



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

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

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

AUTORA: PÁEZ CASTRO, GABRIELA DE LOS ANGELES

DIRECTOR: ING. MOLINA QUINTEROS, CRISTIAN RODRIGO

LATACUNGA

2018



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **“ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA COMO APOORTE A LA CREACIÓN DE UN DESTINO SEGURO”** fue realizado por la señorita **PÁEZ CASTRO, GABRIELA DE LOS ANGELES** el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizando por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Latacunga, 23 de julio del 2018.



Ing. Cristian Rodrigo Molina Quinteros
0502430176
DIRECTOR



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **PÁEZ CASTRO, GABRIELA DE LOS ANGELES**, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA COMO APORTE A LA CREACIÓN DE UN DESTINO SEGURO”** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Latacunga, 22 de julio del 2018

Gabriela De Los Angeles Páez Castro

C.C.: 0503498214



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORIZACIÓN

Yo, **PÁEZ CASTRO, GABRIELA DE LOS ANGELES** autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA COMO APOORTE A LA CREACIÓN DE UN DESTINO SEGURO”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Latacunga, 22 de julio del 2018

Gabriela De Los Angeles Páez Castro

C.C.: 0503498214

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mi madre quien con su amor, carisma, dedicación y paciencia me enseñó a luchar cada día y a no rendirme antes los obstáculos, ayudar a quien lo necesite sin esperar nada a cambio, así como a no desfallecer antes las adversidades de la vida.

A mi tía quien ha sido como mi segunda madre ya que ha sido un apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, y me ha enseñado que con amor, honestidad, constancia y respeto todo puede ser posible.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la Virgen quienes son mi fortaleza y guía para seguir salir adelante cada día de mi vida desde que nací.

A mi madre, hermana y tía quienes han sido mi ejemplo de perseverancia, valentía, amor y esfuerzo, gracias a su apoyo incondicional ha sido posible cumplir con esta etapa de mi vida.

A mi tutor de tesis quien apartado con sus conocimientos, enseñanzas y consejos para la realización y culminación del proyecto.

Y finalmente agradezco a mis amigos quienes han estado en los buenos y malos momentos apoyándome, guiándome y enseñándome nuevas cosas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA

CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS	xviii
RESUMEN	xxi
ABSTRACT	xxii

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1. Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Justificación	4
1.4. Objetivos	6

1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. Hipótesis.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. La importancia de la seguridad	8
2.2. Antecedentes de la seguridad en el turismo del Ecuador	9
2.3. Seguridad turística.....	10
2.4. Indicadores de seguridad turística	12
2.4.1. Seguridad ciudadana	12
2.4.2. Salud e higiene	13
2.4.3. Seguridad económica	14
2.4.4. Seguridad vial.....	15
2.4.5. Protección ambiental ante fenómenos naturales	16
2.4.6. Inclusión social.....	16
2.5. Destinos seguros en el marco del turismo	18
2.6. Percepción de seguridad.....	20
2.7. Prevenir o disminuir situación de conflicto.....	20

2.8. Criterios de un destino seguro	21
2.8.1. Transparencia	21
2.8.1. Responsabilidad	21
a) Sector privado por actividad	22
b) Sector público por el área de competencia.....	22
2.8.2. Disponibilidad para asistencia.....	22
2.9. Marco legal.....	23
2.9.1. Constitución de la República del Ecuador	23
2.9.2. Plan Nacional del Buen Vivir.....	25
2.9.3. Ley de Turismo	25
2.9.4. Ley de Seguridad Pública y del Estado	26
2.9.5. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.	27

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoques.....	29
3.1.1. Enfoque cualitativo	29
3.1.2. Enfoque cuantitativo	29
3.2. Tipo de investigación	30

3.2.1. Investigación descriptiva.....	30
3.2.2. Investigación exploratoria.....	30
3.2.3. Investigación experimental.....	31
3.2.4. Investigación bibliográfica-documental.....	31
3.2.5. Investigación de campo.....	32
3.3. Modos de investigación.....	32
3.3.1. Método inductivo-deductivo.....	32
3.3.2. Método analítico- sintético.....	32
3.4. Instrumentos de recolección de información.....	33
3.4.1. Cuestionario.....	33
3.4.2. Encuestas.....	34
3.4.3. Entrevistas.....	34
3.5. Población de estudio.....	35
3.5.1. Entidades del sector público.....	35
3.5.2. Turistas.....	36
3.5.3. Prestadores de servicios turísticos.....	36
3.6. Muestra.....	37
3.6.1. Muestra de entidades gubernamentales del sector público.....	37
3.6.2. Muestra de turistas.....	37

3.6.3. Muestra de establecimientos turísticos.....	38
--	----

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE SEGURIDAD TURÍSTICA

4.1. Seguridad ciudadana	41
4.1.1. Libre desplazamiento de turistas nacionales y extranjeros	43
4.1.2. Delitos a turistas nacionales y extranjeros	44
4.1.3. Zonas de conflicto en la ciudad de Latacunga	45
4.1.4. Acciones para prevenir o disminuir situación de conflicto	46
4.2. Salud e higiene	47
4.2.1. Acciones de prevención médica.....	48
a) Control de calidad de alimentos.....	49
4.2.2. Acciones de provisión de servicios de salud.....	50
4.2.3. Acciones de promoción de servicios de salud.....	50
4.3. Seguridad económica	51
4.3.1. Calidad de bienes y servicios turísticos.....	51
4.3.2. Medidas de seguridad en los establecimientos turísticos	53
4.4. Seguridad vial.....	54
4.4.1. Estado de las vías para el ingreso a los atractivos turísticos de Latacunga.....	55

4.5.	Protección ambiental ante fenómenos naturales	60
4.5.1.	Acciones de seguridad en espacios naturales	61
4.6.	Inclusión social.....	63
4.7.	Análisis de factores externos.....	65
4.8.	Hallazgos importantes	67

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1.	Resultados de la investigación de turistas	71
5.2.	Resultados de la investigación de establecimientos turísticos	86
5.3.	Resultados de la investigación de entidades gubernamentales	99
5.4.	Hallazgos importantes	106
5.5.	Comprobación de hipótesis (Chi cuadrado)	108
5.5.1.	Planteamiento de la hipótesis	108
a)	Variable dependiente.....	108
b)	Variable independiente.....	111
5.5.2.	Calculo de hipótesis	113
a)	Grados de libertad	113
b)	Nivel de significación.....	114

c)	Regla de decisión	114
5.5.3.	Cálculo matemático de Chi cuadrado.....	115
a)	Decisión final	116

CAPÍTULO VI

DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD TURÍSTICA

6.1.	Antecedentes	117
6.2.	Justificación.....	118
6.3.	Objetivos	119
6.3.1.	Objetivo general	119
6.3.2.	Objetivos específicos.....	119
6.4.	Acciones estratégicas	119
6.4.1.	Acciones del sector público.....	121
a)	Elementos que se deben aprovechar.....	121
b)	Elementos que se deben mejorar	123
6.4.2.	Acciones del sector privado	125
6.4.3.	Acciones de los turistas	127
a)	Percepción de seguridad de los turistas.....	129
b)	Guardias o Policías en zonas de conflicto para la seguridad del turista.....	129

c) Salud e higiene	130
d) Seguridad vial.....	132
6.4.5. Acciones de entidades del GAD Municipal de Latacunga.....	132
6.4.6. Acciones de la comunidad.....	133
6.5. Estrategias de seguridad turística	134
CONCLUSIONES.....	140
RECOMENDACIONES.....	141
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	142
ANEXOS	149

ANEXO A: Operacionalización de variables

ANEXO B: Cuestionario de la Policía Nacional Distrito Latacunga

ANEXO C: Cuestionario del Ministerio de Salud Pública

ANEXO D: Cuestionario del Ministerio de Turismo

ANEXO E: Cuestionario de la Jefatura de Tránsito y Seguridad Vial

ANEXO F: Cuestionario del Ministerio del Medio Ambiente

ANEXO G: Entrevista a la Dirección de Turismo

ANEXO H: Entrevista a la Jefatura de Patrimonio

ANEXO I: Entrevista a la Jefatura de Cultura

ANEXO J: Encuesta a los turistas

ANEXO K: Encuesta a los prestadores de servicios turísticos

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Constitución de la República del Ecuador	24
Tabla 2 Plan Nacional del Buen Vivir	25
Tabla 3 Ley de Turismo	26
Tabla 4 Ley de Seguridad Pública y del Estado	27
Tabla 5 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.....	28
Tabla 6 Población de entidades relacionadas con la seguridad integral	35
Tabla 7 Población entidades relacionadas con el turismo de la ciudad	35
Tabla 8 Población de turistas nacionales y extranjeros.....	36
Tabla 9 Población establecimientos turísticos	36
Tabla 10 Establecimientos a encuestar.....	39
Tabla 11 Delitos en la ciudad de Latacunga	42
Tabla 12 Atención a turistas en centros de salud de Latacunga.....	47
Tabla 13 Prestadores de servicios turísticos.....	52
Tabla 14 Accidentes de tránsito en Latacunga.....	54
Tabla 15 Vías de acceso a los atractivos del casco urbano de Latacunga.....	55
Tabla 16 Vías de acceso a los atractivos del casco rural de Latacunga	57
Tabla 17 Factores externos claves.....	66
Tabla 18 Elementos que se deben mejorar y aprovechar en la seguridad turística.....	68
Tabla 19 Género	71
Tabla 20 Ciudad de procedencia de turistas nacionales	72
Tabla 21 Países de procedencia de turistas extranjeros.....	73
Tabla 22 Edad.....	74

Tabla 23 Días que visito Latacunga	75
Tabla 24 Pensamiento de seguridad	76
Tabla 25 Sensación de seguridad en los servicios turísticos	77
Tabla 26 Consejos de seguridad por prestadores de servicios turísticos.....	78
Tabla 27 Ha sido víctima de delincuencia como turista.....	79
Tabla 28 Información de donde puede levantar una denuncia.....	80
Tabla 29 Atención recibida por los prestadores de servicios turísticos	81
Tabla 30 Como considera la información turística recibida por la comunidad	82
Tabla 31 ¿Qué es lo que le preocupa durante su viaje?	83
Tabla 32 Como determina que un sitio turístico es seguro	84
Tabla 33 Inconvenientes al obtener información de los atractivos turísticos de la ciudad	85
Tabla 34 Atención personalizada a los turistas	86
Tabla 35 ¿Cuenta con información que incluya consejos de seguridad?.....	87
Tabla 36 ¿Se realiza patrullajes preventivos cerca de su establecimiento o zona?.....	88
Tabla 37 ¿Cuenta con manual de buenas prácticas de seguridad para turista?.....	89
Tabla 38 Medidas de seguridad en los establecimientos turísticos.....	90
Tabla 39 Material didáctico que incluyen consejos de seguridad en otros idiomas.	91
Tabla 40 Coordina e intercambia información con otros organismos locales	92
Tabla 41 ¿Cuenta con personal que maneje el idioma inglés?.....	93
Tabla 42 Cuenta con señalética en áreas restringidas y de uso exclusivo del personal	94
Tabla 43 Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.....	95
Tabla 44 Capacitaciones en el área de alimentos y bebidas.....	96
Tabla 45 Personal capacitado en primeros auxilios	97

Tabla 46 Plan de evacuación en caso de desastres naturales	98
Tabla 47 Codificación de la variable dependiente	109
Tabla 48 Codificación de la variable dependiente por dimensión	111
Tabla 49 Codificación de la variable dependiente	112
Tabla 50 Codificación de la variable independiente por dimensión	113
Tabla 51 Frecuencias.....	115
Tabla 52 Calculo del Chi Cuadrado	116
Tabla 53Estrategias de seguridad ciudadana.....	135
Tabla 54 Estrategias de salud e higiene	136
Tabla 55 Estrategias de seguridad económica.....	137
Tabla 56 Estrategia de seguridad vial	138

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Antecedentes de la seguridad turística.....	9
Figura 2. Fines de la seguridad turística.....	11
Figura 3. Indicadores de seguridad turística.....	12
Figura 4. Medidas necesarias para la seguridad.....	19
Figura 5. Criterios de un destino seguro	23
Figura 6. Incidencia de delitos en la Provincia de Cotopaxi.....	44
Figura 7. Mapa de sitios de conflicto	45
Figura 8. Acciones para evitar enfermedades	48
Figura 9. Centros de salud en Latacunga	51
Figura 10. Amenazas por el Volcán Cotopaxi	61
Figura 11. Medidas de Seguridad empleadas en el Parque Nacional Cotopaxi.....	63
Figura 12. Género.....	71
Figura 13. Ciudad de procedencia de turistas nacionales.....	72
Figura 14. País de procedencia de turistas extranjeros.....	73
Figura 15. Edad	74
Figura 16. Días que visito Latacunga.....	75
Figura 17. Pensamiento de seguridad.....	76
Figura 18. Sensación de seguridad en los servicios turísticos.....	77
Figura 19. Ha recibido medidas de seguridad	78
Figura 20. Ha sido víctima de delincuencia como turista	79
Figura 21. Información de donde puede levantar una queja	80
Figura 22. Atención recibida por los prestadores de servicios turísticos	81

Figura 23. Información turística recibida por personas en la calle	82
Figura 24. Preocupación durante el viaje	83
Figura 25. Sitio seguro	84
Figura 26. Inconvenientes al obtener información turística en la ciudad.....	85
Figura 27. Atención personalizada a los turistas.....	86
Figura 28. Cuenta con información que incluya consejos de seguridad	87
Figura 29. ¿Se realiza patrullajes preventivos cerca de su establecimiento o zona?	88
Figura 30. Cuenta con manual de buenas prácticas de seguridad para turista	89
Figura 31. Medidas de seguridad en los establecimientos turísticos.....	90
Figura 32. Material didáctico que incluya consejos de seguridad en otros idiomas.	91
Figura 33. Intercambio de información.....	92
Figura 34. Manejo del idioma inglés.....	93
Figura 35. Señalética en áreas restringidas	94
Figura 36. Reglamento de higiene y seguridad.....	95
Figura 37. Capacitaciones en el área de alimentos y bebidas	96
Figura 38. Personal capacitado en primeros auxilios	97
Figura 39. Plan de evacuación.....	98
Figura 40. –Lluvia de ideas de la entrevista a la Dirección de Turismo	99
Figura 41. Lluvia de ideas de la entrevista Jefatura de Patrimonio.....	102
Figura 42. Lluvia de ideas de la entrevista la Jefatura de Cultura, Educación y Cultura.....	105
Figura 43. Fases de acciones estratégicas	120
Figura 44. Acciones estratégicas.....	121
Figura 45. Elementos que se deben aprovechar para disminuir situaciones de conflicto	122

Figura 46. Proceso de acciones para disminuir situaciones de conflicto	123
Figura 47. Acciones para mejorar la seguridad de los turistas.....	124
Figura 48. Proceso de acciones para incrementar la seguridad de los turistas.....	125
Figura 49. Acciones de los prestadores de servicios turísticos	126
Figura 50. Proceso de los prestadores de servicios	127
Figura 51. Acciones de los turistas.....	128
Figura 52. Riesgos de seguridad	129
Figura 53. Acciones para mejorar la seguridad ciudadana.....	130
Figura 54. Proceso de inspección para el control de alimentos	131
Figura 55. Acciones para la prevenir enfermedades en los turistas	131
Figura 56. Proceso de acciones que mejores la seguridad vial	132
Figura 57. Acciones del GAD Municipal.....	133
Figura 58. Acciones de la comunidad para que los turistas se sientan seguros.	134

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo analizar la seguridad turística en la ciudad de Latacunga como aporte a la creación de un destino seguro, para el cual se utilizó métodos cuantitativos y cualitativos para la recolección de la información a través de cuestionarios, encuestas y entrevistas dirigidas al sector público, privado y turistas. Para el desarrollo de la variable independiente “Seguridad Turística” se tomó como referencia la metodología del Plan Integral de Asistencia al Turista propuesto por el Ministerio de Turismo (2016) el cual plantea seis indicadores, mismos que fueron evaluados de acuerdo a la realidad de la ciudad de Latacunga con el objetivo de conocer los elementos que se deben aprovechar y los que se deben mejorar para la protección de los turistas. En cuanto a la variable dependiente “Destino Seguro” se consideró la percepción de seguridad de los turistas, así como las acciones realizadas por los prestadores de servicios turísticos y entidades gubernamentales vinculados con el desarrollo del turismo del GAD Municipal de Latacunga. La recolección de información permitió analizar e interpretar los datos obtenidos de la investigación de campo para finalmente relacionar las variables de estudio a más de definir estrategias de seguridad turística en las cuales el trabajo mancomunado del sector público, privado y de la comunidad permitirán afianzar las condiciones necesarias para mejorar las medidas de protección y asistencia que consoliden la imagen de un destino seguro en la ciudad de Latacunga.

PALABRAS CLAVE:

- **TURISTAS - SEGURIDAD**
- **SEGURIDAD CIUDADANA**
- **SEGURIDAD TURÍSTICA**
- **TURISMO - LATACUNGA**

ABSTRACT

The present titling work has objective analyze tourism security in the city of Latacunga as a contribution to the creation of a safe destination, for which quantitative and qualitative methods were used to collect information through questionnaires, surveys and interviews directed to the public, private sector and tourists. For the development of the independent variable "Tourist Security", the methodology of the Comprehensive Tourist Assistance Plan proposed by the Ministry of Tourism (2016) was taken as a reference, which presents six indicators, which were evaluated according to the reality of the city of Latacunga with the objective of knowing the elements that should be exploited and those that should be improved for the protection of tourists. Regarding the dependent variable "Safe Destination", the perception of tourists' safety was considered, as well as the actions carried out by tourism service providers and government entities linked to tourism development of the Municipal GAD of Latacunga. The collection of information allowed to analyze and interpret the data obtained from the field research to finally relate the study variables to defining more strategies of tourism security in which the joint work of the public, private sector and the community will allow to strengthen the conditions necessary to improve protection and assistance measures that consolidate the image of a safe destination in the city of Latacunga.

KEYWORDS:

- **TOURIST-SECURITY**
- **CITIZEN SECURITY**
- **TOURIST SECURITY**
- **TOURISM - LATACUNGA**

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1. Antecedentes

El turismo es uno de los principales actores económicos del comercio internacional debido a los ingresos económicos que genera el desplazamiento de turistas así como por su capacidad de generar empleo siendo este un factor clave para el bienestar humano, razón por cual la Organización Mundial del Turismo (OMT) reconoce la necesidad de viajar con seguridad como un derecho fundamental para todos los turistas.

En consecuencia la Declaración de Manila sobre el turismo mundial (1980) deliberó que “el turismo puede desarrollarse en un clima de paz y seguridad, siendo un elemento positivo y de conocimiento mutuo a base de respeto y confianza entre todos los países”. Como resultado la Organización Mundial del Turismo (2001) define a la seguridad turística como “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y de la comunidad receptora”.

En Ecuador el turismo se ha posicionado como el tercer ingreso económico más importante del país, ya que a partir del 2014 se registró el ingreso de 1500 turistas marcando así un hito histórico en la cifra de llegadas de visitantes (Ministerio de Turismo, 2014). Esta afluencia de turistas ha permitido diversificar la oferta de destinos brindando así nuevas alternativas de ocio y de recreación al momento de elegir un nuevo lugar para viajar.

Estos destinos se ven obligados a destacar no solo por la calidad y precio de sus productos o servicios, empleando así a la seguridad como un elemento significativo para la competitividad entre

los mismo, de manera que la seguridad debe ser vista más allá de una necesidad empleándola como una motivación para la selección de destinos con nuevas experiencias para vacacionar.

Tarlow, P. (2014) menciona que “la seguridad turística significa trabajar en equipo y saber qué poseen”, ya que en una ciudad insegura son pocas las posibilidades de que haya un buen flujo turístico, siendo así la seguridad una estrategia que es responsabilidad tanto de la comunidad receptora como del sector público y privado.

En este sentido el labor de la seguridad turística es prevenir y proteger a la comunidad y los turistas de circunstancias negativas que afecten al desarrollo de la actividad turística, logrando así que se asocien un conjunto de cualidades del destino a través de criterios de transparencia, responsabilidad y asistencia en emergencias, logrando una experiencia positiva para el turistas al convertirse en una oferta atractiva a nivel nacional e internacional.

1.2.Planteamiento del problema

A partir de marzo del 2016 países como Estados Unidos, España y Gran Bretaña recomiendan medidas de seguridad a turistas que visitan Ecuador, mencionando al menos seis delitos recurrentes como secuestros exprés, hurtos, asaltos, robos de vehículos, delitos sexuales y crímenes según Barreto, D. (2016) creando así una percepción negativa del turismo en el país.

La provincia de Cotopaxi es uno de los destinos elegidos para vacacionar por los turistas nacionales y extranjeros debido a la variedad de atractivos que posee, entre ellos el volcán Cotopaxi icono de montañismo mundial y sus ferias indígenas en Saquisilí, Pujilí, Salcedo y Sigchos, no obstante según la Fiscalía General del Estado de los 915 casos reportados por visitantes a nivel

nacional la provincia ha registrado 34 casos de denuncias en cuanto a robos y asaltos, de los cuales el 65% de ellos han ocurrido en la ciudad de Latacunga.

Por otra parte la presencia de comerciantes ambulantes en zonas aledañas al terminal terrestre se ha vuelto un problema, ya que cada vez incrementan debido a la situación económica actual según Osorio, S. (2014), lo que impide la movilidad tanto de los ciudadanos como de los turistas que desean viajar provocando así un descontento por el libre desplazamiento.

A la vez la percepción de insalubridad por parte de los latacungueños y turistas que visitan la ciudad ha generado una apreciación negativa ante temas de salud e higiene, siendo este uno de los problemas que afecten a la actividad turística al no existir una gestión adecuada para el mantenimiento de calles, servicios higiénicos y fachadas de la ciudad por parte de los ciudadanos y autoridades competentes.

En cuanto a la seguridad vial de la ciudad de Latacunga las autoridades competentes no cuentan con un registro de accidentes de tránsito por parte de los turistas o en los que hayan estado relacionados, existiendo así solo datos estadísticos por género, tipo de delito y mas no por su nacionalidad, lo que impide una buena gestión para brindar soluciones oportunas a los turistas ante problemas viales.

Según Prieto, A. (2013) en muchas ocasiones los turistas no denuncian el delito debido a que desconocen donde pueden hacerlo a más de ser un trámite que demora tiempo y prefiere continuar con su viaje. Por otro lado en agosto del 2015 el volcán Cotopaxi entro en fase eruptiva lo que provoco que propios y extraños se desplacen de la ciudad de Latacunga y sus alrededores, afectado a la economía y al desarrollo turístico de la ciudad, ya que las reservas tanto de alojamiento como

de restaurantes fueron mínimas con comparación a otros años en los que recibían turistas en temporadas altas (El Comercio, 2015).

1.3. Justificación

El Gobierno Ecuatoriano en conjunto con el Ministerio de Turismo planteó cinco pilares de gestión turística: seguridad, calidad, conectividad, destinos y promoción; mismos que están encaminados a potencializar el turismo del país incrementando el flujo de turistas a fin de diversificar la oferta de productos y servicios, como un factor de competitividad que los diferencie de otros mercados (Ministerio de Turismo, 2013).

Desde esta perspectiva el Ministerio del Interior en conjunto con la Policía Nacional trabajaron en el Plan Nacional de Seguridad Integral (2014) en el cual se plantea objetivos, políticas y estrategias que radiquen factores internos y externos que afecten a la seguridad del país, garantizando y promoviendo la protección ante riesgos y amenazas a los ciudadanos y visitantes extranjeros como un derecho, ya que “la seguridad no es un fin en sí mismo, sino un medio para conseguir un fin” (Ministerio de Coordinación de Seguridad, 2014).

Realizando así la III Conferencia de Seguridad Turística en la ciudad de Quito en el 2014, en la cual se reunió a expertos en el tema para la revisión del Plan Integral de Asistencia al Turista el cual fue aprobado en el 2016 como resultado de la gestión de mesas intersectoriales, el mismo que tiene como fin generar destinos seguros a través del diagnóstico de seis indicadores: seguridad ciudadana, salud e higiene, seguridad económica, seguridad vial, protección ante fenómenos naturales, e inclusión social.

Los mismo que servirán para el análisis de seguridad turista en la ciudad de Latacunga con los cuales se pretende conocer las acciones de entidades públicas y privadas en relación a la seguridad de turistas, a través de cuestionarios, encuestas y entrevistas que muestren resultados reales y que a la vez permitan detectar falencias, ventajas y ejes para el desarrollo de la actividad turística en un ámbito de confianza.

Con la evaluación del indicador de seguridad ciudadana se pretende se analizará las acciones de seguridad integral al prevenir o disminuir situaciones de conflicto para a comunidad y turistas, en el indicador salud e higiene se analizará la prevención de enfermedades y los servicios que están a disposición de los turistas en el caso de enfermarse durante su estadía en la ciudad.

La seguridad en el transporte permitirá conocer que factores garantizan la movilización y la conectividad en la ciudad ya que este indicador engloba entre sus principales componentes el estado las vías de acceso a los atractivos turísticos de Latacunga. En cuanto a la seguridad económica en la ciudad se cuantificará los establecimientos que cuenten con certificaciones de calidad como un elemento de satisfacción que motive a los turistas a permanecer más de una noche y a consumir los servicios que oferta la ciudad.

El indicador de seguridad ambiental considerará las medidas de seguridad empleadas en las áreas naturales ante desastres naturales como es la actividad volcánica del Cotopaxi, la cual ha sido alarmante tanto para turista como para la comunidad ya que ha generado el desplazar a propios y extraños de la ciudad.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Analizar la seguridad turística en la ciudad de Latacunga, como aporte en la creación de un destino seguro.

1.4.2. Objetivos específicos

- Definir las bases teóricas relacionadas con las variables de estudio seguridad turística y destino seguro.
- Establecer la metodología de la investigación que permita sustentar el desarrollo del proyecto.
- Evaluar los indicadores de seguridad turística de acuerdo a la realidad de la ciudad de Latacunga.
- Analizar e interpretar los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de información dirigidos al sector público, privado y turistas.
- Definir estrategias de seguridad turística, a fin de promover medidas de control y prevención dirigidas al sector público, prestadores de servicios turísticos y turistas en la ciudad de Latacunga.

1.5.Hipótesis

El análisis de la seguridad turística, contribuirá a consolidar la imagen de un destino seguro en la ciudad de Latacunga

1.6.Variables de la investigación:

Las variables de investigación son las siguientes:

1.6.1. Variable independiente:

Seguridad turística

1.6.2. Variable dependiente:

Destino seguro

1.7. Operacionalización de variables

Ver Anexo A.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El presente capítulo se desarrollará en base a términos y conceptos teóricos relacionados con la seguridad turística y destino seguro, las mismas que servirán de sustento y orientación al trabajo de investigación.

2.1.La importancia de la seguridad

La necesidad de sentirse seguro hace que el ser humano se apegue a la nación, estado u hogar debido a que es un elemento de calidad, confianza y tranquilidad, en el cual tanto Estado como sus habitantes tienen el derecho y obligación de proteger y defender su vida y patrimonio (Suárez, 2008). En consecuencia la seguridad es un concepto amplio e integral debido a que abarca diversos temas que pueden o no inducir situaciones de conflicto internos o externos que desestabilicen y afecten la imagen social de un país a nivel internacional.

Desde esta perspectiva la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece a la seguridad como “un derecho colectivo de defensa y protección al garantizar a sus habitantes, el derecho a una cultura de paz”, en el cual los ciudadanos tengan acceso a servicio de seguridad sin distinciones de clases sociales, etnia, preferencia política o género.

Así pues se debe reconocer la importancia de la seguridad al proteger y defender la vida de sus ciudadanos razón por la cual en el 2014 Ecuador planteó el Plan Nacional de Seguridad Integral el cual busca de prevenir factores que afecten la imagen del país, para posteriormente en el 2016 crear el Plan Integral de Asistencia al Turista el cual tiene como objetivo advertir los peligros a los que los turistas están expuestos al visitar los diferentes atractivos del país.

2.2. Antecedentes de la seguridad en el turismo del Ecuador

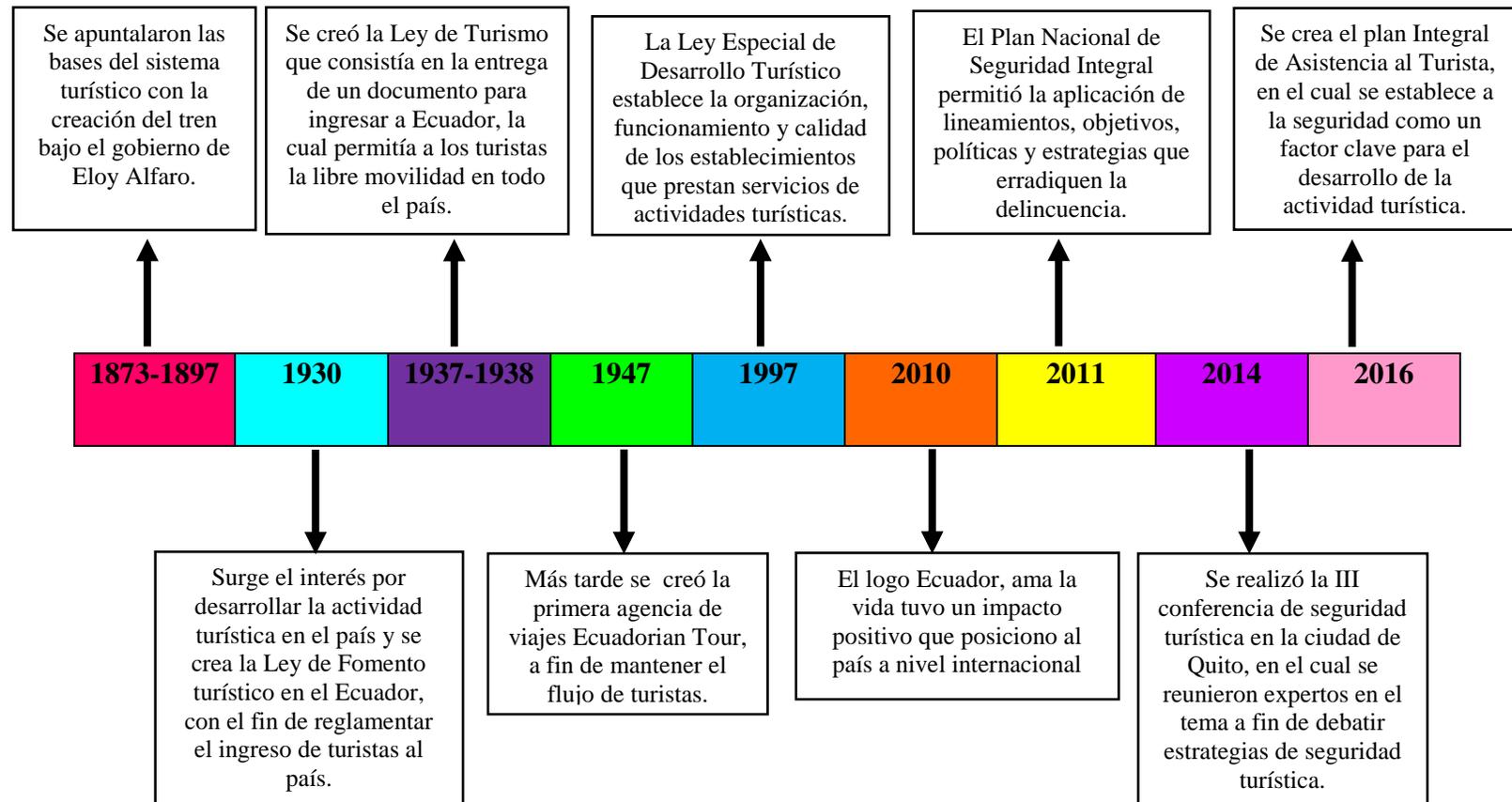


Figura 1. Antecedentes de la seguridad turística

Fuente: (Caiza & Edison, 2012) y (Ministerio de Turismo, 2016)

2.3.Seguridad turística

La necesidad de descanso motiva a las personas a desplazarse de un lugar a otro con fines recreativos, en un ambiente de orden, estabilidad y protección en el cual se prevea agentes internos e internos que afecten a la comunidad local y a sus visitantes, por tal razón el Ministerio de Turismo (2017) menciona a la seguridad como uno de los cinco ejes de gestión turística el cual tiene como misión potencializar el turismo.

Por consiguiente el estudio de Blanco, F. (2004), menciona a la seguridad turística como:

El conjunto de medidas, condiciones objetivas y percepciones existentes en el ámbito social, económico y político de un destino turístico, que permiten que la experiencia turística se desarrolle en un entorno de libertad, confianza y tranquilidad y con la mayor protección física, legal o económica para los turistas y sus bienes.

Para lo cual se debe considerar que los turistas tienden a juzgar un destino turístico por las experiencias positivas o negativas adquiridas en el lugar, por lo que la comunidad depende del bienestar de sus atractivos e infraestructura como carreteras, parques, puentes y aeropuertos, siendo necesario el cuidado de iconos naturales y culturales que generen en el turista una percepción objetiva de seguridad durante su visita.

Por otra parte Korstanje, M. (2013) analiza a la seguridad turística desde diferentes puntos de vista en la cual contempla no solo las experiencias del sujeto, sino las variaciones del marco estructural del destino y los requerimientos que interpelan al turista, como: nivel de información disponible en la red sobre destinos, requerimientos de vacunas, problemas con los vuelos, noticias negativas sobre el destino, incompatibilidad idiomática, experiencia previa, y seguridad integral; mismo modelo está compuesto desde el punto de vista del autor en la que la seguridad es total.

Sin embargo no se puede hablar de seguridad total debido a la sociedad va cambiando constantemente, y con ella los riesgos a los que están expuestos tanto la comunidad como los turistas, siendo así necesario estudios que prevengan estos riesgos y que ofrezcan protección para un libre desplazamiento.

De la misma forma Grünewald, L. (2010) propone en su estudio fines de seguridad turística los cuales están encaminados a garantizar la protección de vida, salud, y económica previniendo situaciones de conflicto con actividades como:



Figura 2. Fines de la seguridad turística

Fuente: (Grünewald, 2010)

Dichos fines se encaminan a la protección del turistas y prestadores turísticos, no obstante según Tarlow, P. (2014) dicha protección en la industria del turismo es a menudo pasada por alto debido a que las personas que trabajan en establecimientos turísticos están sujetas no solo hechos delictivos, sino también a numerosas enfermedades, de modo que los profesionales en el área deben

entender que no sólo protegen bienes tangibles como la vida o infraestructura, sino también los bienes intangibles como la reputación y prosperidad económica de la localidad.

2.4. Indicadores de seguridad turística

El Plan Integral de Asistencia al Turistas creado por el Ministerio de Turismo (2016) menciona seis indicadores de seguridad turística que involucran tanto a turistas, prestadores de servicios y la comunidad, los cuales se toman de referencia para el análisis del problema en la presente investigación, por lo que a continuación se describe cada uno de los indicadores:



Figura 3. Indicadores de seguridad turística

Fuente: (Ministerio de Turismo, 2016)

2.4.1. Seguridad ciudadana

La seguridad ciudadana “es el derecho de vivir en un entorno que garantice la convivencia democrática y armónica, generado por sistemas efectivos de justicia, rehabilitación social, y orden público que se enfocan en la prevención, información, participación y corresponsabilidad” (Suárez, 2008). Siendo así la participación de los ciudadanos y profesionales en el turismo un factor necesario para el desarrollo de la industria.

En consecuencia el Ministerio de Turismo (2016) define a la seguridad ciudadana como “el libre desplazamiento del turista por el destino, previniendo o disminuyendo situaciones de conflicto,

principalmente de hechos delictivos como robos y hurtos, protegiendo a los turistas de problemas sociales como movilizaciones, y huelgas”, para lo cual el Ministerio de Turismo y Policía Nacional debe trabajar con eficiencia para mitigar los riesgos sobre la inseguridad de los turistas.

De ahí que la capacidad del Estado es consolidar las políticas necesarias para la erradicación de la violencia y la convivencia pacífica de sus miembros en la cual la participación ciudadana es esencial para prevenir peligros o amenazas que afecten al libre desplazamiento generando un ambiente de tranquilidad y confianza (Ministerio del Interior, 2016).

Desde el punto de vista de los autores se puede definir a la seguridad ciudadana como un sistema que garantiza el libre desplazamiento de los turistas a través de la prevención de situaciones de conflicto a más de brindar atención personalizada, información y asesoría de los riesgos a los que están expuestos durante su visita.

2.4.2. Salud e higiene

El Ministerio del turismo (2016) define al indicador de salud e higiene como:

La actividad de prevención, promoción y provisión de servicios de salud incluyendo los servicios de atención a emergencias médicas durante su desplazamiento, además de vigilar la correcta manipulación de alimentos y la calidad el agua, y brotes de enfermedades a los que pueden estar expuesto en el destino.

Desde este punto de vista en el indicador de salud e higiene es necesario diseñar planes de seguridad que prevean el servicio pre hospitalario, ya que “el turismo y la salud son dos conceptos relacionados que inciden directamente en la economía de un país, y son parte importante de la política pública que mejora las condiciones sanitarias del entorno turístico haciendo énfasis en las medidas preventivas” (Leal, 2013).

Siendo así necesario una adecuada planificación en la prevención de enfermedades con programas o evaluaciones a los establecimientos de alimentos y bebidas para asegurar el buen funcionamiento y salubridad de los mismo considerando aspectos como: tratamientos de los desechos sólidos, forma de preparación de los alimentos, higiene de los empleados, estado de la infraestructura y los utensilios que se utilizan el establecimiento (Montes, 2014).

Por consiguiente según las definiciones de los autores en el indicador de salud e higiene se debe tener en cuenta la responsabilidad tanto de la población que habita la zona turística como del visitante, dado que es importante estudiar los cambios de hábitos tanto de alimentos como de las actividades turísticas, a fin de tomar medidas preventivas contra enfermedades como fiebre amarilla, malaria, dengue, gripe A H1N1, entre otras.

2.4.3. Seguridad económica

Según Suárez, J. (2008) la seguridad económica “es el conjunto de actividades que realizan los seres humanos con el objeto de producir, distribuir y utilizar bienes y servicios de manera correcta y efectiva, para así lograr la satisfacción de sus necesidades con un mínimo de costo”, permitiendo generar estrategias que beneficien a las empresas y que a la vez generen confianza, satisfacción y fidelización en el cliente.

En la actividad turística la seguridad económica “sirve como un sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica y que permite su protección durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos del destino” (Grünwald, 2010). Este indicador trabaja conjuntamente con la calidad para generar satisfacción y excelencia, dado que el trabajo de los prestadores turísticos es esencial para procurar la equidad y la seguridad de los turistas que consumen los servicios turísticos.

Por tal razón el Ministerio de Turismo (2016) define a la seguridad económica como “una actividad para asegurar que los prestadores de servicios turísticos cumplan con la calidad de los bienes y servicios ofrecidos al visitante, reaseguro del viajero para disminuir sus riesgos desde la óptica económica, particularmente a fraudes y estafas” de las tarifas o servicios ofertados.

Así pues de acuerdo con los autores el indicador de seguridad económica tiene la finalidad de evitar estafas tanto de tarifas como de servicios que no cumplan con lo ofertado, siendo estos elementos necesarios para la satisfacción del turista al ofrecer bienes y servicios de calidad, transparencia y excelencia.

2.4.4. Seguridad vial

En cuanto a la seguridad vial el Ministerio de Turismo (2016) señala que es:

El libre y seguro desplazamiento de los visitantes por las vías desde el lugar de residencia habitual hasta su regreso los cuales se ven influenciados por el estado de las vías considerando que uno de los mayores riesgos son los siniestros de tránsito.

En consecuencia el transporte terrestre es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia (Ley Organica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, 2014).

Por consiguiente según los autores el indicador de seguridad vial es un elemento imprescindible para el desplazamiento del turista desde su establecimiento de hospedaje hasta los diferentes atractivos turísticos que visita, para lo cual el mantenimiento, señalética y el estado de las vías es necesario para su movilidad y conectividad

2.4.5. Protección ambiental ante fenómenos naturales

Ecuador se encuentra en una de las zonas de mayor complejidad debido a su variedad de volcanes, además se localiza en la zona de convergencia intertropical un área sujeta a amenazas hidrometeorológicas como inundaciones, sequías, heladas o efectos del fenómeno El Niño, en consecuencia el país ha sido escenario de fenómenos naturales de considerable magnitud que han afectado de manera particularmente grave a la población (Unidad de Tenencia y Manejo, 2008).

Desde estas perspectivas, el Plan Integral de Asistencia Turística, (2016) menciona a la protección ante fenómenos naturales como “un sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante situaciones geológicas, hidrológicas o meteorológicas”.

Considerando que los desastres naturales pueden clasificarse en: desastres previsibles los cuales pueden ser prevenidos mediante la observación con el uso de la tecnología en el que se puede estimar las acciones de huracanes o erupciones y los desastres imprevisibles aquellos que no se pueden predecir ni el lugar, momento o magnitud de sus efectos como los terremotos (Suárez, 2008).

Razón por la cual según los autores en el indicador de seguridad ambiental ante desastres naturales es importante que las áreas protegidas cercanas a poblaciones gestionen planes de contingencia en el cual se considere acciones para asegurar a los turistas y a la comunidad antes, durante y después del desastre natural.

2.4.6. Inclusión social

Al recibir turistas extranjeros la participación de la ciudadanía en el manejo de otros idiomas es un elemento esencial, por lo que en el año 2010 Ecuador dirigió la campaña Ecuador Ama la Vida

la cual tuvo gran acogida a nivel internacional, sin embargo la ciudadanía no está capacitada para dar respuesta a los requerimientos de turistas extranjeros, dado que el estudio de Herrera, V. (2017), menciona que a pesar de a la importancia del idioma inglés el país mantiene un nivel bajo, ya que se ubicó en el puesto 55 de 80 países que participaron en el escalafón del *English Proficiency Index*.

Según Tarlow, P. (2014) el bajo nivel de inglés provoca un déficit en el servicio turístico ya que el personal debe estar capacitado y cumplir con habilidades de lenguaje, comunicación, diversidad cultural y sensibilidad ante las necesidades del cliente, a más de comprender la sociología del turismo y cómo cruzar estas bases de conocimiento con respuestas oportunas antes actos delictivos en la zona.

Para lo cual la participación de la comunidad y entidades públicas es un factor esencial para el desarrollo de la seguridad turística, comprometiendo a los dos lados para el intercambio de ideas y manejos de conflictos que afecten dicha actividad protegiendo y conservando los atractivos turísticos. Desde este punto de vista se puede definir al indicador de inclusión social como un factor de turismo accesible en el cual la protección e inclusión para las personas es necesaria para su desarrollo de turismo.

Analizados los párrafos anteriores, según los autores expuestos se puede definir que 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.

2.5. Destinos seguros en el marco del turismo

De acuerdo con Pedersen, A. (2005) el turismo es uno de los factores importantes para el intercambio de cultura, costumbre y tradiciones, su conservación debería proporcionar oportunidades para la comunidad, así como proveer a los visitantes la experiencia y comprensión de la cultura y patrimonio de la misma.

Por lo que es necesario analizar los problemas de seguridad, y entender sus manifestaciones procedentes del mismo sector, entorno social, medio natural y del turista, ya que permite conocer los puntos críticos correspondientes a la seguridad de un destino y dar una pronta respuesta a los mismo, a fin de crear una imagen de confianza y profesionalidad (Grünewald, 2010).

En consecuencia el estudio de Handszuh Henryk (citado en Grünewald, 2010) menciona que un turismo mal gestionado puede ser la causa de problemas en inseguridad, pues cuando la actividad turística no esté bien asimilada por el destino, sobre todo por su entorno social y población puede verse marginada y humillada.

Como resultado el Ministerio de Turismo (2016) desarrolla el Plan Integral de Asistencia al Turista el cual está enfocado en la creación de destinos seguros con el objetivo de incrementar el flujo de turistas, al reflejar confianza como un factor clave de trabajo comunicacional que debe realizarse de forma planificada preventiva y recreativa, para lo cual se considera las medidas de seguridad realizadas por la Organización Mundial del Turismo.

Dichas medidas de seguridad están encaminadas en la protección del turista ya que un destino turístico que no ofrezca dicho elemento entre sus principales razones para visitarlo, corre el riesgo

de no obtener la cantidad de visitación que ha podido prever en su plan de desarrollo turístico (Noguerra, 2012).

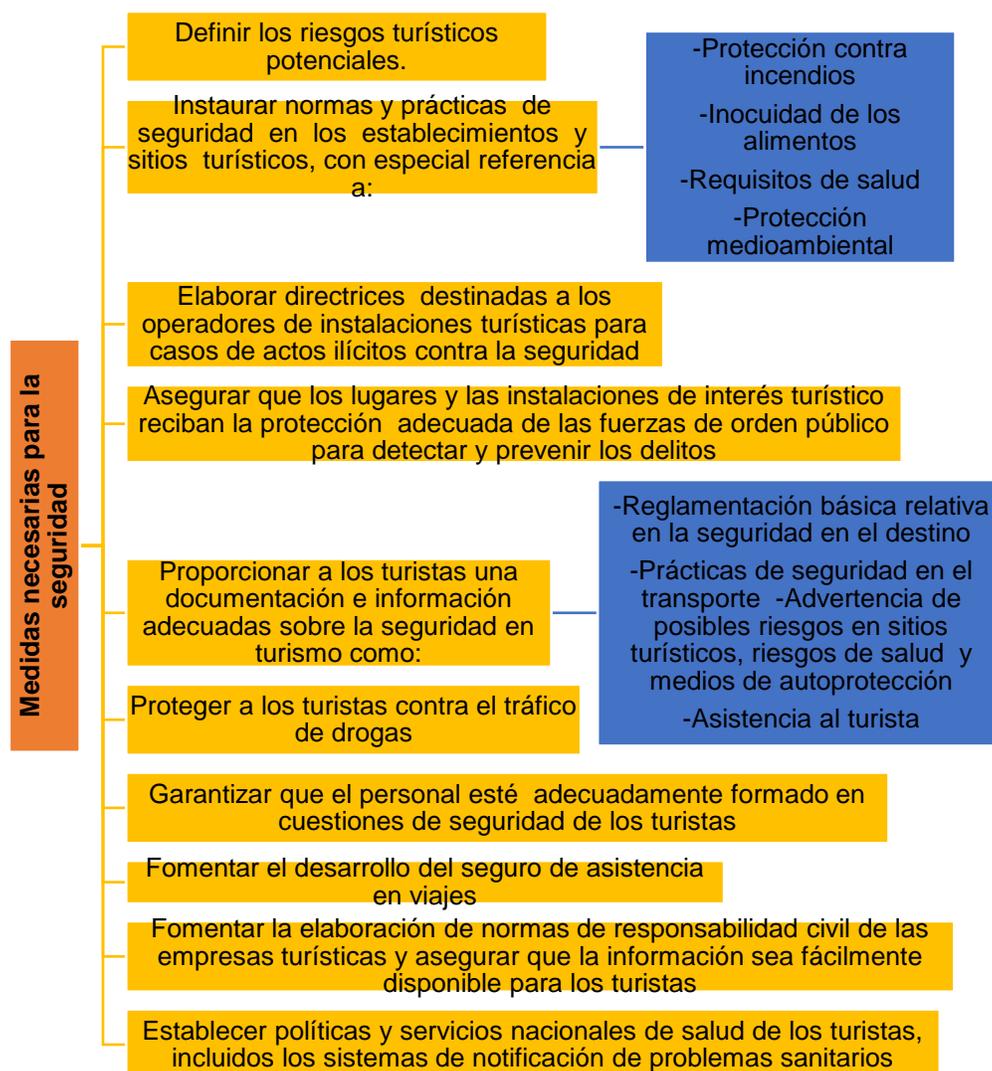


Figura 4. Medidas necesarias para la seguridad

Fuente: (Organización Mundial de Turismo, 1991)

Desde el punto de vista de los autores se puede definir a 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.

2.6.Percepción de seguridad

La Organización Mundial de Turismo (1999) menciona en Código Ético Mundial que:

La actividad turística se puede llevar a cabo en un ambiente de paz y tranquilidad, en el cual los turistas se pueden desplazar de un lugar a otro evitando todo acto delictivo por las leyes del país que visite, con el fin de promover un orden turístico mundial y responsable en beneficio mutuo de la comunidad receptora.

No obstante Tarlow, P. (2014) los turistas extranjeros son más vulnerables a los actos de violencia debido a su desconocimiento en idioma, señalización o costumbres locales, tanto ellos como los profesionales del turismo tienden a enfrentar una serie de problemas como delincuencia, acoso, pandillas, terrorismo, salud, ecología, robos, secuestros, desastres naturales entre otros que pueden generar una imagen negativa sobre el destino.

Para lo cual el destino debe transmitir transparencia al realizar recomendaciones de seguridad que se puedan emplear en espacios recreativos y turísticos, mismos que permitan generar una percepción de seguridad y confianza al mostrar interés por su bienestar y que los motive a consumir los bienes y servicios .

2.7.Prevenir o disminuir situación de conflicto

La seguridad es un factor de competitividad que genera condiciones de desarrollo, razón por la cual es necesario analizar la problemática de inseguridad y gestionarla a través de estrategias en el cual la relación y coordinación de actividades entre la Policía Nacional, comunidad y prestadores de servicios turísticos juegan un papel fundamental para brindar una atención adecuada.

La falta de estrategias de seguridad que vinculen al turismo podría ser poco atractivo para el visitante ya que puede generar disminución en el flujo de divisas y de impactos positivos sobre el

destino, por consiguiente el desarrollo de planes de seguridad turística deben estar encaminados en materia de capacitaciones para el personal orientadas a prevenir y enfrentar situaciones de conflicto (Grünewald, 2010).

En consecuencia los planes, proyectos o estrategias de seguridad turística deben estar orientadas a prevenir situaciones y conflicto y que estas a la vez brinden seguridad tanto a los turistas como a los atractivos turísticos del destino, a fin de evitar efectos nocivos que pongan en peligro el desarrollo de la actividad turística.

2.8. Criterios de un destino seguro

2.8.1. Transparencia

De acuerdo con Grünewald, L. (2010) para un destino turístico revelar sus puntos débiles no es una de sus primeras opciones, ya que una imagen negativa puede significar la ausencia de turistas, por lo que prefieren destacar aspectos positivos que se puedan difundir entre sus contactos (boca-oído), no obstante expertos en seguridad turísticas mencionan que no revelar los aspectos negativos como las deficiencias en la protección, ocasiona que el turistas no obtengan información objetiva del lugar, siendo necesario emplear este como una medida preventiva.

2.8.1. Responsabilidad

El sector público y privado debe contar con el acceso efectivo a instalaciones y servicios institucionales que den respuestas y soluciones oportunas en casos de emergencias, mismo que deben estar a disposición de los turistas considerando que las responsabilidades deben estar definidas y asumidas por cada sector según los menciona (Grünewald, 2010).

a) Sector privado por actividad

Los establecimientos turísticos deben trabajar conjuntamente con el sector público a fin de intercambiar y coordinar datos estadísticos e información que ayude a detectar falencias en la actividad turística así como en la seguridad de los visitantes, a la vez estos establecimientos deben contar con los permisos de funcionamiento a fin de brindar confianza y tranquilidad a los turistas durante su estadía poniendo énfasis en los siguientes puntos: prevención de incendios, salubridad de los alimentos, requisitos de seguridad sanitaria característicos del destino, y estándares medioambientales.

b) Sector público por el área de competencia

Para que un destino sea considerando seguro el sector público vinculado con el desarrollo de la industria turística deben trabajar en planes de seguridad que vinculen a la actividad turística, salud, medio ambiente entre otros factores a fin de cambiar o eliminar los elementos que afecten a la industria.

2.8.2. Disponibilidad para asistencia

Oscó, N. (2017) define a la asistencia al turista como “un servicio gratuito que ofrece información turística oficial sobre atractivos, rutas, destinos y empresas que brindan servicios turísticos orientación y asesoramiento cuando los servicios turísticos contratados no fueron brindados de acuerdo a lo ofrecido”.

Por consiguiente el Ministerio de Turismo (2016) enfoca al Plan Integral de Asistencia al Turista en la prevención, considerando que “un error en la atención y protección brindada al turista, podría

ocasionar pérdida de preferencia a nivel internacional del país como destino turístico, y una mala imagen del destino, en la comunidad internacional”.

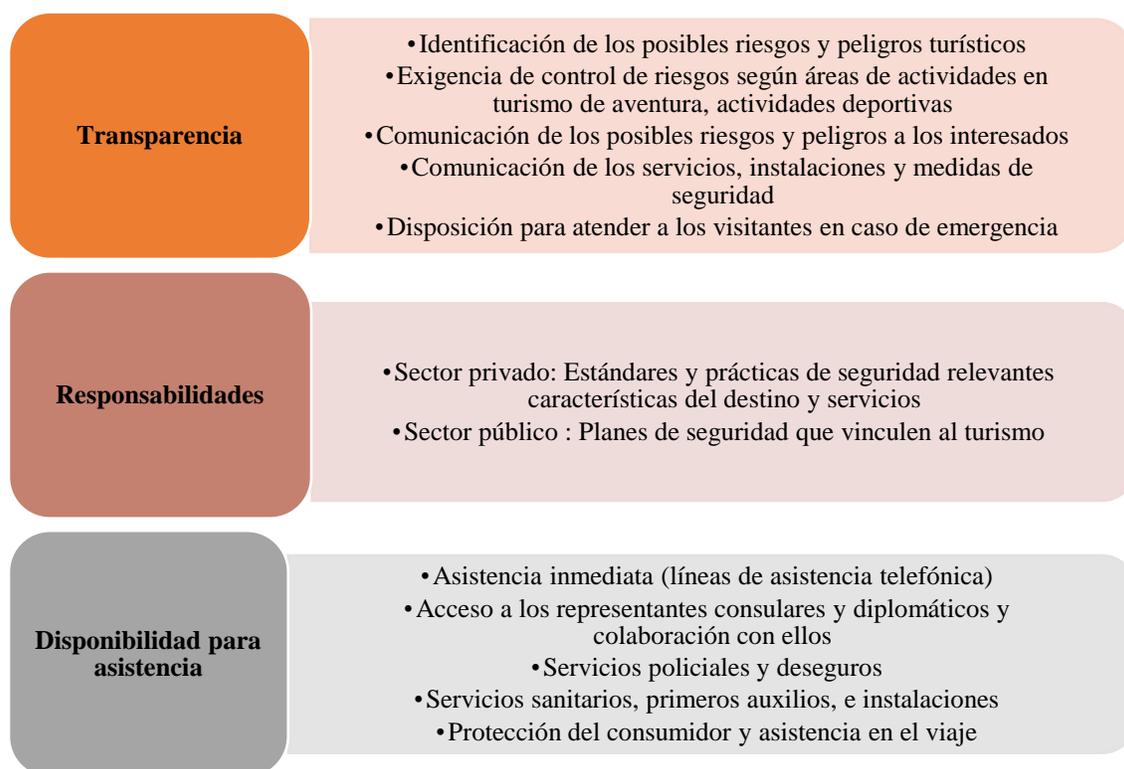


Figura 5. Criterios de un destino seguro

Fuente: (Grünwald, 2010)

2.9. Marco legal

Para el sustento legal de la investigación se tomó en cuenta los siguientes documentos en los cuales se considera el desarrollo de la actividad turística en un ámbito de seguridad, confianza y tranquilidad.

2.9.1. Constitución de la República del Ecuador

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), los artículos que respaldan la seguridad tanto de los ciudadanos como de los turistas son los siguientes:

Tabla 1*Constitución de la República del Ecuador*

	Capítulo	Artículo
TÍTULO I	Capítulo I: Principios fundamentales	Art. 3.-Son deberes primordiales del Estado: Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.
TÍTULO II	Capítulo I: Principios de aplicación de los derechos	Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, <i>sumak kawsay</i> .
TÍTULO VII.	Sección novena Gestión del riesgo	Art. 389.-El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.
	Sección undécima Seguridad humana	Art. 393.- El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos.
TÍTULO VIII	Capítulo I: Principios de las relaciones internacionales	Propugna el principio de ciudadanía universal, la libre movilidad de todos los habitantes del planeta y el progresivo fin de la condición de extranjero como elemento transformador de las relaciones desiguales entre los países, especialmente Norte-Sur.

Fuente: (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

2.9.2. Plan Nacional del Buen Vivir

El Plan Nacional del Buen Vivir (2013) vela por el cumplimiento de los derechos de las personas, naturaleza, recursos, razón por la cual en la presente investigación se ha considerado los siguientes objetivos:

Tabla 2

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivos	Descripción
<p>10 Impulsar la transformación de la matriz productiva.</p>	<p>Política: 10.3. Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios.</p> <p>Lineamiento estratégico: g. Impulsar al turismo como uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera.</p> <p>h. Posicionar el turismo consciente como concepto de vanguardia a nivel nacional e internacional, para asegurar la articulación de la intervención estatal con el sector privado.</p>
<p>12 Garantizar la soberanía y la paz, profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana.</p>	<p>Política: 12.3. Profundizar una política comercial estratégica y soberana, articulada al desarrollo económico y social del país.</p> <p>Lineamiento estratégico: f. Promocionar a nivel internacional la oferta de servicios ecuatorianos dando énfasis a los sectores priorizados como el turismo, transporte y logística, servicios ambientales y software.</p>

Fuente: (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013)

2.9.3. Ley de Turismo

El turismo en el Ecuador se encuentra reglamentado por la Ley de Turismo (2014), en consecuencia se ha considerado los siguientes artículos relacionados con la seguridad de los turistas al consumir servicios turísticos en el país.

Tabla 3*Ley de Turismo*

Capítulo	Artículo
Capítulo I Generalidades	<p>Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:</p> <p>a) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;</p> <p>c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los visitantes;</p>
	<p>Art. 4.-La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:</p> <p>c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística.</p>
	<p>Art. 15. El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el Ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones:</p> <p>2: Elaborar las políticas y marco referencial dentro del cual obligatoriamente se realizará la promoción internacional del país.</p> <p>3: Planificar la actividad turística del país.</p> <p>7: Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades.</p>

Fuente: (Ministerio de Turismo, 2014)

2.9.4. Ley de Seguridad Pública y del Estado

La Ley de Seguridad Pública del Estado (2014) promueve una sociedad que logre bienestar, buen vivir y desarrollo integral, para lo cual es necesario poner en marcha diversos tipos de seguridad que garantiza el Estado y que están comprendidos en la seguridad pública, por lo que se toma a consideración los siguientes artículos:

Tabla 4*Ley de Seguridad Pública y del Estado*

	Capítulo	Artículo
TÍTULO I	Capítulo I: Del objeto y ámbito de la Ley	Art. 3.-De la garantía de la seguridad pública. Es deber del Estado promover y garantizar la seguridad de todos los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos del Ecuador y de la estructura del Estado, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado, responsable de la seguridad pública y del Estado con el fin de coadyuvar al bienestar colectivo, al desarrollo integral, al ejercicio pleno de los derechos humanos y de los derechos y garantías constitucionales.
TÍTULO III	Capítulo II: De los órganos estatales de seguridad pública, de sus fines y composición	Art. 9.- Del Ministerio de Coordinación de Seguridad o quien haga sus veces. El Ministerio de Coordinación de Seguridad, o quien haga sus veces, es responsable de la elaboración de las políticas públicas, la planificación integral y la coordinación de los organismos que conforman el Sistema de Seguridad Pública y del Estado, así como también del seguimiento y evaluación de las acciones aprobadas en materia de seguridad.
TÍTULO IV	Seguridad ciudadana	Art. 23.- De la Seguridad Ciudadana. La seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador

Fuente: (Ley de Seguridad Pública del Estado, 2014)

2.9.5. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

El Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (2010) es el cuerpo legal que dirige la actividad administrativa así como la estructura organizacional de los GADS razón por la cual se ha considerado los siguientes artículos:

Tabla 5*Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*

Capítulos	Artículos
<p>Capítulo III Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.</p>	<p>Art 54.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:</p> <p>n) Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismo relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana</p>
	<p>Art 60.- Le corresponde al alcalde o alcaldesa:</p> <p>Coordinar con la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, la formulación y ejecución de políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana</p>
<p>Capítulo IV Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural</p>	<p>Art 64.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural:</p> <p>m) Coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos lo relacionado con la seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias;</p>

Fuente: (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoques

3.1.1. Enfoque cualitativo

Bernal, C. (2010) menciona que el enfoque cualitativo “se orienta a profundizar casos específicos al calificar y describir fenómenos sociales a partir de rasgos, según sean percibidos por los elementos mismos que conforman el estudio” (pág. 60).

De modo que la presente investigación tendrá un enfoque cualitativo ya que permite reunir datos exhaustivos a partir de ideas, emociones y percepciones de los entrevistados que describirán y detallarán la problemática de la seguridad turística, a más de las acciones, estrategias o protocolos empelados para la protección de turistas, espacios recreativos, y atractivos turísticos en la ciudad de Latacunga.

3.1.2. Enfoque cuantitativo

A la vez Bernal, C. (2010) explica que un enfoque cuantitativo “se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, y una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (pág. 60).

Por lo tanto la investigación contemplará un enfoque cuantitativo debido a que se recopilarán datos estadísticos que permitirán profundizar el conocimiento de las variables de estudio a más de validar las relaciones y someter a prueba la hipótesis planteada.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Investigación descriptiva

El estudio de Bernal, C. (2010) menciona que “una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases del objeto” (pág. 113).

Se aplicará una investigación descriptiva ya que en la evaluación de los indicadores de seguridad turística detalla y caracteriza las acciones y estrategias que el sector público emplea para la protección de los turistas, a fin de determinar los elementos que deben mejorar y aprovechar para considerar a la ciudad de Latacunga como destino seguro.

3.2.2. Investigación exploratoria

El estudio de Hernández, Fernández, & Baptista (2008) menciona que la investigación exploratoria “sirven para familiarizar fenómenos desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados” (pág. 81).

Debido a que en la literatura consultada no se ha encontrado estudios que integren e involucren a la seguridad y protección de visitantes o turistas en la ciudad de Latacunga, fue necesario explorar la problemática de inseguridad en el sector público y privado a fin de llevar a cabo una investigación más completa al indagar y describir acciones realizadas por parte de cada sector.

3.2.3. Investigación experimental

La investigación experimental “se caracteriza porque en ella el investigador actúa conscientemente sobre el objeto de estudio considerando que el objetivo del estudio es conocer los efectos de los actos producidos por el propio investigador como mecanismo o técnica para probar sus hipótesis” (Bernal, 2010, pág. 123).

En consecuencia la investigación experimental permitirá manipular la información recolectada de la variable independiente Seguridad Turística y analizar los efectos sobre la variable dependiente Destino seguro, con el propósito de comprobar la hipótesis planteada y sustentar la propuesta del presente análisis.

3.2.4. Investigación bibliográfica-documental

La investigación documental “consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (Bernal, 2010, pág. 111).

De modo que para el desarrollo del presente trabajo se examinó fuentes secundarias como tesis y documentos relacionados con las variables de estudio, citando así como principal fuente de información al Plan Integral de Asistencia al Turista propuesto por el Ministerio de Turismo, e indagando en los repositorios de universidades nacionales como: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, y Universidad de Guayaquil, a más de universidades internacionales como la Universidad Nacional de Quilmes, confirmando de este modo que el estudio de seguridad turística es un tema que ha generado gran interés en los investigadores de varias instituciones.

3.2.5. Investigación de campo

La investigación de campo “permite recolectar datos de fuentes reales donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir sin altera las condiciones existentes” (Arias, 2006, pág. 31).

La investigación de campo permitió reunir información de datos cualitativos y cuantitativos sobre la percepción de seguridad de los turistas, acciones empleadas por los prestadores de servicios turísticos, a más de la labor del sector público vinculado directa e indirectamente con el desarrollo de la actividad turística de la ciudad de Latacunga.

3.3.Modos de investigación

3.3.1. Método inductivo-deductivo

“Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido de que parte de lo general a lo particular, e inductivo en sentido contrario va de lo particular a lo general” (Bernal, 2010, pág. 60).

Por tanto este método consintió en recolectar información de las variables de estudio para una mayor comprensión y entendimiento, siendo utilizado así a lo largo de la tesis ya que permitirá establecer enunciados universales a partir de experiencias y de la observación de la investigación de campo.

3.3.2. Método analítico- sintético

Además el estudio de Bernal, C. (2010) menciona “que el método analítico sintético estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para

estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)” (pág. 60).

El método analítico-sintético permitirá justificar la problemática de los indicadores de seguridad turística en la ciudad de Latacunga y caracterizar a cada uno de ellos y sus dimensiones, a más de analizar e interpretar los resultados de las variables a fin de sustentar la propuesta planteada.

3.4. Instrumentos de recolección de información

3.4.1. Cuestionario

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación, se trata de un plan formal para recabar información del objetivo de estudio y centro del problema de investigación (Bernal, 2010, pág. 250)

Para la evaluación de los indicadores de seguridad turística se elaboró cuestionarios dirigido al sector público del Distrito Latacunga como: Policía Nacional, Ministerio de Salud Pública, Ministerio del Turismo, Ministerio de Medio Ambiente y Jefatura de Transito y Seguridad Vial, a fin de conocerlos datos estadísticos de los delitos contra turistas, zonas de riesgo, acciones para prevenir delitos, planes de seguridad, atención médica a los turistas y centros de atención a los que pueden acudir, servicios turísticos con el instintivo “Q”, estado de las vías de accesos a los atractivos turísticos, y participación de la comunidad, misma que se pueden apreciar en los anexos B, C, D, E, y F.

3.4.2. Encuestas

La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, la recopilación de la información se realiza mediante preguntas que midan los diversos indicadores que se han determinado en la operacionalización de los términos del problema (Lourdes, 2008, pág. 55).

Se consideró la aplicación de este instrumento debido a su eficiencia y credibilidad al trabajar con un grupo amplio, de modo que se construyó un cuestionario estructurado el mismo que consta del objetivo de estudio a más de 10 preguntas dicotómicas y de selección múltiple (Ver anexo J).

A demás para la recolección de información de los prestadores de servicios turísticos se realizó un cuestionario estructurado de 13 preguntas dicotómicas que permitirán conocer las acciones empleadas para la protección del turista y del establecimiento (Ver anexo K).

3.4.3. Entrevistas

Se utilizará dicho instrumento ya que “en la entrevista el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador” (Bernal, 2010, pág. 256).

Para lo cual la estructura del instrumento corresponde al análisis de las dimensiones de la variable independiente la cual consta de 10 preguntas, el instrumento está dirigido a entidades del sector público como la Dirección de Turismo (Ver anexo G), la Jefatura de Patrimonio (Ver anexo H) y Jefatura de Cultura (Ver anexo 9) del cantón Latacunga, a fin de conocer sobre la protección y conservación del patrimonio y atractivos turísticos en la ciudad de la Latacunga.

3.5. Población de estudio

Para el desarrollo de la investigación se propone el estudio de tres poblaciones: sector público, turistas y prestadores de servicios turísticos actores que hacen posible el desarrollo y ejecución de la seguridad turística.

3.5.1. Entidades del sector público

Para la recolección de información de la variable independiente Seguridad Turística se trabajó conjuntamente con las siguientes entidades del sector público:

Tabla 6

Población de entidades relacionadas con la seguridad integral

Sector	Entrevistados	Cargo
Publico	Coronel Carlos Pozo	Jefe Sub zona Policía Nacional
	Abg. Estefanía Lanas López	Directora del Ministerio de Salud Pública
	Lcda. Balvanera Cruz Zurita	Coordinadora Zonal 3 Ministerio de Turismo
	Ing. Daniela Culqui	Directora del Ministerio de Medio Ambiente
	Coronel Oscar Portilla Quiroz	Jefe de Control de Tránsito Y Seguridad Vial

Mientras que para el análisis de la variable dependiente Destino Seguro se tomó en cuenta a las siguientes entidades del sector público:

Tabla 7

Población entidades relacionadas con el turismo de la ciudad

Sector	Entrevistados	Cargo
Publico	Ing. Cristian Montenegro	Director de turismo
	Ing. Vinicio Segovia	Jefe de patrimonio
	Ing. Carlos García	Jefatura de Cultura, Educación y Deporte

3.5.2. Turistas

Para la población de los turistas se ha considerado el ingreso al Parque Nacional Cotopaxi debido a que es uno de los atractivos turísticos que visitan mientras permanecen en la ciudad de Latacunga por dos o más días.

Tabla 8

Población de turistas nacionales y extranjeros

Turistas	Visitas	Muestra	Porcentaje
Extranjeros	37.853	54	22%
Nacionales	131.849	191	78%
Total	169.702	245	100%

Fuente: (Ministerio de Turismo, 2017)

3.5.3. Prestadores de servicios turísticos

Se ha tomado en cuenta a los establecimientos del Catastro Turístico del Ministerio de Turismo distrito Latacunga de 2017 ya que su participación es necesaria para la seguridad y protección de los turistas.

Tabla 9

Población establecimientos turísticos

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

Fuente: (Ministerio de Turismo, 2017)

3.6.Muestra

“Es la parte de la población que se selecciona y se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (Bernal, 2010, pág. 161). Considerando las poblaciones del estudio se aplicara las siguientes formulas estadísticas:

3.6.1. Muestra de entidades gubernamentales del sector público

Para la muestra de entidades gubernamentales no se aplica una formula estadística debido a que el tamaño de la población es de 10 entidades gubernamentales, mismas que serán tomadas en cuenta para la aplicación de cuestionarios y entrevistas.

3.6.2. Muestra de turistas

Para la muestra de los turistas se realizará un muestreo probabilístico aleatorio simple el cual “es un método de selección de muestra en el cual la unidades se eligen individualmente y directamente por medio de un proceso aleatorio donde cada unidad no seleccionada tiene la misma oportunidad de ser elegida que todas las unidades extraídas de la muestra” (Lourdes, 2008, pág. 105).

Para el cálculo de la muestra se consideró la formula correspondiente a finitas propuesta por (Lourdes, 2008), siendo la siguiente:

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

N= Población (169.702 turistas)

z=nivel de confianza (94%=1,88)

p= Probabilidad de éxito (0,50)

q=probabilidad de fracaso (0,50)

e= margen de error (6%)

$$\frac{1,88^2 * 0,50 * 0,50 * 169.702}{[0,06(169.702 - 1) + (1,88^2) * 0,50 * 0,50]}$$

$$\frac{149,949}{611,81}$$

n=245 encuestas

3.6.3. Muestra de establecimientos turísticos

Para la muestra de los establecimientos turísticos se utilizara un muestreo estratificado el cual “consiste en dividir a la población en subgrupos o estratos y seleccionar una muestra aleatoria simple dentro de cada uno, a fin de que la media poblacional se reduzca” (Lourdes, 2008, pág. 109)

Para el cálculo de la muestra se consideró la fórmula propuesta por (Lourdes, 2008), siendo la siguiente:

$$\frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

n= Muestra

N= Población (341 establecimientos)

z=nivel de confianza (95%=1,96)

p= Probabilidad de éxito (0,50)

q=probabilidad de fracaso (0,50)

e: margen de error (5%)

$$\frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 341}{341 * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$\frac{327}{1,81}$$

n=181 establecimientos

De acuerdo a la aplicación del muestreo estratificado luego se aplica el método de números índices para cada estrato, para efectos de la relación del índice obtenido con la muestra que se determinó se utilizó la siguiente fórmula:

$$n_i = \frac{n \cdot N_i}{N}$$

n_i = número índice

n = tamaño de la muestra (181 establecimientos)

N_i = número de establecimientos turísticos por actividad

N = tamaño de la población (341 establecimientos turísticos en Latacunga)

Tabla 10

Establecimientos a encuestar

Tipo de actividad	Total	Formula
Alojamiento	39	20
Comidas y bebidas	226	119
Transporte turístico	2	1
Agencias de viajes	14	8
Total	341 establecimientos	148 establecimientos

La tala de establecimientos turísticos a encuestar consta de dos columnas el total de establecimientos de acuerdo al catastro del Ministerio de Turismo, y la columna de la fórmula de muestreo estratificado de los establecimientos a cuales se dirigirá encuesta con el objetivo de conocer las estrategias de seguridad que brindan a los turistas y a los empleados.

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Como ya se mencionó la seguridad turística implica un ámbito amplio e integral como un derecho de protección tanto para los turistas, la comunidad y prestadores de servicios turísticos a fin de generar confianza al informar, asistir, prevenir y controlar actividades que afecten a la reputación de la actividad turística y prosperidad económica de la localidad (Grünwald, 2010). Por lo que en el presente capítulo se evaluará los seis indicadores de seguridad turística propuestos en el Plan Integral de Asistencia al Turista (2016) de acuerdo a la situación actual de la ciudad de Latacunga.

Para la recolección de información se dirigió cuestionarios a entidades gubernamentales del sector público con el objetivo de conseguir la mayor cantidad de datos informativos y estadísticos relacionados con la seguridad en la ciudad de Latacunga. En consecuencia para el indicador de seguridad ciudadana se obtuvo información de la Policía Nacional del Distrito Latacunga (Ver Anexo B), a fin de obtener índices de delincuencia a los que los turistas están expuestos, así como planes de seguridad y acciones para prevenir actos delictivos.

Con relación al indicador de salud e higiene se trabajó con el Ministerio de Salud Pública (Ver Anexo C) para conocer las dimensiones de prevención, promoción y provisión de servicios de salud en la ciudad, así como el control de calidad de alimentos. Acerca del indicador de seguridad económica se obtuvo información del Ministerio de Turismo (Ver Anexo D) con el objeto de conocer los establecimientos que cuentan con el distintivo “Q” en la ciudad, así como las medidas de seguridad empleadas para la seguridad del mismo y los turistas.

Con respecto a la seguridad vial se evaluó el estado de las vías para el ingreso de los atractivos turísticos urbanos y rurales, así como las causas de accidentes más concurrentes en la ciudad a través de la Jefatura de Tránsito y Seguridad Vial (Ver Anexo E). En el indicador de protección ambiental ante fenómenos naturales se recolectó información del Ministerio del Medio Ambiente (Ver Anexo 6) a fin de conocer las medidas y acciones de seguridad empleadas en las áreas naturales cercanas a Latacunga.

Y por último en el indicador de inclusión social se tomó en cuenta al turismo comunitario y el manejo del idioma inglés por parte de los prestadores de establecimientos turísticos, así como su participación en proyectos para el desarrollo de la actividad turística en la ciudad de Latacunga. Así pues el presente capítulo que se detalla a continuación muestra las acciones y estrategias de seguridad que integran al turismo de la ciudad de Latacunga empleadas por el sector público con respecto a cada uno de los indicadores de seguridad turística.

4.1. Seguridad ciudadana

La Policía Nacional y el Ministerio del Interior son las entidades encargadas de contrarrestar las amenazas existentes en el entorno social a nivel nacional, con el fin de proteger a la comunidad local y turistas considerando que “una ciudad que no logra contrarrestar los efectos de violencia en la ciudadanía, corre el riesgo de disminuir su flujo de turistas” (Tarlow, 2014).

Por consiguiente se analizó índice de delincuencia que afectan a la seguridad ciudadana de acuerdo al cuadro de mando integral del Distrito Latacunga en el comparativo del año 2016 y 2017, el cual muestra una disminución de actividades delictivas con -7 eventos, mismos que representa un porcentaje de -1% en comparación con el año 2017, el cual se detalla continuación:

Tabla 11*Delitos en la ciudad de Latacunga*

Cuadro de mando integral	Año 2016	Año 2017	Peso delincuencial
Robo a personas	179	197	29%
Robo a domicilios	220	194	28%
Robo de bienes, accesorios y autopartes de vehículos	170	160	23%
Robo a unidades económicos	59	66	10%
Robo a carros	55	50	7%
Homicidios intencionales	8	11	2%
Robo a motos	6	12	1%
Robo en ejes viales o carreteras	1	1	0%
Total	698	691	100%

Fuente: Policía Nacional Distrito Latacunga (2018)

Los indicadores que presentan mayor peso delincuencial son el robo a personas con un aumento de 18 eventos, el robo a unidades económicas con un aumento de 7 eventos y el robo a motos con un aumento de 6 eventos respectivamente, el levantamiento y registro de información de datos estadísticos permiten a Policía Nacional de Distrito Latacunga evaluar las situaciones de conflicto y plantear soluciones inmediatas para garantizar la seguridad de los ciudadanos y turistas.

En cuanto a la seguridad en festividades y programas de entretenimiento en los espacios públicos se gestionan planes de contingencia desarrollados por el GAD Municipal de Latacunga, la Dirección de Turismo, Ministerio de Salud Pública, Secretaria de Gestión de Riesgos y Policía Nacional, con el objetivo de reducir riesgos implementando así acciones como mantenimiento preventivo de los equipos, parqueaderos, vigilantes seguros, ambulancias, y puntos de encuentro en caso de emergencias

Estas acciones de seguridad son difundidas a las comunidad local a través de ferias de realizadas por la Gobernación de Cotopaxi, con el propósito de informar, prevenir e involucrar a los latacungueños en temas de interés público como la prevención de catástrofes, primeros auxilios y distintos servicios que ofrecen el sector público, como una estrategia de responsabilidad e integración entre quienes conforman la seguridad ciudadana y control de espacios públicos para el libre desplazamiento.

4.1.1. Libre desplazamiento de turistas nacionales y extranjeros

En cuanto a la gestión para el libre desplazamiento Latacunga cuenta con un Comité de Seguridad Ciudadana aprobado en las ordenanzas del 2010, el cual tiene como objetivo implementar acciones para el control del buen uso de espacios públicos que permitan a la ciudadanía y visitantes desplazarse de un lugar a otro sin ser víctima de delitos.

A pesar de existir autoridades que se encarguen del control y buen uso de los espacios públicos, no se ha logrado obtener aspectos positivos en la Avenida 5 de Junio y Terminal Terrestre ya que estos puntos se consideran de mayor conflicto para la movilidad de acuerdo a la Policía Nacional del Distrito Latacunga (2018) debido a la presencia de comerciantes informales que impiden trasladarse libremente tanto a propios como extraños.

En consiguiente para el libre desplazamiento de los turistas la participación de los prestadores de servicios turísticos es imprescindible ya que tienen la tarea de recomendar e informar aspectos y medidas de seguridad que prevean o ayuden a disminuir situaciones de conflicto como delincuencia, acoso, pandillas, salud, entre otros, a fin de generar un ambiente de tranquilidad y confianza por lo que posteriormente se señala los actos delictivos a los que están expuestos al visitar la ciudad.

4.1.2. Delitos a turistas nacionales y extranjeros

De acuerdo con las investigaciones realizadas por el Ministerio de Turismo (2016) en relación a los actos ilícitos contra visitantes o turistas la provincia de Cotopaxi registró 34 denuncias referentes al robo y hurto contra turistas nacionales y extranjeros, de los cuales según la Policía Nacional del Distrito Latacunga (2016) el 65% de ellos sucedieron en la ciudad.

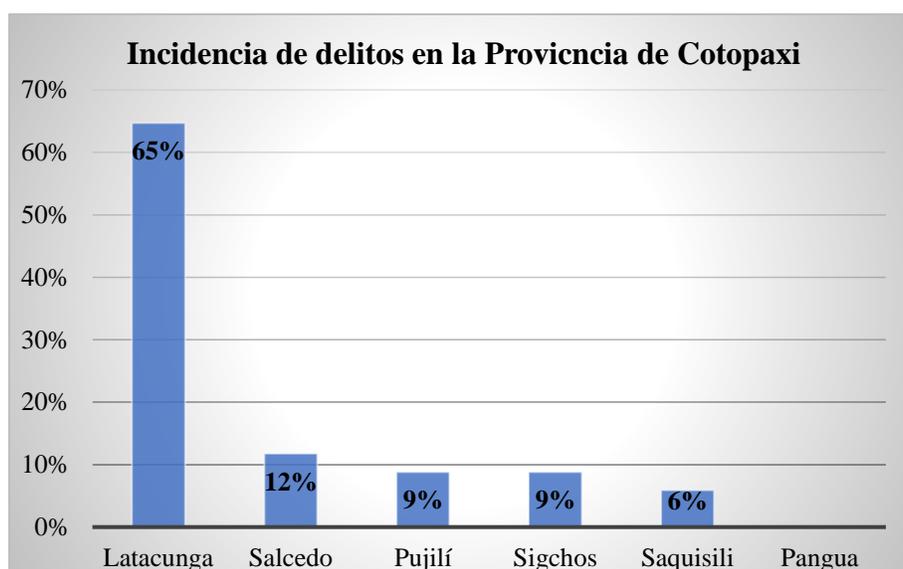


Figura 6. Incidencia de delitos en la Provincia de Cotopaxi

Fuente: (Policía Nacional Distrito Latacunga, 2018)

El 65% de delitos denunciados representa a 22 casos en relación a robos y hurtos, el 12% representa a Salcedo con 4 denuncias, el 9% representa a Pujilí y Sigchos (Chugchilan) con 3 denuncias y Saquisilí representa el 6% con 2 denuncias respectivamente. Mientras en que en el año 2017 las actividades delictivas disminuyeron ya que se registró 8 casos relacionados con el hurto y robo en zonas de conflicto en las cuales se han registrado pérdidas de cámaras, computadoras portátiles y dinero en efectivo.

4.1.3. Zonas de conflicto en la ciudad de Latacunga

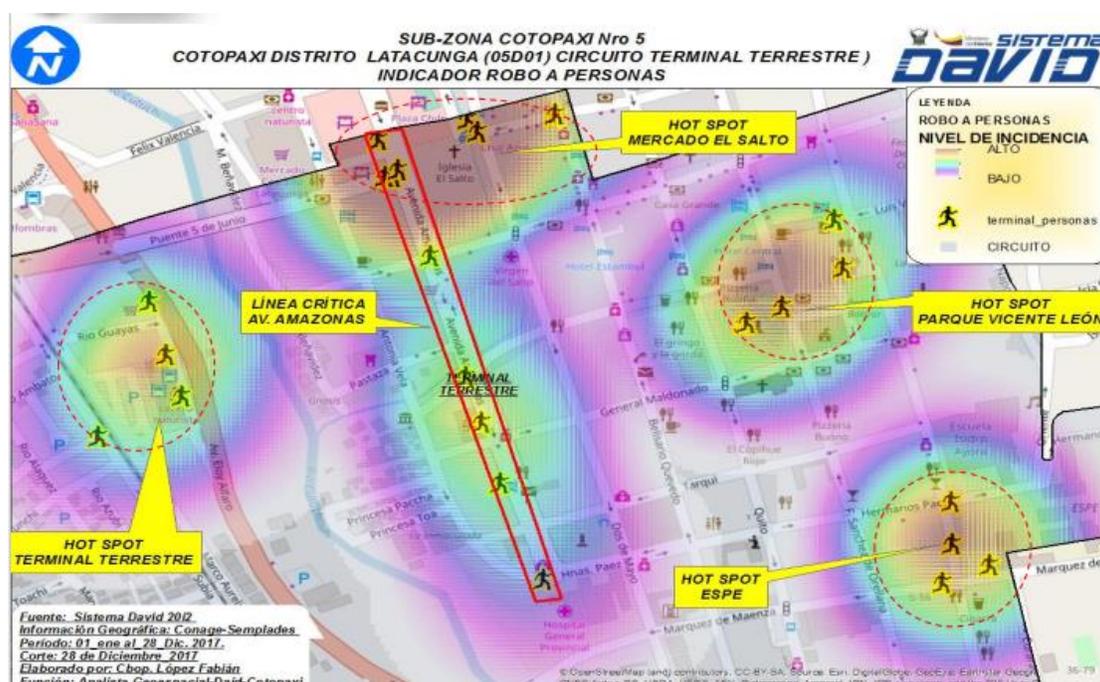


Figura 7. Mapa de sitios de conflicto

Fuente: (Policía Nacional Distrito Latacunga, 2018)

Según la Policía Nacional del Distrito Latacunga los lugares identificados como zonas de conflicto de acuerdo a las denuncias de robos y hurtos a la comunidad y turistas en los años 2016 y 2017 son la Avenida Eloy Alfaro, Avenida Cinco de Junio, Avenida Velasco Ibarra y José Joaquín Olmedo, para lo cual se han implementado patrullajes preventivos las 24 horas del día, además de existir el apoyo de los Guardias Municipales.

Las denuncias realizadas muestran que al hurto a personas tiene mayor concurrencia al interior de buses, mientras que el robo a personas registran mayor complejidad en la avenida Amazonas, identificando así cuatro *Hot Spot Policing* (puntos conflictivos policiales) los cuales son en el terminal terrestre, Parque Vicente León, Calle 2 de Mayo y Juan Abel Echeverría en los sectores de la farmacias Cruz Azul, y en el sector de la Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE.

Estos cuatro puntos de conflicto son lugares donde el delito está muy concentrado para los cuales la Policía Nacional en conjunto con Guardias Municipales realiza acciones de vigilancia a fin de contrarrestar los efectos de la delincuencia al prevenir o disminuir situaciones de conflicto.

4.1.4. Acciones para prevenir o disminuir situación de conflicto

Para disminuir las situaciones de conflicto la Policía Nacional en conjunto con el GAD Municipal de Latacunga buscan fortalecer el Plan “Ciudad Segura” el cual consiste en que los servidores policiales brinden seguridad en los lugares y horas de mayor incidencia en el robo y hurto a personas como vías principales y secundarias, paradas de buses, ingreso a entidades educativas o lugares de mayor concurrencia.

Y del Plan “Noche Segura” mismo que consiste en la vigilancia de servidores policiales en lugares y horas de mayor incidencia nocturna en el robo y hurto a personas en lugares de diversión nocturna como bares y discotecas, además la ciudad de Latacunga pone a disposición de la ciudadanía y turistas 20 UPC (Unidad de Policía Comunitaria), 16 UPC antiguas tipo C y 4 UPC nuevas tipo B; a más de 40 cámaras de video vigilancia distribuidos en el casco comercial de la ciudad.

El Ministerio de Turismo (2016) menciona que una de las acciones de seguridad turística y que funciona a nivel nacional es el servicio integrado de seguridad ECU 911 el cual reúne en una misma sala a instituciones de respuesta como a la Policía Nacional, Bomberos, Cruz Roja y Comisión de Tránsito, entre otras que coordina los recursos que se deben destinar a cada una de las emergencias, interviniendo directamente en acciones como:

- Botones de seguridad

- Video vigilancia en espacios públicos
- Presencia policial en los lugares de mayor afluencia de personas.

Además la Policía Nacional plantea estrategias y acciones preventivas de investigaciones e inteligencia para cada uno de los incidentes delictivos a fin de proteger a los turistas de la delincuencia como un derecho de libre desplazamiento, sin embargo pese a estas acciones existen un déficit de conocimiento sobre planes de seguridad para turistas y o zonas turísticas.

4.2. Salud e higiene

El Ministerio de Salud Pública del Distrito Latacunga ofrece el servicio de salud integral las 24 horas de la semana como parte del trabajo extramural conformado por personal médico y enfermería TAPS (Técnico de Atención Primaria de Salud), a más de dar atención de consulta externa integral y servicio de emergencia, UTPR (Unidad de Trabajo de Parto y Recuperación), contando así con el siguiente registro de atención médica a turistas:

Tabla 12

Atención a turistas en centros de salud de Latacunga

Procedencia	Año 2016	Año 2017
Colombia	260	196
Cuba	73	28
Perú	51	144
Otros	110	38
Total	494 atenciones	406 atenciones

Fuente: (Ministerio de Salud Pública, 2018)

El servicio de atención médica para los turistas es un tema de interés a nivel nacional, para lo cual el Estado Ecuatoriano a partir de Mayo del 2018 implemento la adquisición de un seguro médico para turistas extranjeros como requisito para el ingreso al país que permite gestionar el

servicio de provisión en un menor tiempo posible; en Latacunga las acciones que se emplean para evitar enfermedades para los turistas durante su desplazamiento son las siguientes:



Figura 8. Acciones para evitar enfermedades

4.2.1. Acciones de prevención médica

El Ministerio de Salud Pública del Distrito Latacunga realiza campañas de prevención para la ciudadanía en temas de nutrición, salud sexual, salud mental, espacios saludables y ferias a fin de evitar enfermedades, misma que son expuestas en las diferentes salas de los centros de salud de la ciudad acorde a una adecuada planificación y publicidad a través de campañas de información en medios de comunicación y redes sociales.

A la vez existen campañas de vacunación en las cuales se busca mantener al margen de enfermedades contagiosas en la comunidad, no obstante pese a estas acciones no existen planes de seguridad que vinculen a la salud e higiene y el turismo.

En cuanto a las medidas de prevención para ciudadanos y turistas ante desastres naturales provocados por sismo, terremotos o erupciones volcánicas se maneja planes de contingencia los cuales son operados y asignados a cada uno centro de salud de la ciudad a fin de dar soluciones rápidas y oportunas, estos planes ante desastres naturales se complementan a través de capacitaciones impartidas por la Cruz Roja de Latacunga con el objeto de fortalecer la organización de los pobladores locales al actuar con respuestas rápidas ante emergencias.

Otro elemento que puede afectar a la seguridad del turista en temas de salud es la calidad de alimentos, en este análisis se presenta en breve resumen debido a que el indicador de salud e higiene está encaminada a acciones de prevención.

a) Control de calidad de alimentos

El Ministerio de Salud Pública se encarga de los permisos sanitarios y certificados de salud en los establecimientos de alimentos y bebidas como uno de los requisitos para su funcionamiento trabajo que se realiza en conjunto con la Gobernación de Cotopaxi, el cual consiste en visitas, revisiones y evaluaciones de las condiciones de higiene y el estado de alimentos para el consumo de los clientes.

A pesar de que dicha entidad realiza controles de la calidad de alimentos a los establecimientos no existe un control de tratamientos de los desechos sólidos y forma de preparación de los alimentos, existiendo así pocos los establecimientos que cumplen con estándares de calidad en la salud e higiene, mismo que se en listaran en el indicador de seguridad económica el cual hace énfasis en la calidad de bienes y servicios.

4.2.2. Acciones de provisión de servicios de salud

El Ministerio de Salud Pública del Distrito Latacunga dispone de 14 centros de salud de las cuales: Lasso y Latacunga son unidades Tipo C; Patután y San Buenaventura son unidades Tipo B; Loma Grande unidad tipo A, el Hospital General de Latacunga y la Cruz Roja, todas ellas son unidades con servicios y equipamientos con personal idóneo para otorgar servicios de salud con trabajo de atención intra y extramural de lunes a domingo durante las 8 horas laborales.

Al mismo tiempo la ciudad dispone de 2 ambulancias operativas las 24 horas del día ancladas en los Centros de Salud tipo C de Lasso y Latacunga, dispuestas a intervenir en todo proceso de emergencias que se presenten como unidades de atención pre hospitalario que cuentan con personal capacitado y que efectúan turnos de 12 horas, como elemento de provisión.

4.2.3. Acciones de promoción de servicios de salud

A través de la herramienta virtual Geo Salud ([www. geosalud.msp.gob.ec](http://www.geosalud.msp.gob.ec)) los turistas pueden informarse de los centros de salud a los que pueden acudir en caso de emergencias, el cual tiene como objetivo garantizar el acceso, visualización y búsqueda de los servicios de atención médica a nivel nacional.



Figura 9. Centros de salud en Latacunga

Fuente: (Ministerio de Salud Pública, 2018)

4.3. Seguridad económica

Se considera al factor de calidad en el indicador de seguridad económica debido a que la industria del turismo es cada vez más competitiva, el turista busca nuevas opciones productos y servicios que cumplan con sus expectativas y que a la vez obtengan lo ofertado, razón por la cual la calidad y la seguridad son elementos que trabajan conjuntamente para la satisfacción del cliente.

4.3.1. Calidad de bienes y servicios turísticos

Debido a la cercanía a atractivos turísticos como el Volcán Cotopaxi, la Laguna del Quilotoa, la ciudad de Quito, Ambato y Baños, los turistas visitan y consumen los servicios de alojamiento, alimentación, transporte, agencias de viajes, esparcimiento y recreación en la ciudad de Latacunga, contando así con 341 establecimientos turísticos de acuerdo al catastro del Ministerio de Turismo (2017).

Tabla 13*Prestadores de servicios turísticos*

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

Fuente: (Ministerio de Turismo, 2017)

De los 341 establecimientos solo 10 de ellos cuentan con el distintivo “Q” de Calidad Turística otorgado por el Ministerio de Turismo los cuales pasan por estrictas auditorías que aseguran que su prestación de servicio es garantía de calidad, seguridad y profesionalidad:

- Hotel Joshep
- Hotel Villa de Tacvnga
- Hotel Endamo
- Hotel Rodelu
- Hotel Makroz
- Hacienda la Ciénega
- Cello de Luna
- Flambe Restaurante
- Café restaurante el Templario
- Cafetería gringo y la gorda

A pesar de que la ciudad de Latacunga cuenta con un amplio potencial turístico para recibir a turistas nacionales y extranjeros solo un 10% ha aplicado medidas para mejorar la calidad de sus servicios, existiendo así un déficit para mejorar la competitividad en el mercado, así como en la promoción de los servicios turísticos de Latacunga.

4.3.2. Medidas de seguridad en los establecimientos turísticos

La mayoría de los establecimientos turísticos emplean cámaras de seguridad, alarmas y botones de auxilio como medidas preventivas para la seguridad de sus clientes y del establecimiento, además los prestadores de servicios turísticos del Centro Histórico utilizan el sistema Tía Poli el cual es un botón de pánico que sirve de apoyo en el caso de que el establecimiento sea víctima o testigo de un delito el cual se “debe presionar por siete segundos el número 5 del teléfono y colgar, de inmediato la emergencia llega a la UPC más cercana” (Ministerio del Interior, 2013).

Los permisos de funcionamiento son de carácter obligatorio sin embargo también son tomando en cuenta para la seguridad de los turistas al contar con medidas preventivas como señalética de las salidas y números de emergencias, alarmas contra incendios y extinguidores, mismos que son otorgadas y supervisados anualmente por el Ministerio de Turismo (Registro de actividad turística y licencia de funcionamiento), Ministerio de Salud Pública (Permisos sanitarios, certificados de salud de los empleados), Municipio (Patente, rótulos y publicidad exterior) y del cuerpo de Bomberos.

Una medida preventiva para evitar estafas contra los turistas y cumplir con las tarifas cada año los establecimientos turísticos debe actualizar sus permisos de funcionamiento y presentar una tabla de costos por cada servicio que ofrece. En el caso de que no cumplan con dichas tarifas el turista puede presentar una queja en el Ministerio de Turismo el cual se encarga de receptor la denuncia

en el cual se ejecuta operativos de control para verificar el cumplimiento de la normativa correspondiente a cada actividad, no obstante los establecimientos turísticos no informan a los turistas de dicho servicio existiendo así una falta de comunicación por parte de prestadores de servicios, entidades públicas y turistas.

4.4. Seguridad vial

De acuerdo a las tesis consultadas en el repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE los turistas permanecen en la ciudad de Latacunga de uno a tres días con la finalidad de conocer la mayoría de los atractivos turísticos cercanos y regresar a la ciudad a consumir los servicios de alojamiento, alimentación y recreación, razón por la cual la señalética, alumbramiento y mantenimiento de las vías son factores necesario para la conectividad y movilidad de los turistas.

En consecuencia la Dirección de Movilidad del GAD Municipal de Latacunga tiene como objetivo descongestionar el tráfico vial de zonas urbanas y rurales, a fin de disminuir los accidentes de tráfico más frecuentes en la ciudad de Latacunga:

Tabla 14

Accidentes de tránsito en Latacunga

Accidentes	Año 2016	Año 2017
Atropello	56	62
Arrollamiento	5	11
Estrellamiento	106	72
Rozamiento	14	7
Perdida de pista	184	18
Choque	13	147
Colisión	19	8
Volcamiento	36	15
TOTAL	377	340

Fuente: (Jefatura de control de tránsito y seguridad vial , 2018)

La tabla de accidentes de tránsito muestra una disminución de accidentes en el año 2017, sin embargo los choques son una problemática alarmante para las autoridades ya que se registraron 147 accidentes para los cuales la Jefatura de control de Tránsito y Seguridad Vial menciona que las principales causas son la imprudencia del conductor, exceso de velocidad y embriaguez elementos que afectan al libre y seguro desplazamiento vehicular. Pese a que existe un control por parte de la autoridades se pudo evidenciar a través de los cuestionarios aplicados un déficit en el registro de datos estadísticos en los que los turistas hayan estado implicados en accidentes de tránsito.

4.4.1. Estado de las vías para el ingreso a los atractivos turísticos de Latacunga

El estado de las vías para el ingreso de los atractivos turísticos del casco urbano es regular debido a que las autoridades competentes han descuidado el mantenimiento de las calles Quijano y Ordoñez entre la Rumiñahui, calle 2 de Mayo, Antonia Vela y la calle Marqués de Maenza debido a que se ha evidenciado baches mismos que generan problemas de tránsito vehicular. Pese a dichos inconvenientes la mayoría del estado de las vías de los atractivos turísticos del casco urbano cuenta con señalética informativa y descriptiva de cada uno de los atractivos, mismos que se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 15

Vías de acceso a los atractivos del casco urbano de Latacunga

Parroquias	Nombre del Atractivo	Vía	Estado de vía	Facilidades
Eloy Alfaro	Estación del tren Latacunga	Asfaltado	Regular	Señalética descriptiva
	Restos de la fábrica de textiles San Gabriel	Asfaltado	Bueno	Señalética informativa desde el centro histórico
	Iglesia de San Felipe	Asfaltado	Regular	Señalética orientativa

CONTINÚA 

Ignacio Flores	Parque Náutico “Laguna Ignacio Flores”	Asfaltado	Bueno	Guardias de seguridad
Juan Montalvo	Quinta Estados Unidos	Asfaltado	Bueno	Señalética orientativa
	Santuario de Colatoa	Asfaltado	Bueno	Señalética orientativa
	Iglesia de San Sebastián	Asfaltado	Bueno	Señalética orientativa desde el Parque Vicente León
	Mirador El Calvario	Asfaltado	Bueno	Alumbramiento
La Matriz	Fiesta de la Mama Negra	Asfaltado Lastrado Empedrado	Bueno	Seguridad
	Gastronomía de Latacunga	Asfaltado	Regular	Señalética informativa, orientativa desde el Centro Histórico
	Edificio de las Fuerzas Armadas	Asfaltado Empedrado	Regular	Alumbramiento
	Molinos Monserrat	Asfaltado Empedrado	Regular	Alumbramiento
	Parque Vicente León	Asfaltado Empedrado	Bueno	Alumbramiento
	Casa de los Marqueses	Asfaltado	Bueno	Señalética orientativa
	Hospital Hermanas Páez	Asfaltado Empedrado	Bueno	Alumbramiento
	Edificación de la Gobernación de Cotopaxi	Asfaltado Empedrado	Bueno	Alumbramiento
	Edificio del Colegio Vicente León	Asfaltado	Bueno	Señalética desde el parque Vicente León
	Edificio Municipal Latacunga	Asfaltado Empedrado	Bueno	Alumbramiento
	Quinta Aranjuez	Asfaltado	Bueno	Señalética orientativa, desde el Parque Vicente León
		Iglesia de la Merced	Asfaltado Empedrado	Bueno
Iglesia San Agustín		Empedrado	Regular	Alumbramiento
Iglesia de San Francisco		Asfaltado Empedrado	Bueno	Alumbramiento

CONTINÚA



	Iglesia de Nuestra Señora del Salto	Asfaltado	Bueno	Señalética orientativa, desde el terminal terrestre y la Estación del Ferrocarril
	Iglesia de Santo Domingo	Asfaltado	Bueno	Señalética turística
	Catedral de Latacunga	Asfaltado	Bueno	Alumbramiento
	Museo Zoológico Rafael Betancourt	Empedrado	Bueno	Señalética informática y educativa
	Museo de la Escuela Isidro Ayora	Asfaltado	Bueno	Alumbramiento

Fuente: (Gobierno Provincial de Cotopaxi, 2018)

En cuanto al ingreso a las parroquias rurales se puede utilizar el transporte público desde el terminal de la ciudad por la panamericana norte eje 35 debido a que la vía es de primer orden cuenta con alta movilidad y accesibilidad, mientras el ingreso a cada uno de los atractivos turísticos son vías terciarias que conectan la cabecera cantonal de parroquias y caminos vecinales con reducido tráfico, mismos que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 16

Vías de acceso a los atractivos del casco rural de Latacunga

Parroquias	Nombre del Atractivo	Vía	Estado de vía	Facilidades
Alaquez	Capilla y festividades de Nuestro Señor de la Misericordia de Cuchitingue	Lastrado	Regular	Señalética
	Fiestas tradicionales San Antonio de Padua	Asfaltado	Bueno	Ninguna
	Hacienda Morro Pansanchi	Lastrado	Malo	Señalética de camping
	Capilla de San Antonio	Lastrado	Regular	Señalética interpretativa
	Páramos de la Asociación Tejar Miraflores	Lastrado	Malo	Área de camping, alimentación, guianza
Belisario Quevedo	Pista de parapente potrerillo	Lastrado	Malo	Señalética informativa desde el barrio centro

CONTINÚA



	Fiestas de San Bartolomé	Empedrado	Bueno	Ninguna
	Hacienda Guanailin	Empedrado	Regular	Señalética desde el barrio centro
	Historia y monumento al fiscal	Asfaltado	Malo	Señalética informativa e interpretativa
	Fábrica de quesos Nueva Esperanza	Asfaltado	Bueno	Señalética
	Parque la Familia	Asfaltado Empedrado	Bueno	Señalética orientativa desde el barrio centro
	Cerro Putzalahua	Asfaltado senderos	Bueno	Señalética
Guaytacama	Festividades de la virgen del tránsito de Pilacoto	Asfaltado	Regular	Vigilancia policial
	Fiestas del Señor del Árbol	Lastrado	Regular	Ninguna
	Fiestas de San Juan	Asfaltado	Regular	Vigilancia policial
	Artesanías en Totorilla	Asfaltado	Bueno	Señalética
	Producción artesanal de velas y jergas	Asfaltado	Regular	Señalética
	Edificio del Colegio San José de Guaytacama	Asfaltado	Bueno	Señalética, mesas informativas
	Estación del tren Guaytacama	Empedrado	Bueno	Señalética
	Iglesia parroquial de Guaytacama	Asfaltado	Regular	Señalética descriptiva
	Santuario del Señor del Árbol	Asfaltado	Regular	Señalética, mesas informativas
	Vertiente de Guaytacama	Asfaltado Lastrado	Regular	Señalética desde el parque central
Joseguango Bajo	Fiestas de la Santa Cruz de Quisínche	Asfaltado	Bueno	Señalética informática
	Joseguango Centro Arquitectónico	Asfalto	Bueno	Guianza
	Producción de Lácteos José Guango	Asfalto	Bueno	Señalética
	Avícola Codornices Estefanía	Asfalto	Bueno	Alumbramiento
	Zona agrícola Florícola Agua Clara	Asfaltado	Regular	Señalética
	Artesanías de Quisisnche	Asfaltado Lastrado	Bueno Regular	Señalética
Mulaló	Piedra Santa Bárbara	Sendero	Regular	Señalética de ubicación
	Piedra Chilintosa	Lastrado	Regular	Señalética

CONTINÚA



	Hacienda San Agustín del Callo	Lastrado	Regular	Señalética, zonas de camping
	Hacienda Tambo Mulaló	Lastrado	Bueno	Señalética
	El Boliche	Asfaltado	Regular	Señalética informativa
		Lastrado		
	Páramo de Jitío	Lastrado	Malo	Ninguna
	Cueva Iglesia Guayco	Sendero	Bueno	Señalética, mesas informativas
	Cerro del Callo	Asfalto	Malo	Ninguna
	Cerro el Morro	Asfalto	Malo	Ninguna
Parque Nacional Cotopaxi	Asfaltado	Bueno	Señalética informativa fotografía	
Once de noviembre	Pista de Aerodelismo Mayor	Asfaltado	Regular	Señalética informativa
	Piloto Enrique Iturralde Darquea	Lastrado	Bueno	
	Fiesta de la Virgen Guadalupe	Lastrado	Bueno	Información turística
	Iglesia Matriz de Once de Noviembre	Asfalto	Bueno	Señalética
San Juan de Pastocalle	Mirador Centro	Asfalto	Bueno	Señalética
	Zona gastronómica de Romerillos	Asfaltado	Bueno	Señalética
	Producción artesanal de escobas	Empedrado	Regular	Ninguna
	Capilla del Barrio Guapulo	Empedrado	Regular	Señalética informativa
	La Borreguera	Asfalto	Malo	Ninguna
	Procesadora de Lácteos Pasto - Lac	Lastrado	Regular	Alumbramiento
	Manantial y termas de Rio Blanco	Lastrado	Malo	Señalética
	Aguas termales Cunucyacu	Lastrado	Malo	Señalética
	Laguna de los Patos	Lastrado	Malo	Ninguna
	Páramo de Saquihua	Asfaltado	Regular	Ninguna
		Empedrado	Malo	
Quebrada Rio Blanco	Lastrado	Malo	Ninguna	
Cascada de Cunucyacu	Sendero	Malo	Señalética	
Poaló	Fiestas del Señor de Maca	Asfaltado	Bueno	Alumbramiento
	Artesanías Unidad Educativa Cesar Sandoval	Empedrado	Malo	Señalética, mesas informativas
	Artesanías de fajas y shigras	Lastrado	Malo	Señalética, mesas informativas

CONTINÚA



	Iglesia y santuario del Señor de Maca Chico	Asfaltado	Malo	Señalética
	Hacienda Tilípulo	Asfaltado	Bueno	Señalética
	Iglesia de Poaló	Asfaltado	Regular	Ninguna
Tanicuchí	Cultivo y artesanías en Totorá	Asfaltado	Regular	Señalética turística
	Hostería la Ciénega	Asfalto	Regular	Señalética informativa
	Hacienda la Avelina	Lastrado	Bueno	Señalética
	Centro intercultural comunitario Tanicuchí	Asfaltado	Bueno	Ninguna
	Quinta Colorada	Lastrado	Bueno	Señalética orientativa
	Estación de tren Lasso	Asfaltado	Bueno	Señalética descriptiva
	Iglesia de Tanicuchí	Asfaltado	Bueno	Ninguna
	Plaza de toros San Lorenzo de Tanicuchi	Asfaltado	Bueno	Ninguna

Fuente: (Gobierno Provincial de Cotopaxi, 2018)

Para las vías de atractivos turísticos que se encuentran en mal estado se recomienda el ingreso de automóviles y 4x4, además que muchos de ellos carecen de alumbramiento y señalética, mientras que las vías que ingresan a los atractivos turísticos de estado bueno-regular poseen señalética de orientación, guianza y alumbramiento se pueden ingresar con bus, y cualquier tipo de automóvil. Los atractivos que se encuentran en buen estado poseen de alumbramiento, guianza, señalética informática, adecuación de senderos y mesas de información desde el centro de la parroquia para poder llegar a los diferentes atractivos

4.5. Protección ambiental ante fenómenos naturales

La ciudad de Latacunga está ubicada a 33.3 Km del Volcán Cotopaxi el cual es considerado uno de los volcanes más peligrosos debido a la frecuencia de sus erupciones, estilo eruptivo, y por la cantidad de poblaciones potencialmente expuestas a sus amenazas. Desde esta perspectiva según

el Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional (2017) las amenazas a las que Latacunga está expuesta son:

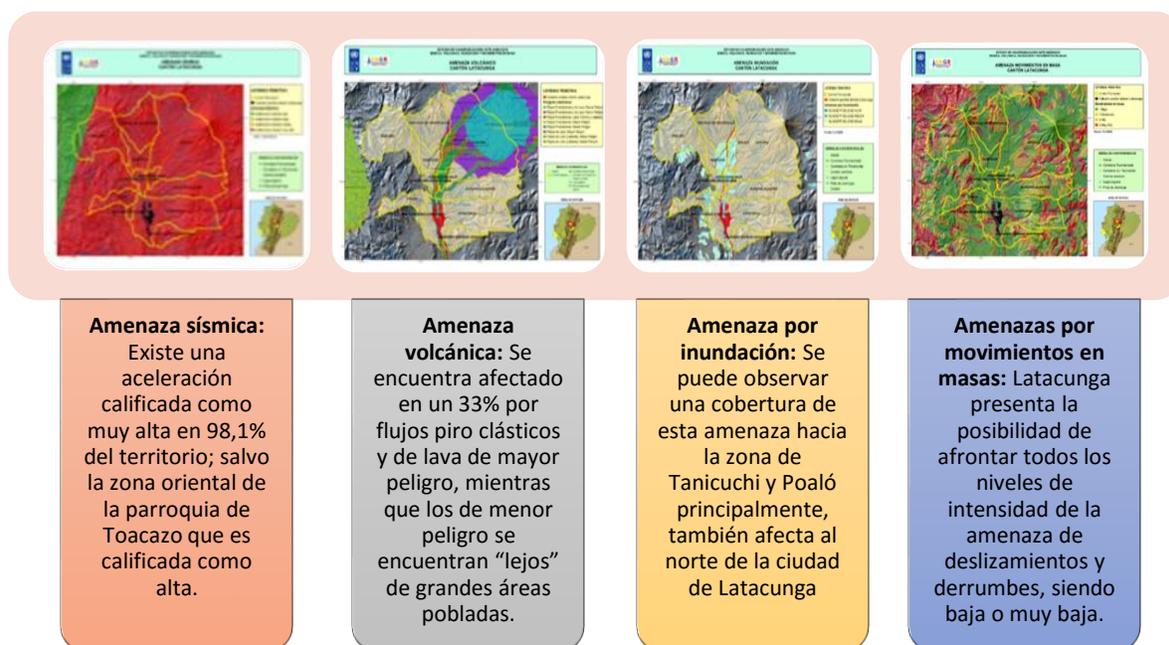


Figura 10. Amenazas por el Volcán Cotopaxi

Fuente: (Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional , 2017)

4.5.1. Acciones de seguridad en espacios naturales

En cuanto a la protección en espacios naturales el Ministerio del Medio Ambiente (2017) maneja planes de contingencia para la seguridad de los turistas en la Reserva Ecológica Los Ilinizas (Plan Integral de gestión de riesgos) y en el Parque Nacional Cotopaxi (Plan de contingencia 2017 Parque Nacional Cotopaxi), en los cuales existen acciones de seguridad así como personal capacitado en caso de emergencias como brigada de primeros auxilios, brigada de orden, control y seguridad, líderes internos y brigada de evacuación y rescate.

Los cuales tienen como objetivo disponer de una herramienta que establezca procedimientos, alternativas inmediatas y acciones efectivas antes, durante y después de un desastre natural como

una posible erupción del volcán Cotopaxi asegurando la vida del personal y visitantes del área protegida. Los planes de contingencia de acuerdo al Ministerio de Medio Ambiente (2017) cumplen con líneas estratégicas para la seguridad de los visitantes como:

- Identificar las vulnerabilidades, recursos y capacidades con que cuenta el área protegida.
- Garantizar un marco de seguridad para visitantes.
- Contar con personas capacitadas que garanticen rapidez y eficacia en las acciones de evacuación en caso de posible erupción del volcán Cotopaxi.
- Identificar los riesgos existentes y potenciales relacionados con una posible erupción del volcán Cotopaxi.
- Coordinar y planificar acciones de preparación para minimizar los impactos que puedan producirse por la erupción del volcán Cotopaxi.
- Coordinar las acciones institucionales necesarias para la reducción de vulnerabilidades, prevención, mitigación y recuperación de eventuales efectos negativos del fenómeno eruptivo.

A la vez el Parque Nacional Cotopaxi según realiza recomendadas a los visitantes antes, durante, y después en el caso de emergencias como sismos, e incendios para las cuales cada una de las brigadas se encuentra capacitadas ante desastres naturales:

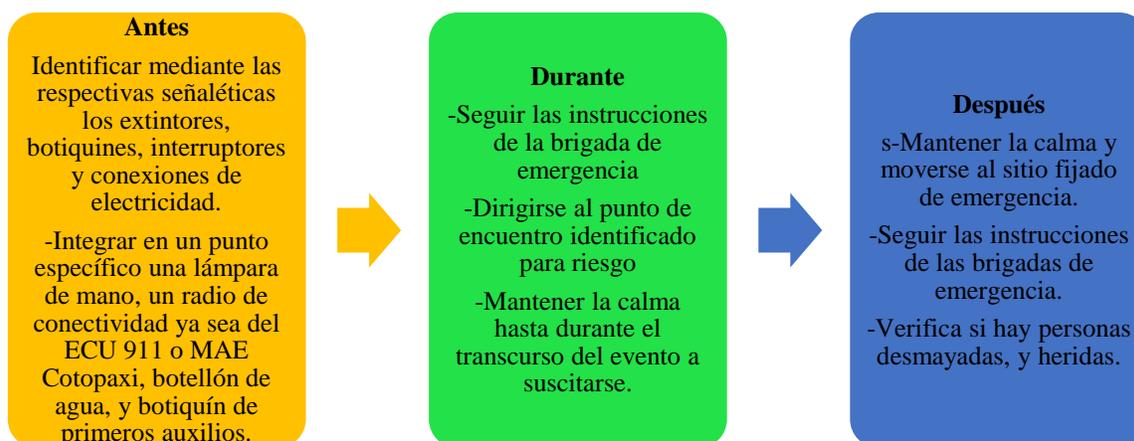


Figura 11. Medidas de Seguridad empleadas en el *Parque Nacional Cotopaxi*

Fuente: (Ministerio del Medio Ambiente, 2017)

El estudio de Parreño, A. (2016) manifestó que el proceso eruptivo del Volcán Cotopaxi reflejó un decremento de turistas nacionales y extranjeros con una reducción del 32% de visitas registradas en las entradas del Parque Nacional Cotopaxi, en comparación a otros años. Sin embargo los prestadores de servicios turísticos como las agencias de viajes han logrado retomar el turismo e incrementar el flujo de turistas en la ciudad mediante campañas de promoción a través de redes sociales de ascensos masivos al Volcán Cotopaxi incentivando a conocer la ciudad de Latacunga y consumir sus bienes y servicios.

4.6. Inclusión social

Para construir una reputación o imagen de seguridad es necesario que los prestadores de servicios turísticos y la comunidad latacungueña se involucren brindando orientación e información turística acerca de los atractivos turísticos y sus alrededores con consejos de seguridad a fin de promocionar y desarrollar el turismo de la ciudad a través de la confianza y tranquilidad.

Sin embargo en la ciudad de Latacunga según el estudio de Japón, J (2018) la mayoría de los establecimientos turísticos no se involucran o contribuyen al desarrollo social y cultural, debido a que no han tenido la oportunidad o la iniciativa de participar en actividades y proyectos de beneficio para la ciudad, reflejando así una participación limitada en el progreso de la actividad turística.

En cuanto al ámbito del turismo comunitario pese a que existen proyectos en las parroquias del cantón Latacunga de acuerdo al Ministerio de turismo (2017) no se encuentran registrados dado que no cuentan con comunas jurídicas reconocidas por el Ministerio de Agricultura y Ganadería, la única que reúne los requisitos es la Comuna Maca Grande ubicada a 5.7 Km de la parroquia de Poaló la cual está registrada en el catastro de Ministerio de Turismo de Latacunga, y cuenta con recursos y servicios turísticos que garantizan su funcionamiento y operatividad.

Esta comuna realizó diferentes actividades como agricultura, ganadería y comercialización de leche que impulsa a las familias de la comunidad a participar, sin embargo no existen planes de contingencia de salud evaluados por el Ministerio de Salud Pública en caso de desastres naturales, manipulación de alimentos, tratamientos de los desechos sólidos, debido a la falta de capacitación y formación a la comunidad en actividades de prevención, información y seguridad para los turistas.

El manejo del idioma inglés es otra forma de involucrar a la comunidad, debido a que la investigación de campo refleja que los turistas extranjeros que visitan la ciudad son de origen americano como Estados Unidos y Canadá y de origen europeo como Inglaterra, Francia y Alemania; para la cual la comunidad debe cumplir con habilidades de comunicación, al interactuar la diversidad cultural generando sensibilidad ante las necesidades del turista.

4.7. Análisis de factores externos

A pesar de no utilizar una metodología de análisis del entorno se ha considerado necesario realizar un análisis de factores externos (Matriz EFE), el cual permitirá caracterizar las acciones de seguridad realizadas por el sector público, a más de determinar las oportunidades y amenazas para la protección de los turistas, mismos factores que serán considerados para el desarrollo de la propuesta de la presente investigación.

Para el análisis de los factores externos se utilizó el modelo de la matriz según el autor Fred, D. (2008) el cual consta de una columna de valores, clasificación y valor ponderado a fin de determinar los elementos que se deben aprovechar y mejorar. En la columna de valores se utiliza 0,0 para los factores sin importancia y 1,0 para factores muy importantes, la suma de los valores debe ser 1.

Mientras que para la columna de calificación se debe indicar si las estrategias están respondiendo con eficacia para lo cual se asigna 4 si es excelente, 3 si está arriba del promedio, 2 si es nivel promedio y 1 si es deficiente siendo este el factor en el que más se debe trabajar.

Finalmente la columna de valor ponderado es el resultado de la multiplicación de la columna de valor y de la columna de calificación, la suma total hace referencia a las estrategias que se deben aprovechar de forma eficaz si el valor promedio es 4 como lo más alto posible, 2,5 promedio y 1 como lo más bajo posible el cual indica que las estrategias no están capitalizando las oportunidades ni evitando las amenazas externas.

Tabla 17*Factores externos claves*

FACTORES EXTERNOS CLAVES			
OPORTUNIDADES	VALOR	CLASIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1.- Establecimientos turísticos con certificaciones de calidad	0,06	3	0,18
2.- Cámaras de video vigilancia en el casco urbano de la ciudad	0,1	3	0,3
3.- Asistencia al turista en el caso de no obtener los servicios ofertados por parte del Ministerio de Turismo	0,06	3	0,18
4.- Asistencia médica a turistas	0,06	3	0,18
5.- Cámaras de seguridad en el transporte público	0,05	2	0,1
6.- Señalética e información de los atractivos turísticos del casco urbano	0,05	2	0,1
7.- Cámaras de vigilancia en los establecimientos turísticos	0,05	2	0,1
8.- Control de permisos de funcionamiento para la seguridad del local y los turistas	0,05	2	0,1
AMENAZAS	VALOR	CLASIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
1.- No existen planes de seguridad para turistas y/o zonas turísticas que vinculen con la seguridad social y salud.	0,1	3	0,3
2.- Falta de higiene en los espacios recreativos y públicos	0,04	2	0,08
3.- Inseguridad social (robos y hurtos) a ciudadanos y turistas	0,1	3	0,3
4.- Falta de comunicación por parte de los establecimientos turísticos al no informar donde presentar quejas en el caso de tarifas	0,04	2	0,08

CONTINÚA

5.-	No existe información de las zonas de conflicto para los turistas	0,07	3	0,21
6.-	Poca participación por parte de los prestadores de servicios turísticos para el desarrollo del turismo	0,06	3	0,18
7.-	Desconocimiento de las estrategias de seguridad turística.	0,06	3	0,18
8.-	Escaso manejo de otros idiomas como el inglés	0,05	3	0,15
TOTAL		1		2,72

El resultado de los factores externos reflejó un valor ponderado de 2,72 encontrándose en un valor promedio, el cual indica que la seguridad turística de la ciudad de Latacunga está justo por encima de la medida en su esfuerzo por seguir estrategias que acumulen las oportunidades y eviten a las amenazas, las cuales serán consideradas para definir acciones estratégicas que posteriormente serán detalladas.

4.8. Hallazgos importantes

La evaluación de los indicadores de seguridad turística permitió evidenciar que a pesar de que el sector público realiza de forma eficaz y eficiente el servicio de seguridad para el bienestar social de los latacungueños, existe un desconocimiento de estrategias de seguridad turística debido a que prestan sus servicios sin actuar en un sistema que integre al turismo.

Es importante mencionar que cuando una ciudad ofrece un servicio eficiente y eficaz de seguridad ciudadana, tiene la capacidad para ofrecer seguridad turística para lo cual en el presente capítulo se considerará elementos que se deben mejorar y elementos que se deben aprovechar para generar confianza en el turista.

Tabla 18

Elementos que se deben mejorar y aprovechar en la seguridad turística

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

La evaluación de los indicadores de seguridad turística refleja que existe temor de difundir consejos de seguridad ya que esto puede disminuir el flujo de turistas creando una percepción negativa de la ciudad, sin embargo ciudades como Quito, Loja, Cuenca y Guayaquil mencionan medidas de seguridad como una política de transparencia y responsabilidad, por lo que los elementos que se deben mejorar permitirán controlar y proteger de cualquier daño al patrimonio y turistas.

Mientras que los factores que se deben aprovechar y reforzar permitirán prevenir y controlar actividades indeseables que afecten al turismo, mismo elemento se tomarán en consideración para el diseño de la propuesta.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo se desarrolla en base a la variable dependiente Destino Seguro para lo cual se aplicó encuestas y entrevistas dirigidas a turistas, prestadores de servicios y entidades públicas vinculadas con la promoción, difusión y desarrollo de la actividad turística del cantón Latacunga, por consiguiente se aplicó técnicas estadísticas para el desarrollo de tablas y gráficos que permitan presentar resultados sistematizados.

Para analizar e interpretar la percepción de seguridad de los turistas en la ciudad de Latacunga se aplicó 245 encuestas mismas que constan de datos generales y de 10 preguntas de opción múltiple que permitirán conocer los factores e indicadores de seguridad necesarios para considerar un destino seguro.

Por otra parte se aplicó 148 encuestas a los prestadores de servicios turísticos que constan de 13 preguntas dicotómicas a fin de analizar la asistencia al turista, a más de valorar las acciones realizadas por los establecimientos turísticos para prevenir la inseguridad en espacios públicos y atractivos turísticos.

Finalmente se aplicó 3 entrevistas que se dirigieron a la Dirección de Turismo, Jefatura de Cultura y Jefatura de Patrimonio cada una consta de 10 preguntas que se representaran en lluvias de ideas, mismas que sirvan para conocer las gestiones realizadas en el caso de ser víctima de actos ilícitos, así como las acciones de protección y conservación en atractivos turísticos de la ciudad de Latacunga.

5.1.Resultados de la investigación de turistas

Tabla 19

Género

Género	Frecuencia	%
Masculino	142	58%
Femenino	103	42%
Total	245	100%

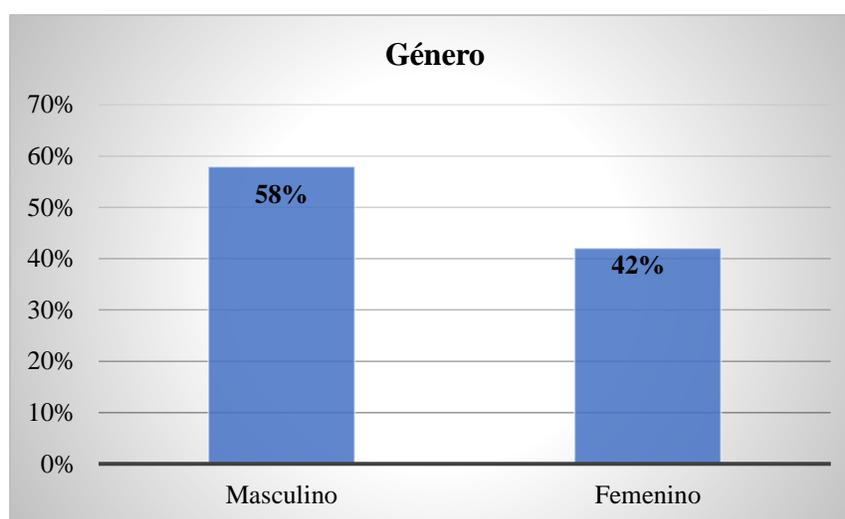


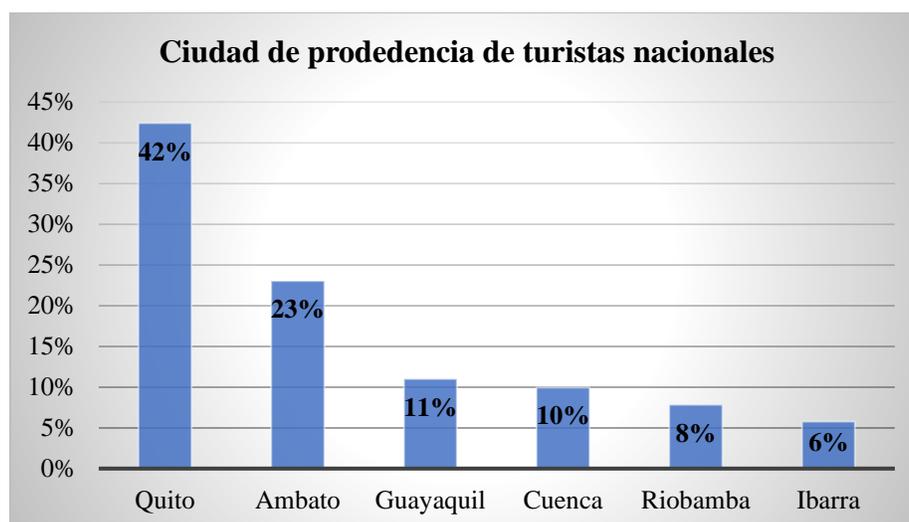
Figura 12. Género

Análisis e interpretación:

Del 100% de los turistas encuestados el 58% son de género masculino, por lo contrario el 42% son de género femenino. El presente análisis considera que la sensación de seguridad por hombres y mujeres es percibida de forma diferente debido a la diferencia de riesgos a los que están expuestos, razón por la cual las estrategias de seguridad turística se deben enfocar en prevenir los impactos durante su estadía.

Tabla 20*Ciudad de procedencia de turistas nacionales*

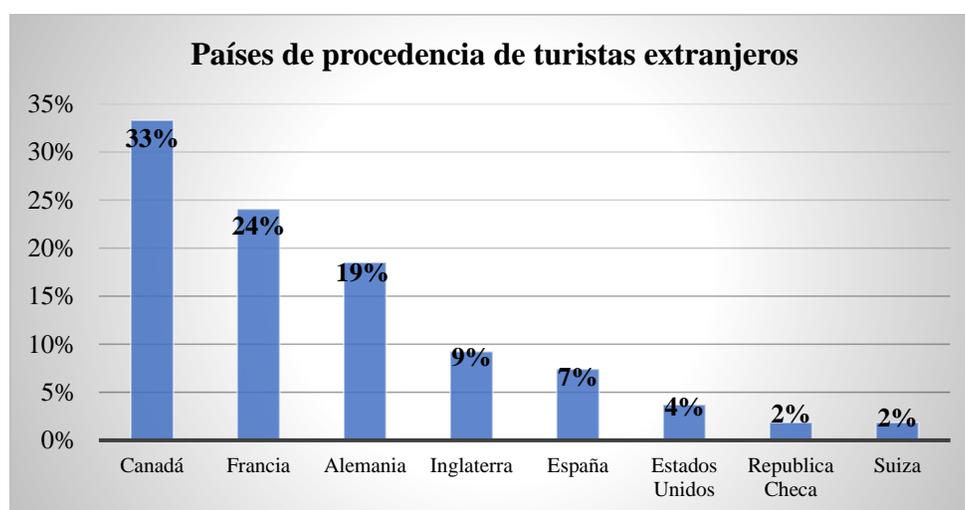
Ciudad	Frecuencia	%
Quito	81	42%
Ambato	44	23%
Guayaquil	21	11%
Cuenca	19	10%
Riobamba	15	8%
Ibarra	11	6%
Total	191	100%

**Figura 13.** Ciudad de procedencia de turistas nacionales**Análisis e interpretación:**

Un 42% de los turistas nacionales son procedentes de la ciudad de Quito, el 23% son de Ambato, el 11% de Guayaquil, el 10% de Cuenca, el 8% de Riobamba y el 6% de Ibarra. Los cuales proceden de ciudades en las cuales se han efectuados y ejecutado estudios de seguridad turística en los cuales la protección, prevención y asistencia son factores necesarios para su confianza, razón por la cual los turistas encuestados mostraron interés y aceptación al participar en el levantamiento de información.

Tabla 21*Países de procedencia de turistas extranjeros*

País	Frecuencia	%
Canadá	18	33%
Francia	13	24%
Alemania	10	19%
Inglaterra	5	9%
España	4	7%
Estados Unidos	2	4%
Republica Checa	1	2%
Suiza	1	2%
Total	54	100%

**Figura 14.** País de procedencia de turistas extranjeros**Análisis e interpretación:**

La ciudad de Latacunga es visitada por turistas de origen Americano ya que el 33% son de Canadá, y el 4% de Estados Unidos; a la vez asisten turistas del continente Europeo debido a que el 24% es de Francia, el 19% de Alemania, el 9% del Reino Unido, el 7% son de España, y el 2% de Republica Checa y Suiza. Los turistas extranjeros proceden de países en los que la seguridad

turística es un tema de gran interés, razón por la cual la ciudad de Latacunga debería reforzar el tema de investigación como un factor de competitividad para el desarrollo de la actividad turística.

Tabla 22

Edad

Edad	Frecuencia	%
18-28 años	71	29%
29-39 años	84	34%
40-50 años	44	18%
51-60 años	30	12%
Mayor de 60 años	16	7%
Total	245	100%

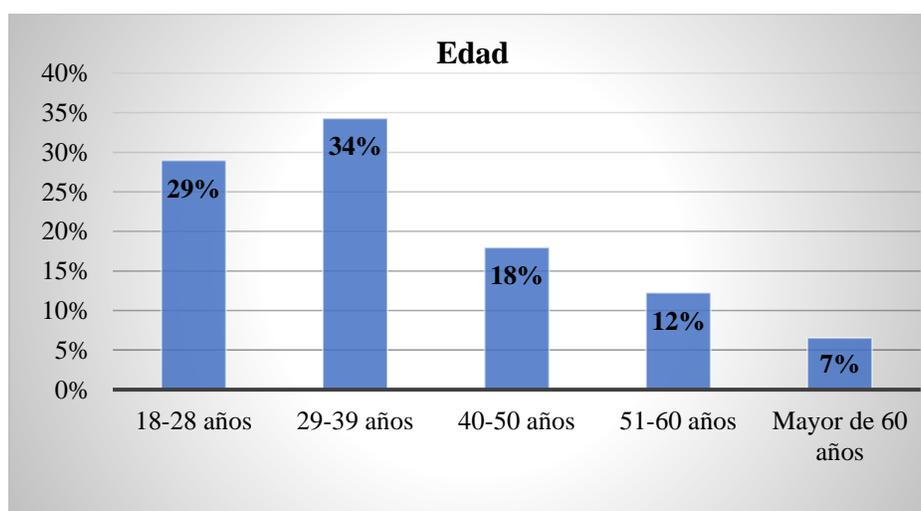


Figura 15. Edad

Análisis e interpretación:

Del 100% de los turistas encuestados el 34% correspondió al rango de edad entre los 29 y 39 años de edad, el 29% correspondió a una edad 18 a 28 años de edad, el 18% tiene una edad entre 40 a 50 años, el 12% tiene una edad entre 51 a 60 años, y el 7% es mayor de 60 años. El mayor porcentaje de turistas encuestados es un público adulto que oscila entre los 18 a 39 años de edad

quienes mencionaron que al salir de su lugar habitual buscan relajarse y distraerse en un entorno de confianza y tranquilidad, por lo que mostraron aprobación al participar y dar su opinión a más de su perspectiva acerca del tema.

Tabla 23

Días que visito Latacunga

Días que visito Latacunga	Frecuencia	%
1 Día	94	38%
2 Días	71	29%
3 Días	54	22%
Más de tres días	26	11%
Total	245	100%



Figura 16. Días que visito Latacunga

Análisis e interpretación:

Del 100% de los turistas encuestados el 38% visitan la ciudad durante 1 día, el 29% permanece por dos días, el 22% permanece por tres días y el 11% permanece por más de tres días. Los turistas que pernoctan por dos a más de tres días mencionaron que tienen programado en su itinerario visitar

los atractivos turísticos cercanos al cantón Latacunga y regresar a la ciudad para descansar y consumir los servicios y productos, siendo así necesario plantear estrategias de libre desplazamiento que consistan en analizar y prevenir los riesgos a los que están expuesto durante el tiempo que permanecen.

Tabla 24

Pensamiento de seguridad

Pregunta 1	Frecuencia	%
Puedo caminar libremente por las calles	78	32%
Se siente seguro, pero va precavido	94	38%
Debo cuidar mis pertenencias	69	28%
Inseguro	4	2%
Total	245	100%

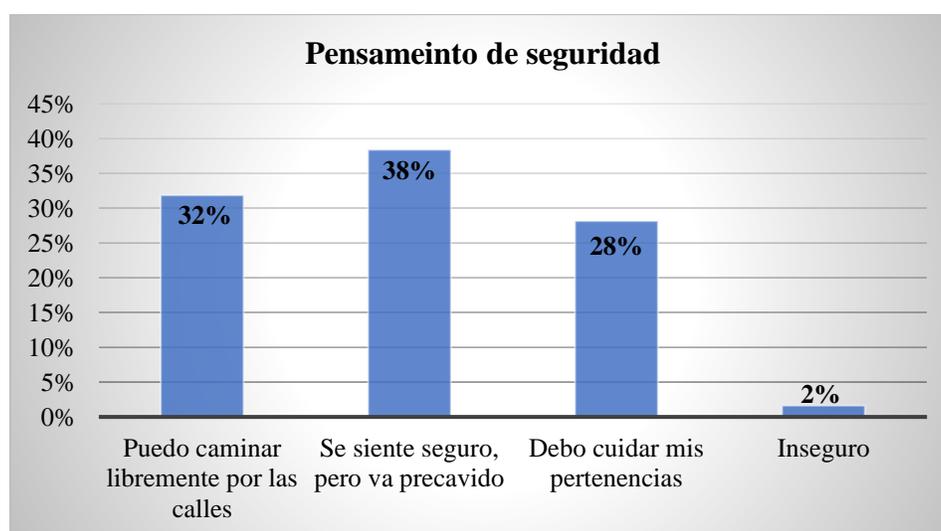


Figura 17. Pensamiento de seguridad

Análisis e interpretación:

Del 100% de los turistas encuestados el 38% se siente seguro, pero va precavido durante su visita, el 32% piensa que puede caminar libremente por las calles ya que no ha percibido actos de

inseguridad durante su desplazamiento, mientras que el 28% piensa que debe cuidar sus pertenencias al no notar la presencia de guardias o policías, y el 2% se siente inseguro ya que al llegar al terminal de la ciudad no sienten que puedan desplazarse libremente al ver una cantidad abrumadora de comerciantes informales.

Tabla 25

Sensación de seguridad en los servicios turísticos.

Pregunta 2	Frecuencia	%
Seguro	192	78%
Inseguro	53	22%
Total	245	100%

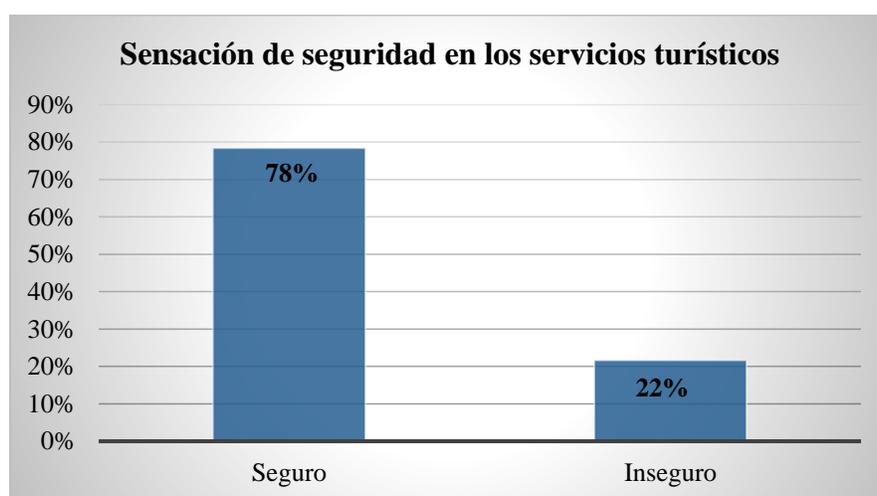


Figura 18. Sensación de seguridad en los servicios turísticos.

Análisis e interpretación:

Del 100% de los turistas encuestados el 78% se siente seguro al consumir los servicios turísticos ya que los hoteles, restaurantes y agencias de viajes visitados son recomendaciones de amigos que ya habían visitado posteriormente de la ciudad de Latacunga. Sin embargo un 22% de los turistas manifiesta inseguridad al no observar guardias o policías en calles, atractivos turísticos, y zonas de

mayor aglomeración. Las recomendaciones entre los turistas son un medio de publicidad que en la seguridad turística se debe tomar en cuenta ya que es necesario transmitir y promocionar políticas de transparencia que prevengan y asesoren a los turistas y que estas a la vez se difundan entre sus contactos al mostrar interés por su seguridad.

Tabla 26

Consejos de seguridad por prestadores de servicios turísticos

Pregunta 3	Frecuencia	%
Si	96	38%
No	158	62%
Total	254	100%



Figura 19. Ha recibido medidas de seguridad

Análisis e interpretación:

Del 100% de los turistas encuestados el 38% si ha recibido consejos de seguridad los cuales manifiestan que son por parte de hoteles y agencias de viajes, mientras que el 62% menciona que no ha recibido ningún consejo por parte de prestadores de servicios turísticos. Existiendo así un déficit en la comunicación entre los turistas y empleados del sector turístico al no mostrar una

política de transparencia que permita prevenir a los turistas de los posibles riesgos a los que está expuesto durante su estadía.

Tabla 27

Ha sido víctima de delincuencia como turista

Pregunta 4	Frecuencia	%
Si	4	2%
No	241	98%
Total	245	100%



Figura 20. Ha sido víctima de delincuencia como turista

Análisis e interpretación:

Del 100% de los turistas encuestados el 98% no ha sido víctima de delitos durante su estadía, sin embargo un 2% si ha sido víctima de delincuencia en la ciudad de Latacunga quienes se sintieron inseguros al desplazarse en un espacio exento de riesgos.

Los turistas que fueron víctimas de actos delictivos son de países extranjeros quienes mostraron desconformidad ante esta situación debido a que no observaron policías o guardias municipales que puedan ayudarlos, a la vez manifestaron que no realizaron la denuncia ya que no tenían

conocimiento de donde podían hacerlo razón por la cual decidieron continuar con su viaje para no perder su vuelo. Razón por la cual se debe considerar definir estrategias de seguridad turística preventivas basadas en la experiencia y conocimiento de los índices actos delictivos a los que los turistas están expuestos.

Tabla 28

Información de donde puede levantar una denuncia.

Pregunta 5	Frecuencia	%
Si	2	1%
No	252	99%
Total	254	100%

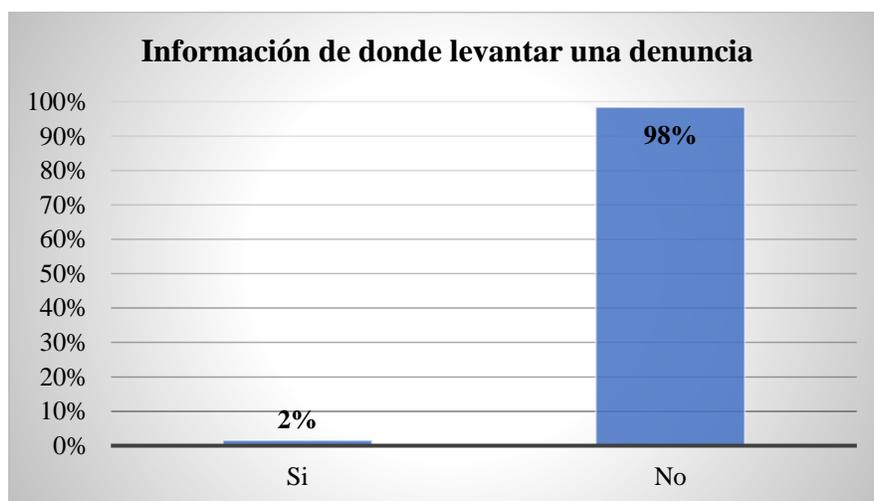


Figura 21. Información de donde puede levantar una queja

Análisis e interpretación:

Del 100% de los turistas encuestados el 2% menciona que si han recibido información por arte de establecimientos de alojamiento de los lugares donde puede levantar una queja en relación con delitos, mientras que el 99% menciona que no conocen dicha información. El Ministerio de Turismo es la entidad encargada de receptor denuncias en caso de estafas, mientras que la Policía

Nacional se encarga de las denuncias en relación a actos delictivos, no obstante los turistas no tiene al alcance de sus manos dicha información, existiendo un déficit de comunicación entre el sector público, privado y turistas.

Tabla 29

Atención recibida por los prestadores de servicios turísticos

Pregunta 6	Frecuencia	%
Muy buena	73	30%
Buena	112	46%
Regular	37	15%
Mala	23	9%
Total	245	100%

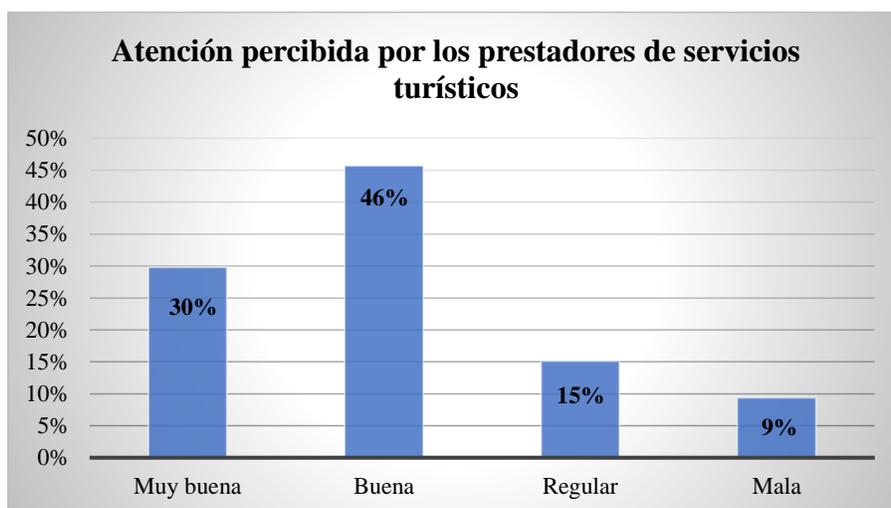


Figura 22. Atención recibida por los prestadores de servicios turísticos

Análisis e interpretación:

Del 100% de los turistas encuestados el 30% mencionan que la atención percibida es muy buena, mientras que el 46% menciona que es buena ya que al consumir los servicios de alojamiento, alimentación y agencias de viajes los empleados del sector turísticos muestran fiabilidad y capacidad de respuesta, no obstante el 15% menciona que es regular y el 9% que es mala debido a

que no todos los prestadores de servicios manejan el idioma inglés con un buen nivel de fluidez, aspecto que se debe mejorar para inspirar confianza, tranquilidad y claridad.

Tabla 30

Como considera la información turística recibida por la comunidad

Pregunta 7	Frecuencia	%
Muy buena	81	33%
Buena	78	32%
Regular	44	18%
Mala	42	17%
Total	245	100%

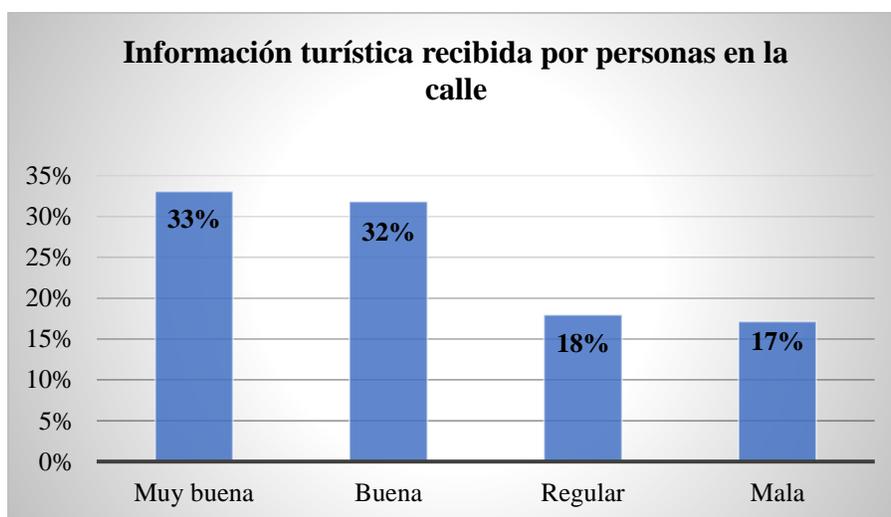


Figura 23. Información turística recibida por personas en la calle

Análisis e interpretación:

Del 100% de los turistas el 33% considera que la información turística recibida por personas en la calle es muy buena, el 32% es buena, el 18% es regular y el 17% es mala, los turistas nacionales como extranjeros mencionan que la señalética no es muy clara ya que no se pueden trasladar de un lugar a otro sin surtirse desorientados, por lo que la participación de la ciudadanía es otro factor clave para la seguridad. Los turistas extranjeros mencionan que debido a que no manejan el idioma

español perfectamente prefieren hacer uso de páginas de internet para movilizarse de un lugar a otro, o visitar centros de información turística.

Tabla 31

¿Qué es lo que le preocupa durante su viaje?

Pregunta 8	Frecuencia	%
Delincuencia	94	38%
Salud e higiene	73	30%
Accidentes de transito	32	13%
Que los establecimientos turísticos no cumplan con lo ofertado	26	11%
Desastres naturales	15	6%
Relacionarse con la comunidad para obtener información turística	5	2%
Total	245	100%

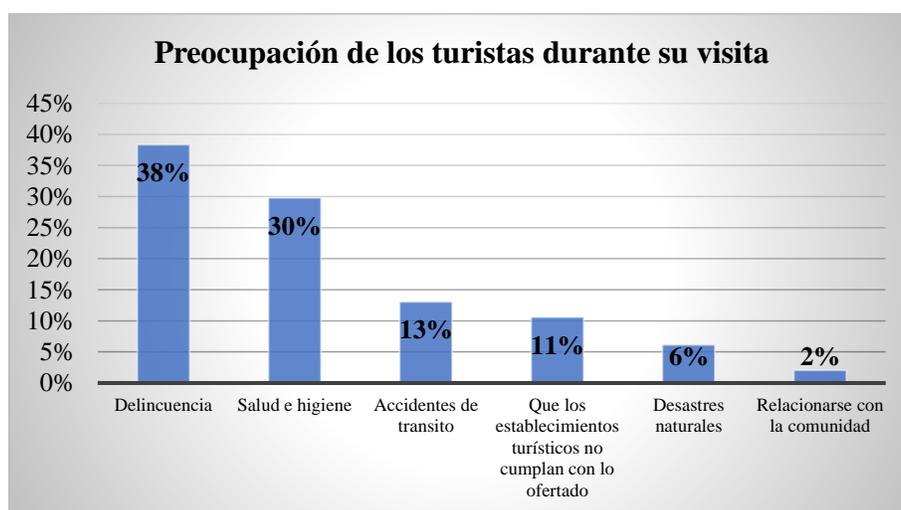


Figura 24. Preocupación durante el viaje

Análisis e interpretación:

Del 100% de los turistas el 38% menciona que durante su viaje le preocupa la delincuencia en espacios de mayor aglomeración, el 30% la salud e higiene al consumir alimentos, y el 13% los accidentes de tránsito al trasladarse de un lugar a otro, el 11% los desastres naturales debido a la

cercanía con el Volcán Cotopaxi, y el 2% relacionarse con la comunidad por el manejo del idioma inglés. Sin embargo el presente proyecto considera tomar en cuenta los indicadores con mayor nivel de preocupación para los turistas, con el objetivo de reforzar su seguridad y protección al visitar la ciudad de Latacunga.

Tabla 32

Como determina que un sitio turístico es seguro

Pregunta 9	Frecuencia	%
Guardias de seguridad en los sitios con mayor afluencia de turistas	96	39%
Centros de información que asistan y orienten sobre los atractivos turísticos y medidas de seguridad en ellos	51	21%
Información por parte de prestadores de servicios turísticos sobre la seguridad en la ciudad y posibles riesgos en los atractivos turísticos	33	13%
Señalética e información para llegar a los atractivos turísticos	65	27%
Total	245	100%

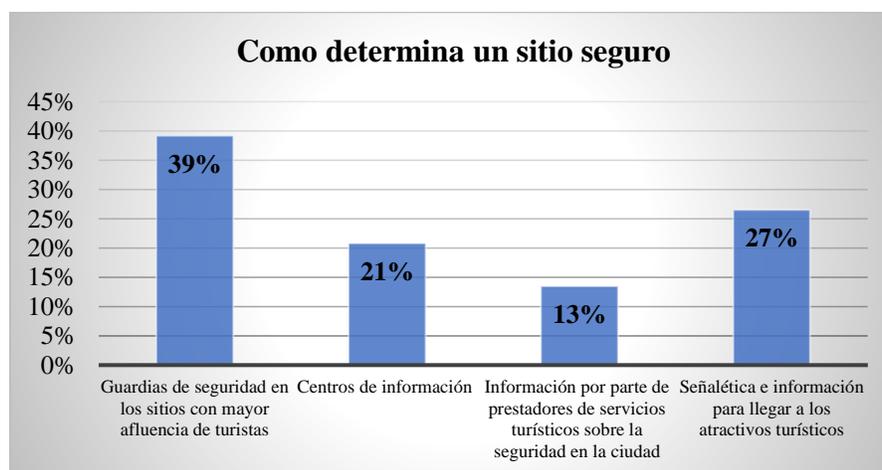


Figura 25. Sitio seguro

Análisis e interpretación:

Del 100% de los turistas encuestados el 39% menciona que para ellos un destino seguro aquel que posee guardias de seguridad en los sitios con mayor afluencia, el 21% aquel que tiene centros de información que asistan y orienten sobre los atractivos turísticos y medidas de seguridad en

ellos, el 13% información por parte de prestadores de servicios turísticos sobre la seguridad en la ciudad y posibles riesgos en los atractivos turísticos y el 27% el que posee señalética e información para llegar a los atractivos turísticos.

Tabla 33

Inconvenientes al obtener información de los atractivos turísticos de la ciudad

Pregunta 10	Frecuencia	%
Falta de señalética para llegar a los atractivos turísticos	114	47%
Los centros de información al turista están cerrados	64	26%
No conocen donde preguntar información	41	17%
Los prestadores de servicios no maneja el idioma ingles	16	7%
La comunidad no maneja el idioma ingles	10	4%
Total	245	100%



Figura 26. Inconvenientes al obtener información turística en la ciudad

Análisis e interpretación:

Del 100% de turistas el 47% menciona que es un inconveniente al obtener información turística en la ciudad es la falta de señalética para llegar a los atractivos turísticos ya que pese a que existe

señalética informativa, no es fácil llegar a los atractivos turísticos, un 26% menciona que es un inconveniente encontrar cerrados los centros de información turística, el 17% no conocen donde preguntar información ya que no observan servicio policial en zonas como el terminal terrestre, y el 7% los prestadores de servicios no manejan el idioma inglés.

5.2.Resultados de la investigación de establecimientos turísticos

Tabla 34

Atención personalizada a los turistas

Pregunta 1	Frecuencia	%
Si	46	31%
No	102	69%
Total	148	100%

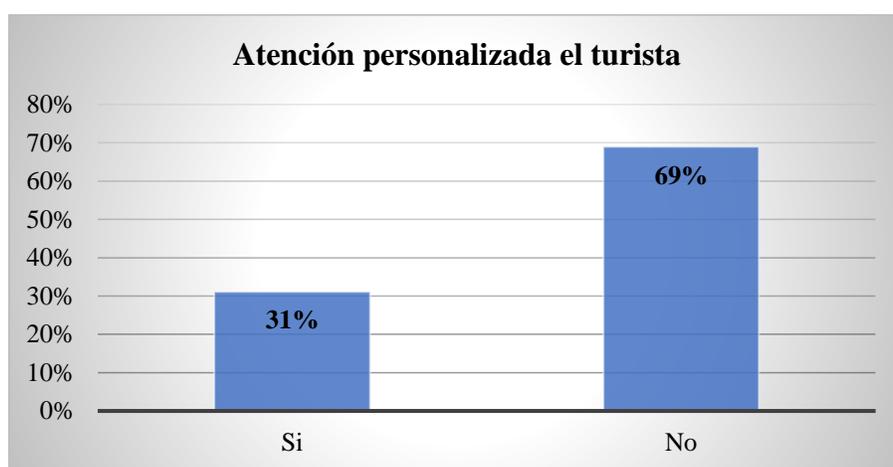


Figura 27. Atención personalizada a los turistas

Análisis e interpretación:

Del 100% de los establecimientos turísticos encuestados el 31% menciona que si brinda atención personalizada en el caso de un turista haya sido víctima de un delito como una norma para mejorar el servicio al cliente, acción que todos los empleados deben realizar en el caso de ser necesario, mientras que el 69% no brinda dicha atención dado que consideran un labor de la Policía Nacional.

Como ya se mencionó en capítulos anteriores la participación de los prestadores de servicios turísticos es esencial el desarrollo y ejecución de la seguridad turística en la ciudad de Latacunga, razón por la cual las estrategias deben estar enfocadas en la capacitación de los empleados del área con el objetivo de dar a conocer que la seguridad es labor de todos quienes trabajan en el área.

Tabla 35

¿Cuenta con información que incluya consejos de seguridad?

Pregunta 2	Frecuencia	%
Si	49	33%
No	99	67%
Total	148	100%

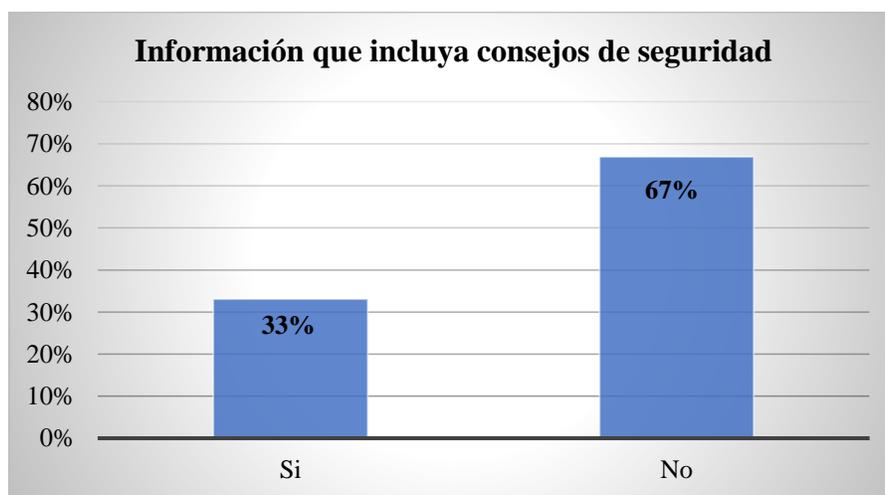


Figura 28. Cuenta con información que incluya consejos de seguridad

Análisis e interpretación:

Del 100% de los establecimientos turísticos encuestados el 33% incluyen consejos de seguridad como una política de transparencia e interés, mientras que el 67% no otorgan dicha información por temor a infundir inseguridad en los turistas al trasladarse en la ciudad de Latacunga.

Las recomendaciones o consejos de seguridad generan un ambiente de confianza en los turistas por lo que usualmente los prestadores de servicios turísticos recomiendan zonas y horas en las que pueden transitar libremente, uso del transporte público y horarios de buses a destinos como la Laguna del Quilotoa, y el Volcán Cotopaxi, no obstante esta información no se encuentra al alcance de los turistas a través de trípticos o folletos.

Tabla 36

¿Se realiza patrullajes preventivos cerca de su establecimiento o zona?

Pregunta 3	Frecuencia	%
Si	143	64%
No	54	36%
Total	148	100%

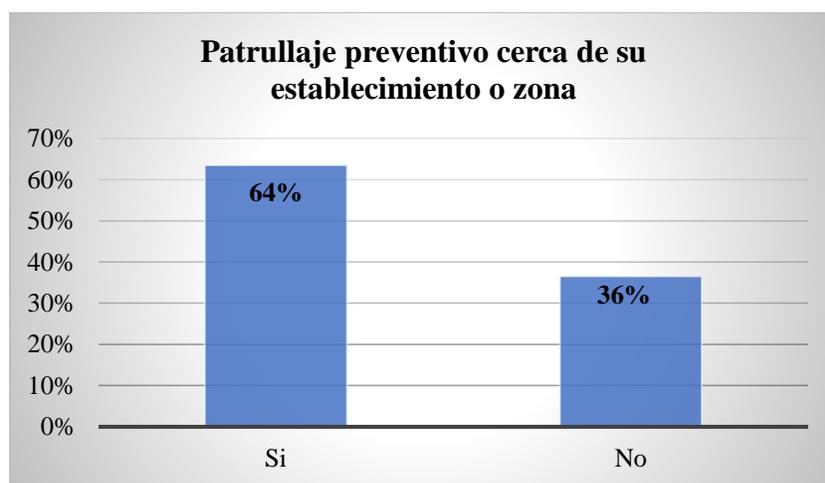


Figura 29. *¿Se realiza patrullajes preventivos cerca de su establecimiento o zona?*

Análisis e interpretación:

Del 100% de los establecimientos turísticos encuestados el 64% menciona que si ha observado patrullaje preventivo alrededor de su establecimiento, mientras que el 36% mencionan que no ha notado la presencia de dicho servicio especialmente en las noches.

La coordinación de patrullajes preventivos permite generar en el turista y en los empleados del sector turístico, así como en la comunidad un sentimiento de tranquilidad, sin embargo los establecimientos que se encuentran ubicados por el terminal terrestre y a sus alrededores argumentan descontento al no contar con dicho servicio especialmente en las noches y a que se lo realiza en raras ocasiones.

Tabla 37

¿Cuenta con manual de buenas prácticas de seguridad para turista?

Pregunta 4	Frecuencia	%
Si	10	7%
No	138	93%
Total	148	100%

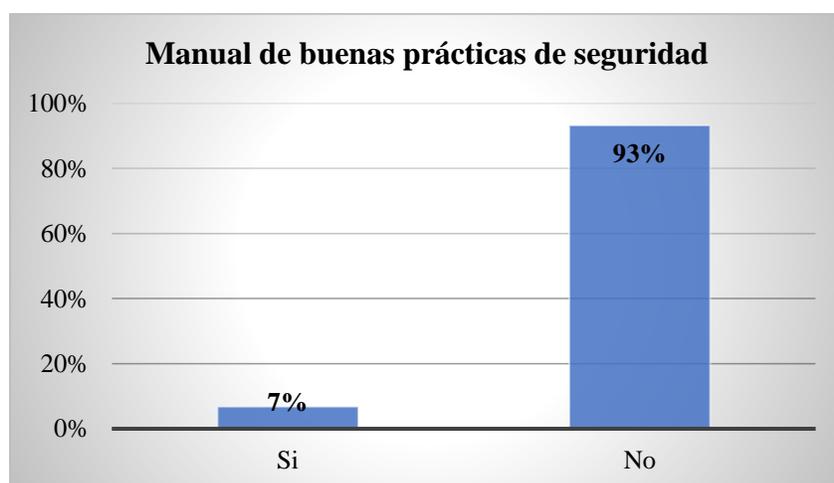


Figura 30. Cuenta con manual de buenas prácticas de seguridad para turista

Análisis e interpretación:

Del 100% de establecimientos turísticos encuestados el 7% cuentan con el distintivo de calidad que aseguran que su prestación de servicio es garantía de seguridad y profesionalidad los cuales si cuentan con un manual de buenas prácticas para la prevención de riesgos a más de capacitaciones

y manuales en el área de seguridad tanto para los empleados como para los turistas, mientras que el 93% no poseen dicho manual. Los manuales de buenas prácticas permiten dirigir una correcta atención a los clientes de forma eficaz y eficiente reduciendo los riesgos en cada área del establecimiento, razón por la cual se debe incentivar a los prestadores de servicios emplear dichos manuales.

Tabla 38

Medidas de seguridad en los establecimientos turísticos

Pregunta 5	Frecuencia	Porcentaje
Botón de emergencias	54	36%
Control anti incendios	43	29%
Cámaras de seguridad	30	20%
Alarmas de seguridad	21	14%
Total	148	100%

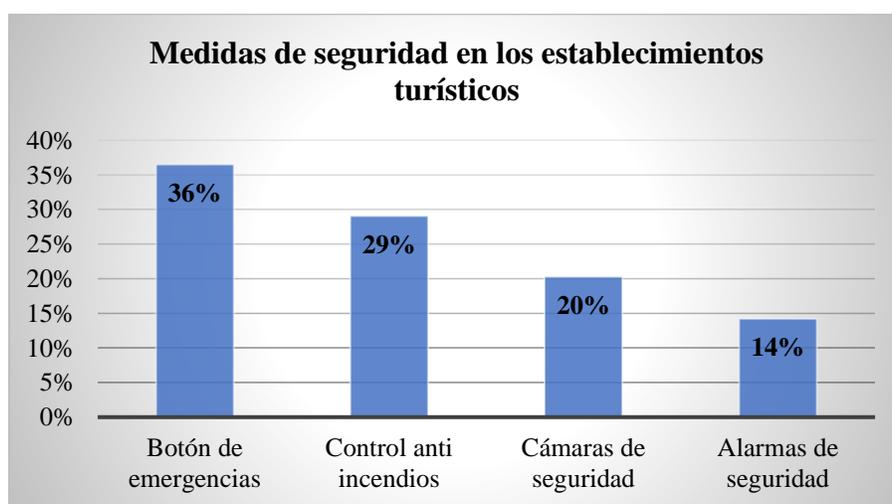


Figura 31. Medidas de seguridad en los establecimientos turísticos

Análisis e interpretación:

Del 100% de establecimientos turísticos encuestados el 36% utiliza botones de seguridad, el 14% utiliza alarmas de seguridad sistemas que son empleados por agencia de viajes y transporte

debido a su costo accesible, mientras que el 29% utiliza control anti incendios sistema que es utilizado por restaurantes como un requisito para su funcionamiento y el 20% utiliza cámaras de seguridad empleados por establecimientos de alojamiento debido a su fiabilidad. A más de estas medidas de seguridad los establecimientos turísticos deben contar con los permisos de funcionamiento en el cual deben implementar alarmas anti incendios, extintores, señalética de números de emergencia y áreas restringidas solo de uso del personal.

Tabla 39

Material didáctico que incluyen consejos de seguridad en otros idiomas.

Pregunta 6	Frecuencia	%
Si	0	0%
No	138	100%
Total	138	100%

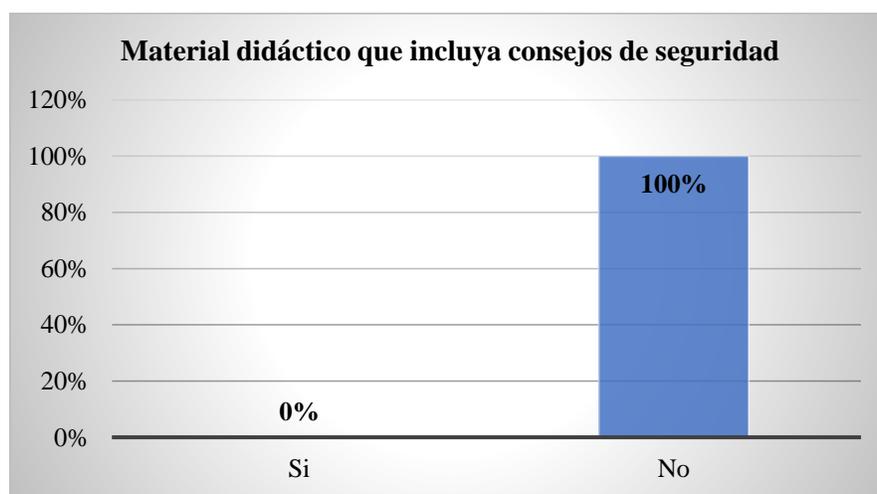


Figura 32. Material didáctico que incluya consejos de seguridad en otros idiomas.

Análisis e interpretación:

Del 100% de establecimientos turísticos encuestados ninguno entrega material didáctico como mapas, postales, o trípticos, que incluyen consejos de seguridad para visitantes en otros idiomas,

debido a que trabajan conjuntamente con la Dirección y Ministerio de Turismo para la difusión de información, sin embargo este material no es proporcionado por dichas entidades. No obstante las agencias de viajes y hoteles entregan información de los atractivos turísticos en mapas y trípticos en inglés debido a la afluencia de turistas extranjeros que consumen sus servicios, mismo que son proporcionados por las entidades ya mencionadas.

Tabla 40

Coordina e intercambia información con otros organismos locales

Pregunta 7	Frecuencia	%
Si	36	24%
No	112	76%
Total	148	100%

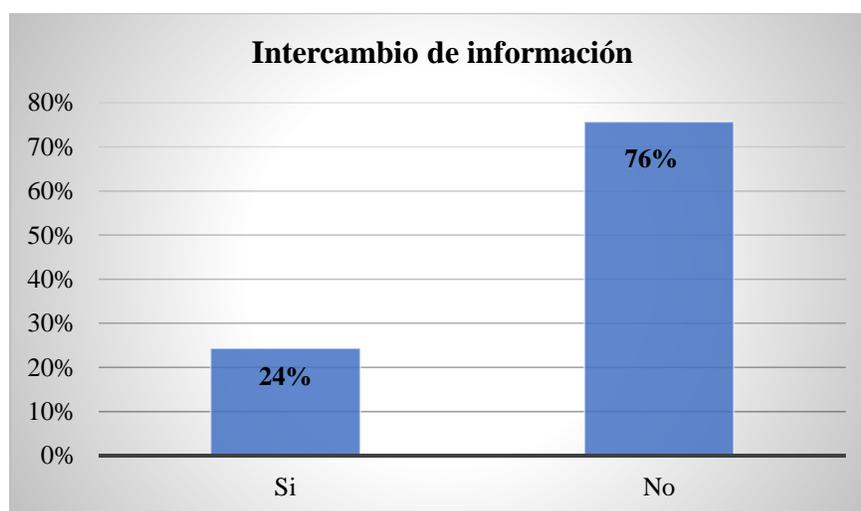


Figura 33. Intercambio de información

Análisis e interpretación:

Del 100% de establecimientos turísticos encuestados el 24% si intercambia información con otras organizaciones como el Ministerio de Turismo y la Policía Nacional a fin de reducir situaciones de conflicto que afecten a la seguridad de sus establecimientos y clientes., mientras que

el 76% no realiza dicha actividad evidenciando así la falta de participación expuesta en el diagnóstico del indicador de inclusión social. Siendo necesario reforzar esta actividad con todos los prestadores de servicios turísticos y que estos a la vez se integren en la participación y desarrollo de la actividad turística en la ciudad de Latacunga.

Tabla 41

¿Cuenta con personal que maneje el idioma inglés?

Pregunta 8	Frecuencia	%
Si	58	39%
No	90	61%
Total	148	100%

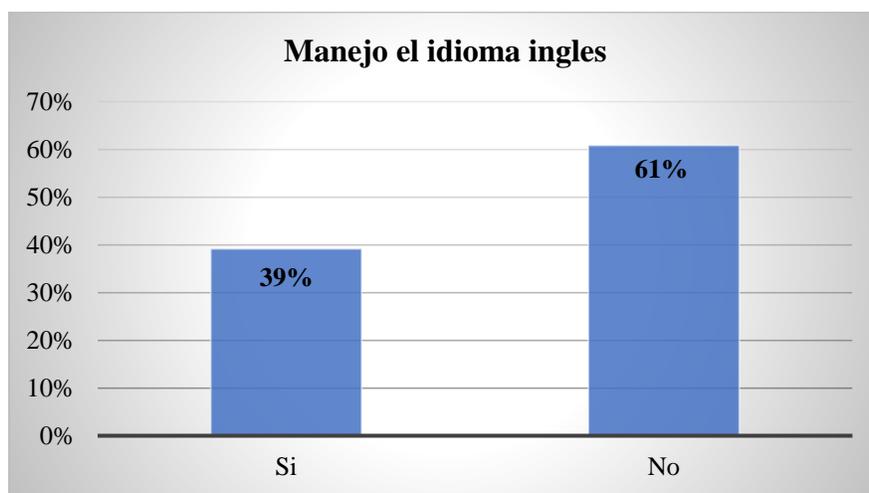


Figura 34. Manejo del idioma ingles

Análisis e interpretación:

Del 100% de establecimientos turísticos encuestados el 39% de los establecimientos si manejan el idioma inglés debido a la afluencia de turistas extranjeros que reciben, mientras que el 61% no manejan el idioma. De los establecimientos encuestados las agencias de viajes y hoteles mencionan que su nivel de inglés es un 50% a 100% debido a que buscan promocionar y difunden la oferta de

atractivos turísticos a clientes extranjeros, mientras que los establecimientos de alimentos y bebidas y transporte manejan el idioma inglés en un 25%-50%, a fin de cumplir y brindar un buen servicio a los turistas extranjeros.

Tabla 42

Cuenta con señalética en áreas restringidas y de uso exclusivo del personal

Pregunta 9	Frecuencia	%
Si	107	72%
No	41	28%
Total	148	100%



Figura 35. *Señalética en áreas restringidas*

Análisis e interpretación:

Del 100% de establecimientos turísticos encuestados, el 72% si cuentan con señalética en áreas restringidas y de uso exclusivo del personal, áreas peligrosas o con material inflamable a fin de reducir riesgos que protejan tanto al personal como a los clientes que interactúan en los bienes materiales de los establecimientos, mientras que el 28% menciona que solo cuenta con la señalética necesario para obtener los permisos de funcionamiento.

El uso de áreas restringidas en los establecimientos turísticos permite establecer límites y orientar a los turistas de los lugares a los que no pueden ingresar y es de uso exclusivo para el personal, cabe recalcar que los establecimientos que cuentan con el distintivo “Q” cuentan con capacitaciones a los empleados para el cuidado, control y mantenimiento.

Tabla 43

Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad

Pregunta 10	Frecuencia	%
Si	10	7%
No	138	93%
Total	148	100%

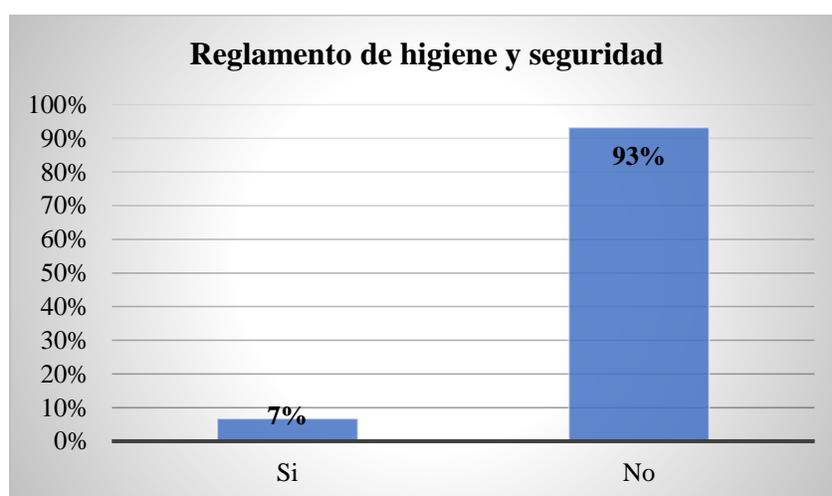


Figura 36. Reglamento de higiene y seguridad

Análisis e interpretación:

Del 100% de establecimientos turísticos encuestados el 7% respondió que si cuenta con un reglamento de higiene y seguridad con el fin de prevenir y disminuir riesgos en los empleados y turistas, mientras que un 93% no cuentan con dicho reglamento.

El uso de este reglamento significa de calidad, eficacia, eficiencia, transparencia y participación, por lo que se debe trabajar constantemente en capacitar al personal y cumplir con los reglamentos y permisos del Ministerio de Salud Pública y el Cuerpo de Bomberos como una medida de seguridad.

Tabla 44

Capacitaciones en el área de alimentos y bebidas

Pregunta 11	Frecuencia	%
Si	29	20%
No	119	80%
Total	148	100%

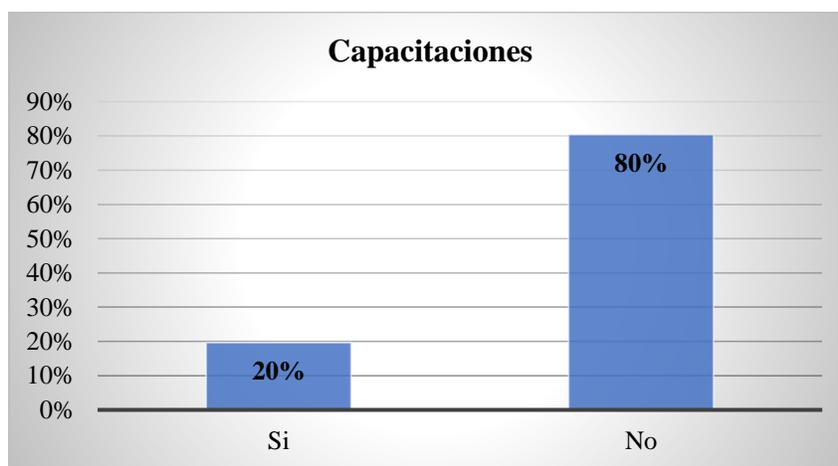


Figura 37. Capacitaciones en el área de alimentos y bebidas

Análisis e interpretación:

Del 100% de establecimientos turísticos encuestados el 20% respondieron que si han recibido capacitación en las áreas de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos y bebidas ya que son factores que permiten brindar un adecuado servicio a sus clientes, mientras que el 80% no la han recibido. Los establecimientos que

si han recibido capacitaciones mencionan que buscan brindar un adecuado servicio como un factor que los diferencia de la competencia y que los motive a consumir sus servicios.

Tabla 45

Personal capacitado en primeros auxilios

Pregunta 12	Frecuencia	%
Si	45	30%
No	103	70%
Total	148	100%

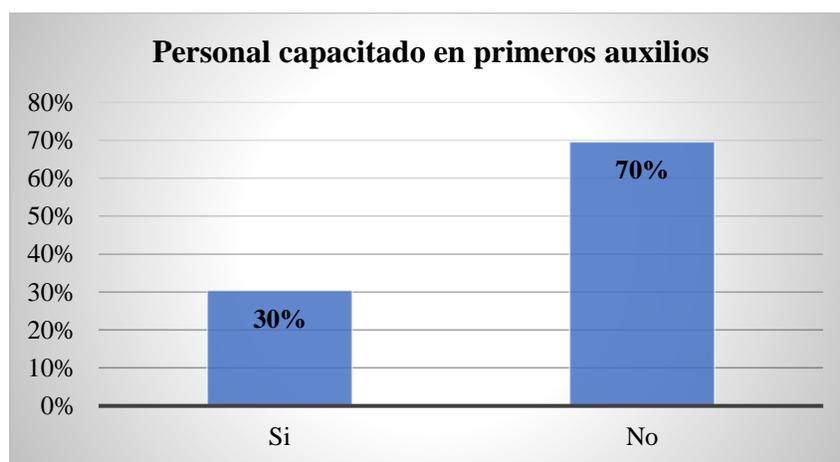


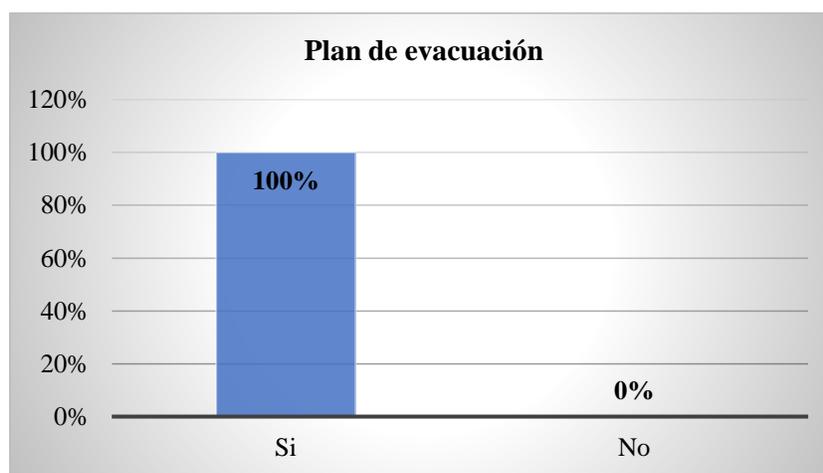
Figura 38. Personal capacitado en primeros auxilios

Análisis e interpretación:

Del 100% de establecimientos turísticos encuestados el 30% si cuentan al menos con una persona capacitada en primeros auxilios en cada turno, mismo que tiene como objetivo atender rápidamente cualquier emergencia, además cuentan con una guía visible con teléfonos de emergencia y hospitales cercanos, mientras que el 70% de los establecimientos no cuentan con una persona capacitada, sin embargo si cuentan con señalética de seguridad del ECU 911 al cual los clientes pueden llamar ante cualquier emergencia a más de guías visibles en el caso de emergencia que afecten la salud de sus clientes.

Tabla 46*Plan de evacuación en caso de desastres naturales*

Pregunta 13	Frecuencia	%
Si	148	100%
No	0	0%
Total	148	100%

**Figura 39.** Plan de evacuación**Análisis e interpretación:**

Del 100% de establecimientos turísticos encuestados el 100% respondieron que si cuentan con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente en caso de desastres naturales, debido a que es un requisito para su funcionamiento. A partir del proceso eruptivo del Volcán Cotopaxi en el 2015 se ha realizados planes de contingencia en el caso de desastres naturales, los planes de evacuación son un requisito para el permiso de funcionamiento de los establecimientos, razón por la cual lo actualizan cada año a más de implementar señalética como salida de emergencias.

5.3.Resultados de la investigación de entidades gubernamentales

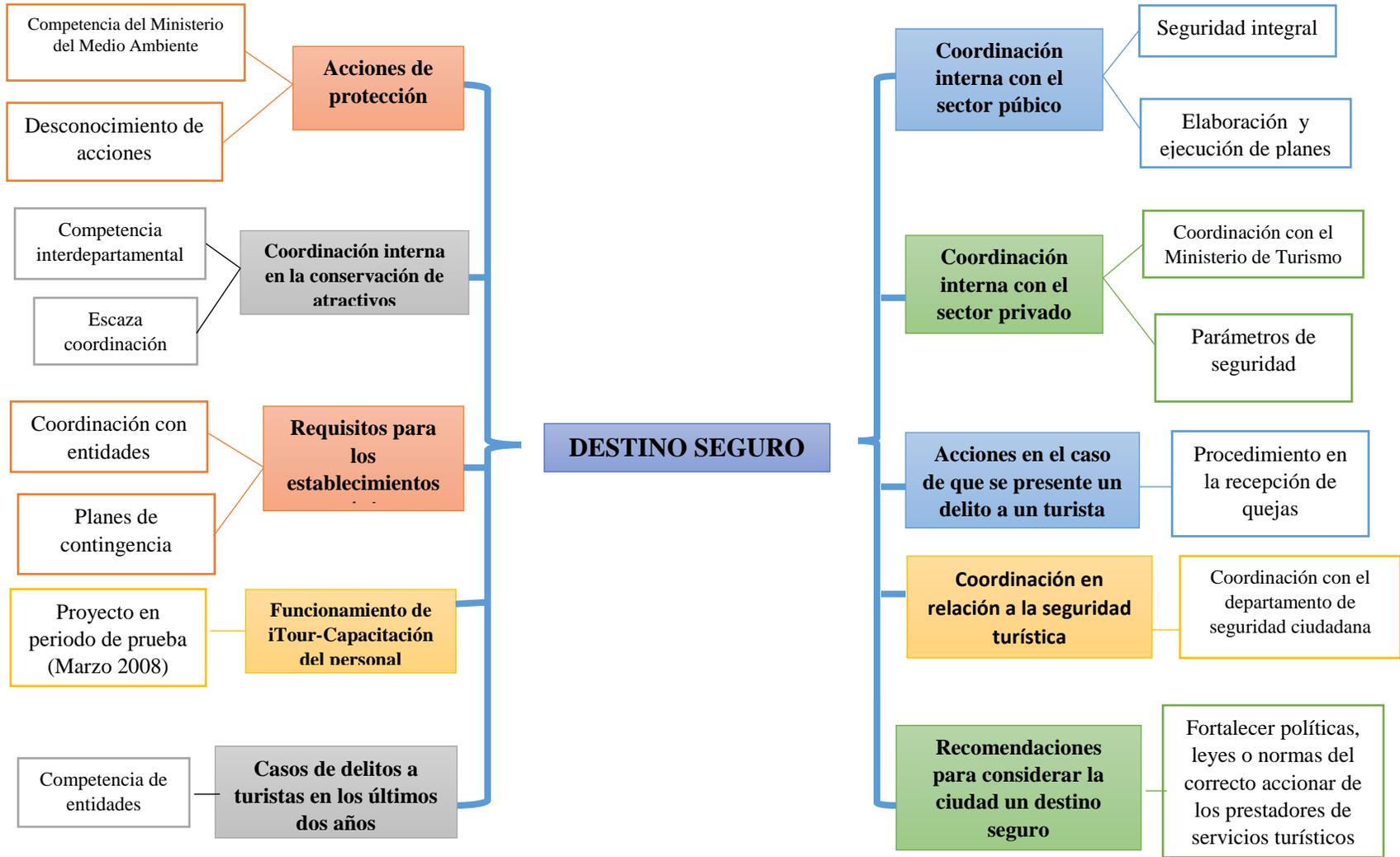


Figura 40. –Lluvia de ideas de la entrevista a la Dirección de Turismo

Análisis e interpretación de la entrevista a la Dirección de turismo

Los resultados de la investigación mostraron desconocimiento de las acciones de seguridad turística empleadas en los atractivos turísticos ya que la autoridad entrevistada manifestó que las acciones de protección y conservación es competencia del Ministerio del Medio Ambiente en cuanto a su funcionamiento y operatividad.

La coordinación interna entre la Dirección de Turismo, Jefatura de Cultura y Jefatura de Patrimonio se realiza de acuerdo a las competencias de cada departamento en cuanto al mantenimiento, conservación y promoción; si bien es cierto cada departamento tiene establecido sus funciones y competencias a fin de realizar un trabajo eficaz y eficiente; no obstante se mostró un déficit en el intercambio de información y comunicación para la seguridad de los turistas en la ciudad de Latacunga.

Con respecto a la coordinación con los prestadores de servicios turísticos la Dirección de Turismo se rige a Normas Técnicas para el funcionamiento las cuales definen parámetros de seguridad tanto para los empleados como para los turistas, existiendo así una adecuada coordinación con otras instituciones como el Cuerpo de Bomberos para otorgar los permisos de funcionamiento cada año.

En relación a la seguridad de los turistas en eventos se realiza una adecuada coordinación entre las entidades del GAD Municipal de Latacunga, Policía Nacional, Cruz Roja, Cuerpo de Bomberos, y Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos quienes se rigen a protocolos a través de la elaboración previa y ejecución de planes de seguridad.

Por otro lado la Dirección de Turismo menciona que no han existido denuncias formales por parte de turistas que hayan sido víctimas de delitos, sin embargo intercambian información con la Fiscalía y la Policía Nacional de las denuncias realizadas por hurtos a turistas que transitan la ciudad, a fin de detectar falencias en la actividad turística de la ciudad. A demás se manifestó que en el caso de que un turista haya sido víctima de un delito y llegue directamente a la Dirección de Turismo o al iTour, su accionar seria involucrarse durante el proceso de denuncia con la Policía Nacional o Fiscalía.

El iTour ubicado en la Plazoleta de Santo Domingo se encuentra en periodo de prueba su funcionamiento se encuentra a cargo de pasantes universitarios de la Universidad Técnica de Cotopaxi los cuales se rotan cada día para su atención, se manifestó que para su funcionamiento se ha requerido estudiantes que cuenten con conocimientos básicos en el idioma inglés con un nivel del 50%-100% para dar soluciones oportunas al turistas.

Finalmente la autoridad entrevistada manifestó que la seguridad es un trabajo integral del sector público y privado vinculado directamente o indirectamente con el turismo, en el cual recomendó trabajar y fortalecer planes, proyectos, o políticas que permitan el correcto accionar de los prestadores de servicios turísticos y entidades que permitan construir una imagen de destino seguro.

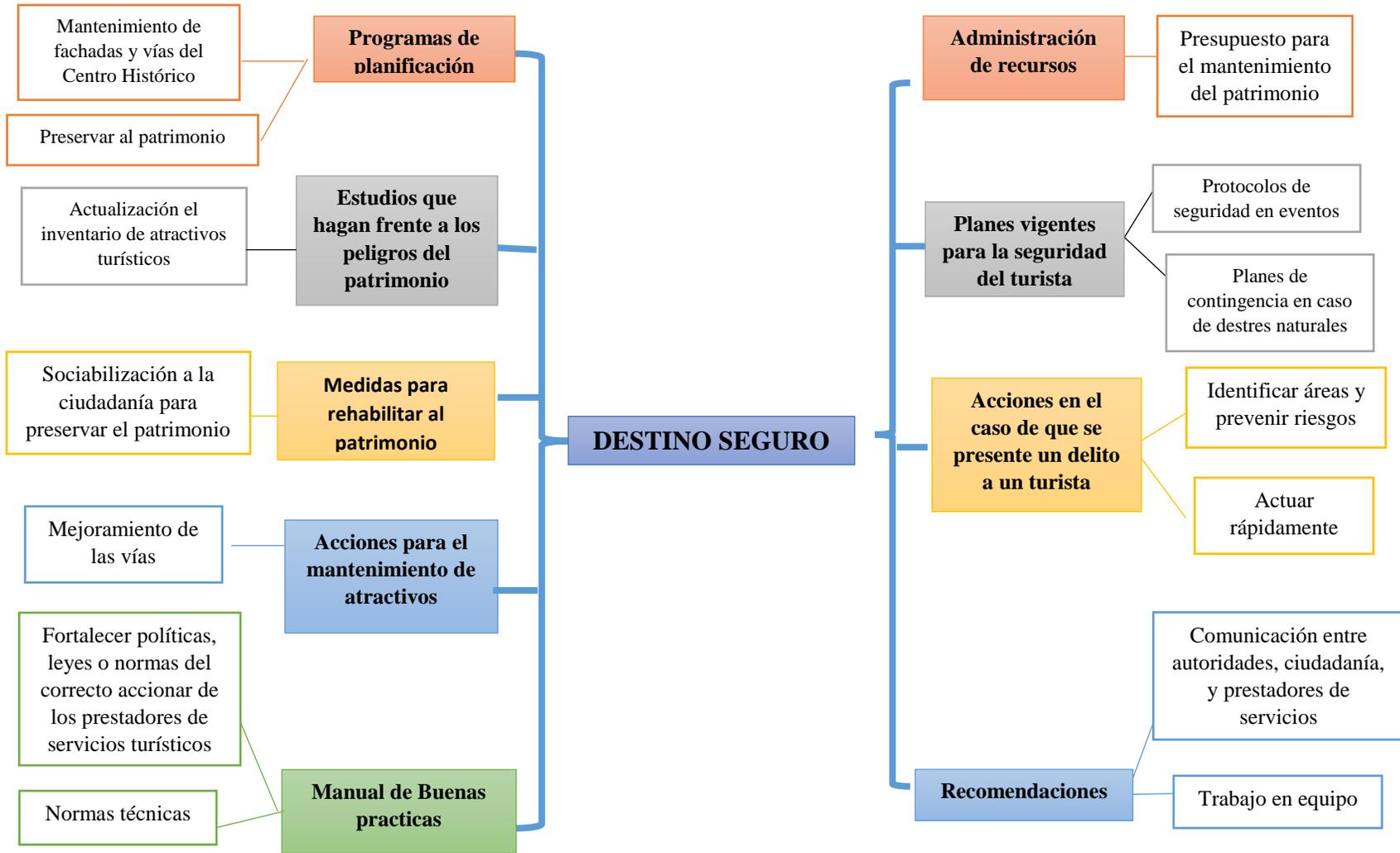


Figura 41. Lluvia de ideas de la entrevista Jefatura de Patrimonio

Análisis e interpretación de resultados a la Jefatura de Patrimonio

En relación a los programas de planificación para la protección y conservación del Patrimonio Arquitectónico Material e Inmaterial del cantón Latacunga se ha llevado a cabo programas para preservarlo como: proyectos de difusión de las manifestaciones culturales, programa del tratamiento de los bienes, y el mantenimiento de fachadas y vías del Centro Histórico.

Para lo cual se ha desarrollado estudios que permitieron hacer frente a los peligros como el desgates y deterioro de antiguas casas coloniales que amenazan el patrimonio de la ciudad a través de la actualización del inventario de patrimonio para detectar la tipología y patologías de las edificación que puedan ser un riesgo para los transeúntes.

En cuanto a las medidas jurídicas para proteger y conservar el patrimonio se ha actualizado la ordenanza para del Patrimonio y Centro Histórico la cual está regulado por la Ley Orgánica de Cultura en el Capítulo 7 del régimen general de protección de los bienes patrimoniales; las medidas técnicas que se ha realizado son sociabilizaciones a la ciudadanía sobre el grado de intervención que pueden realizar en las edificaciones para preservar el patrimonio conforme a un control y seguimiento realizado por la Jefatura de Patrimonio.

Cada año se realizan convenios para el mantenimiento de las fachadas en el tema de pintura en las iglesias del Centro Histórico edificaciones patrimoniales como la Escuela Isidro Ayora, y la Casa de Los Marqueses, a más de la rehabilitación del Pasaje Luis Fernando Vivero a fin de hacer una oferta atractiva para los turistas nacionales y extranjeros. Estas acciones para el mantenimiento se trabajan conjuntamente con socializaciones la ciudadanía a través de charlas para el mantenimiento y conservación de los mismos.

La Jefatura de Patrimonio se rige a la Ley Orgánica de Cultura del 2016 para el mantenimientos, conservación y protección del patrimonio de la ciudad de Latacunga sin embargo no manejan un manual de buenas prácticas para la preservación del patrimonio en temas de pintura, material de rótulos, estándares de higiene y seguridad a más de normas para la construcción dentro del Centro Histórico.

Por otra parte existe una adecuada coordinación para la seguridad de la comunidad y de turistas como los protocolos de seguridad en eventos trabajados conjuntamente con el Departamento de Seguridad ciudadana y los planes de contingencia en el caso de desastres naturales a más de sociabilizaciones a la comunidad por arte de la Cruz Roja de las acciones que deben realizar en el caso de erupciones volcánicas o incendios.

Para evitar accidentes que afecten a los turistas el Jefe de Patrimonio del GAD Municipal de Latacunga menciona que es necesario identificar las áreas o zonas de conflicto, en el caso de presentarse una queja se actuaría rápidamente a fin de mejorar las condiciones de seguridad de la ciudadanía. Finalmente recomienda una adecuada comunicación y trabajo en equipo entre autoridades públicas, prestadores de servicios y comunidad que permitan mejorar y prevenir las condiciones de seguridad ciudadana y turística.

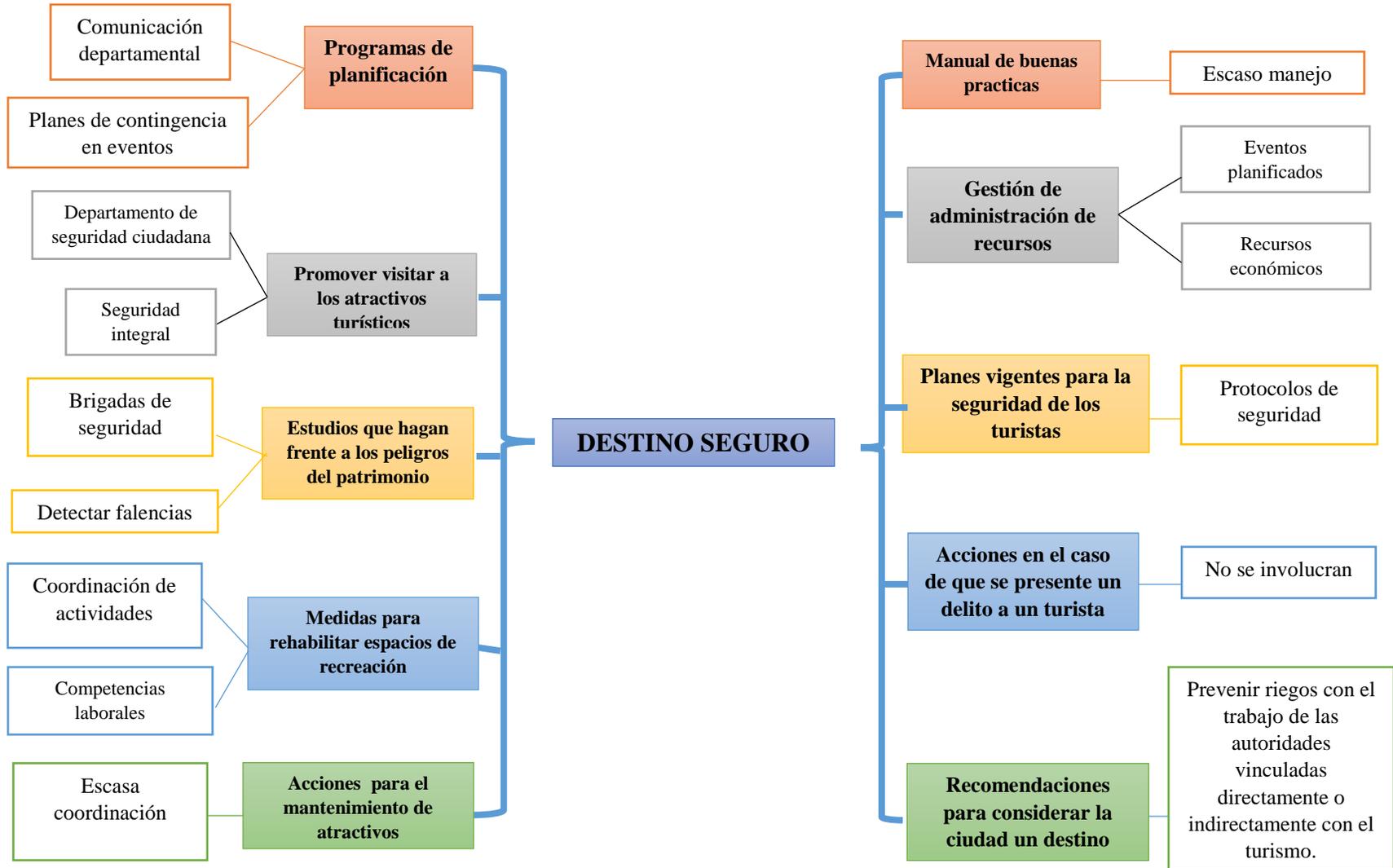


Figura 42. Lluvia de ideas de la entrevista la Jefatura de Cultura, Educación y Cultura

5.3.1. Análisis e interpretación de resultados:

La entrevista realizada a la Jefatura de Cultura, Educación y Deporte del GAD Municipal refleja que para la seguridad en eventos se realiza con planificación previa con el Departamento de Seguridad Ciudadana para detectar falencias que permitan mejorar la protección de la comunidad y turistas.

No obstante existe un desconocimiento en cuanto a las acciones que se realizan para el mantenimiento de los atractivos turísticos patrimoniales, reflejando una escasa coordinación e intercambio de información con la Jefatura de Patrimonio y Dirección de turismo. A la vez no se cuenta con un manual de buenas prácticas en el proceso de administración y planificación del mantenimiento de los atractivos.

En el caso de presentarse un delito a un turista la Jefatura de Cultura menciona que su accionar sería informar rápidamente a la Policía Nacional, y finalmente el Jefe de la Jefatura de Cultura del GAD Municipal de Latacunga recomienda una adecuada gestión y planificación que permitan prevenir situaciones de conflicto, menciona que es necesario denunciar los delitos y acciones que atenten a la seguridad ciudadana, a fin de realizar mejoras.

5.4. Hallazgos importantes

La mayoría de los turistas se sienten seguros al visitar la ciudad, no obstante piensan que deben cuidar sus pertenencias constantemente al no notar la presencia de policías o guardia ya que para ellos su presencia es sinónimo de una buena seguridad. También manifestaron que se sienten seguros al consumir los servicios de hoteles, restaurantes y agencias de viajes ya que los visitan por

recomendaciones de amigos o familiares, siendo la publicidad “boca a boca” una estrategia importante para difundir el interés por la seguridad de los turistas en la ciudad.

Por otra parte el Ministerio de Turismo de Latacunga se encargan de la recepción de quejas a través de procesos y manuales, sin embargo los turistas no conocen donde pueden levantar una queja en el caso de que hayan sido estafados o víctimas de un delito, existiendo así un déficit de comunicación e intercambio de información entre el sector público y privado al no proporcionar la información adecuada a los turistas.

Los resultados de la encuestas aplicadas a los establecimientos turísticos reflejo que un 31% presta atención personalizada a los turistas en el caso de que hayan sido víctimas de un delito como una medida de protección, para lo cual las estrategias del presente proyecto deben considerar una correcta capacitación a los empleados del sector para actuar conforme a la situación.

Así mimo un 33% de establecimientos turísticos realizan consejos de seguridad para generar un ambiente de confianza y tranquilidad en sus clientes, sin embargo estos no cuentan con material didáctico que incluyan dicha información en español ni en inglés, reflejando una falta de comunicación entre el sector público y privado al no gestionar material físico o virtual que promocionen la seguridad como un factor clave para el desarrollo del turismo de la ciudad de Latacunga.

Por otra parte los resultados de la investigación reflejaron un déficit en el manejo de manuales de buenas prácticas de seguridad, reglamentos de higienes y capacitaciones en la manipulación de alimentos debido a que solo un 10% de los establecimientos los manejan ya que cuentan con el sello de Calidad Turística otorgado con el Ministerio de Turismo.

En relación del manejo del idioma inglés el 39% tiene personal que habla inglés de ellos los hoteles y agencias de viajes tienen un nivel del 50%-100% mientras que los restaurantes y transporte manejan menos de un 30%, siendo necesario que todos los establecimientos mejoren su capacidad de respuesta en el idioma inglés debido a la afluencia de turistas extranjeros que la ciudad recibe.

5.5. Comprobación de hipótesis (Chi cuadrado)

La comprobación de hipótesis es la etapa de la investigación que se le conoce también como diseño de la prueba, y consiste en elegir la técnica más adecuada para la comprobación de la hipótesis, a través de la recopilación, análisis y evaluación de la información (Lourdes, 2008). Para lo cual se ha utilizado el método estadístico de Chi Cuadrado a fin de establecer una relación existente o no de las variables de la investigación.

5.5.1. Planteamiento de la hipótesis.

Hipótesis: El análisis de la seguridad turística, contribuirá a consolidar la imagen de un destino seguro en la ciudad de Latacunga.

H₀: El análisis de la seguridad turística, no contribuirá a consolidar la imagen de un destino seguro en la ciudad de Latacunga

H₁: El análisis de la seguridad turística, contribuirá a consolidar la imagen de un destino seguro en la ciudad de Latacunga

a) Variable dependiente

Para la codificación de la variable se utilizó la información del análisis e interpretación de resultados obtenidos de entrevistas y cuestionarios realizados al sector público y encuestas a

prestadores de servicios turísticos a más de turistas que visitan la ciudad de Latacunga, codificando las respuestas en Sí y No.

Condición: Para cada dimensión se planteó preguntas en relación a los factores que se considera necesarios para un destino seguro, para lo cual se considera como 1 cuando cumplen con parámetros, acciones o protocolos de seguridad, caso contrario será 0.

Tabla 47

Codificación de la variable dependiente

Dimensión	Indicador	Sector público	Ítems	Si	No
Protección y conservación de atractivos turísticos	Gestión turística	Dirección de Turismo	Acciones de protección	0	1
			Coordinación interna	0	1
			Coordinación en relación a la seguridad	1	0
			Coordinación con entidades públicas	1	0
			Coordinación con el sector privado	1	0
			Requisitos	1	0
			Casos de delitos	1	0
			Funcionamiento de ITour	0	1
			Acciones de delitos	1	0
			Recomendaciones	1	0
	Gestión turística	Jefatura de Patrimonio	Programas de planificación	1	0
			Estudios de peligros	1	0
			Medias	1	0
			Acciones	1	0
			Manual	0	1
			Administración de recursos	0	1
			Planes de seguridad	1	0
			Casos de delitos	1	0
			recomendaciones	1	0
			Gestión turística	Jefatura de Cultura	Programas de planificación
Promueve	0	1			

CONTINÚA



			Estudios de peligros	0	1
			Medias	0	1
			Acciones para el mantenimiento	0	1
			Manual	0	1
			Administración de recursos	1	0
			Proyectos de seguridad	1	0
			Acciones de delitos	0	1
			Recomendaciones	1	0
			Total	18	11
Seguridad del visitante	Asistencia al turista	Prestadores de servicios	P1	0	1
			P2	0	1
			P3	0	1
			P9	0	1
			Total	0	4
Prevenir delitos	Estrategias de seguridad	Prestadores de servicios	P4	0	1
			P5	0	1
			P6	1	0
			P7	0	
			P8	0	1
			P10	1	0
			P11	0	1
			P12	0	1
			P13	0	1
Total	2	7			
Percepción de seguridad	Recomendaciones y medidas de seguridad por establecimientos	Turistas nacionales y extranjeros	P1	0	1
			P2	0	1
			P3	1	0
			P4	0	1
			P5	0	1
			P6	0	1
			P7	0	1
			P8	0	1
			P9	0	1
			P10	0	1
Total	1	9			

En la tabla de codificación de la variable dependiente se puede observar cada una de las dimensiones, indicadores, ítems y sectores a los que fueron dirigidos, mismo que surgieron de la operacionalización de la variables (Anexo A) a fin de determinar cuan factible es que la ciudad de Latacunga sea considerada como un destino seguro.

Tabla 48

Codificación de la variable dependiente por dimensión

Dimensión	Si	No
Protección y conservación de atractivos turísticos	18	11
Seguridad del visitante	0	4
Prevenir delitos	2	7
Percepción de seguridad	1	9
Total	21	31

b) Variable independiente

La codificación para la variable independiente se obtuvo de los cuestionarios dirigidos a la Policía Nacional, Ministerio de Salud Pública, Ministerio del Medio Ambiente, Ministerio de Turismo, y Jefatura de Transito y Seguridad Vial del distrito Latacunga, de igual manera para comprobar la hipótesis se codificaran las dimensiones, basados en Sí y No.

Condición: Cuando exista información o acciones encaminadas a la seguridad de la ciudadanía o turistas se le asignará el valor de 1, cuando no exista información sobre el tema o la información no sea relevante se le asignara 0.

Tabla 49

Codificación de la variable dependiente

Dimensión	Indicador	Ítems	Si	No
Seguridad ciudadana	Libre desplazamiento	Índice de delitos	1	0
		Índice de delitos a turistas	1	0
	Prevenir o disminuir situación de conflicto	Control de seguridad para turistas	0	1
		Zonas peligrosas	0	1
		Patrullaje preventivo en zonas turística	1	0
		Policía comunitaria	1	0
	Planes de seguridad turística	0	1	
Total		5	2	
Salud e higiene	Prevención de enfermedades	Planes de seguridad	0	1
		Planes de seguridad ante desastres	0	1
		Planes de salubridad	0	1
		Acciones de prevención	0	1
	Promoción y provisión	Centros de salud	1	0
	Control de calidad de alimentos	Control de alimentos	0	1
Total		1	5	
Seguridad Económica	Calidad de bienes y servicios	Establecimientos con certificaciones de Calidad Turística	1	0
		Recepción de quejas	1	0
		Control de tarifas	0	1
	Total		2	1
Seguridad vial	Libre desplazamiento	Mantenimiento	0	1
		Estado de vías zonas rurales	0	1
		Estado de vías zonas urbanas	1	0
		Índice de accidentes de tránsito	1	0
	Total		2	2
Protección ambiental	Protección ante desastres naturales	Planes de evacuación	1	0
		Medas de seguridad en reservas	1	0
		Planes de seguridad en turismo comunitario	0	1
	Total		2	1
	Participación	Turismo comunitario	0	1

CONTINÚA



Inclusión social	Planes de seguridad	0	1
	Idioma ingles	0	1
	Total	0	3

La tabla de codificación de las dimensiones de la variable independiente muestra un adecuado trabajo de las instituciones públicas en relación a la seguridad de la ciudadanía, sin embargo existe un déficit en integrar proyectos, programas, o planes que involucren a la seguridad ciudadana, vial, salud, e inclusión social con el turismo de la ciudad de Latacunga en la que se pueda dar soluciones oportunas a los turistas.

Tabla 50

Codificación de la variable independiente por dimensión

Dimensión	Si	No
Seguridad ciudadana	5	2
Salud e higiene	1	5
Seguridad económica	2	1
Protección ambiental	2	1
Seguridad vial	2	2
Inclusión social	0	3
Total	12	14

5.5.2. Cálculo de hipótesis

a) Grados de libertad

Para el cálculo de los grados de libertad (gl) se ha establecido una tabla de valorización de acuerdo a la información recolectada a través de cuestionarios, encuestas y entrevistas, mismo

resultados se pueden observar en las tablas de codificaciones de las variables dependiente e independiente la cual consta de 10 filas y 2 columnas.

$$gl = (\text{columnas} - 1) (\text{filas} - 1)$$

$$gl = (2 - 1) (10 - 1)$$

$$gl = (1) (9) = 9$$

b) Nivel de significación

Se entiende por nivel de significación la máxima probabilidad de que se especifique con el fin de hacer mínimo el primer tipo de error, el nivel de significación se simboliza por alfa (α) siendo generalmente del 1%, 5% o 10%, pero se puede usar cualquier tipo de investigación (Matinez, 2005, pág. 420). Para la comprobación de hipótesis del proyecto se ha utilizado $\alpha = 0,05$ (valor estadístico normalmente usado, por su credibilidad).

Cuando nivel de significación del 0,05 y a 9 grados de libertad (gl), el valor de Chi cuadrado a tabular es 16.919 ($\chi^2_t = 16.919$).

c) Regla de decisión

De acuerdo con Martínez, C. (2005) el rechazo de la hipótesis nula ósea H_0 se presenta cuando el valor de Chi Cuadrado calculada mediante la realización del experimento, es igual o mayor que el valor Chi Cuadrado obtenido en la tabla, para ciertos grados de libertad y un nivel de significación fijado de antemano (pág. 548).

En este caso se acepta la hipótesis nula si el valor de Chi Cuadro a calculase es igual o menor a 16.919 ($\chi^2_t = 16.919$), caso contrario se aplica la hipótesis alternativa.

5.5.3. Cálculo matemático de Chi cuadrado.

Para el cálculo de la fórmula Chi Cuadrado primero se debe calcular las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas las cuales surgen de los totales de las codificaciones de Sí y No. Para el cálculo de Chi cuadrado según Martínez, C. (2005) se debe aplicar la siguiente fórmula:

$$X^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

X^2 = Valor a calcularse de Chi cuadrado

\sum = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

Tabla 51

Frecuencias

Dimensión	Frecuencias observadas			Frecuencias esperadas		
	Si	No	Total	Si	No	Total
Protección y conservación de atractivos turísticos	18	11	29	12,27	16,73	29
Seguridad del visitante	0	4	4	1,69	2,31	4
Prevenir delitos	2	7	9	3,81	5,19	9
Percepción de seguridad	1	9	10	4,23	5,77	10
Seguridad ciudadana	5	2	7	2,96	4,04	7
Salud e higiene	1	5	6	2,54	3,46	6
Seguridad económica	2	1	3	1,27	1,73	3
Protección ambiental	2	1	3	1,27	1,73	3
Seguridad vial	2	2	4	1,69	2,31	4
Inclusión social	0	3	3	1,27	1,73	3
Total	33	45	78	33	45	78

Tabla 52*Calculo del Chi Cuadrado*

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
18	12,27	5,73	32,84	2,677
0	1,69	-1,69	2,86	1,692
2	3,81	-1,81	3,27	0,858
1	4,23	-3,23	10,44	2,467
5	2,96	2,04	4,16	1,403
1	2,54	-1,54	2,37	0,932
2	1,27	0,73	0,53	0,421
2	1,27	0,73	0,53	0,421
2	1,69	0,31	0,09	0,056
0	1,27	-1,27	1,61	1,269
11	16,73	-5,73	32,84	1,963
4	2,31	1,69	2,86	1,241
7	5,19	1,81	3,27	0,629
9	5,77	3,23	10,44	1,809
2	4,04	-2,04	4,16	1,029
5	3,46	1,54	2,37	0,684
1	1,73	-0,73	0,53	0,309
1	1,73	-0,73	0,53	0,309
2	2,31	-0,31	0,09	0,041
3	1,73	1,27	1,61	0,931
78	78	0,00	117	21,141

a) Decisión final

De acuerdo a los cálculos realizados se acepta la hipótesis alternativa, debido a que el cálculo $X^2 = (21,141)$ es mayor a $X^2_t = (16,919)$, es decir el análisis de la seguridad turística, permitirá aportar a la ciudad de Latacunga como un destino seguro

CAPÍTULO VI

DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD TURÍSTICA

6.1. Antecedentes

La recolección de información permitió profundizar el conocimiento de la relación de las variables de estudio, obtener y desarrollar los resultados finales para el desarrollo de la propuesta al validar las relaciones y someter a prueba la hipótesis planteada con base en la medición numérica y el análisis estadístico resultante de los cuestionarios, encuestas y entrevistas aplicadas al sector público, privado y turistas.

Para lo cual la evaluación de los indicadores de seguridad turística en la ciudad de Latacunga reflejó que no se integran acciones, protocolos o estrategias de protección y prevención para los turistas que visitan a la ciudad, lo que genera un escaso control por parte de las autoridades que juzguen las infracciones cometidas a turistas. Mientras que el análisis e interpretación de las encuestas y entrevistas aplicadas reflejaron que los turistas prestan mayor interés en los indicadores de seguridad ciudadana, salud e higiene y en la seguridad vial, además de que existe un déficit por parte de los prestadores de servicios turísticos al informar, y asesorar medidas de seguridad.

Dichos resultados son considerados para el desarrollo de las estrategias de seguridad turística que permitan prevenir situaciones de conflicto aplicando mayor énfasis en los elementos que se deben aprovechar obtenidos la evaluación de los indicadores de seguridad turística, así como en los indicadores que los turistas consideran necesarios para determinar a la ciudad de Latacunga como un destino seguro.

6.2.Justificación

Considerando que la seguridad es un factor esencial para el fortalecimiento de la competitividad del turismo, la presente propuesta considera estrategias que promuevan medidas de control y prevención dirigidos a instituciones públicas, prestadores de servicios turísticos, atractivos turísticos, y orientación al turista.

La investigación de campo permitió constatar que para la ejecución de la seguridad turística es indispensable involucrar al sector público, sector privado, comunidad y turistas, dado que estos actores deben intercambiar información e ideas que permitan resguardar la integridad de la actividad turística. Razón por la cual las estrategias de seguridad turísticas del presente proyecto tienen como objetivo prevenir e informar acciones o eventos que creen una imagen subjetiva de inseguridad en los turistas, y que estos a la vez difundan entre sus contactos el interés que tiene la ciudad por hacerlos sentir seguros, cómodos y tranquilos.

Desde esta perspectiva en el presente capítulo desarrolla estrategias de prevención en base a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a turistas, así como en los elementos que se deben aprovechar obtenidos de los cuestionarios aplicados al sector público para evaluar los indicadores de seguridad turística a fin de plantear posibles soluciones a largo plazo para la seguridad, confianza y satisfacción de los visitantes.

Así pues para la ejecución de la presente propuesta se consideró un sistema de acciones orientado en los criterios de responsabilidad, transparencia, y asistencia en emergencias los cuales reflejan confianza como un factor clave del trabajo comunicacional entre los actores de la seguridad turística que debe realizarse de forma planificada preventiva y recreativa.

Los principales beneficiarios de la propuesta son los turistas que visitan la ciudad así son las entidades del sector público como: Dirección de turismo, Jefatura de Cultura, Jefatura de Patrimonio, Ministerio de Turismo y Departamento de Seguridad Ciudadana, quienes a través del sistema de acciones pueden promocionar y difundir la imagen de un destino seguro al asistir a los turistas en emergencias que afecten a su seguridad.

6.3.Objetivos

6.3.1. Objetivo general

Definir estrategias de seguridad turística, a fin de promover medidas de control y prevención dirigidas al sector público, prestadores de servicios turísticos y orientación a los turistas en la ciudad de Latacunga.

6.3.2. Objetivos específicos

- 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.
- Incentivar acciones de prevención promoción, y provisión médica, fin de prevenir enfermedades en los turistas
- Incentivar a los prestadores de servicios turísticos a participar en la seguridad de los turistas.
- 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.

6.4.Acciones estratégicas

Las acciones estratégicas tienen como objetivo mejorar la situación actual de las condiciones de seguridad y protección de los turistas para lo cual se consideró los resultados obtenidos de los

instrumentos de información. Alcérreca, C.(2012), menciona que el desarrollo de las acciones estratégicas consta de seis fases, mismas que se consideran para el planteamiento de las acciones estratégicas

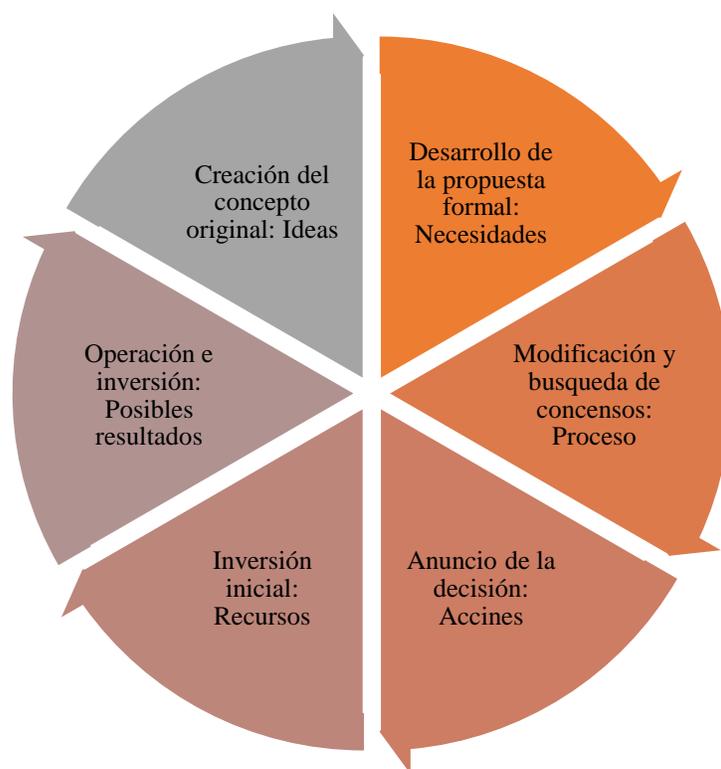


Figura 43. Fases de acciones estratégicas

Fuente: (Alcérreca, 2012)

A demás según Alcérreca, C.(2012) el proceso de formulación de estrategias se inicia con un análisis del entorno externo el cual se obtuvo de la evaluación de los indicadores de seguridad turística en la ciudad de Latacunga, para posteriormente caracterizar las acciones del sector público encargado de la seguridad integral, y finalmente considerar las posibles acciones estratégicas para proteger y prevenir a los turistas durante su visita, para lo cual en el presente capítulo se desarrolla las siguientes acciones estratégicas:

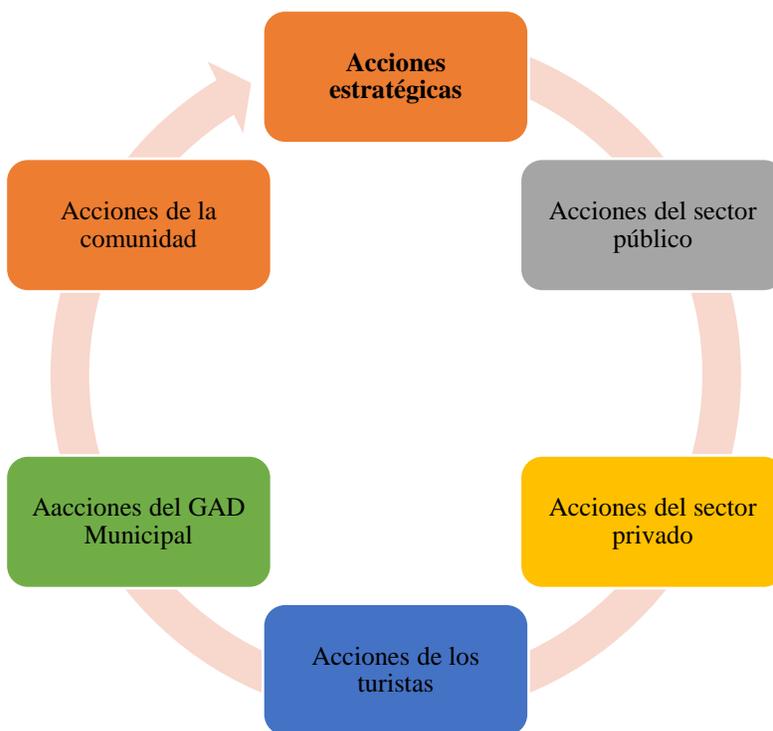


Figura 44. Acciones estratégicas

6.4.1. Acciones del sector público

Para el desarrollo de las acciones del sector público se consideró la información obtenida de la evaluación de los indicadores de seguridad turística que sirvió para el análisis de factores internos los cuales mostraron los siguientes resultados:

a) Elementos que se deben aprovechar

Las autoridades del sector público realizan una adecuada gestión por la seguridad de la comunidad así como para los turistas como un derecho de libre desplazamiento los mismos que se deben aprovechar para brindar una adecuada respuesta ante las infracciones cometidas contra los visitantes considerando los siguientes acciones:

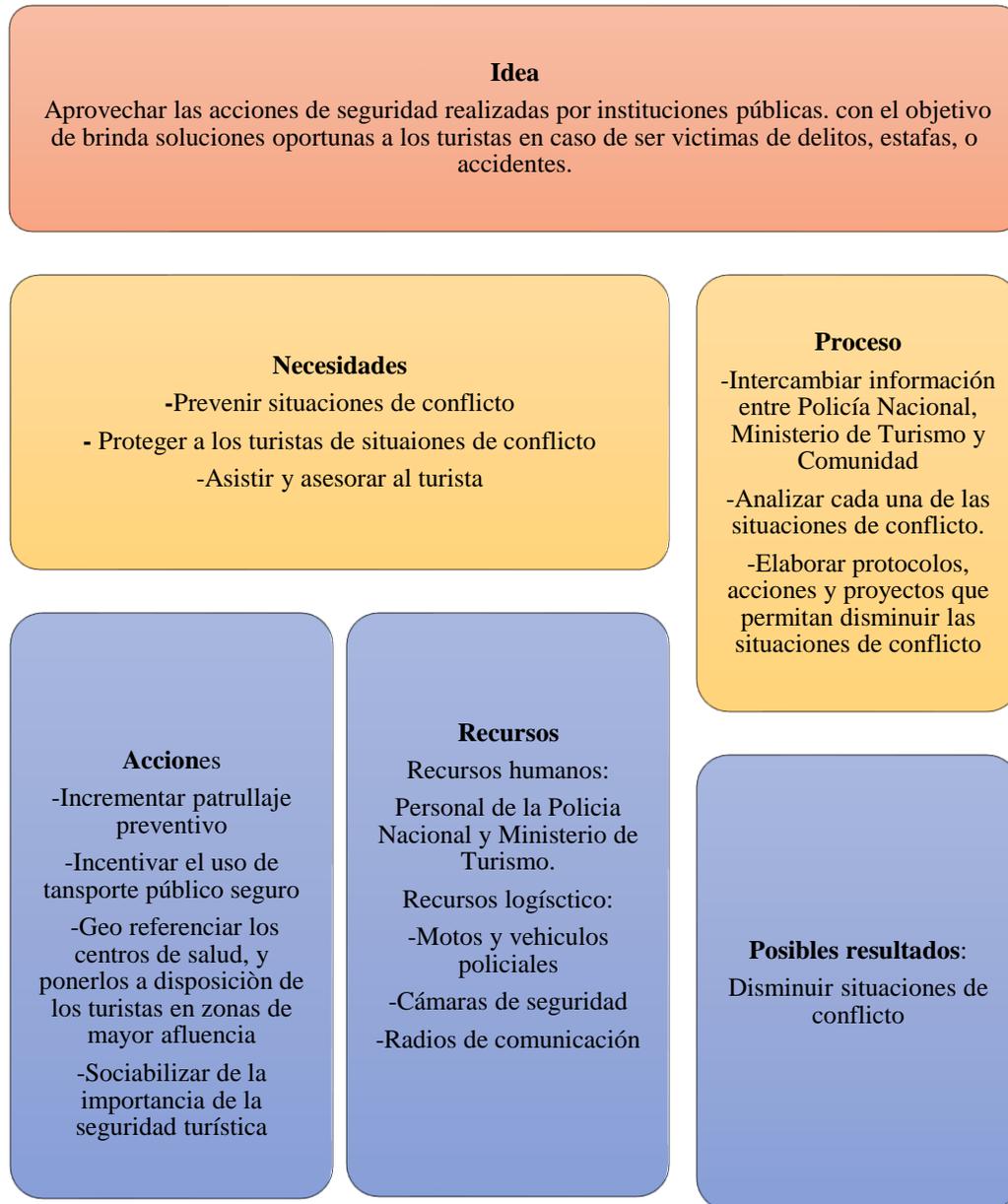


Figura 45. Elementos que se deben aprovechar para disminuir situaciones de conflicto

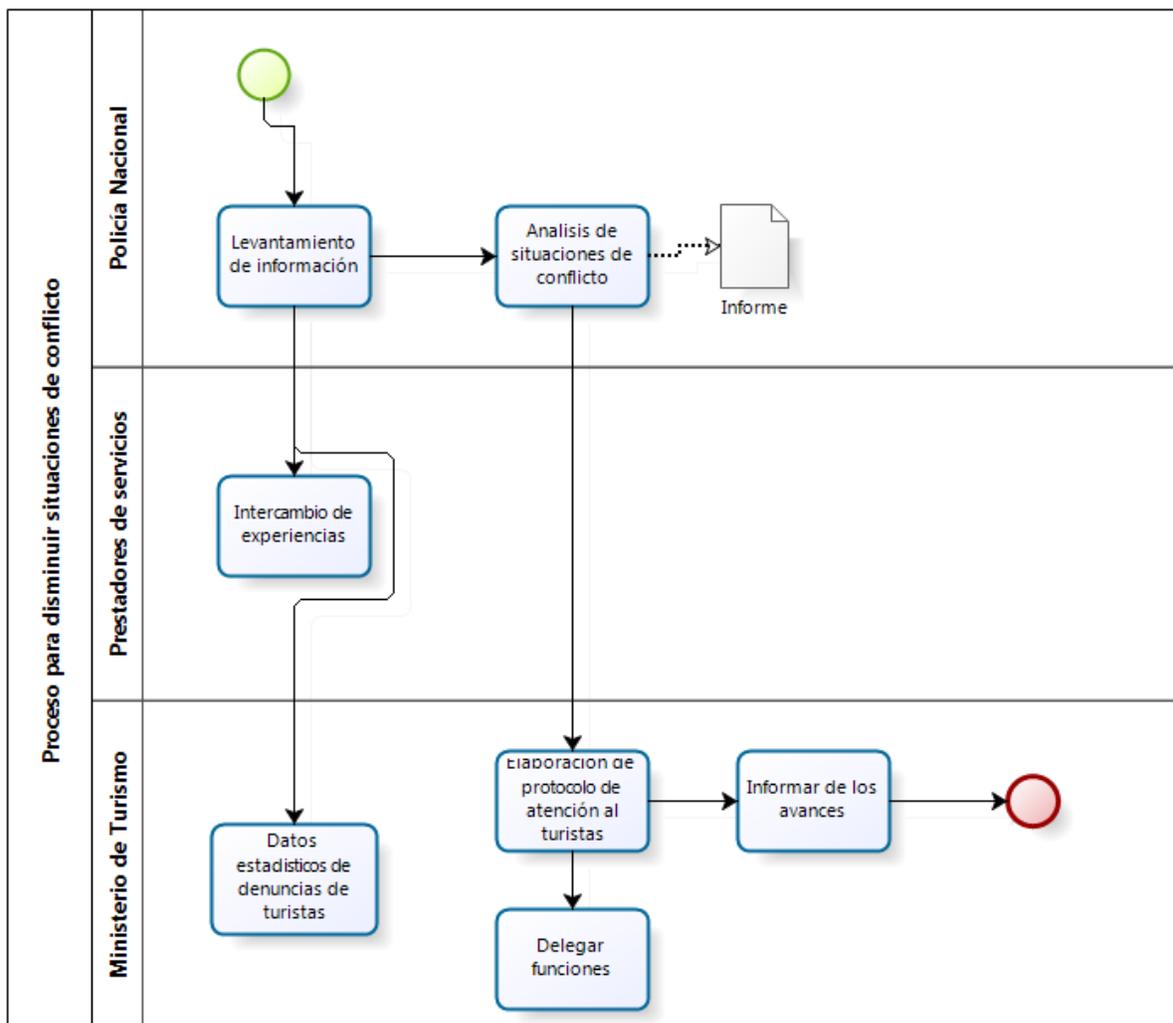


Figura 46. Proceso de acciones para disminuir situaciones de conflicto

b) Elementos que se deben mejorar

Por otra parte el análisis de los factores externos señaló los elementos que se deben mejorar para la protección, prevención y asistencia los turistas, mismos que permitirán una mejor gestión para el desarrollo de la seguridad turística, para lo cual se mencionan las siguientes acciones:

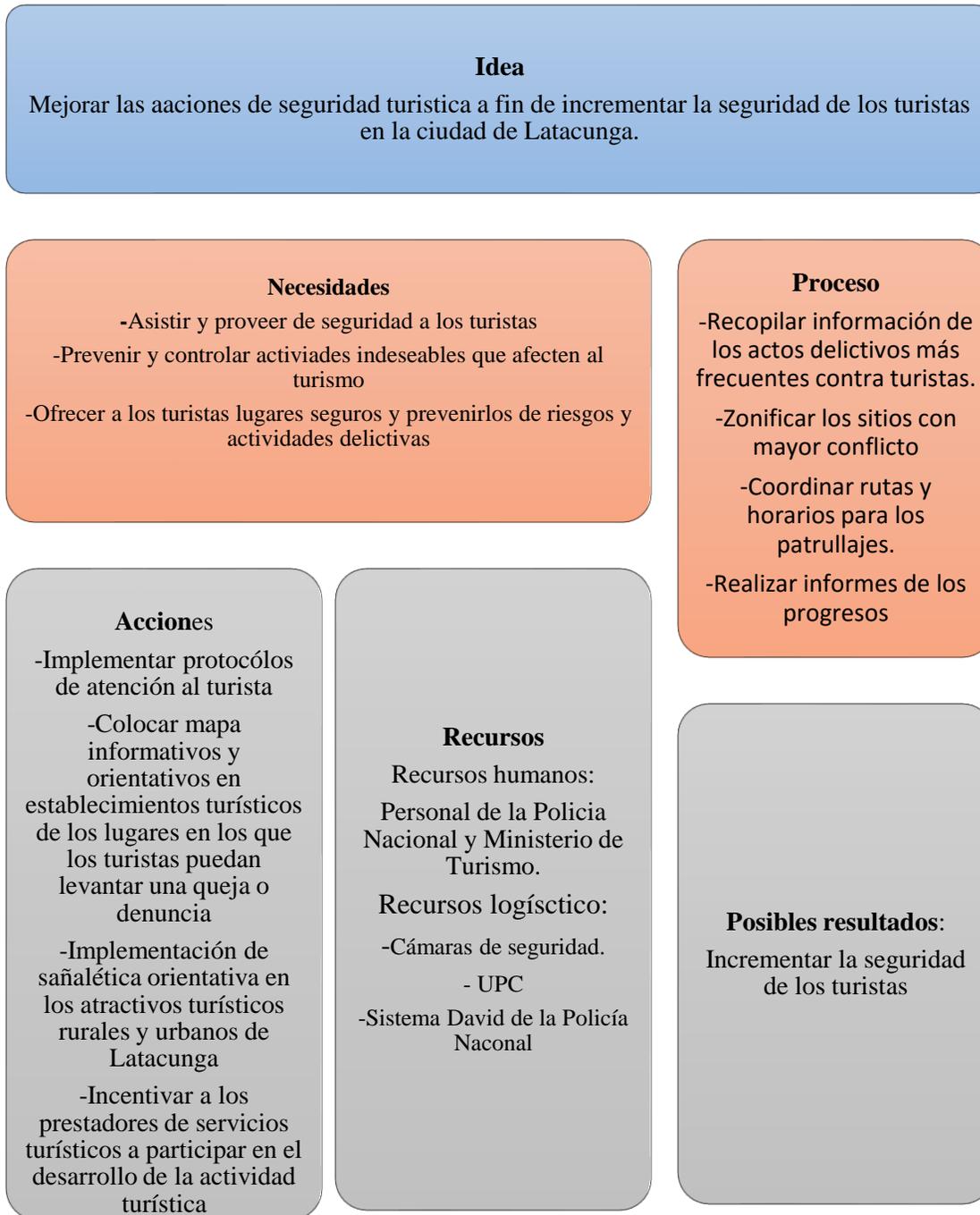


Figura 47. Acciones para mejorar la seguridad de los turistas

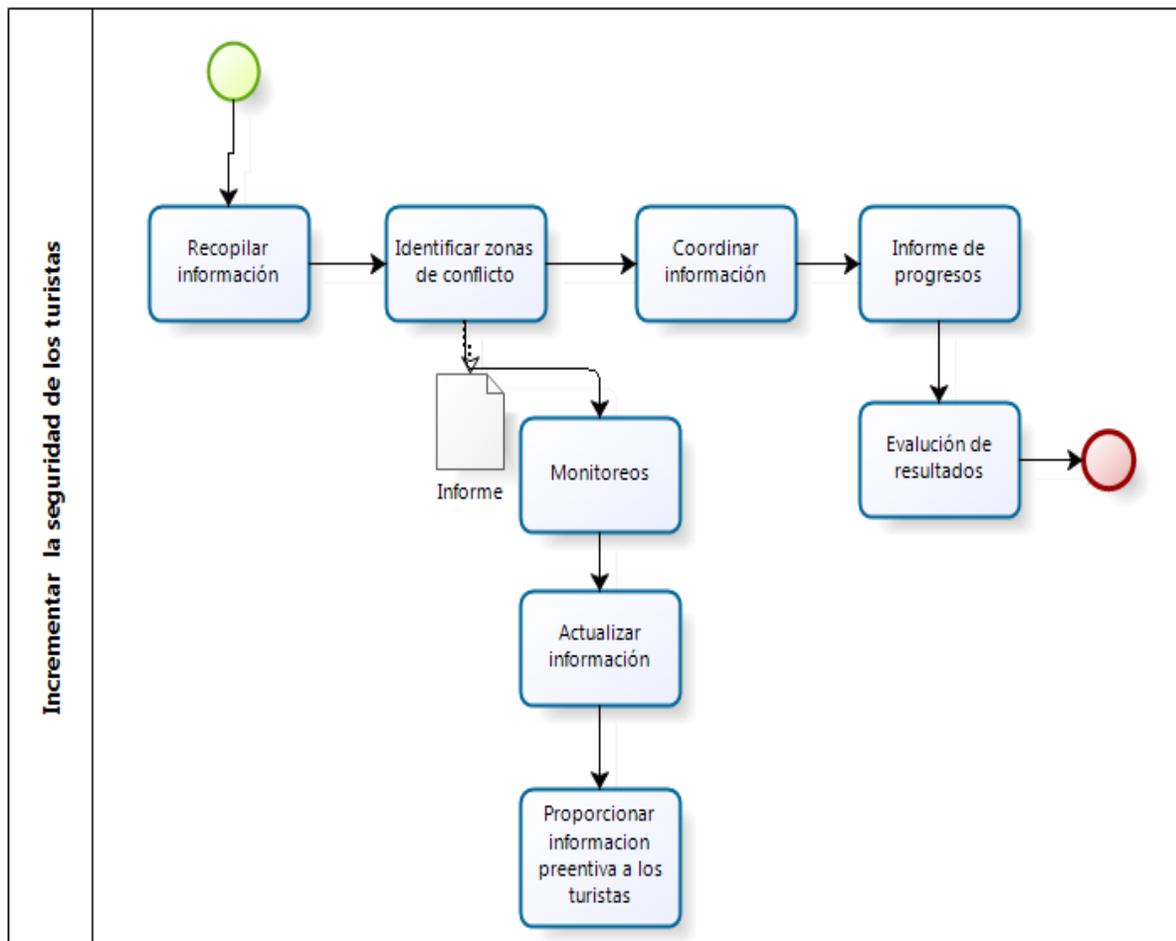


Figura 48. Proceso de acciones para incrementar la seguridad de los turistas

6.4.2. Acciones del sector privado

En cuanto al sector privado la participación de los prestadores de servicios turísticos es esencial para la prevención de situaciones de conflicto, por lo que a continuación se mencionan las acciones que se deberían tomar en cuenta:

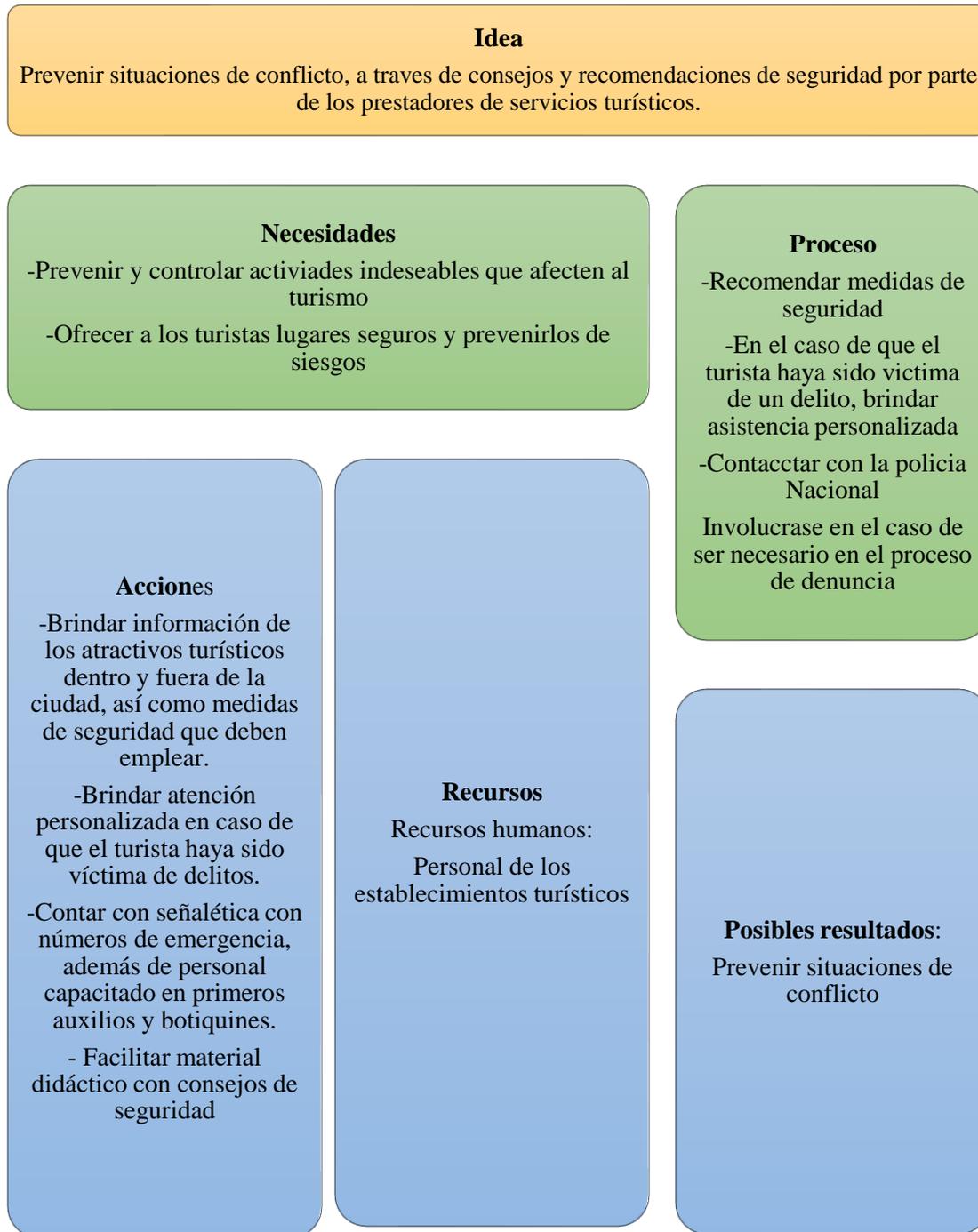


Figura 49. Acciones de los prestadores de servicios turísticos

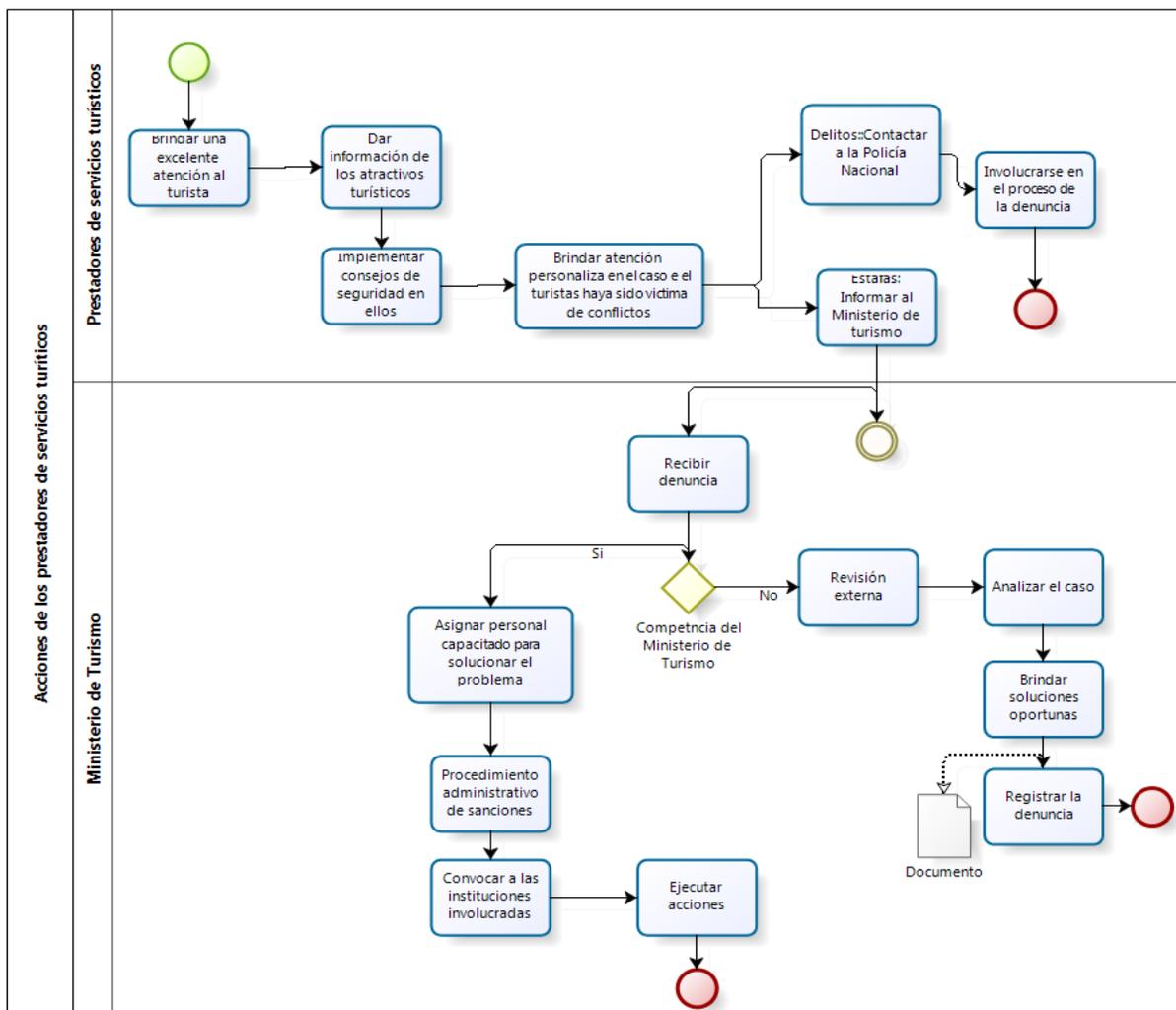


Figura 50. Proceso de los prestadores de servicios

6.4.3. Acciones de los turistas

En relación a la prevención de situaciones de conflicto los turistas también deben aceptar la responsabilidad de su bienestar durante el viaje y su retorno así como de su salud para lo cual se plantea las siguientes acciones:

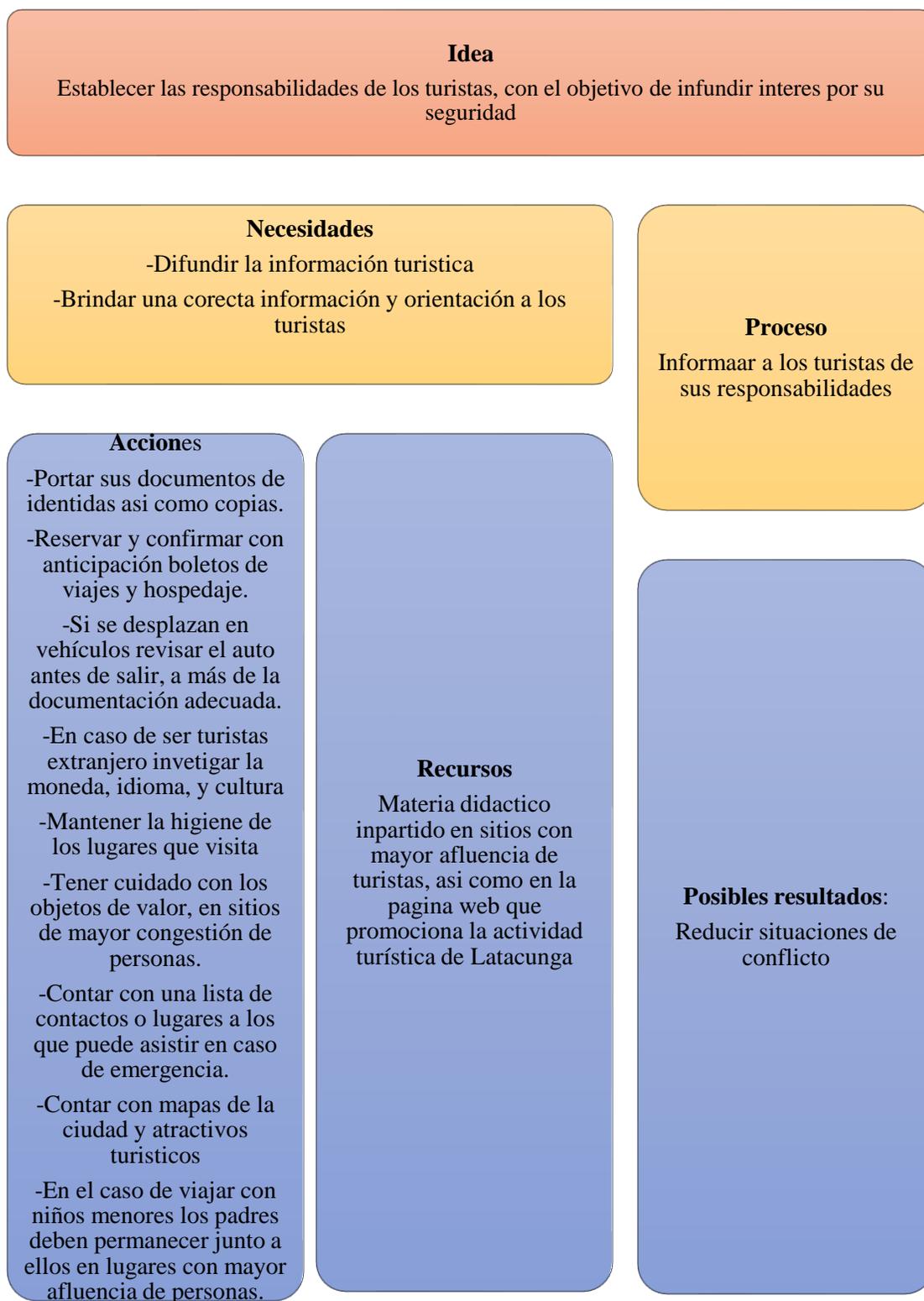


Figura 51. Acciones de los turistas

a) Percepción de seguridad de los turistas

La ciudad de Latacunga cuenta con un Comité de Seguridad Ciudadana el mismo que se encarga de gestionar planes de contingencia en el desarrollo de eventos en espacios públicos, sin embargo no hay planes de seguridad fuera de estos eventos por lo cual se plantea las siguientes acciones ante los indicadores de seguridad que señalaron como más preocupantes durante su visita:

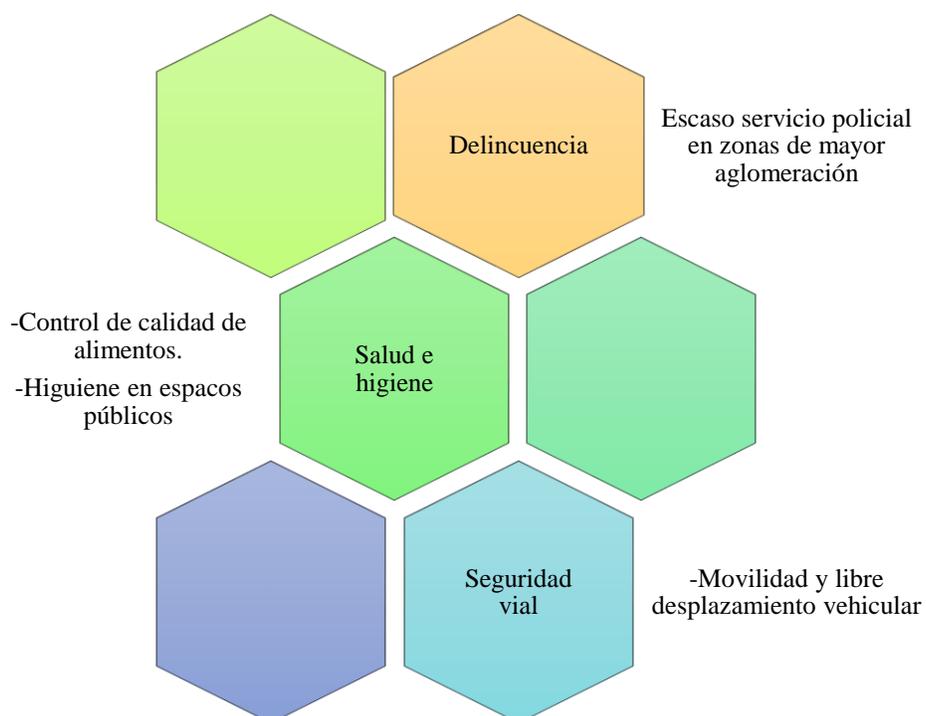


Figura 52. Riesgos de seguridad

b) Guardias o Policías en zonas de conflicto para la seguridad del turista.

La mayoría de los turistas se muestran preocupados al no notar servicio policial en el terminal terrestre y las zonas aledañas como la avenida 5 de Junio y la Panamericana, tanto en la mañana como en la noche, para lo cual se plantea las siguientes acciones en zonas de mayor afluencia así como en atractivos turísticos y áreas recreativas de la ciudad.

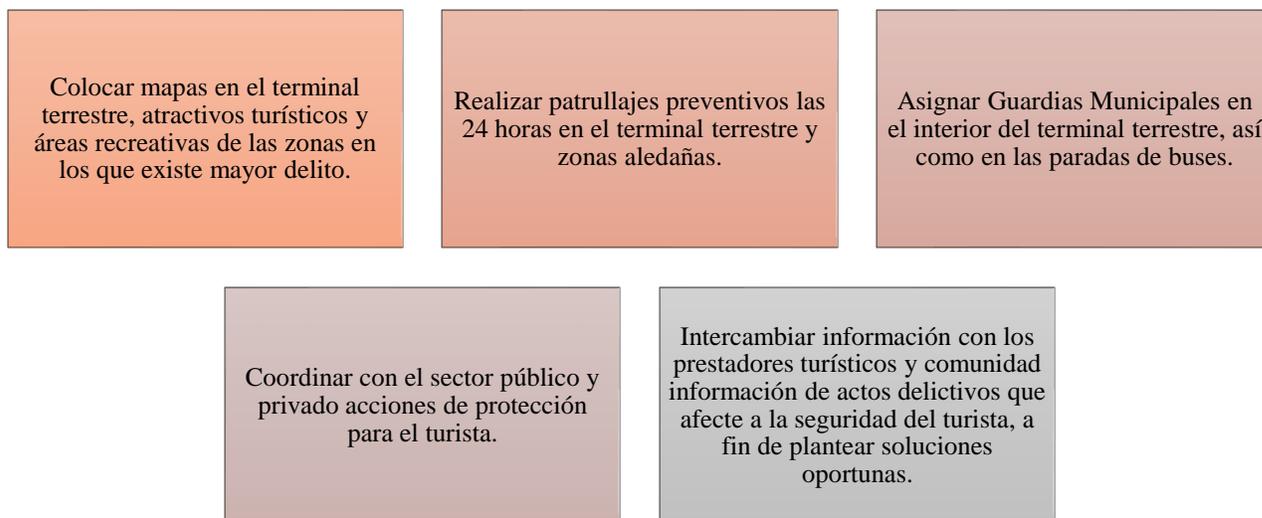


Figura 53. Acciones para mejorar la seguridad ciudadana

c) Salud e higiene

La ciudad de Latacunga cuenta con 226 establecimientos de alimentos y bebidas, no obstante solo dos de ellos cuentan con certificaciones de calidad turística, los cuales reciben capacitaciones en la manipulación y control de alimentos, existiendo así un déficit en la preparación e instrucción de establecimientos, razón por la cual se realiza las siguientes acciones para prevenir enfermedades en los turistas durante su visita:

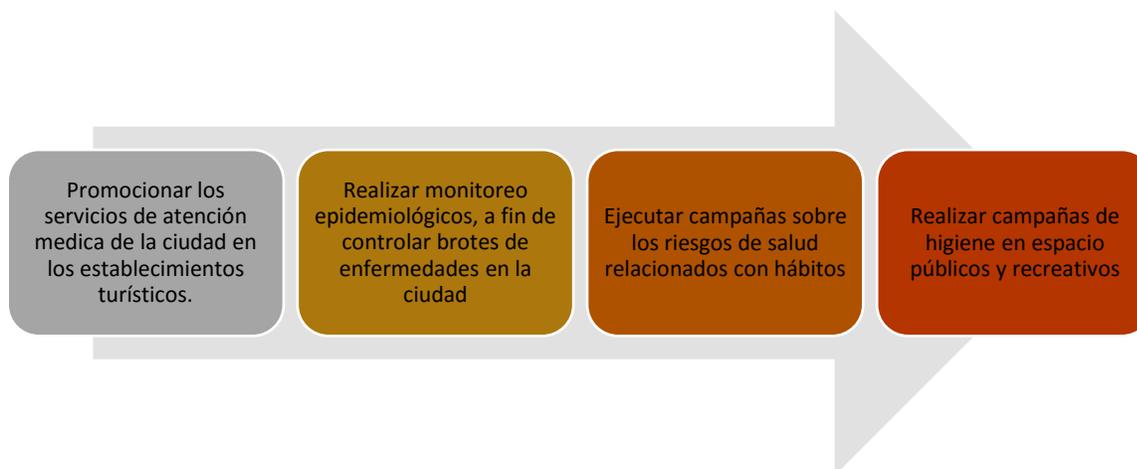


Figura 54. Acciones para la prevenir enfermedades en los turistas

Por otra parte el Ministerio de Salud Pública y el Cuerpo de Bomberos realizan inspecciones anualmente en cuanto a la higiene, señaléticas y medidas de seguridad mismas que son necesarias para el permiso de funcionamiento, para lo cual se recomienda los siguientes pasos para el proceso de inspección:

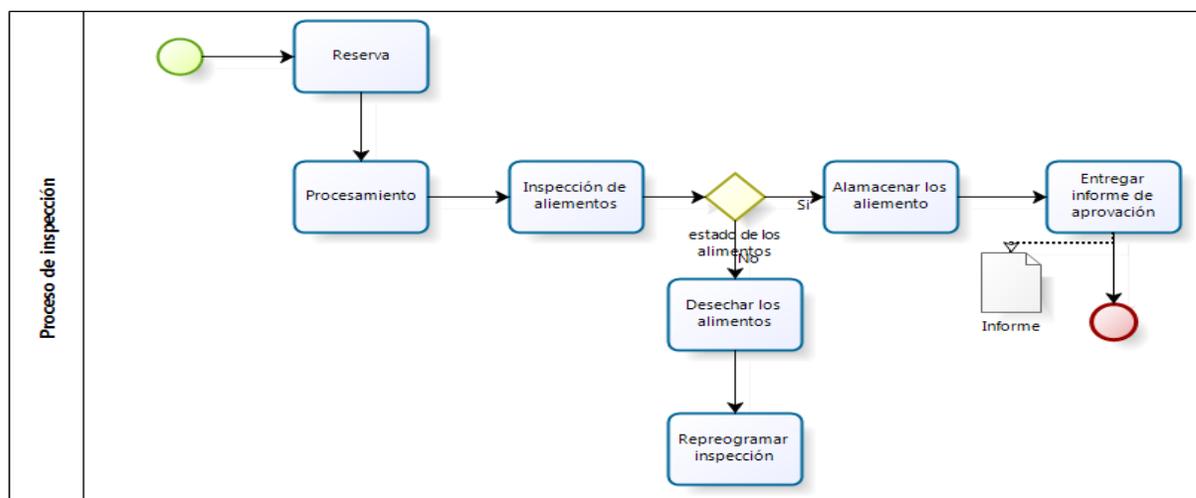
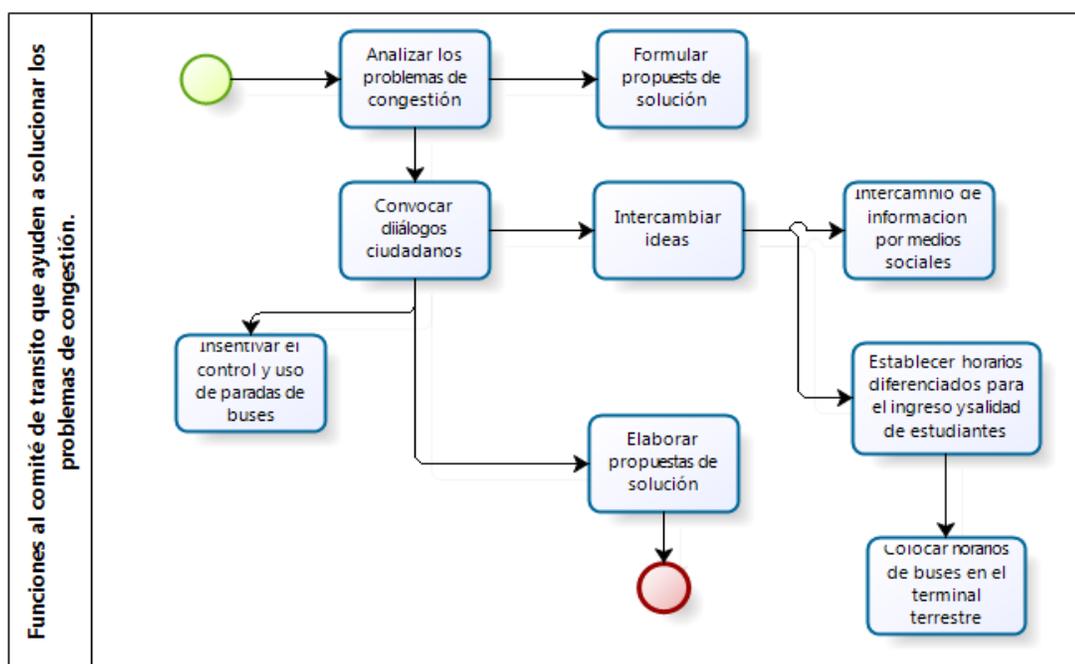


Figura 55. Proceso de inspección para el control de alimentos

d) Seguridad vial

En cuanto al indicador de seguridad vial los turistas mencionan que el factor que los preocupa es la señalética y congestión vehicular ya que a la mayoría de ellos se sienten desorientados al querer trasladarse por las calles, siendo necesario implementar señalética orientativa adecuada y establecer funciones al comité de tránsito que ayuden a solucionar los problemas de congestión.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 56. Proceso de acciones que mejore la seguridad vial

6.4.4. Acciones de entidades del GAD Municipal de Latacunga

La ciudad de Latacunga cuenta con un Comité de Seguridad Ciudadana el mismo que se encarga de gestionar planes de contingencia en el desarrollo de eventos en espacios públicos, sin embargo no hay planes de seguridad fuera de estos eventos por lo cual se plantea las siguientes acciones:

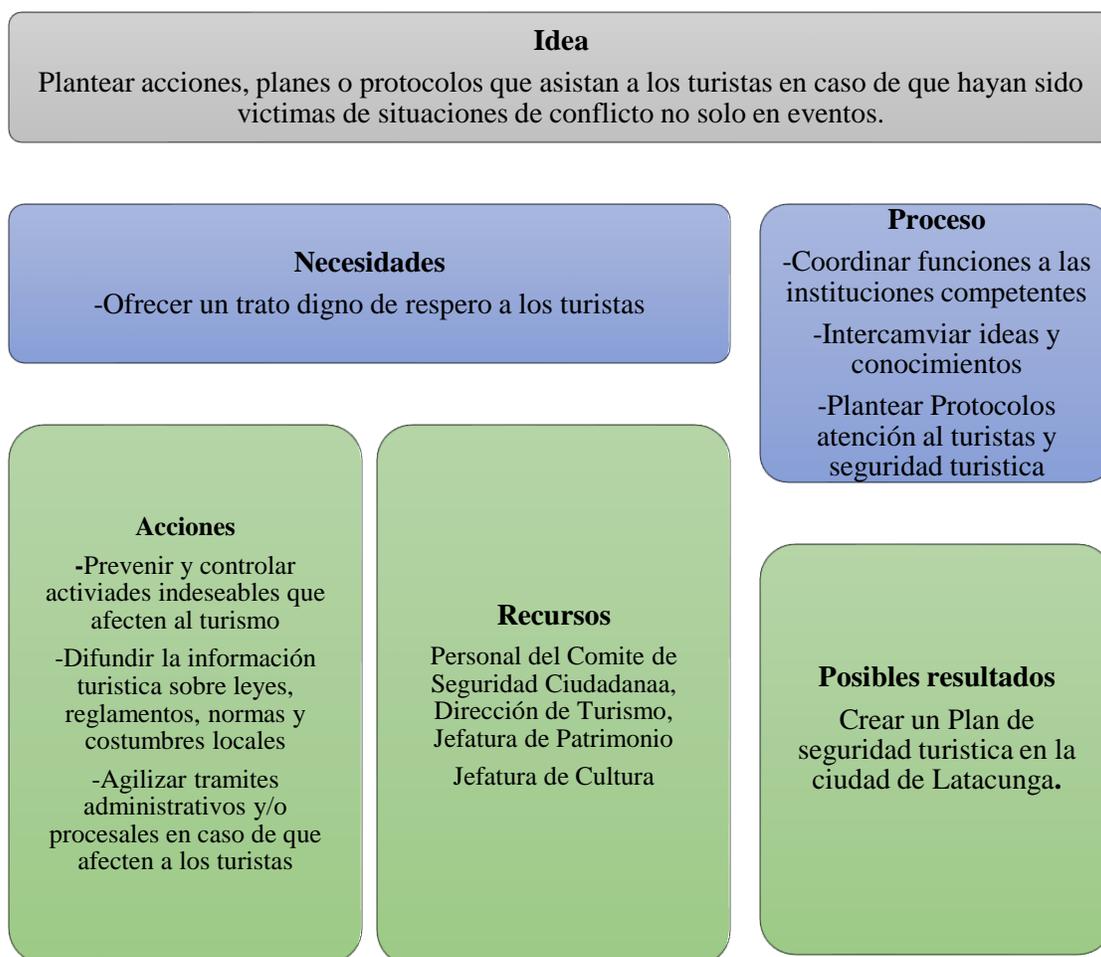


Figura 57. Acciones del GAD Municipal

6.4.5. Acciones de la comunidad.

Por otra parte la participación de la ciudadanía contribuye al intercambio de información e ideas con entidades públicas que permitan gestionar medidas que permitan a los turistas sentirse en un ambiente de seguridad y tranquilas, por lo que a continuación se menciona las siguientes acciones de intervención:

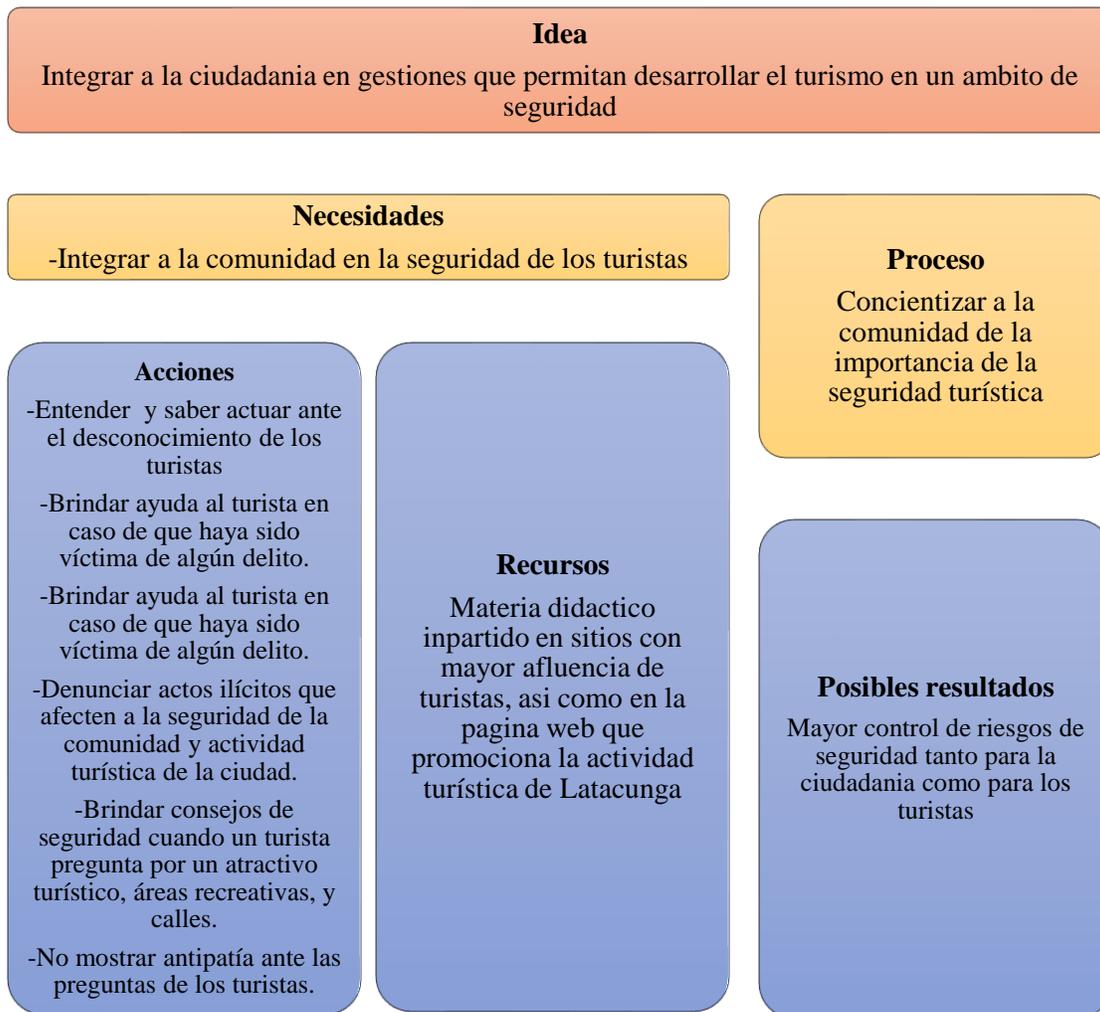


Figura 58. Acciones de la comunidad para que los turistas se sientan seguros.

6.5. Estrategias de seguridad turística

Basándose en los antecedentes en los que se fundamenta la propuesta, se desarrolla una matriz de estrategias de seguridad turística de acuerdo a las necesidades percibidas según la investigación de campo de los turistas, prestadores de servicios turísticos, GAD Municipal de Latacunga e instituciones gubernamentales del sector público, considerando que una estrategia “es lo esencial para una proyección de lo que se requiere, dado que se concreta en un sistema estructurado de tal manera que permita alcanzar las transformaciones deseadas” (Andino, 1998).

La matriz de estrategias de seguridad se realiza según Andino, L. (1998).la cual contempla: objetivos, líneas de acción, indicadores, recursos disponibles y responsables

Tabla 53

Estrategias de seguridad ciudadana

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
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.	-Incrementar patrullaje preventivo	-Geo referenciar las zonas con mayor conflicto -Disminuir índices delictivos a turistas		
	-Incentivar el uso de transporte públicos seguro	-Campañas de concientización a fin de disminuir situaciones de conflicto	-UPC -Cámaras de seguridad -Asistencia inmediata	-Dirección de Turismo -Ministerio de Turismo
	-Implementar protocolos de atención al turista	-Coordinar e intercambiar información de actos delictivos a turistas	ECU 911 -Sistema David de la Policía Nacional	-Policía Nacional -Comité de Seguridad -Ciudadana
	-Difundir la información turística sobre leyes, reglamentos y normas de seguridad	-Creación de material didáctico para los establecimientos turísticos con temas preventivos		

CONTINÚA 

	-Agilizar trámites administrativos y/o procesales en caso de que afecten a los turistas	Mejorar el tiempo de respuesta frente a las
--	---	---

Tabla 54*Estrategias de salud e higiene*

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
<ul style="list-style-type: none"> Incentivar acciones de prevención promoción, y provisión médica, fin de prevenir enfermedades en los turistas 	-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	-Sistema geosalud.msp.gob.ec	-Ministerio de Salud Público -Ministerio de Turismo
	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	-Mapa de los centros de atención medica	-Cruz Roja -Ministerio de Turismo GAD Municipal de Latacunga
	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	-Personal del Ministerio de Salud Público	

CONTINÚA

	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
--	--	---

Tabla 55*Estrategias de seguridad económica*

Indicador de seguridad turística Seguridad económica				
Estrategia: Asistir y prevenir a los turistas de situaciones de conflicto				
Objetivo	Líneas de acción	Indicador	Recursos disponibles	Coordinación de entidades
Incentivar a los prestadores de servicios turísticos a participar en la seguridad de los turistas	-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	Plan integral de asistencia al turistas Personal del Ministerio de Turismo	-Prestadores de servicios turísticos -Ministerio de Turismo -Dirección de Turismo
	-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		

CONTINÚA

	-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

Tabla 56*Estrategia de seguridad vial*

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
Definir estrategias de seguridad vial a fin de mejorar la movilidad y vigilancia en vías de acceso, carretera y logística a los	-Implementación de señalética orientativa en los atractivos turísticos rurales y urbanos de Latacunga -Mejorar la seguridad vial de los turistas	-Geo referenciar los atractivos turísticos de Latacunga -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

CONTINÚA

diferentes atractivos turísticos de la ciudad.	Difundir consejos de seguridad turística en el terminal terrestre de Latacunga y Aeropuerto en español e inglés	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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcérreca, C. (14 de Junio de 2012). *La acción estratégica: Como hacer relevante el análisis estratégico*. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de <http://direccionestrategica.itam.mx/ES/la-accion-estrategica-como-hacer-relevante-el-analisis-estrategico/>
- Andino, L. (1998). Ideas más comunes sobre el sistema de acciones en las tesis de maestrías y doctorados de la Universidad “Camilo Cienfuegos” y el Instituto Superior Pedagógico “Juan Marinello” de Matanzas. Cuba: Escuela Provincial del Partido “José Smith Comas” de Matanzas .
- Arias, F. (2006). *Proyecto de investigación, introducción a la metodología científica* (Quinta ed.). Venezuela, Caracas: Editorial Episteme.
- Barreto, D. (2016). Los turistas son vulnerables a hurtos y asaltos en el Ecuador. *El Comercio*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2017, de <http://www.elcomercio.com/actualidad/seguridad/turistas-son-vulnerables-a-hurtos.html>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Education.
- Blanco, F. (2004). *Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2017, de <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag5-29-91961.pdf>
- Caiza, R., & Edison, M. (26 de Octubre de 2012). *Análisis histórico de la evolución del turismo en el territorio Ecuatoriano*. Recuperado el 23 de Junio de 2017, de

<https://es.scribd.com/document/352904010/Dialnetanalisisistoricodelaevoluciondelturismoenterritor-4180961-pdf>

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (11 de Octubre de 2010). Quito, Pichincha, Ecuador.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de http://www.produccion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/Normas_Constitucionales.pdf

El Comercio. (19 de Septiembre de 2015). Las visitas turísticas caen por la actividad del volcán Cotopaxi. *El Comercio*. Recuperado el 14 de Octubre de 2017, de <http://www.elcomercio.com/actualidad/visitas-turisticas-caen-actividad-volcan.html>

Fred, D. (16 de Julio de 2008). *Conceptos de administración estratégica* (Decimoprimer ed.). México, D.F.: Prentice Hall. Recuperado el 20 de Marzo de 2018

Grünewald, L. (Mayo de 2010). Municipio, turismo y seguridad. (Digital, ed.). Universidad Nacional de Quilmes, Organización de los Estados Americanos.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2008). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.

Herrera, V. (10 de Noviembre de 2017). El nivel de inglés en el Ecuador todavía es bajo. *El Comercio*.

Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional . (23 de Noviembre de 2017). *Amenazas por el proceso eruptivo del Volcán Cotopaxi*. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador.

Japón, J. (5 de Marzo de 2018). *Análisis de la ecogestión en los establecimientos hoteleros del centro histórico del cantón Latacunga, para el desarrollo del turismo sostenible.*

Recuperado el 23018, de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/14034>

Jefatura de control de tránsito y seguridad vial . (8 de Enero de 2018). *Accidentes de tránsito en Latacunga.* Latacunga, Cotopaxi, Ecuador.

Korstanje, M. (Diciembre de 2013). *Estar protegido: el rol de las compañías de asistencia al viajero en el sistema turístico.* Argentina, Buenos Aires : Universidad de Palermo de Argentina.

Leal, H. (Mayo de 2013). *Salud y turismo, servicios de salud para el turista.* Panamá, República de Panamá: World Health Organization. Recuperado el 05 de Febrero de 2017, de <http://www.oas.org/es/sms/cicte/docs/04Hilda%20Leal%20Servicios%20de%20Salud%20para%20el%20turista%20mayo%202013.pdf>

Ley de Seguridad Pública del Estado. (9 de Junio de 2014). Recuperado el 18 de Noviembre de 2017, de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_panel5_sercop_1.3._ley_seg_p%C3%BAblica.pdf

Ley Organica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. (31 de Octubre de 2014). Recuperado el 16 de Enero de 2018, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/ley-organica-de-transporte-terrestre-transito-y-seguridad-vial.pdf>

Lourdes, E. (2008). *Métodos y Técnicas de Investigación.* México, D.F.: Trillas.

Matinez, C. (2005). *Estadística y Muestreo.* Colombia, Bogotá: Ecoe Ediciones.

Ministerio de Coordinación de Seguridad. (2014). *Plan Nacional de Seguridad Integral*.

Recuperado el 11 de Febrero de 2018, de www.resdal.org/caeef.../ecuador---plannacionaldeseguridadintegral2014-2017.pdf

Ministerio de Turismo. (19 de Septiembre de 2013). *Ecuador invertirá en turismo más de 600*

millones en los próximos cuatro años. Recuperado el 15 de Octubre de 2017, de <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-invertira-en-turismo-mas-de-600-millones-en-los-proximos-cuatro-anos/>

Ministerio de Turismo. (22 de Diciembre de 2014). *Ecuador superó la meta de 1,5 millones de*

llegadas de visitantes extranjeros. Recuperado el 9 de Mayo de 2018, de <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-supero-la-meta-de-15-millones-de-llegadas-de-turistas-extranjeros/>

Ministerio de Turismo. (22 de Diciembre de 2014). *Ley de Turismo*. Recuperado el 17 de

Noviembre de 2017, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/ley-de-turismo.pdf>

Ministerio de Turismo. (Octubre de 2016). *Plan Integral de Asistencia al Turista*. Recuperado el

23 de Enero de 2017, de www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/10IGC2016-PLAN.pdf

Ministerio de Turismo. (12 de Julio de 2017). *Mesa de Seguridad Turística analiza avances para*

consolidar a Ecuador como Destino Seguro. Recuperado el 21 de Mayo de 2018, de <https://www.turismo.gob.ec/mesa-de-seguridad-turistica-analiza-avances-para-consolidar-a-ecuador-como-destino-seguro/>

Ministerio del Interior. (2013). *Policía Nacional promociona feria “Asegúrate con tu botón”*.

Recuperado el 15 de Marzo de 2018, de <http://www.ministeriointerior.gob.ec/policia-nacional-promociona-feria-asegurate-con-tu-boton/>

Ministerio del Interior. (3 de Julio de 2016). *La seguridad ciudadana es un concepto integral para*

alcanzar el Buen Vivir. Recuperado el 3 de Enero de 2016, de <http://www.ministeriointerior.gob.ec/ministro-serrano-la-seguridad-ciudadana-es-un-concepto-integral-para-alcanzar-el-buen-vivir/>

Ministerio del Medio Ambiente. (2017). Planes de contingencia ante desastres naturales.

Latacunga, Cotopaxi, Ecuador.

Montes, B. (2014). Desarrollo Turístico con Seguridad Ambiental: Caso de aplicación Puerto de la

Libertad. Estados Unidos, New York: International Multilingual Journal of Contemporary Research. Recuperado el 22 de Noviembre de 2017

Noguerra, F. (2012). *“Destino Seguro” Nueva Tendencia que atrae más Turistas*. Recuperado el

4 de Enero de 2017, de <http://www.travelfocus.cl/index.php/tendencias/item/1115-%E2%80%9Cdestino-seguro%E2%80%9D-nueva-tendencia-que-atrae-m%C3%A1s-turistas>

Organización Mundial de Turismo. (10 de Octubre de 1980). *Declaración de Manila sobre el*

turismo mundial. Recuperado el 9 de Mayo de 2018, de <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/unwtodeclarations.1980.6.6.1>

- Organización Mundial de Turismo. (4 de Octubre de 1991). *Compilación de recomendaciones de la OMT. Medidas recomendadas para la seguridad en turismo*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de *Medidas recomendadas para la seguridad en turismo*.
- Organización Mundial del Turismo. (1 de Octubre de 1999). *Código ético mundial para el turismo*. Santiago de Chile: Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Organización Mundial del Turismo. (2001). *II Conferencia de Seguridad Turística*. Recuperado el 21 de Marzo de 2018, de Seguridad Turística: www.oas.org/en/sms/cicte/documents/05-Alejandro%20Diaz%20de%20Leon.pdf
- Osco, N. (2017). *Calidad de servicio de las oficinas de información turística en la ciudad de Puno 2015*. Perú, Puno: Universidad Nacional del Antiplano. Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de <http://www.peru.travel/es-pe/iPeru.aspx>
- Osorio, S. (8 de Agosto de 2014). *El Municipio catastrará a 220 de 1.200 informales*. Recuperado el 2 de Enero de 2017, de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional-centro/1/el-municipio-catastrara-a-220-de-1-200-informales>
- Parreño, A. (6 de Diciembre de 2016). *Análisis del crecimiento económico en los servicios turísticos frente al proceso eruptivo del Volcán Cotopaxi en las parroquias urbanas del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi en el periodo 2010-2015*. Recuperado el 15 de Marzo de 2018, de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/12049>
- Pedersen, A. (2005). *Gestión del turismo en sitios del patrimonio mundial*. Centro de Patrimonio Mundial de la UNESCO. Recuperado el 12 de Mayo de 2018

Plan Nacional del Buen Vivir. (2013). *Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos*. Obtenido de <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%2020132017.pdf>

Prieto, A. (15 de Septiembre de 2013). *Delincuentes 'echan ojo' a turistas en Cotopaxi, Captur emprende campaña*. Recuperado el 01 de Enero de 2016, de <http://www.cotopaxinoticias.com/seccion.aspx?sid=13&nid=13482>

Suárez, J. (Noviembre de 2008). *Propuesta de implementación de una cultura de seguridad y defensa integral del Ecuador*. Ecuador, Quito: Instituto de Altos Estudios Nacionales AEN. Recuperado el 2 de Noviembre de 2017, de <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/3956>

Tarlow, P. (Enero de 2014). *La seguridad en la industria del turismo*. Recuperado el 21 de Mayo de 2018, de <http://congresos.seguridadturistica.org/ponencias/Seguridad/08-PeterTarlow.pdf>

Tarlow, P. (2014). *Tourims Oriented Polincig and the Tourims Industry* (Vol. VIII). Internacional Journal of event managemet research. Recuperado el 12 de Noviembre de 2017

Unidad de Tenencia y Manejo. (2008). *Ecuador un país con elevada vulnerabilidad*. Recuperado el 24 de Julio de 2017, de <http://www.fao.org/docrep/013/i1255b/i1255b02.pdf>

ANEXOS



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la señorita: **PÁEZ CASTRO GABRIELA DE LOS ANGELES.**

En la ciudad de Latacunga, a los **20 días del mes de julio del 2018.**


Ing. Cristian R. Molina
DIRECTOR DEL PROYECTO


Ing. Carlos G. Albán
DIRECTOR DE CARRERA



Aprobado por:


Dr. Freddy W. Jaramillo
SECRETARIO ACADÉMICO

