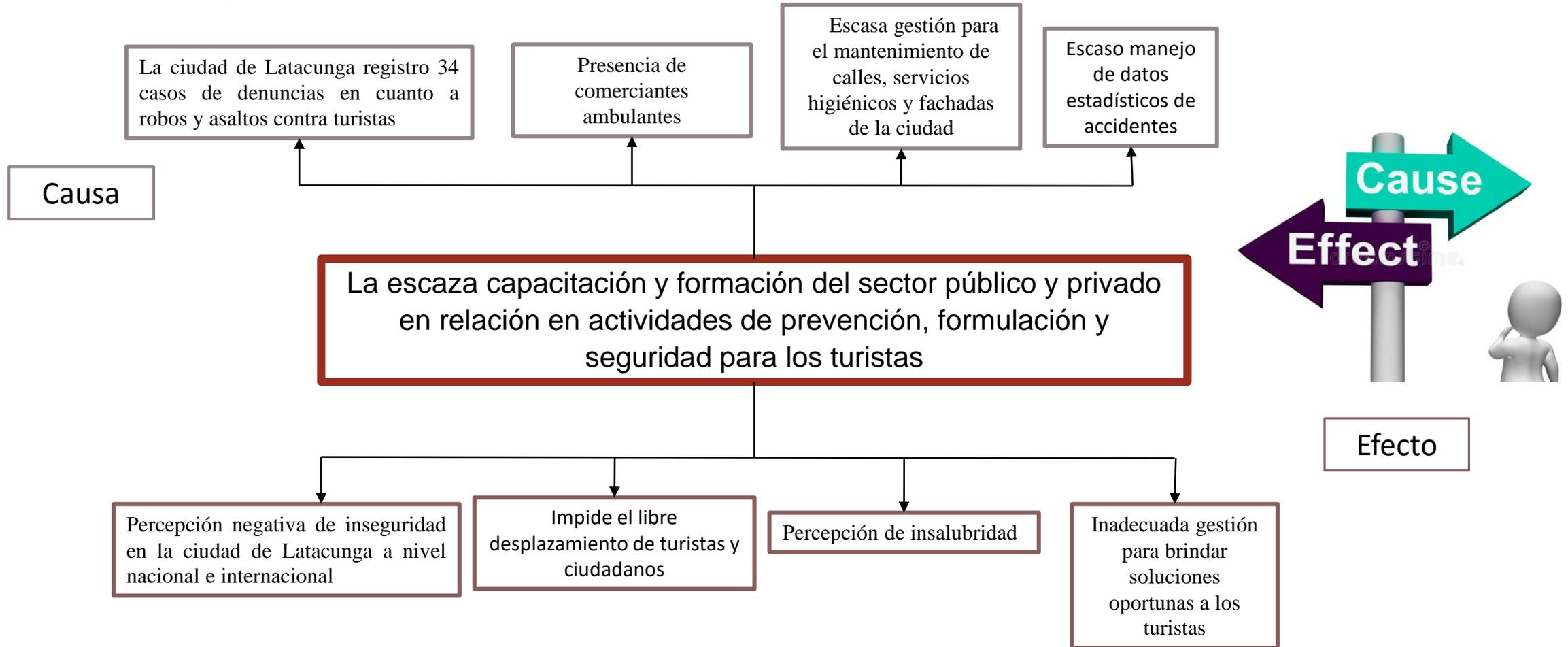
**AUTORA: GABRIELA PÁEZ CASTRO**

**DIRECTOR: ING. CRISTIAN MOLINA QUINTEROS**

**LATACUNGA**

**2018**

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA





## JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

III Conferencia de Seguridad  
Turística de las Américas



La OMT reconoce la  
necesidad de viajar  
con seguridad

Declaración de Manila sobre  
el turismo mundial (1980)

El Gobierno  
Ecuatoriano planteó a  
la seguridad como uno  
de los cinco pilares de  
la gestión turística

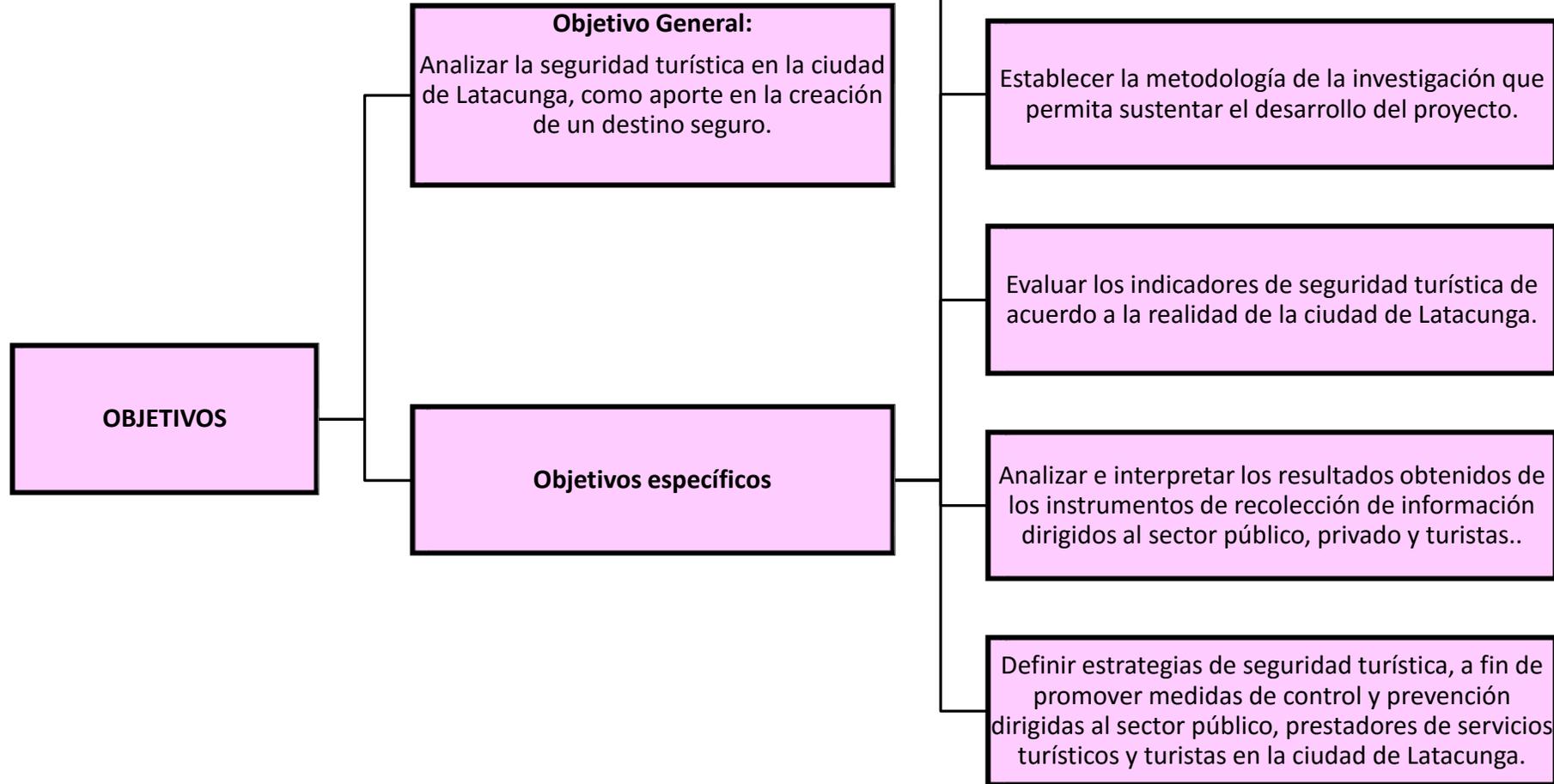
- Seguridad ciudadana
- Salud e higiene
- Salud económica
- Seguridad vial
- Protección ante desastres naturales
- Inclusión social

Plan Integral de  
Asistencia al Turista

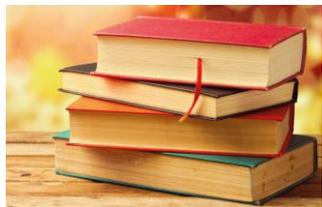
Responsabilidad tanto de la comunidad  
receptora como del sector público y  
privado.



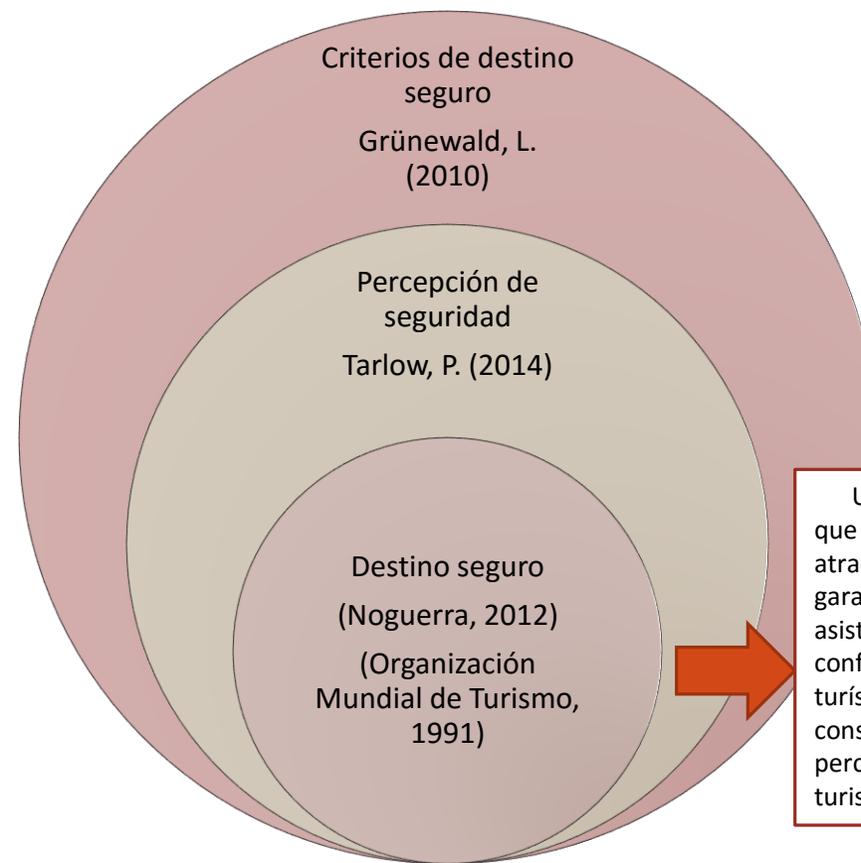
## OBJETIVOS



## MARCO TEÓRICO



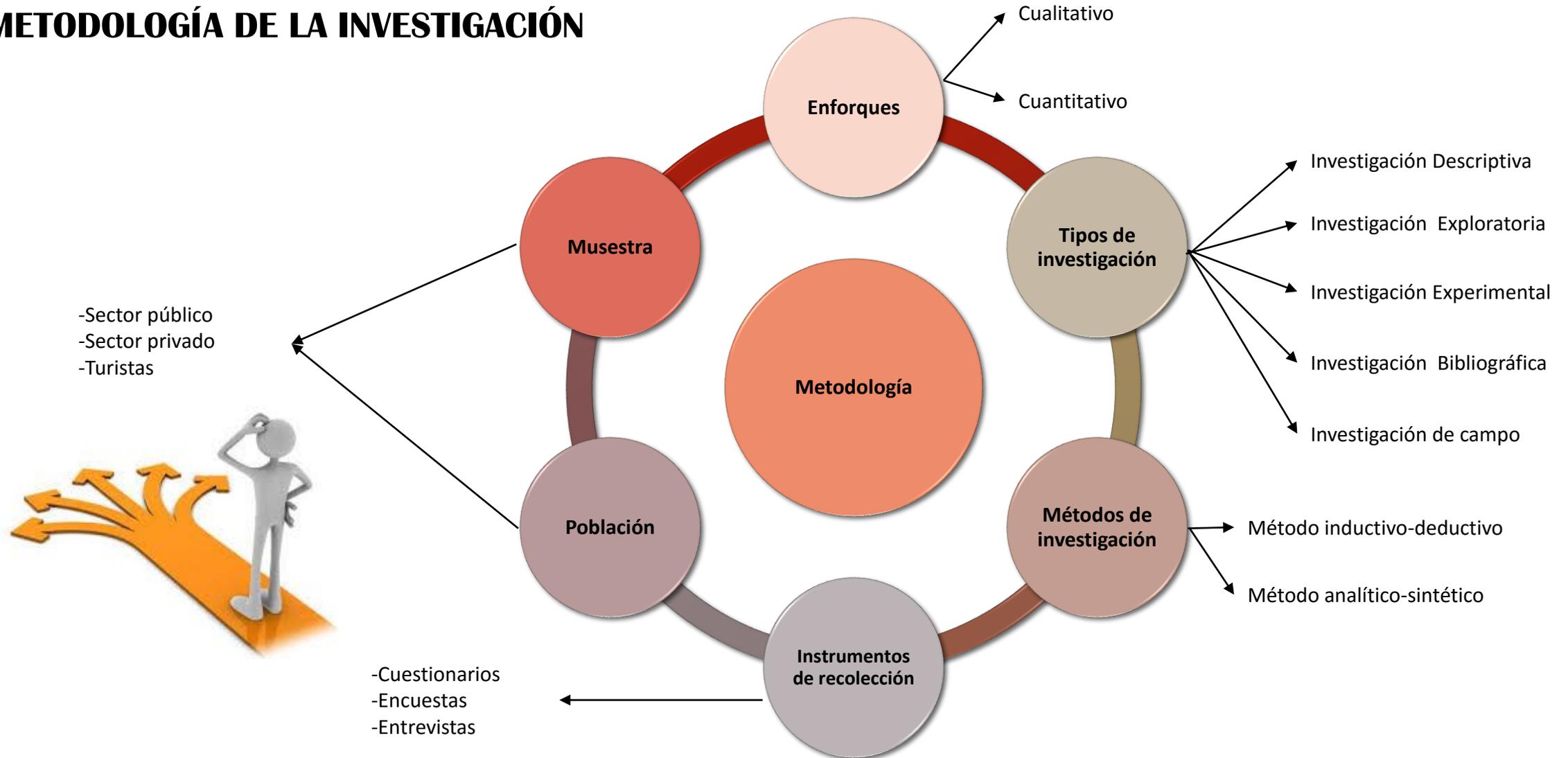
La seguridad turística promueve a la seguridad ciudadana, salud e higiene, seguridad económica, seguridad vial, protección ambiental e inclusión social en un ámbito amplio e integral como un derecho fundamental para la comunidad, visitantes o turistas y prestadores de servicios.



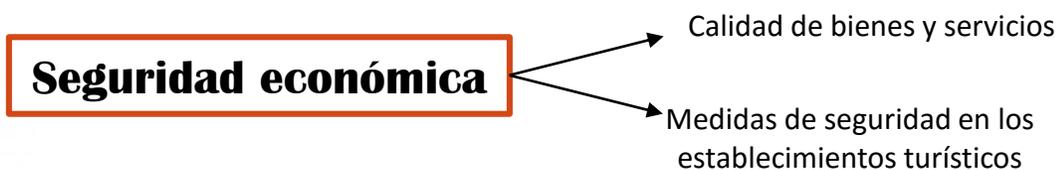
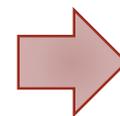
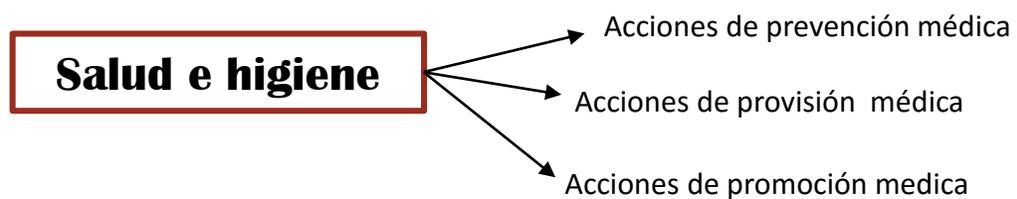
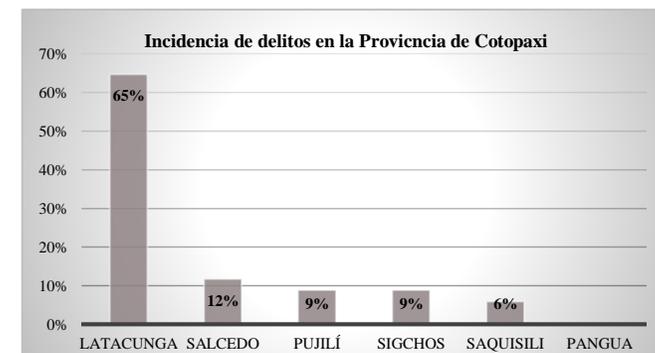
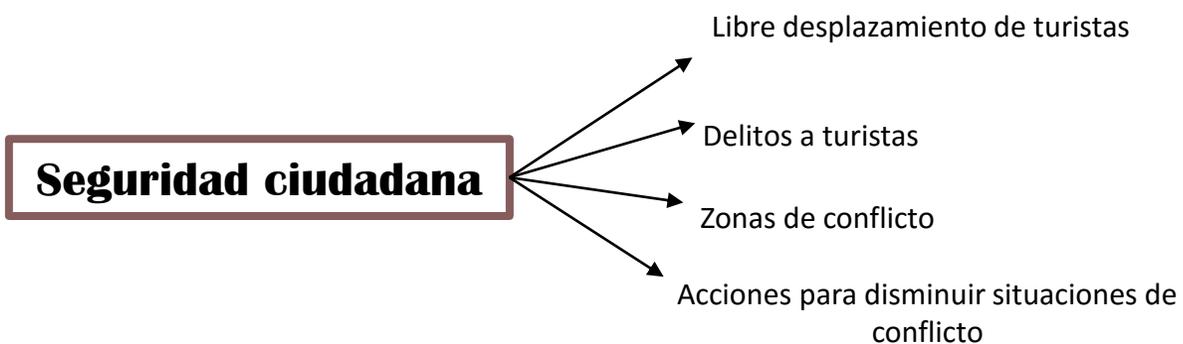
Un destino seguro como aquel que protege y conserva sus atractivos turísticos, a más de garantizar seguridad, prevención y asistencia ante situaciones de conflicto que afecten a la actividad turística, en la cual se debe considerar analizar y entender la percepción de seguridad de los turistas.



## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN



## EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE SEGURIDAD TURÍSTICA



Tipo de actividad	Total de establecimientos
Alojamiento	39
Alimentos y bebidas	226
Recreación	20
Transporte turístico	2
Agencias de viajes	14
<b>Total</b>	<b>341 establecimientos</b>

## EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE SEGURIDAD TURÍSTICA



Agencia  
Nacional  
de Tránsito

**Seguridad vial**



Estado de las vías para el ingreso a los  
atractivos turísticos de la ciudad



Ministerio  
del **Ambiente**

**Protección ante  
desastres naturales**



Planes de contingencia ante desastres  
naturales



**Inclusión social**



Proyectos que incentiven a los turistas  
visitar la ciudad de Latacunga



## EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Indicadores de seguridad turística	Elementos que se deben mejorar	Elementos que se deben aprovechar
<b>Seguridad ciudadana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No existen planes de seguridad ciudadana para turistas o zonas turísticas.</li> <li>-Pese a que existe un mapa de zonas de conflicto los turistas no tiene esta información a su alcance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Patrullaje preventivo en el centro histórico de la ciudad.</li> <li>-Cámaras de seguridad en el casco urbano, establecimientos turísticos y transporte público como taxi y buses.</li> </ul>
<b>Salud e higiene</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Falta de políticas o normas de salubridad por autoridades competentes</li> <li>-No existen planes de seguridad que involucren a la salud y al turismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Asistencia médica a turistas.</li> <li>-Sistema virtual Geo Salud</li> <li>-Seguro médico</li> </ul>
<b>Seguridad económica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Falta de comunicación por parte de los establecimientos turísticos al no informar donde presentar quejas en el caso de no cumplir con los ofertado o abuso de tarifas.</li> </ul>	<p>Establecimientos turísticos con certificaciones de calidad en los cuales la seguridad es un factor importante.</p>
<b>Seguridad vial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Escala señalética en los atractivos rurales de la ciudad de Latacunga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Los atractivos turísticos que se encuentran en la zona rural poseen señalética informativa y alumbramiento.</li> </ul>
<b>Protección ante desastres naturales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Los turistas que llegan a la ciudad de Latacunga no conocen de las acciones preventivas empleadas en áreas naturales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Existen planes de contingencia en caso de desastres naturales.</li> <li>-Las agencias de viajes han logrado retomar el turismo e incrementar el flujo de turistas a través de ascensos masivos al Volcán Cotopaxi incentivando a conocer la ciudad de Latacunga y consumir sus bienes y servicios.</li> </ul>
<b>Inclusión social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La mayoría de los establecimientos turísticos no se involucran o contribuyen al desarrollo social y cultural.</li> <li>-No existen planes de contingencia de salud en la Comuna Maca Grande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desarrollo de la actividad turística al recibir turistas extranjeros que consumen servicios y productos en la ciudad de Latacunga</li> </ul>

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

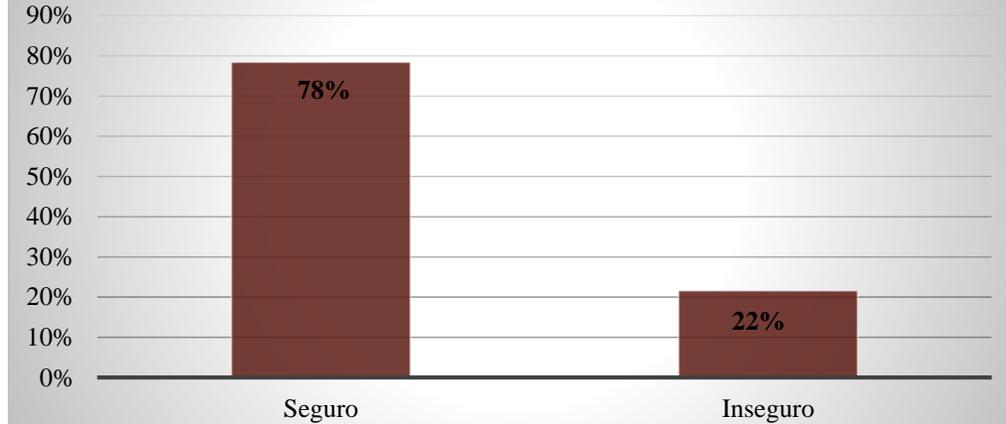
### Turistas



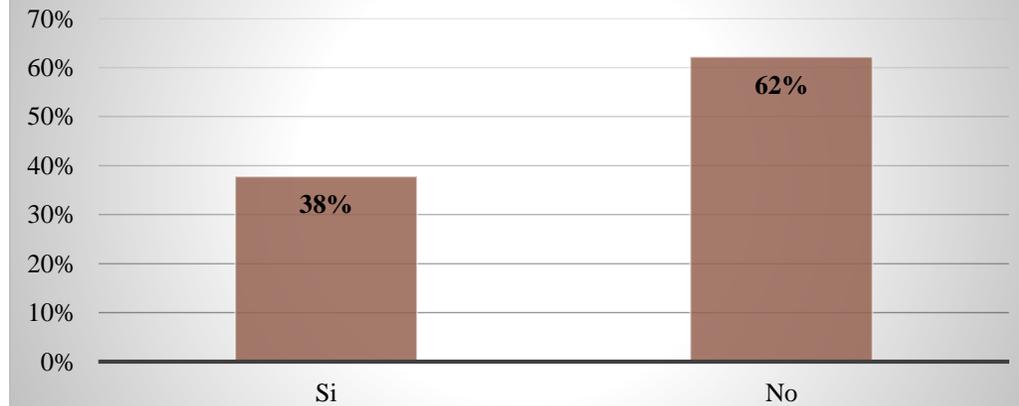
**Pensamiento de seguridad**



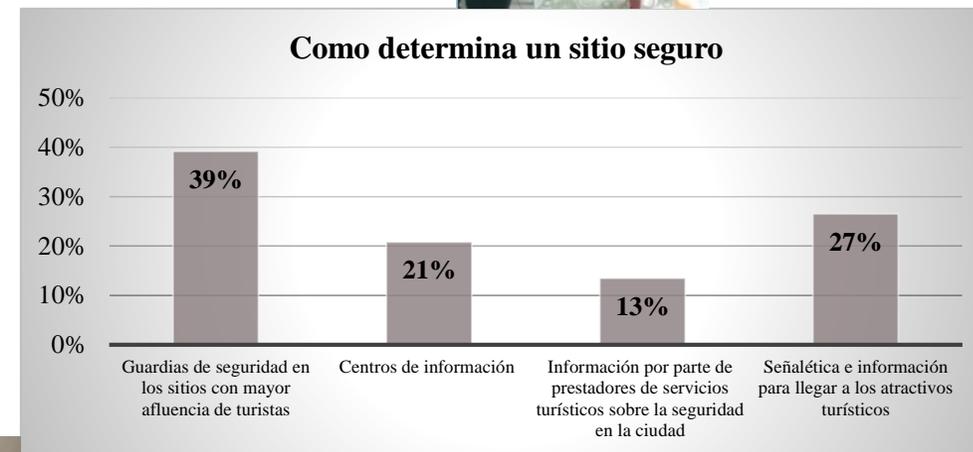
**Sensación de seguridad en los servicios turísticos**



**Ha recibido consejos de seguridad**

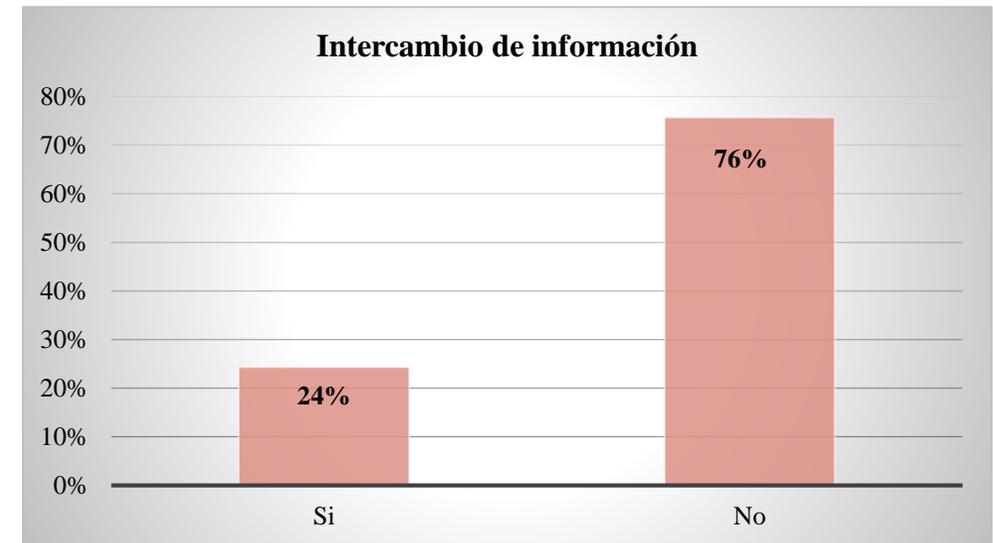
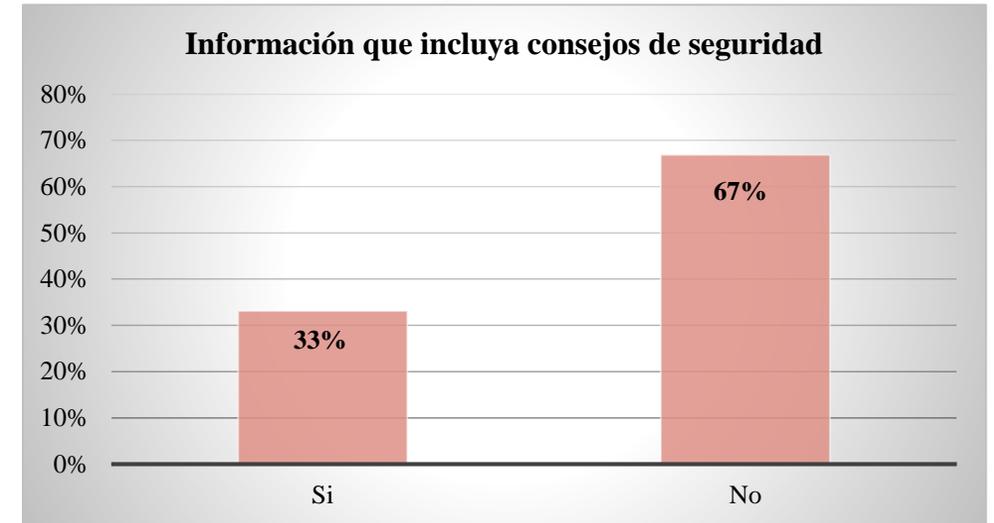
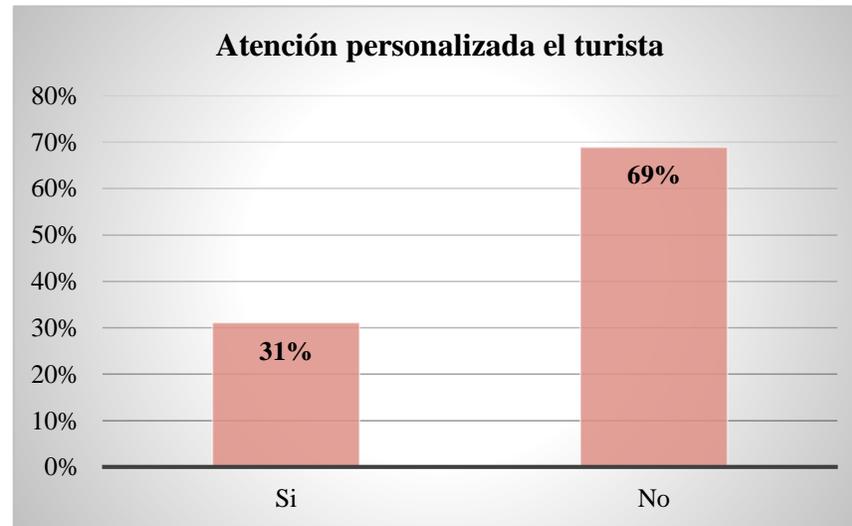


## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

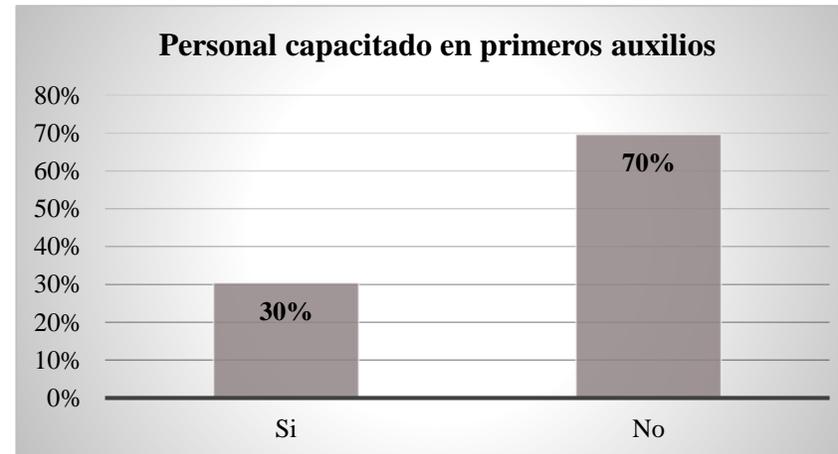
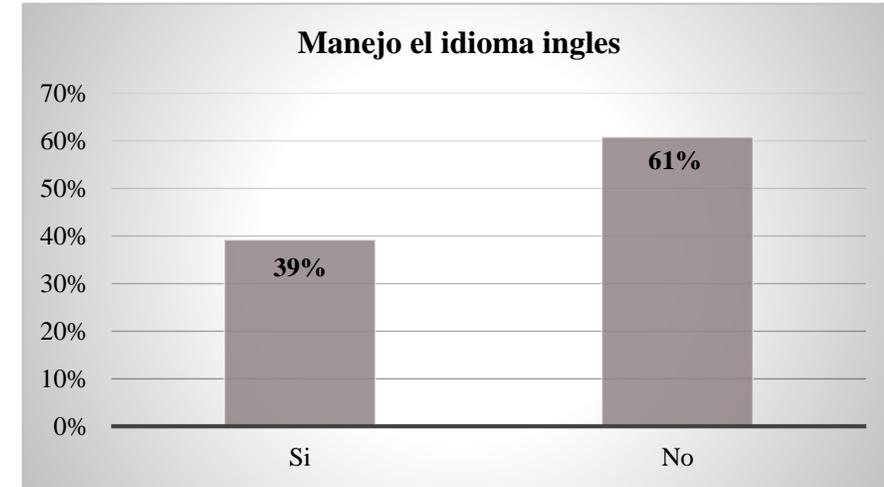


## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### Prestadores de servicios turísticos

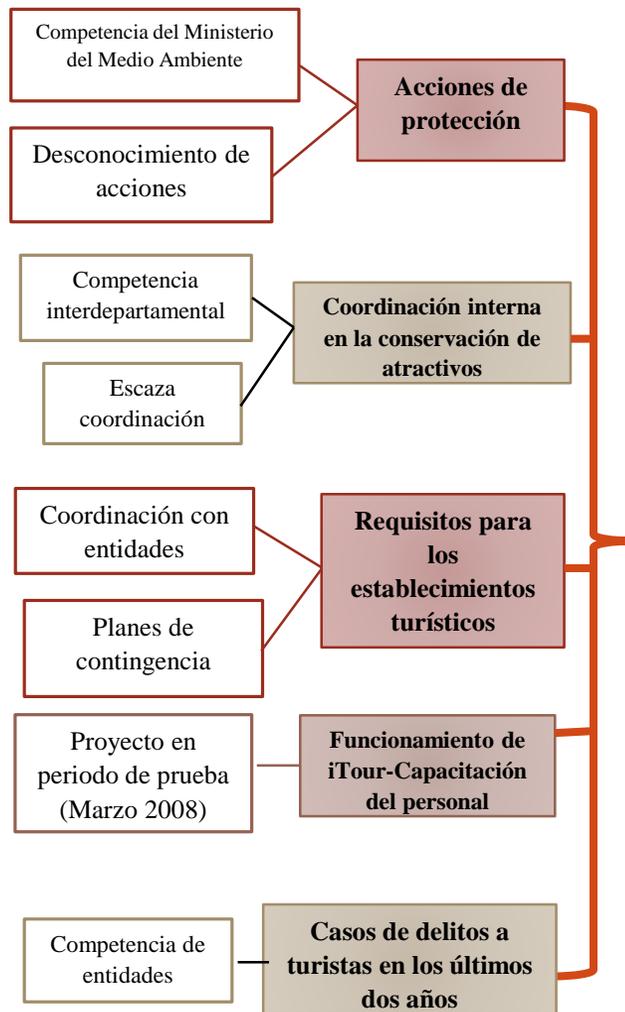


## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

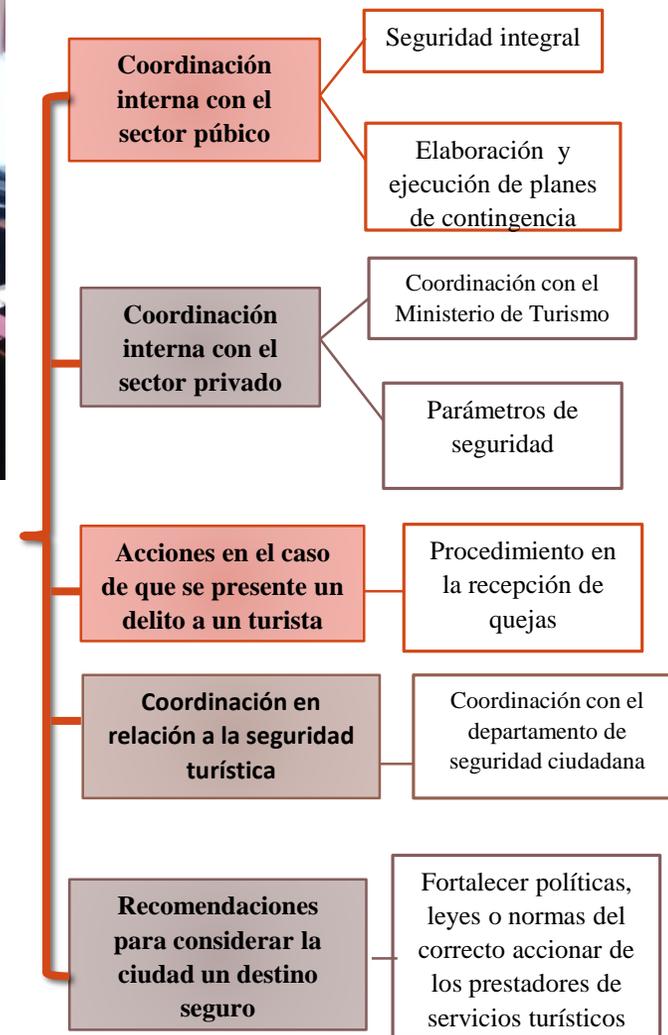


## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### Entidades gubernamentales

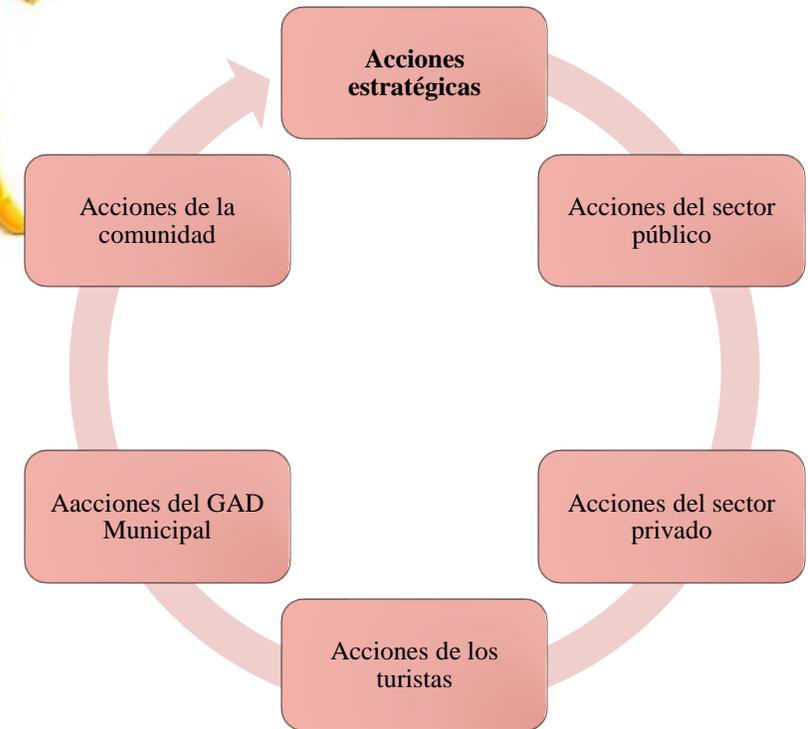


### DESTINO SEGURO



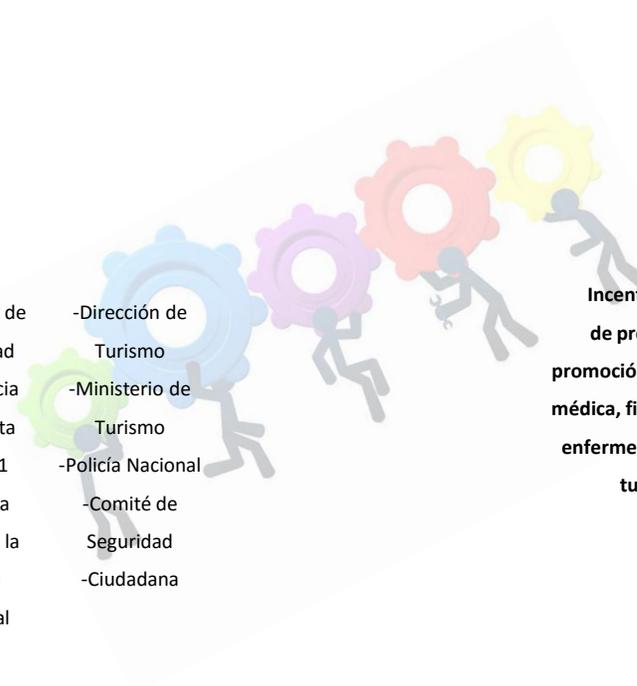
## PROPUESTA

### Definición de estrategias de seguridad turística



**Indicador de seguridad turística**  
**Seguridad Ciudadana**  
**Estrategia: Proteger y asistir a los turistas de situaciones de conflicto durante su visita**

Objetivo	Líneas de acción	Indicador	Recursos disponibles	Coordinación de entidades	
<b>Definir acciones de vigilancia que permitan incrementar la seguridad de los turistas en espacios públicos a fin de disminuir los riesgos a los que están expuestos durante su visita.</b>	-Incrementar patrullaje preventivo	-Geo referenciar las zonas con mayor conflicto -Disminuir índices delictivos a turistas			
	-Incentivar el uso de transporte público seguro	-Campañas de concientización a fin de disminuir situaciones de conflicto	-UPC		
	-Implementar protocolos de atención al turista	-Coordinar e intercambiar información de actos delictivos a turistas	-Cámaras de seguridad -Asistencia inmediata ECU 911 -Sistema David de la Policía Nacional	-Dirección de Turismo -Ministerio de Turismo -Policía Nacional -Comité de Seguridad -Ciudadana	
	-Agilizar trámites administrativos y/o procesales en caso de que afecten a los turistas	-Creación de material didáctico para los establecimientos turísticos con temas preventivos Mejorar el tiempo de respuesta frente a las			



**Indicador de seguridad turística**  
**Salud e higiene**  
**Estrategia: Prevenir enfermedades en los turistas durante su estadía**

Objetivo	Líneas de acción	Indicadores	Recursos	Coordinación de entidades
<b>Incentivar acciones de prevención médica, fin de prevenir enfermedades en los turistas</b>	-Geo referenciar los centros de salud, y ponerlos a disposición de los turistas en zonas de mayor afluencia	-Colocar mapas de los centros de atención medica		
	Promocionar los servicios de atención medica en los establecimientos turísticos.	-Difundir los servicios de atención médica a los turistas, así como el uso de seguro médicos	-Sistema geosalud.msp.gob.ec	- Ministerio de Salud Público - Ministerio de Turismo
	Ejecutar campañas sobre los riesgos de salud relacionados con hábitos alimenticios	-Realizar un monitoreo epidemiológicos, a fin de controlar brotes de enfermedades en la ciudad -Identificar y controlar enfermedades a fin de prevenir brotes	-Mapa de los centros de atención medica de la ciudad -Personal del Ministerio de Salud Público	-Cruz Roja - Ministerio de Turismo -GAD Municipal de Latacunga
	Realizar campañas de higiene en espacio públicos y recreativos	Coordinar con entidades según sus funciones, a fin de impulsar la higiene, mantenimiento y limpieza en espacio públicos y recreativos		

**Indicador de seguridad**

turística

**Estrategia: Asistir y prevenir a los turistas de situaciones de conflicto**

Seguridad económica

**Indicador de seguridad**

turística

**Estrategia: Mejorar la movilidad y seguridad vial en espacios públicos**

Seguridad vial

Objetivo	Líneas de acción	Indicador	Recursos disponibles	Coordinación de entidades
<b>Incentivar a los prestadores de servicios turísticos a participar en la seguridad de los turistas</b>	-Colocar mapas informativos y orientativos en establecimientos turísticos de los lugares en los que los turistas puedan levantar una queja o denuncia	-Reuniones con la Dirección de Turismo y Prestadores de servicios para la implementación de mapas informativos de los lugares donde levantar quejas o denuncias		
	-Brindar información de los atractivos turísticos dentro y fuera de la ciudad, así como medidas de seguridad que deben emplear.	-Elaborar guías para la incorporación de gestión de riesgos -Capacitar a los empleados en temas de asistencia al turistas		
	-Brindar atención personalizada en caso de que el turista haya sido víctima de delitos.	Realizar planes de contingencia en función a los riegos de seguridad percibidos por los turistas		
	-Contar con señalética con números de emergencia, además de personal capacitado en primeros auxilios y botiquines.	Capacitar al personal para entender y atender los requisitos de los turistas		
	- Facilitar material didáctico con consejos de seguridad	Incentivar policías de transparencia, responsabilidad y asistencia		



Plan integral de asistencia al turistas  
Personal del Ministerio de Turismo

-Prestadores de servicios turísticos  
-Ministerio de Turismo  
-Dirección de Turismo

**Definir estrategias de seguridad vial a fin de mejorar la movilidad y vigilancia en vías de acceso, carretera y logística a los diferentes atractivos turísticos de la ciudad.**

Objetivo	Líneas de acción	Indicador	Recursos disponibles	Coordinación de entidades
	-Implementación de señalética orientativa en los atractivos turísticos rurales y urbanos de Latacunga	-Geo referenciar los atractivos turísticos de Latacunga		
	-Mejorar la seguridad vial de los turistas	-Control estadístico de los accidentes en los que los turistas estuvieron implícitos	Mapas Afiches Registro de accidentes con turistas Inventario de atractivos turísticos	Ministerio de Turismo Seguridad Vial Policía Nacional GAD Municipal De Latacunga
	Difundir consejos de seguridad turística en el terminal terrestre de Latacunga y Aeropuerto en español e ingles	Entregar material didáctico como trípticos		

## CONCLUSIONES

- El levantamiento de información permitió una mayor comprensión y manejo del tema al identificar, conceptualizar, analizar y relacionar las variables, indicadores y dimensiones que conformaron la problemática de estudio, a más de aportar nuevos conocimientos para el desarrollo y metodología de la investigación.
- La metodología de la investigación sirvió como una herramienta para ordenar y orientar la información recolectada, para lo cual se consideró y aplicó enfoques, métodos, instrumentos y técnicas que contribuyeron con resultados reales y ciertos de evaluación de los indicadores de seguridad turística, así como de las encuestas, cuestionarios y entrevistas aplicadas.
- La evaluación de los indicadores de seguridad turística mostró que a pesar de que se realizan acciones de seguridad para la comunidad, no se integra a la actividad turística en dichas gestiones, razón por la cual se realizó un análisis de factores externos que caracterización de los elementos que se deben aprovechar y mejorar para la protección de los turistas, mismos que se aportaron para el diseño de la propuesta del proyecto.
- En cuanto al planteamiento de la propuesta se definió estrategias preventivas en base a conocimientos, ideas, percepciones y experiencias de los actores de la seguridad turística a fin de definir acciones estratégicas que permitan brindar mecanismos de solución y que estos a la vez transmitan transparencia, responsabilidad y asistencia inmediata.



## RECOMENDACIONES

- Para mayor comprensión del tema es importante revisar diversos autores que han estudiado y analizado a la seguridad turística desde diferentes perspectivas, para lo cual se recomienda citar adecuadamente la información según lo establece las Normas APA al indagar en libros, artículos y repositorios de universidades nacionales y extranjeras.
- Es importante validar los instrumentos de recolección de información ya que estos permiten obtener datos claros y precisos al estudiar la problemática del estudio, a más de aportar con ideas, necesidades y conocimientos necesarios para el desarrollo de la propuesta.
- Se recomienda a las autoridades del GAD Municipal de Latacunga encargadas de la seguridad integral y del desarrollo de la actividad turística establecer acciones, estrategias o protocolos que ayuden a prevenir y proteger al turista en temas de delincuencia, salud, estafas y accidentes.
- Para mejorar la protección para los turistas es necesario un adecuado trabajo mancomunado de los actores de seguridad turística, ya que estos permiten intercambiar ideas para la ejecución de gestiones que ayuden a prevenir y asesorar a los turistas en caso de ser víctimas de actos ilícitos durante su estadía.

**GRACIAS**