



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Protocolo de seguridad de los guías turísticos en el Centro Histórico de Quito

Castro Cabrera, Bárbara Derifeli y Flores Poveda, Liliam Nathaly

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 Ingeniera en Administración
Turística y Hotelera

Msc. Chiriboga Barba, Danny Fernando

24 de agosto del 2020

URKUND

Document Information

Analyzed document Trabajo de titulación Bárbara Castro_Ulam Flores_urkund.docx (D7798442)
Submitted 8/7/2020 12:42:00 AM
Submitted by
Submitter email bdcastro@espe.edu.ec
Similarity 1%
Analysis address marea.espe@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Tesis Final - copia.docx Document Tesis Final - copia.docx (040231506)	2
W	URL: https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/31006/31764/1/T-ESPE-063121.pdf Fetched: 11/11/2019 4:13:08 PM	1
SA	Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE / TESIS-AGILA-LASCANO_.docx Document TESIS-AGILA-LASCANO_.docx (064006115) Submitted by: stalin_1994@hotmail.es Receiver: marea.espe@analysis.arkund.com	1
SA	TESIS FINAL Jaramillo- Partita.docx Document TESIS FINAL Jaramillo- Partita.docx (062355095)	1

Firma:



MSC. Chiriboga Barba, Danny Fernando

DIRECTOR



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

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "Protocolo de seguridad de los guías turísticos en el Centro Histórico de Quito" fue realizado por las señoras Castro Cabrera, Bárbara Derifell con C.C: 0704243989 y Flores Poveda, Liliam Nathaly con C.C: 1750168955, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado 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 sustenten públicamente.

Sangolqui, agosto del 2020

Firma:

MSc. Chiriboga Barba, Danny Fernando

C.C:1711412989



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

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Nosotras **Castro Cabrera, Bárbara Derifeli** con cédula de ciudadanía nº 0704243989 y **Flores Poveda, Liliam Nathaly** con cédula de ciudadanía nº 1750168955, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: "**Protocolo de seguridad de los guías turísticos en el Centro Histórico de Quito**" es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, agosto del 2020

Firma:

Castro Cabrera, Bárbara Derifeli

C.C: 0704243989

Firma:

Flores Poveda, Liliam Nathaly

C.C: 1750168955



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

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Nosotras, Castro Cabrera, Bárbara Derifeli con C.C: 0704243989 y Flores Poveda, Lilliam Nathaly con C.C: 1750168955, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación "Protocolo de seguridad de los guías turísticos en el Centro Histórico de Quito" en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, agosto del 2020

Firma:

Castro Cabrera, Bárbara Derifeli

C.C: 0704243989

Firma:

Flores Poveda, Lilliam Nathaly

C.C: 1750168955

Dedicatoria

Dedico este gran sueño dorado, a Dios y a la Virgencita por protegerme siempre en cada paso que doy, porque siempre han escuchado mis peticiones y sueños más anhelados.

A mí hermosa madre Nancy Poveda, la reina de la casa y de mi corazón, quién con su ejemplo de perseverancia y trabajo honesto, nos ha formado a mi hermano y a mí, como seres humanos de bien con don de gente y calidad humana. Te dedico todo mi esfuerzo, mi lucha, mis malas noches, mis triunfos, mis fracasos, mis lágrimas y alegrías, toda madre mía Te Amo infinitamente. Nuestro sueño se cumplió.

A mí compañero de vida Edgar Flores, mi ñañito querido quién fue mi mentor al escoger mi carrera y la persona que siempre estuvo animándome y haciéndome reír con sus ocurrencias cuando más lo necesitaba. Solo pido que nunca me faltes guambrito.

Al hombre con el corazón más noble que he conocido en el mundo, Jonathan Hurtado, el ser que puedo decir jamás ha soltado mi mano a pesar de todas mis fallas, quién siempre me ha dedicado todo su amor, tiempo y preocupación, esto también va por ti.

A mi padre René Flores, aquí estoy papito la hija que tanto esperabas, ahora sé que desde el cielo estarás orgulloso de mí, gracias por anhelarme tanto, seguro algún propósito tendré aquí en la tierra.

Lilium Flores.

Agradecimiento

A mi padre celestial, gracias porque cuando doble rodillas hacia ti, me escuchaste y llenaste de luz nuevamente mi corazón.

A mi madre y hermano, juntos seremos por siempre los tres mosqueteros, gracias infinitas a ustedes. Madre, Dios te pague por todo, sé que no me alcanzará la vida para devolverte todo aquello que me has brindado, te admiro y te respeto. Y sé que los buenos momentos siempre pesarán mucho más que los malos.

Edguitar, no sabes lo orgullosa que me siento de ser tu hermana y casi hija literal, eres quien me ha cuidado desde pequeña, quien me enseñó a montar bicicleta, quién me compraba mis golosinas y muñecas con sus ahorros cuando tan solo eras un niño al igual que yo. Te quiero ñaño no pude tener mejor compañero de vida que tú. Sigue conquistando más cumbres, sigue soñando y volando lo más alto que puedas, llega lejos campeón, pero sobre todo nunca dejes de ser ese gran ser humano tan genial y humilde. Gracias papito por todo, te adoro.

Mi flaco bonito, gracias porque siempre me has tratado con amor, respeto y sobre todo paciencia, de verdad no hay hombre más dulce, trabajador, amable y honesto que tú, definitivamente un hombre a carta cabal. Gracias por quedarte siempre conmigo a pesar de todo, eres una bendición en mi vida.

Al MSC. Danny Chiriboga, quien ha sido un gran guía para hacer posible la realización de este trabajo, gracias por su paciencia, tiempo y compromiso.

Liliam Flores.

Índice de contenido

Certificado de urkund _____	2
Certificado del director _____	3
Responsabilidad de Autoría _____	4
Autorización _____	5
Dedicatoria _____	2
Agradecimiento _____	3
Resumen _____	11
Abstract _____	12
Introducción _____	13
Planteamiento del problema _____	13
Objetivos _____	14
Objetivo general _____	14
Objetivos específicos _____	14
Capítulo I: Fundamentación Teórica _____	15
Marco Teórico _____	15
Teoría del desarrollo local _____	15
Marco Referencial _____	18
Marco Legal _____	35
Capítulo II: Metodología de la investigación _____	38

	5
Introducción _____	38
Enfoque de investigación _____	40
Tipología de Investigación _____	40
Por su finalidad _____	40
Por las fuentes de información _____	41
Por las unidades de análisis _____	41
Por el control de las variables _____	41
Por el alcance _____	42
Procedimientos para la recolección y análisis de datos _____	42
Cobertura de las unidades _____	43
Procedimiento para tratamiento y análisis de información _____	44
Instrumentos de recolección de Información _____	45
Capítulo III: Diagnóstico situacional _____	51
Macro Ambiente _____	51
Microambiente Centro Histórico de Quito _____	60
Factor Geográfico _____	60
Factor Demográfico _____	61
Factor Social _____	62
Factor Económico _____	63
Factor Ambiental _____	66
Factor Cultural _____	67
Factor Turístico _____	70
Resultados _____	71

	6
Encuesta _____	71
Entrevistas _____	86
Capítulo IV: Protocolo de seguridad _____	92
Introducción _____	92
Protocolo de seguridad para guías de turismo en el CHQ _____	92
Beneficios del protocolo de seguridad para guías de turismo _____	93
Semaforización de seguridad de los barrios del centro histórico de Quito _____	95
Recomendaciones generales de seguridad para el Guía turístico _____	105
Consideraciones a tomar en cuenta por el Guía de Turismo _____	124
Análisis del protocolo _____	132
Conclusiones _____	133
Recomendaciones _____	135
Referencias bibliográficas _____	138

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Tipos de clima del Distrito Metropolitano de Quito</i>	52
Tabla 2 <i>Distribución poblacional</i>	54
Tabla 3 <i>Identificación poblacional</i>	54
Tabla 4 <i>Sistema de educación</i>	56
Tabla 5 <i>Población Económicamente Activa</i>	56
Tabla 6 <i>Porcentaje de población del centro histórico de Quito por edad</i>	61
Tabla 7 <i>Principales Atractivos Culturales del Centro Histórico de Quito</i>	68
Tabla 8 <i>Lugares más visitados del CHQ</i>	70
Tabla 9 <i>Entrevistados</i>	86
Tabla 10 <i>Semaforización nivel de inseguridad</i>	95
Tabla 11 <i>Ficha informativa de apoyo para el guía de turismo</i>	106

Índice de figuras

Figura 1 <i>Ciudad de Quito-Mapa de la propiedad inscrita</i>	28
Figura 2 <i>Mapa de localización del DMQ en la provincia y el país</i>	51
Figura 3 <i>Tendencia de emisión de contaminantes del DMQ</i>	57
Figura 4 <i>Mapa de Producción y oferta de cultura en Quito 2001</i>	59
Figura 5 <i>Paisaje del Centro Histórico de Quito</i>	60
Figura 6 <i>Población con discapacidad en el CHQ</i>	62
Figura 7 <i>Composición laboral remunerada y no remunerada</i>	64
Figura 8 <i>Composición Laboral por el tipo de empleo</i>	65
Figura 9 <i>Tipos de transportes usados en el CHQ</i>	66
Figura 10 <i>Sexo de los encuestados</i>	72
Figura 11 <i>Procedencia de encuestados</i>	73
Figura 12 <i>Nivel de educación de visitantes del CHQ</i>	74
Figura 13 <i>Ocupación de encuestados</i>	75
Figura 14 <i>Factores de decisión de viaje</i>	76
Figura 15 <i>Coordinación de instituciones públicas y privadas del CHQ</i>	77
Figura 16 <i>Valoración de los factores del CHQ</i>	78
Figura 17 <i>Factores importantes de seguridad en el hotelería del CHQ</i>	79
Figura 18 <i>Factores evidenciados en establecimientos de alimentos y bebidas</i>	80
Figura 19 <i>Factores evidenciados con mayor incidencia dentro del CHQ</i>	81
Figura 20 <i>Importancia de la presencia del guía</i>	82
Figura 21 <i>Víctimas de incidentes en el CHQ</i>	83
Figura 22 <i>Respuesta de la policía nacional y turística ante un incidente</i>	84
Figura 23 <i>Valoración de destino seguro al CHQ</i>	85
Figura 24 <i>Contenidos de protocolo para los guía de turismo en el CHQ</i>	92

Figura 25 <i>Mapa de los barrios del CHQ</i>	94
Figura 26 <i>Guía de turismo empático</i>	107
Figura 27 <i>Técnicas de integración</i>	108
Figura 28 <i>Guía dinámico</i>	108
Figura 29 <i>Guía organizado</i>	109
Figura 30 <i>Guía informado</i>	109
Figura 31 <i>Guía profesional de apoyo</i>	110
Figura 32 <i>Manejo de grupos</i>	111
Figura 33 <i>Recomendaciones iniciales para turistas</i>	111
Figura 34 <i>Indicaciones para fotografías en museos</i>	112
Figura 35 <i>Cuidado de pertenencias personales</i>	113
Figura 36 <i>Elementos de uso importante</i>	113
Figura 37 <i>Organización grupal</i>	114
Figura 38 <i>Agenda SOS para guías turísticos</i>	115
Figura 39 <i>Tecnología de apoyo para guías turísticos</i>	115
Figura 40 <i>Material de apoyo para guía turístico</i>	116
Figura 41 <i>Actuación ante extravíos</i>	117
Figura 42 <i>Actuación en caso de robos</i>	117
Figura 43 <i>Organización de grupos</i>	118
Figura 44 <i>Coordinación con establecimientos aliados</i>	119
Figura 45 <i>Botiquín primeros auxilios</i>	119
Figura 46 <i>Equipo necesario para un guía de turismo</i>	120
Figura 47 <i>Medidas preventivas para COVID-19</i>	121
Figura 48 <i>Valores éticos del guía turístico</i>	121
Figura 49 <i>Cuidado del patrimonio cultural</i>	122

Figura 50 *Fomento del ingreso económico local* _____ 122

Figura 51 *Capacitación del guía de turismo* _____ 123

Resumen

El manejo de la seguridad por parte de los guías turísticos en los destinos es importante para una adecuada conducción de los grupos, por eso el objetivo de esta investigación es determinar los problemas de seguridad que afronta el guía de turismo en el Centro Histórico de Quito, por medio del análisis de herramientas de investigación para la elaboración de un protocolo de seguridad que fije pautas de actuación, para lograrlo se identificó y diagnosticó las circunstancias en que se desarrollan varios servicios como también el nivel de seguridad en general; de igual manera el trabajo se justifica por su importancia para el adecuado desenvolvimiento de los guías en aspectos de seguridad, en los cuales tiene competencia factibilidad, originalidad y quienes se beneficiarán directa e indirectamente. Para el marco teórico se realizó una síntesis de la teoría científica de acuerdo con las variables y categorías para elegir los contenidos. Se basó en libros, publicaciones científicas y todos los medios web disponibles, seguido se desarrolló la metodología basándose en; bibliográfica, de campo, descriptiva, y demás métodos que sirvieron de guía en el proceso de investigación. Luego se utilizó las técnicas e instrumentos seleccionados y se aplicó una encuesta a 384 personas que visitaron el centro histórico, finalmente con los resultados, se formuló la propuesta alternativa y se redactaron conclusiones con sus debidas recomendaciones.

PALABRAS CLAVE:

- **PROTOCOLO DE SEGURIDAD**
- **SEGURIDAD TURÍSTICA**
- **GUÍA TURÍSTICO**

Abstract

The security management by tour guides in the destinations is important for an appropriate group guide, so the goal of this research is determining security issues, which tour guides face in the Historic Center of Quito , through the analysis of research tools for the development of a security protocol that sets behavior patterns , in order to achieve this, circumstances in which various services are developed were identified and diagnosed, as well as the level of security in general; in the same way, the work is justified itself by its importance for the adequate development of the guides in security aspects, in which it acquires competence, feasibility, originality and they will benefit directly and indirectly. For the theoretical framework, a synthesis of scientific theory was carried out according to the variables and categories to choose the contents. It was based on books, scientific publications, and all available web media, followed by development of methodology based on; bibliographic, field, descriptive, and other methods that served as a guide in the research process. Then the selected techniques and instruments were used, and a survey was applied to 384 people who visited the historic center, finally with the results, the alternative proposal was formulated and conclusions were drafted with their due recommendations.

KEYWORDS:

- **PROTOCOL OF SECURITY**
- **TOURIST SECURITY**
- **TOUR GUIDE**

Introducción

Planteamiento del problema

El Centro Histórico de Quito, es uno de los Patrimonios Culturales más importantes del Ecuador, pues la UNESCO en el año 1978 le dio esta mención. Se le atribuye esto sustentando que es el centro histórico mejor conservado de América, pues sus calles, pasajes y edificaciones al recorrerlos cuentan una historia manteniendo el legado de la época colonial (UDLA, 2016).

Es una zona turística preferida tanto por visitantes nacionales como extranjeros, sin embargo, ha sido afectada por la inseguridad existente debido a la proliferación de ventas ambulantes y grupos vandálicos. Aunque el Ministerio de Gobierno, ha implementado planes de seguridad en el CHQ, en varias áreas es necesario aportar con lineamientos de seguridad que puede seguir un guía de turismo para prevenir posibles efectos de inseguridad cuando se encuentre desarrollando su labor, en este sentido nace la problemática de la investigación, siendo esta ¿Existe un protocolo de seguridad acorde a las competencias de los guías turísticos que realizan sus actividades laborales en el CHQ, que les permita prevenir acciones de inseguridad?

La presente investigación, se realiza con el fin de que los guías turísticos del CHQ tengan conocimiento de cómo manejar ciertas circunstancias inesperadas que pueden suscitarse durante su jornada de trabajo y en las actividades que la misma conlleva, debido a la zona en la que estas se desarrollan. Considerando que este es un aporte esencial para mejorar su seguridad y la del grupo de visitantes que este a su cargo.

Objetivos

Objetivo general

Determinar los problemas de seguridad que afronta el guía de turismo en el Centro Histórico de Quito, por medio del análisis investigativo que permita la elaboración de un protocolo de seguridad que fije pautas de actuación.

Objetivos específicos

- Fundamentar la base teórica relacionada con la seguridad turística por medio de un análisis bibliográfico que permita la contextualización del tema de investigación.
- Diseñar un proceso metodológico por medio del análisis de adecuadas técnicas e instrumentos que aporten a cada una de las etapas de la investigación de forma coherente con la resolución del problema.
- Diagnosticar los factores externos e internos a partir del análisis de aspectos relacionados con el protocolo de seguridad de los guías de turismo que laboran en el centro histórico de Quito.
- Proponer un protocolo de seguridad para los guías de turismo, tomando en cuenta las características en que se desarrollan las actividades turísticas en el Centro Histórico de Quito, lo que le permitirá prevenir actos de inseguridad.

Capítulo I: Fundamentación Teórica

Marco Teórico

Teoría del desarrollo local

La teoría del desarrollo local nace en el siglo XX, ante los efectos negativos y los desequilibrios que se estaban originando debido a la globalización tales como el incremento de la pobreza, el deterioro constante del ambiente y las desigualdades sociales. De tal manera se puso a consideración, nuevos modelos de gobernanza que permitan procesos adecuados de desarrollo sostenible y se integren tanto aspectos regionales como locales con los globales (González & Flores, 2010).

Pues estos efectos manifestados en los años setenta y ochenta, provocaron masivos cierres de lugares de trabajo lo cual desembocó en un decrecimiento de la población económicamente activa. Es por esto que, se empezó a hablar acerca de un desarrollo endógeno, ya que este término, permite la comprensión del desarrollo a nivel local, centrándose en las pequeñas empresas y en la capacidad del sector empresarial local corrigiendo economías para contrarrestar los efectos de la crisis (Calvo, 2011).

El propósito de la teoría antes mencionada se basa en que sea compatible el desarrollo económico con respecto al ambiente, la equidad social y el bienestar. Esto a través de cambios institucionales, que sean lejanos a los de un beneficio monetario individual, en los que se deben destacar el respeto al medio ambiente, la ética y la solidaridad. Con esto se logra que no se den procesos de pobreza y de exclusión a causa de la globalización, sino que al contrario se muestre bienestar e inclusión para todos (González & Flores, 2010).

Actuando de manera local y pensando de manera global, es posible implementar políticas de desarrollo que den paso a iniciativas locales de agentes económicos y sociales distintos, logrando un desarrollo del territorio que sea sostenible y por tanto económicamente competitivo; así como ambientalmente responsable y equitativo a nivel social. Es un modelo no únicamente económico, sino que también responde a características de cada colectividad y territorio (González & Flores, 2010).

Es necesario que una propuesta de desarrollo local territorial se proponga frente a la actividad turística, para cubrir con aspiraciones de la comunidad local, sino también con las expectativas de consumidores o turistas dentro de los espacios turísticos como lo indica (Rodríguez A. , 2001) basado en la Organización Internacional del Trabajo (OIT); el desarrollo económico local, se basa en un proceso participativo contribuyendo a los acuerdos de colaboración tanto con actores privados y públicos de un determinado territorio, a fin de plantear estrategias de desarrollo común.

La propuesta de (Alburquerque, 2004), es que las ventajas competitivas locales y los recursos sean aprovechadas de manera global, fomentando la actividad económica y estimulando empleos decentes. Esto en base a un cambio en la gestión pública que integre a la tecnología como proceso de cambio cultural, social e institucional. Logrando de esta forma un diseño institucional no burocrático, en la que la eficiencia operativa, agilidad y capacidad de desechar métodos de pasividad sean sus elementos característicos.

El desarrollo a nivel microeconómico se centra en métodos de mejora en cuanto a la gestión del personal, las condiciones de trabajo, la forma como se maneja la delegación de las responsabilidades y los sistemas de motivación dentro de las instituciones. Con el fin de un aumento en la calidad y con eso por tanto la productividad, satisfaciendo las exigencias y necesidades de la demanda, facilitando los procesos culturales, sociales y económicos (Alburquerque, 2004).

En ese contexto es esencial la incorporación de esquemas de cooperación empresarial para una construcción territorial del marco institucional más adecuado como parte de un entorno innovador, sin embargo esto también depende de cuanta predisposición se tenga ante estos cambios, como lo señala (Alburquerque, 2004), tomando en cuenta que es dominante la implementación de un diseño mixto de políticas para un desarrollo económico, con avances en la equidad social, empleo productivo y sostenibilidad ambiental.

La fortaleza de la teoría del desarrollo económico local que plantea (Alburquerque, 2004), es que busca el impulso del desarrollo “desde abajo”, facilitando la mejora en la calidad de vida mediante la distribución adecuada de los ingresos laborales; un sistema de gestión satisfactorio en los empleos lo cual invita a mejores relaciones laborales; la apertura de nuevas articulaciones en los sistemas productivos locales, controlando los procesos de desarrollo de actores locales, sin dejar de lado la sustentabilidad ambiental.

Dimensiones del desarrollo local

Las dimensiones que contiene esta teoría es con el único objetivo de crear nuevas estrategias de forma que, se aproveche de manera eficiente las ventajas competitivas locales a nivel global y de recursos, que por ende se desencadene en la estimulación de la actividad económica con empleos decentes (Rodríguez A. , 2001).

Como se ha mencionado anteriormente, este modelo de desarrollo local se distingue en el enfoque territorial por la variedad de actores que intervienen y sus dimensiones. Es por esto por lo que distintos autores teóricos concuerdan al identificar cuatro dimensiones base, que se señalan a continuación:

- 1) **Económica:** en la cual los niveles de productividad de empresarios locales trabajan para ser competitivos en los mercados, y se plantea una distribución equitativa de la riqueza.
- 2) **Sociocultural e institucional:** referente a los procesos de desarrollo se basan en la calidad de vida, integración social y valores que impulsen y la respalden.
- 3) **Político-administrativo:** está sustentada en los actores locales, vinculada a la institucionalidad y gobernabilidad, así como la fomentación de la participación ciudadana y creación de nuevas redes mediante una cultura de emprendimiento.
- 4) **Ambiental:** esto con relación a los recursos naturales y culturales, fomentando la valorización de los mismos mediante nuevas formas de sustentabilidad con estrategias de desarrollo adaptadas tanto a mediano como a largo plazo.

Marco Referencial

El turismo empieza su auge desde el siglo XIX, justo en la época de la industrialización, desde entonces la actividad turística se la ha relacionado con la relajación, salud, descanso y recreación, en donde se hacen diferentes desplazamientos de un sitio a otro, y se vende paquetes gastronómicos, culturales o de aventura, sin embargo en estas actividades no se tomaba en cuenta que dentro de la experiencia del viajero debe ponerse a consideración la seguridad (Li Chan, 2014).

En este sentido es claro que un desarrollo turístico sostenible depende de una previa preparación de todos quienes participan en la actividad turística, sobre todo de las personas que son las encargadas de representar una empresa o marca en turismo, pues se considera que es de vital importancia su formación y adquisición de conocimientos de la seguridad turística, para esto en Madrid la feria denominada "FITUR" en el 2002 planteo cursos relacionados a crisis en el turismo y gestión de riesgos (Ganzo, Martínez, Eaton, & Pérez, 2010).

El turismo en los centros históricos ha sido un tema que la UNESCO ve como tendencia, pues si bien es cierto el turismo es la única actividad de ingresos no petroleros que tiene un crecimiento de 3,5% anual de manera sostenible, y se activa como la salida ante las crisis económicas, puesto que el crecimiento es de 4,5%; siendo la razón que menciona (Carrión, 2000) como la clave para la rehabilitación de los centros históricos son la higiene y la seguridad, planteando protocolos y programas de planificación turística que llamen principalmente la atención de los mismos pobladores.

Seguridad turística

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2014), el término seguridad es proveniente del latín “securitas, -ātis”, mismo que da una cualidad o atribución de seguro respecto a una persona, empresa o infraestructura. También menciona la seguridad como un conjunto de mecanismos que dan como resultado un estado de tranquilidad donde se puede ejercer de manera soberana y libre los derechos individuales a nivel social.

La Organización Mundial de Turismo (OMT), dice que: *“La seguridad Turística puede ser entendida como la protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica del visitante, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”* (Mata, 2019).

La seguridad turística debe evaluarse y analizarse partiendo de procesos a nivel global que tengan una complejidad más alta como lo son la acumulación capitalista, la posmodernidad y la movilidad. (Giddens, 2000), menciona que los viajeros al no tener un conocimiento concreto acerca de los riesgos se respaldan de un mediador como son las agencias de viaje, pues mediante un pago para un seguro piensan que se disminuyen los riesgos en eventos que atenten la seguridad siendo estos inesperados.

Dentro del turismo los factores más comunes a considerarse son el motivo de viaje, el precio, detalles en cuanto a los atractivos culturales y naturales que posee el destino así como la calidad en el servicio, sin embargo un elemento que debe considerarse importante es la seguridad, ya que esto conlleva el aseguramiento de la integridad económica, física, psicológica y de salud de prestadores de servicios, visitantes y la sociedad local (Ganzo, Martínez, Eaton, & Pérez, 2010).

Organismos que regulan la actividad turística

El Turismo está regulado por la Organización Mundial del Turismo (OMT), siendo este organismo el responsable de generar una promoción turística sostenible, accesible de manera universal y responsable. La (OMT, 1995), establece al turismo como “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio por negocios y otros motivos”.

La industria del turismo se viene realizando desde hace algunas décadas atrás, por lo que se ha convertido en una actividad importante al momento de realizar planes de desarrollo. En el año de 1930 en Ecuador establece la denominada “Ley de Fomento Turístico”, en la cual se trata de verificar los ingresos de turistas al país, así como la creación de establecimientos que se enfoquen directa y únicamente a esta actividad, promoviendo de esta manera el desarrollo turístico (Buenaño, El turismo y la seguridad para el siglo XXI, 1999).

En 1964 se crea el CETURIS o Corporación Ecuatoriana de Turismo, tiempo después en 1973 se convertiría en la Dirección Nacional de Turismo, actualmente esta actividad es regularizada por el Ministerio de Turismo; en los ochentas se plantea el Plan Nacional de Desarrollo, basado en estrategias que permiten la mejora de la promoción del país como producto turístico, para que se capte e incremente el turismo interno como externo, y el tiempo de estadía de los turistas (Buscán & Clavijo, 2012) .

El Estado garantiza la inversión turística, brindando la seguridad de que los fondos extranjeros sean tratados con la misma igualdad que los nacionales, no obstante debería enfocarse en que la estabilidad política y económica es lo más atractivo al momento de promocionar al país, de este modo la inversión extranjera se incrementa y por ende las fuentes de trabajo también, haciendo que la delincuencia, la pobreza y el desempleo no sean factores de inseguridad para el sector turístico (Buenaño, El turismo y la seguridad para el siglo XXI, 1999).

El Ministerio de Turismo (MINTUR, PLANDETUR 2020, 2008), creó un Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible denominado PLANDETUR 2020, dentro del cual se plantea un programa denominado “Consolidación de Seguridad Integral en Turismo”, una herramienta dirigida para actores involucrados en la actividad turística así como organismos que tengan conocimiento en atención de crisis que puedan suscitarse. El programa propone la reducción del riesgo real y percibido del turismo, sustentando el desarrollo de los destinos de manera sostenible y fomentando garantías de seguridad física.

La seguridad relacionada a la actividad turística conlleva una relación muy estrecha entre la demanda y la oferta, la primera se lleva a cabo en función de la segunda, pues responde a sus conductas, valores y psicología. Por esa razón se hace indispensable que existan entes que regularicen y establezcan responsabilidades, de manera que se controlen y gestionen oportunamente los riesgos sin entorpecer la libertad de viajar y la eficiente prestación de servicios (Ganzo, Martínez, Eaton, & Pérez, 2010).

Tipos de Seguridad Turística

Como indica (Grunewald, 2010) existen diferentes tipos de seguridad que deben ser tomados en cuenta, los mismos se detallan a continuación:

a) Seguridad en los Servicios Turísticos

Hace referencia a que el desplazamiento de turistas desde su lugar de origen hasta su lugar destino este cubierto por un sistema de protección, en cada uno de los establecimientos que visite como pueden ser agencias de viajes, restaurantes, hoteles y otros (Grunewald, 2010).

Los problemas de seguridad turística se hacen presente cuando la infraestructura de un determinado destino turístico atenta contra la vulnerabilidad de los visitantes y por ende en su experiencia de viaje (Korstanje, 2016). Pues este no solo debe ser considerado como un valor agregado a la prestación de su servicio, ya que al momento de elegir un establecimiento los huéspedes requieren encontrar a más de comodidad y calidad que el servicio este asociado a la seguridad de estos.

Dentro de la industria hotelera deben desarrollarse planes de seguridad para situaciones que pongan en riesgo a los visitantes, en esto se incluyen las capacitaciones constantes, que debe tener el personal para manejarse en momentos de emergencia sin crear un pánico colectivo, así como también contar con mecanismos de seguridad en el control de ingreso y salida de los huéspedes, en este sentido la tecnología también juega un papel importante, el diseño de protocolos ayuda a la identificación de zonas críticas que se pueden corregir (Ganzo, Martínez, Eaton, & Pérez, 2010).

A inicios de este año el (MINTUR, 2020), realizó una verificación a 136 establecimientos del casco colonial, en base a la normativa que está vigente, investigando en la forma y manera que ofrecen calidad en sus servicios a los turistas. Esto incluyó la verificación de baterías sanitarias y la presencia de insumos de higiene; además se constató que guías de turismo de la localidad porten una credencial vigente u orden de trabajo relacionada con una agencia de viajes, para respaldar la seguridad de los visitantes.

b) Seguridad en Eventos

Está ligada a la protección y seguridad que se brinda a los turistas cuando se realizan eventos culturales, musicales, deportivos y demás, pues es de conocimiento que un viajero, nunca está exento de riesgos que puedan darse durante su desplazamiento. Realmente este es un aspecto que afecta directamente al turismo porque da una mala imagen a los destinos turísticos y en vez de que un visitante disfrute de dichos eventos no se sabe, si puede convertirse en una víctima de la delincuencia durante los mismos (Campoverde, 2015).

La seguridad en este sentido debe trabajarse en conjunto con todos los actores involucrados en el ámbito turístico, para que se implementen estrategias necesarias de prevención, como también en el transcurso del desarrollo de eventos, minimizando ocurran situaciones que dejen un perfil negativo al sitio visitado, pues según un estudio realizado en Ambato por (Campoverde, 2015) referente a los eventos festivos de dicha ciudad, los turistas puedan ser víctimas de secuestros, tráfico de drogas, robos o problemas relacionados durante su visita.

c) Seguridad Pública

Hace referencia a la disminución de riesgos que los turistas puedan sufrir como lo son accidentes, hurtos, o actos delictivos. Una ciudad o localidad que transmite hospitalidad es aquella en la que se puede notar la calidad existente en el equipamiento público, ya que este, es un motivo para que el turista tenga deseos de volver a visitar el lugar y se sienta satisfecho con su experiencia de viaje. La inversión en programas para el rescate de espacios públicos puede darse como una opción ante la inseguridad y criminalidad (Fernandes, Castillo, & Gandara, 2016).

La seguridad pública debe verse desde el aspecto urbano, porque es un problema que deslinda desde los centros más grandes, por lo que debe transformarse en base a una política, para la mejora de la insatisfacción de seguridad que tienen tanto turistas como residentes, optimizando a su vez la organización de la ciudad y calidad de vida. Dentro de esto incluye la rehabilitación de parques, transporte, vías, calles y el uso de instrumentos que aporten a esta planificación (Fernandes, Castillo, & Gandara, 2016).

d) Seguridad Social

El Ministerio de Turismo dentro del Plan Integral de Asistencia Turística, define a este tipo de seguridad como aquella que previene hechos de conflicto que pueden desencadenar en huelgas como sucedió el pasado octubre de 2019 y en las mismas pueden suscitarse actos delictivos, o vandálicos, es por esto, que en este sentido asegura el desplazamiento libre por el destino al visitante (MINTUR, 2017).

e) Seguridad Económica

Se conoce al turismo como una actividad empresarial en base a la producción de servicios, ofreciendo calidad en sus servicios generando de esta manera bienestar en el turista, por esto se toma a la seguridad económica como un vínculo para contrarrestar riesgos con los prestadores de servicio, verificando que no se den estafas o fraudes en los servicios ofertados (Fernandes, Castillo, & Gandara, 2016).

f) Seguridad Médica

Basado en un sistema de preventivo para la provisión de servicios médicos que deben promocionarse al momento de que un turista se muestre interesado en realizar un viaje a un destino determinado, esto asegura la salud del mismo durante su desplazamiento. Lo cual incluye atención en caso de emergencias médicas, comunicación constante de riesgos en caso de enfermedades contagiosas o algún tipo de brote de enfermedades (Grunewald, 2010).

g) Seguridad Informática

Las tecnología de información y la comunicación TIC, juegan un rol importante dentro del ámbito turístico, pues permite que el cliente que está interesado en la planificación de un viaje encuentren información suficiente acerca del mismo, ya sea en cuanto a los productos, sitios turísticos, servicios entre otros, lo que incrementa por ende la capacidad de negociación entre los clientes y los proveedores; además que mejora la calidad en el servicio y la eficiencia operativa (Rodríguez D. , 2018).

Seguridad de los Guías Turísticos

La garantía más grande de un destino turístico se basa en la protección que brinda mientras los visitantes realizan sus actividades de ocio, recreación u otros, por esto es importante que se cuente con un equipo sólido de trabajo haciendo referencia sobre todo a los guías turísticos que no solamente transmitan conocimientos históricos sino que también transfieran seguridad en situaciones no deseadas o de riesgo, es importante que estos sean altamente capacitados, entendiendo cada una de las necesidades y comportamientos de los visitantes (Dávila, 2011).

El reglamento general de actividades turísticas vigente elaborado por el (MINTUR, 2002), indica algunos parámetros que deben cumplirse en cuanto a los guías turísticos, realizando también una clasificación de los mismos, los requisitos que deben cumplirse para la obtención de una licencia de guía turístico y lo más importante es que en el artículo 24 inciso “d”, indica que los profesionales de esta rama deben recibir capacitación constante dada por el Ministerio de Turismo o un colegio profesional.

Sin embargo en Ecuador, manifiesta (Dávila, 2011) en su tesis acerca de turismo y seguridad que no existe un colegio profesional establecido de esta índole, por lo que se complica un proceso de capacitación permanente de guías de turismo, pues si bien es cierto actualmente se cuenta con una Asociación Nacional de Guías en el país, pero se carece de un reglamento que indique que es de carácter obligatorio ser parte del mismo, lo que hace que disminuya la preocupación por parte los profesionales en capacitarse y especializarse.

El manual de riesgos laborales en el sector del turismo, elaborado por (Arcos, Arrufat, & Ehrlich, 2014), muestra que cuando se realice un desarrollo de estrategias preventivas es necesario fijarse en cada una de las capacidades que poseen los profesionales de turismo en cuanto a la salud y seguridad que tienen al momento de que se le delegan funciones y tareas, pues si se denota alguna falencia al respecto es importante informarle y capacitarle acerca de la materia, para que se cumpla eficientemente su trabajo.

Patrimonio UNESCO

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, fue fundada en el año de 1945 en Londres, creada con el fin de que exista un organismo que regule y proteja los sitios naturales y culturales de diferentes países, con el fin de que estos sean preservados, mediante mecanismos creados por los diferentes Estados, tomando en cuenta la importancia del cuidado de los mismos, es por esto que en 1972 aprueban la *“Convención sobre protección del patrimonio mundial cultural y natural”* (UNESCO, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. La UNESCO y la defensa del patrimonio., 2009).

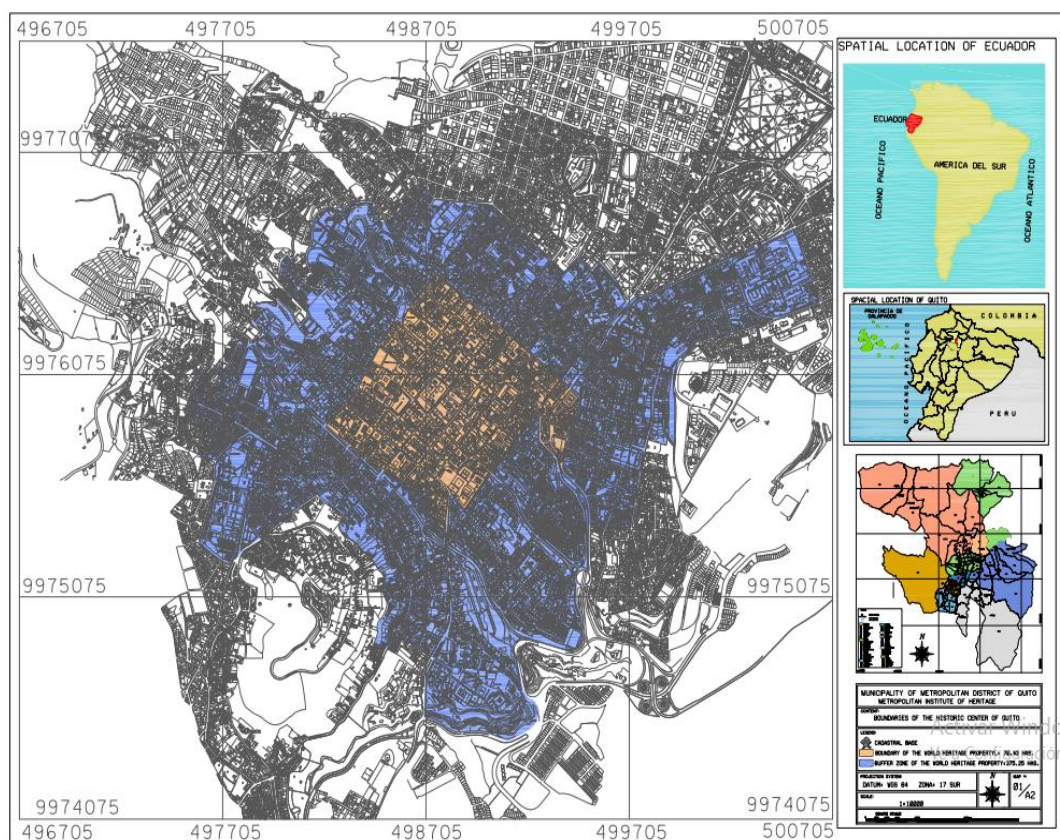
Para esta organización la conservación de lo mencionado contribuye a que las personas y los pueblos puedan estudiar acerca de estos ya que define al Patrimonio como: *"Un Bien declarado Patrimonio de la Humanidad es un legado de la comunidad internacional y su presencia en un determinado país, sobre todo le exige a este país un incremento de imaginación, preocupaciones y gastos para conseguir su protección y defensa."* (UNESCO, 1972).

Quito Patrimonio

La ciudad de Quito tiene una altitud de 2.800 msnm, es la capital del Ecuador y fue fundada en el año de 1534, en 1978 fue declarada por la UNESCO como el primer Patrimonio Cultural de la Humanidad debido a su Centro Histórico como el más conservado, dando realce a los ornamentos de los monasterios de Santo Domingo, San Francisco como también al colegio e iglesia de la Compañía de Jesús. Pues en la infraestructura de estas edificaciones predominan las influencias españolas, indígenas e italianas que ha tenido el territorio ecuatoriano (UNESCO, 2018).

Figura 1

Ciudad de Quito-Mapa de la propiedad inscrita



Nota: Tomado de (UNESCO, 2019) y adaptado por las autoras.

El Centro Histórico de Quito es en lo que hace énfasis la UNESCO, pues a pesar de los daños que ha sufrido por los terremotos pasados, este sigue conservando su estructura original asemejando la alineación de su plano urbano a la de un tablero de ajedrez y no ha tenido cambios que alteren completamente a su estructura, además que sus elementos arquitectónicos y decorativos son a base de piedra, madera cal y barro siendo estos materiales autóctonos de la localidad (UNESCO, 2018).

Casos de estudio en Latinoamérica

Seguridad turística en Colombia

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, en el año 2016 desarrolló un plan estratégico de seguridad turística, en el cual, el elemento principal fue la Policía de Turismo para que esta sea apoyada logísticamente, brindando todas las herramientas necesarias y estableciendo programas de capacitación puesto que con estos procesos de formación determinaron que se logra un incremento en la competitividad turística del país ayudando a la mejora de la calidad de los servicios y la seguridad del mismo (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2016).

Las capacitaciones se dieron en ámbitos como seguridad en turismo, idiomas, primeros auxilios, salubridad, legislación turística y programas de emergencia, esto se dio con el apoyo de unidades educativas y del Fondo Nacional de Turismo, también se establecieron puntos estratégicos dónde los grupos de policía turística fueron ubicados como centros históricos, sitios hoteleros o comerciales donde existe más afluencia de turistas (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2016).

Este proyecto cumplió con el objetivo principal de que, existan protocolos de seguridad y planes de acción que generen compromiso en los agentes turísticos, integrando herramientas ya existentes de tal manera que en la competitividad turística Colombiana la seguridad no sea problema, pues las condiciones de seguridad analizadas y la matriz de riesgos planteadas en esta localidad dieron paso a la implementación de estos protocolos de manera eficiente (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo , 2013).

Seguridad turística en México

Por su parte México, a través de una revisión literaria analizaron los procesos y ciclos inherentes a la seguridad turística en ese país, determinando que el sector turístico es importante ya que representa un 8,7% del PIB, y que por esta razón es necesaria la inversión en seguridad y no tomarla como un gasto indebido, pues la actividad turística de dicho país se ha visto afectada por la inseguridad, los carteles de droga y la deficiencia en la infraestructura de sus carreteras (Guerrero, Heald, & Treviño, 2018).

En tal razón aplicaron en uno de sus planes sectoriales el fortalecimiento de asistencia turística y la mejora de mecanismos de auxilio en zonas turísticas que tengan un mayor número de visitantes, además de la elaboración de protocolos de atención en casos de contingencias dirigido a los turistas. Dentro del análisis mencionado anteriormente se enfocan también en el tipo de turistas que existen, pues los factores seguridad y riesgo dependen significativamente del tipo de viaje y actividades que realicen (Guerrero, Heald, & Treviño, 2018).

Sin embargo el XXXI Congreso “Alas Uruguay 2017”, indicó a través de un estudio denominado “Modelos de Seguridad Turística en México: avance o retroceso”, que actualmente existen protocolos de seguridad que establecen parámetros jurídicos únicamente para seguridad ciudadana y servidores públicos, sin embargo en Oaxaca tienen un protocolo de seguridad turística que involucra a todos sus actores, en el cual proponen un modelo de seguridad basado en la teoría de los sistemas dada por Luhman, que trata de que la percepción de seguridad es igual al grado de confianza de una construcción social (González, Hernández, Espadas, & Moreno, 2017).

La competitividad de Oaxaca como destino turístico se centra en que esta localidad sea segura, aprobando en el año 2014 el “Protocolo de actuación policial para la atención y seguridad al turismo”, permitiendo que la policía estatal a través de la policía turística se centre en la seguridad de los visitantes durante sus viajes. En este protocolo se trabaja en conjunto con la Secretaria de Seguridad pública, los Centros de Información Turística, el Instituto de Profesionalización; y la Subsecretaría de Información y Desarrollo Institucional (Secretaria de Seguridad Pública de Oaxaca , 2014).

De manera que se ha logrado que visitantes nacionales y extranjeros acudan a zonas de desarrollo cultural, turístico y patrimonial en un ambiente tranquilo y seguro, pues se difunde y fortalece los derechos de los turistas, mediante el control y vigilancia de los mismos en esta localidad. Por otro lado se alcanzó el fortalecimiento a la población en general en cuanto a la concientización de la seguridad, puesto que de este modo se contribuye al desarrollo de este sector (Secretaria de Seguridad Pública de Oaxaca , 2014).

Además tomando en cuenta que Oaxaca se considera patrimonio invaluable debido al potencial que presenta en sus recursos culturales, étnicos y naturales, la Administración de Estado en 2016 presenta el Plan Sectorial de Turismo que se enfoca en cinco directrices: la profesionalización turística, el desarrollo turístico sustentable, el desarrollo y planeación estratégica, la comercialización turística y finalmente la promoción turística, logrando que la experiencia del visitante sea única e incluyente (Gobierno del Estado de Oaxaca, 2016).

Seguridad turística en Ecuador

En Ecuador la actividad turística se ha incrementado con el paso de los años, pues su geografía privilegiada le atribuye una diversidad en cuanto a su cultura, naturaleza, etnia, gastronomía, costumbres y tradiciones. Agregando a esto que posee a Quito, ciudad declarada “Patrimonio de la Humanidad” así como las Islas Galápagos denominadas “Patrimonio Cultural de la Humanidad”, siendo un privilegio que le hace prácticamente sea un paraíso para el turismo (Buenaño, 1999).

Por tal razón es necesario que se eduque a la población para que ayude con el manejo del sector turístico, en base a programas que prevengan la seguridad de los turistas con proyección al futuro esperando que se incremente la afluencia de turistas, se prolongue su estadía y aporte a la experiencia de viaje para que el país sea recomendado como destino turístico y por lo tanto que la industria del turismo aporte a la economía del país (Buenaño, 1999).

De acuerdo al (Ministerio de Gobierno, 2017), la seguridad es medida según la tasa de los homicidios misma que corresponde a 5,7 por cada 100 mil habitantes, por lo que en una mesa técnica realizada se estableció estrategias en pro de la seguridad turística como la implementación de cámaras, adquisición de seguros obligatorios para extranjeros, y sistemas de alerta temprana para desastres naturales.

Asimismo se plantearon mecanismos de seguridad para los visitantes extranjeros, que permite el registro e itinerario de viaje a través de una página web a fin de que por este medio se informe si las áreas a las que tienen como destino son o no de alto riesgo, para que tome las medidas necesarias y además si se presenta casos en los que el turista está perdido o con problemas referentes a seguridad, permiten que la policía tenga información de dónde está o debió estar el mismo, facilitando los protocolos de emergencia en caso de pérdida (Ministerio de Gobierno, 2017).

Por su parte el MINTUR, elaboró el Plan Integral de Asistencia Turística, enfocado a la seguridad para turistas, patrimonio cultural y natural; pues toman en cuenta que la industria del turismo en el Ecuador desde 2014 se la reconoce como la tercera fuente de ingresos no petroleros, con ingresos a la economía del país hasta de 2.392 millones de dólares. Dentro del plan se establece que la Policía Nacional sea parte del mismo por lo que el 50% de su personal se especializó en seguridad turística, incrementando el número de vigilantes en áreas como el Centro Histórico, La Mariscal, Terminales y Aeropuertos (MINTUR, 2017).

Se menciona también el caso de la Comuna Playa de Oro, ubicada en la provincia de Esmeraldas, Paulina Ormaza en conjunto con la Fundación para la Investigación y Desarrollo Social, elaboraron un Protocolo de Seguridad Turística, con miras a que las condiciones de vida de la comunidad local mejoren y que los paisajes terrestres sean gestionados de manera sostenible, partiendo de un diagnóstico de riesgos en base a las prácticas de las actividades turísticas realizadas en esta comuna, de tal modo que han logrado la identificación de amenazas sociales, ambientales, físicas y legales (Ormaza, 2017).

Con este proyecto de acuerdo (Ormaza, 2017) asegura que, la comuna evidencia que los índices de violencia dentro de su territorio han disminuido, además que no existe delincuencia organizada, pese a que no existe la presencia de agentes de la policía y como único medio emergente cuentan con un Teniente Político. Asimismo, se ha logrado el control de conflictos entre las personas dedicadas a la maderería y minería ilegal. Pues ha sido un proyecto enfocado a que la comunidad se prepare en temas como seguridad, hospitalidad, y guianza; sin embargo, es notoria la necesidad de que ONGs apoyen a esta comuna.

En la ciudad de Quito, describe (Dávila, 2011) se realizó el diseño de un plan de capacitación en supervivencia en áreas naturales, dirigido exclusivamente para guías naturalistas, considerando que un guía debe prepararse para ambientes de riesgo, pues la seguridad turística no trata únicamente de un buen transporte, o de que un visitante sea víctima de delincuencia sino que también cuente en todo momento con una persona profesional que lo haga sentir seguro y protegido en todo sentido como lo representa, un guía turístico.

Este plan dota al guía de turismo de protocolos que ayudan al mismo a que responda mejor ante situaciones hostiles garantizando la seguridad del guía y del viajero, menciona que la capacitación respalda los conocimientos, actitudes y habilidades mejorando el desempeño y haciéndolo más competitivo en el mercado. Señala como temas importantes de capacitación a las técnicas de supervivencia, emergencias médicas, orientación, gestión correcta de recursos, y psicología en situaciones de riesgo (Dávila, 2011).

En su obra (Dávila, 2011), sugiere la realización de evaluaciones diarias para asegurarse de que los conocimientos y habilidades hayan sido captadas correctamente además de un monitoreo, una vez finalizado el programa de capacitación, el seguimiento se realiza en el manejo de grupos en base a un muestreo aleatorio de los visitantes que fueron guiados por el personal capacitado. Dentro de la investigación se concluyó que estas capacitaciones son de interés tanto para guías nacionales, de aventura o naturalistas, sin embargo, la legislación dentro del país no exige que obligatoriamente deban hacerlo, puesto que las instituciones públicas tienen una visión muy superficial acerca de las mismas.

Marco Legal

Para los estudios concernientes a la línea de fundamentación legal se hace mención desde su máximo regente encargado de velar, fortalecer y garantizar la Seguridad Turística a través de los diferentes cuerpos legales y se cita desde su máxima rector como se detalla en su orden a continuación:

Constitución de la República del Ecuador

A través de políticas en varios capítulos, se menciona la importancia de convivir en paz, promover la cultura, prevenir formas de violencia, garantizar el orden público como también se resalta; la protección del patrimonio, a la diversidad, los recursos y por ende la vida ciudadana de propios y extranjeros (Asamblea Nacional, 2009), siendo el Estado la autoridad competente para crear, adaptar los mecanismos necesarios para los derechos de la convivencia en un ambiente íntegro y seguro que se fomente el desarrollo turístico.

Ley de Turismo

EL Congreso Nacional en 1997 con decreto Ejecutivo 1424 se declaró como política prioritaria de Estado para impulsar la actividad turística, y se describe en el Capítulo X, que corresponde la Protección del Consumidor de Servicios Turísticos para tratar, evaluar y sancionar cualquier anomalía en las actividades que puedan incluir engaño, estafa, publicidad falsa, publicidad engañosa, discriminación, daños físicos a personas o sus pertenencias (Ávalos, 2015), es la fundamentación de la autoridades para otorgar respuesta y solucionar problemas concernientes a la seguridad turística.

MINTUR

El Ministerio de Información y Turismo se creó en el año 1992, dos años más tarde, se cambia a Ministerio de Turismo y más adelante 1998 se fusionó a la Corporación Ecuatoriana de Turismo (Maldonado, 2008) esta organización dinámica, facilitadora, gestora y articuladora de los esfuerzos nacionales para la consolidación del turismo sostenible (Ministerio de Turismo, 2020), siendo el encargado de las políticas de desarrollo, competitividad, promoción como también dinamizar y velar por la seguridad en alianzas con otros organismos.

Quito Turismo

Es una empresa pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, que tiene como propósito el desarrollo y promoción de prácticas de calidad, sostenibilidad del Distrito Metropolitano de Quito y, su misión, visión están alineados con la comunidad (Quito - Turismo, 2020), para en conjunto posicionar oficialmente la imagen de destino turístico tanto a nivel nacional e internacional, para esto la organización trabaja estratégicamente en tres bases referentes a la conectividad, el producto de alto impacto y el marketing.

Estos pilares a su vez se soportan en cinco principios de trabajo: 1) Sustentabilidad, 2) Visión integral de marketing), 3) Innovación, 4) Gestión y liderazgo del sector, 5) Empoderamiento, que buscan como finalidad ser implementados hasta el año 2021; para esto cuenta con importantes alianzas de actores privados y públicos, y representantes de cámaras e industrias para con la misma visión grupal se fomente el desarrollo del turismo (Quito Turismo, 2020), de la capital óptimamente.

Entre las alianzas estratégicas de Quito turismo con diferentes sectores se destaca la del trabajo mancomunado con el Ministerio del Interior para fortalecer y brindar el servicio de Seguridad Turística con capacitaciones a miembros de la Policía Nacional, para garantizar la misión del servicio de seguridad por medio de la protección de la integridad física, psicológica y de los bienes de turistas nacionales y extranjeros que visitan Quito, y a su vez del Patrimonio (Quito Turismo, 2020).

Es importante mencionar que en su página se encuentran direcciones físicas y virtuales para realizar denuncias de diferentes órdenes. Así mismo también se detallan servicios que brindan la organización que son:

- a)** Protección, asistencias y orientación informativa de trámites legales
- b)** Coordinación de gestiones con embajadas y consulados
- c)** Recepción de denuncias por atención de prestadores de servicios
- d)** Realizan patrullajes preventivos
- e)** Brinda asesoría a turistas para prevención de delitos

Por otra parte, se enfoca en el desarrollo de una lista de concejos, estrategias para que se prevalezca y mejore la seguridad durante la estadía en la ciudad y hacerla más confiable, por lo que es importante mencionar que se presenta la cantidad de 160 efectivos especializados para patrullaje de lugares de mayor concentración turística.

Capítulo II: Metodología de la investigación

Introducción

En este tipo de trabajos formales es fundamental la planeación previa y meditada de los procesos de la metodología de la investigación que se llevaran a cabo en todo el estudio; puesto que la presentación, formulación, ejecución y control de manejo de los métodos, técnicas como herramientas se reflejaran en la obtención de los resultados finales.

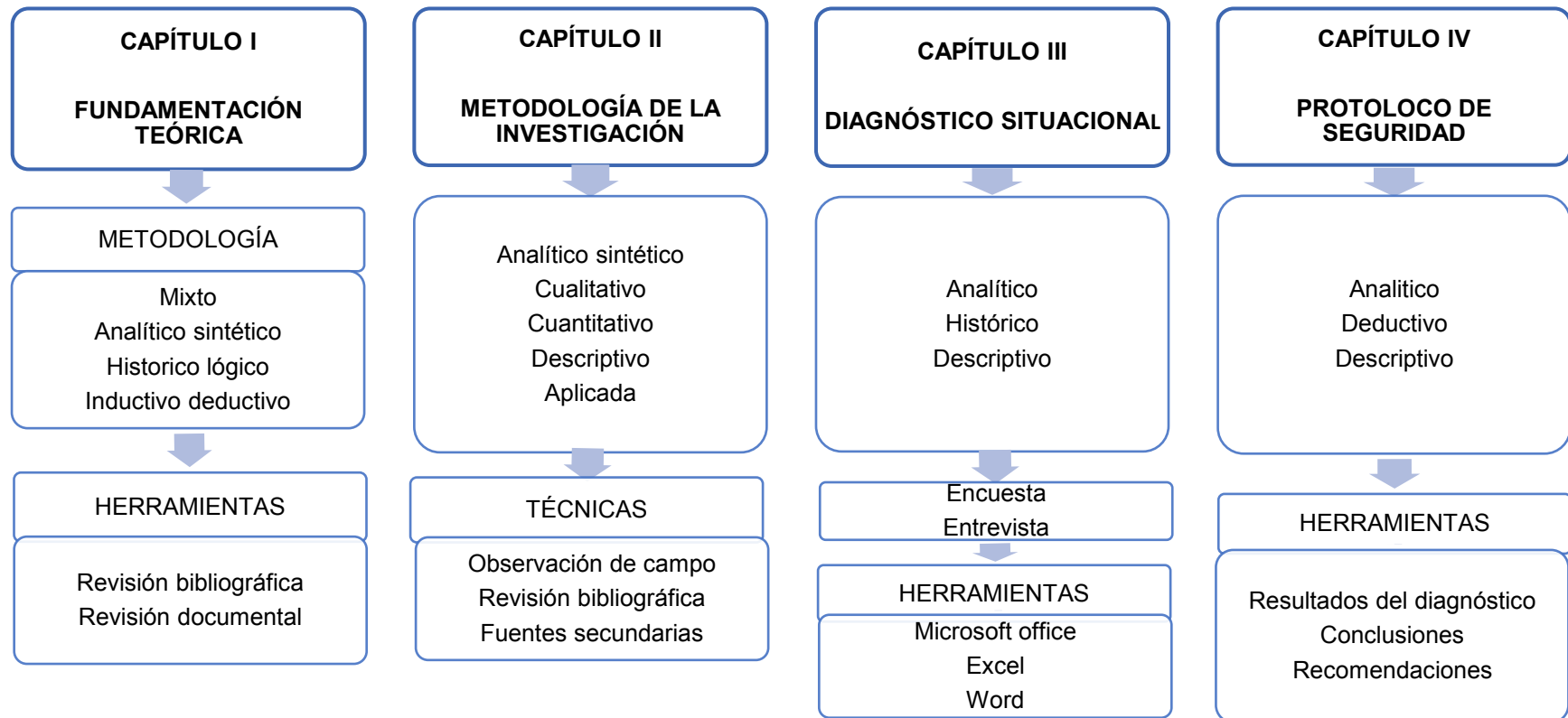
Por consiguiente el sistema de pasos a seguir deben ser analizados y predeterminados desde su inicio y en este caso para el Capítulo I, que de acuerdo con la investigación científica se debe alcanzar su valoración y conocimiento global que se necesita del objeto estudiado, (Arteaga, Rodríguez, Nares, & Villarreal, 2017) y se pueda facilitar para la siguiente fase del Capítulo II ya con los contenidos claros y sintetizados.

Para seguir bajo el orden metodológico en el Capítulo II se definieron las herramientas que son la encuesta y entrevista que están de acuerdo con la investigación aplicada por su naturaleza y que proporcionaron los fenómenos del escenario para trabajar en el Capítulo III permitiendo así la descripción de los hechos como están en su ambiente natural.

Todo este tratamiento de la metodología permitió la elaboración del Capítulo IV adecuadamente; de tal modo que la importancia de perseguir un orden sistematizado en forma oportuna y concisa de la investigación es vital como relevante para el normal desarrollo del trabajo y en consiguiente lograr los objetivos planteados.

Figura 2

Metodología



Enfoque de investigación

El presente trabajo se basa en un enfoque de investigación mixto, debido que a lo largo del mismo se manejan variables cuantitativas correspondientes a cálculos, porcentajes y mediciones numéricas de datos que fueron recolectados por medio de encuestas realizadas, lo que permite posteriormente su análisis mediante parámetros y frecuencias, dando lugar a la presentación de datos exactos reforzando la severidad de la investigación.

Simultáneamente se evidencian y analizan variables cualitativas, ya que se conoce la conducta y la percepción entre las personas interesadas en la investigación y las personas que debidamente se han entrevistado o encuestado, basándose en la observación y evaluación de los hechos seleccionados para el desarrollo e interpretación de las preguntas de la investigación planteadas a lo largo de todo el proceso de estudio. Logrando el análisis y el planteamiento tanto de conclusiones como de la propuesta pertinente que es el propósito de la investigación.

Tipología de Investigación

Por su finalidad

Se plantea la finalidad aplicada debido a que se busca la puesta en práctica de conocimientos adquiridos, teorías y resultados recaudados durante el proceso de la investigación, mediante encuestas realizadas a personas que han visitado el Centro Histórico de Quito y entrevistas dirigidas a entidades como el Ministerio de Turismo, Quito Turismo y guías turísticos; posteriormente se procede a la organización y sistematización de resultados de los datos obtenidos directamente de su propia naturaleza.

Por las fuentes de información

Es mixto ya que el trabajo se apoya en investigaciones de documentos oficiales, libros, papers, bases bibliográficas e informáticas y todos los medios disponibles que aporten al mismo. Además, se realiza investigación de campo al inicio del trabajo cuando fue posible la visita directa al lugar estudiado.

Por las unidades de análisis

El trabajo se planificó inicialmente para ser realizado in situ, es decir tener contacto con la realidad misma de los hechos; se planteó una visita al Centro Histórico de Quito, en el mes de marzo para llenar la encuesta, sin embargo como es de conocimiento mundial ante la emergencia sanitaria se ha visto la necesidad de replantear este procedimiento y se optó por identificar 384 contactos a quienes se les explicó su participación e importancia de realizar la encuesta, la misma que se aplicó el mes de mayo del 11 al 15 del mencionado mes, y conjuntamente se realizó un seguimiento mediante correos electrónicos y números telefónicos.

Por el control de las variables

Las variables son tratadas en su estado natural sin injerencia previa de construcción de los hechos, para ser analizadas de forma real de acuerdo con su clasificación y efectos, es decir es un proceso de estudio sin experimentaciones anteriores. Esto permite que se diagnostique la situación actual en cuanto a temas de seguridad turística dentro del CHQ, para que se tome en cuenta cada uno de los factores que afectan y que pueden mejorar, con el fin de que se logre la propuesta idónea de un protocolo de seguridad para guías turísticos de esta zona, consiguiendo que ninguna de las variables afecte de alguna manera al objeto de estudio.

Por el alcance

Es descriptiva porque luego de ser recopilados los datos son debidamente organizados y puestos en análisis a través de tablas, frecuencias, técnicas y, gráficas para un mejor alcance en su interpretación como explicación de los actores y de los hechos, siendo este proceso lo que facilita los detalles del comportamiento individual y colectivo en el escenario investigado.

Procedimientos para la recolección y análisis de datos

El procedimiento de la recopilación es mediante dos técnicas:

- a) Documental, ya que en base a esta se fundamenta el estudio por medio de fuentes bibliográficas, papers y más documentación fiable a la que se tuvo acceso.
- b) De campo, puesto que se recolecta la información con personas que han visitado, viven, estudian o trabajan en el Centro Histórico de Quito, con la aplicación de la encuesta virtual como ya se explicó en los ítems anteriores y la entrevista a especialistas e involucrados directos con el tema.

En esta etapa se realizó previamente encuestas y entrevistas piloto, es decir una prueba-error que permita el mejoramiento de los instrumentos de recolección de datos en base a las sugerencias y los comentarios realizados por las personas que formaron parte de este ensayo, con la única finalidad de que los instrumentos sean lo suficientemente claros, prácticos y que permitan acceder a la información de forma directa y transparente.

Cobertura de las unidades

De acuerdo a las cifras del MINTUR en el año 2019 ingresaron al país 2.107.692 turistas procedentes de Estados Unidos, Colombia, Perú, España, Chile, Canadá y Alemania entre los principales países emisores de acuerdo a su orden mencionado y de este número total de ingresos la concentración de las visitas es la ciudad de Quito con 690.729 visitantes que representa el 32.77% , sin embargo de los cuales se registra la salida de 574.730 personas (Ministerio de Turismo, 2020).

Se procedió a tomar el valor inicial de ingresos a la capital, se hizo la respectiva diferencia con la cantidad que se marca como salida del mismo año, donde se obtuvo que 115.999 personas no salieron, y por lo tanto son descartados para la toma global de la población, porque lo que se concluye que las visitas fueron 574.730 personas a la ciudad de Quito en el año 2019, y ha este número de visitantes se aplicó la fórmula.

Puesto que se realizó el procedimiento para el cálculo del universo, en donde el valor obtenido es contable siendo también la variable de tipo categórica, que se debe conocer “n”, y es el número total de encuestas que se aplicó (Castellanos, 2011).

N: Tamaño de la población total que en este caso es de 574.730 turistas.

Z = Valor obtenido mediante el nivel de confiabilidad, siendo este valor constante

que en relación con el 95% de confianza equivale a un 1,96%

P = Proporción esperada, para este particular será de 50%

Q = Proporción de variabilidad negativa, que será en este caso 50%

E² = Límite aceptable de error que será en esta ocasión del 0,5%

Luego de que se conoce los componentes de la fórmula de población finita que es la seleccionada, posteriormente se reemplazó en el siguiente proceso, los valores correspondientes con los datos facilitados de la fuente de Mintur como se explicó anteriormente y se obtuvo el número de muestras que se debe aplicar la encuesta.

El proceso de la obtención del valor es el siguiente detallado:

$$n = \frac{(Z^2)(N)(P)(Q)}{(E^2(N - 1)) + ((Z^2)(P)(Q))}$$

$$n = \frac{(1.96^2)(574.730)(0.5)(0.5)}{(0.05^2(574.730 - 1)) + ((1.96^2)(0.5)(0.5))}$$

$$n = \frac{551970,69}{1437,78}$$

$$n = 383,90 = 384 \text{ muestras}$$

Procedimiento para tratamiento y análisis de información

Para el desarrollo de la presente investigación, cuando se realizó la encuesta se procedido con la elaboración de un cuestionario que se ha aplicado en “prueba piloto” a un grupo determinado, para el logro de detección de dudas o mal entendimientos de las preguntas, para posteriormente elaborar el cuestionario definitivo de tal manera que sea claro y conciso, con el fin de que no cause ningún conflicto en las interrogantes planteadas y sea correctamente comprendido el instrumento.

De igual manera se ha procedido con la entrevista que es el siguiente instrumento elegido y se ha optado por efectuarse preguntas abiertas para el acceso a los criterios y puntos de vista de cada entrevistado que coadyuvé activamente a la investigación.

En cuanto al tratamiento de recolección de datos, para las encuestas se usó el programa Microsoft Office Excel, para armar la base de datos y proceder al análisis de los datos estadísticos recolectados, por medio de tabulaciones y gráficos estadísticos. Y en el caso de las entrevistas se manejó Microsoft Office Word para la síntesis y exposición tanto de ideas como de resultados que aporten al objeto investigado.

Instrumentos de recolección de Información

Los instrumentos seleccionados para el presente estudio fueron aplicados simultáneamente, es decir al mismo tiempo de tal manera que la obtención de los datos fue sincronizada.

Encuesta

Como se describió anteriormente la encuesta constituye el primer instrumento elegido para tener acceso directo de la información y detectar necesidades, preferencias y más impresiones de la muestra, habiendo obtenido dicha muestra del conjunto poblacional de visitantes de acuerdo con los datos facilitados por el Ministerio de Turismo.

Modelo de encuesta

ENCUESTA															
<p>Tema: Protocolo de seguridad en los guías turísticos para el Centro Histórico de Quito</p>															
<p>Presentación Como estudiantes egresadas de la "Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE", es un placer poder hacerles parte de la presente investigación, que tiene fines únicamente académicos y se presta como parte del desarrollo del trabajo de titulación. Apreciamos su colaboración, sinceridad y tiempo.</p>															
<p>Objetivo Analizar la importancia de implementar un Protocolo de Seguridad para los Guías de turismo del Centro Histórico de Quito</p>															
<p>Instrucciones</p> <p>a) Por favor lea detenidamente cada pregunta y proceda a responder con total sinceridad.</p> <p>b) Si alguna pregunta no está clara, puede preguntar con total confianza al encuestador.</p> <p>c) Recuerde que la información que se recopile es personal y para uso netamente con fines académicos. -Dirección de correo electrónico *</p>															
<p>Sexo</p> <table border="1"> <tr> <td>Femenino</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>()</td> </tr> </table>		Femenino	()	Masculino	()										
Femenino	()														
Masculino	()														
<p>Ciudad de procedencia.....</p>															
<p>Nivel de educación:</p> <table border="1"> <tr> <td>Educación básica</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>Bachillerato</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>Superior</td> <td>()</td> </tr> </table>		Educación básica	()	Bachillerato	()	Superior	()								
Educación básica	()														
Bachillerato	()														
Superior	()														
<p>¿A qué se dedica?:</p> <table border="1"> <tr> <td>Estudiante</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>Servidor público</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>Servidor privado</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>Desempleado</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>Jubilado</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>Independiente</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>Otros:</td> <td>()</td> </tr> </table>		Estudiante	()	Servidor público	()	Servidor privado	()	Desempleado	()	Jubilado	()	Independiente	()	Otros:	()
Estudiante	()														
Servidor público	()														
Servidor privado	()														
Desempleado	()														
Jubilado	()														
Independiente	()														
Otros:	()														

CONTINÚA



1. Seleccione. ¿Cuáles son los factores que usted toma en cuenta al momento de planificar un viaje?

Precio	()
Seguridad	()
Calidad	()
Facilidad para transportarse	()
Alojamiento	()
Servicios de alimentos y bebidas cercanos	()
Otros	()

2. ¿Considera que el centro histórico de Quito cuenta con una planificación coordinada entre instituciones públicas y privadas sobre aspectos relacionados a seguridad turística?

Sí	()
No	()

3. Califique según su criterio los siguientes aspectos referentes al Centro Histórico de Quito

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Excelente
Calidad del aire					
Calidad del agua					
Calidad del paisaje patrimonial					
Ruido					
Servicio de transporte público					
Servicio de transporte turístico					
Accesibilidad a los atractivos					

4. Marque Sí o No, según considere. ¿Qué aspectos considera usted que son importantes para dar seguridad a los visitantes, dentro de la oferta hotelera del Centro Histórico de Quito?

	Sí	No	No Sabe
Servicio de guardianía			
Control de registro de huéspedes			
Planes de contingencia en caso de desastres naturales u otros			

CONTINÚA 

Mantenimiento de la infraestructura (pintura, paredes, sistema de cañerías, puertas, seguros)			
Limpieza			
Convenios de seguridad con la policía			
Personal capacitado (servicio, reacción ante emergencias)			
5. Marque de acuerdo con la experiencia de sus visitas a establecimientos de alimentos y bebidas del Centro Histórico de Quito, si usted ha evidenciado lo siguiente:			
	Siempre	Rara Vez	Nunca
Distintivo "Q" (distintivo de calidad)			
Se exhibe públicamente permisos de funcionamiento			
Personal respectivamente uniformado			
Uso de gel antiséptico			
Uso de guantes			
Salidas de emergencia			
Personal de seguridad			
Buzón de sugerencias y quejas			
Establecimiento limpio			
6. Marque su respuesta de acuerdo con su criterio, tras su visita al Centro Histórico de Quito.			
	Sí	No	No Sabe
¿Observo la presencia de policías turísticos velando por la seguridad de turistas y ciudadanos?			
Existen suficientes baterías sanitarias para uso de los visitantes			
Encontró señalética que le permita llegar fácilmente a su destino (monumentos, museos, iglesias, restaurantes u hoteles)			

CONTINÚA



La señalización para peatones y conductores es clara (bien pintada, actualizada, ubicada correctamente)			
Los basureros están debidamente clasificados (papel, orgánico, inorgánico)			
Los basureros están en buen estado			
Evidenció mendicidad			
Evidenció ventas ambulantes			
Existen suficientes puntos de información turística			
<p>7. ¿Considera usted que la presencia de un guía turístico brinda mayor seguridad a los visitantes que van al Centro Histórico de Quito? SÍ () No () No Sabe () No Responde ()</p>			
<p>8. Indique si durante su visita al Centro Histórico de Quito, ¿usted ha sido víctima de los siguientes incidentes?</p>			
Robo			
Asalto a mano armada			
Propuestas por parte de trabajadoras/es sexuales			
Fue escopolaminado			
Recibió amenazas de delincuentes o pandillas			
Secuestro exprés			
Trataron de venderle droga u objetos robados			
<p>9. ¿Considera usted que la policía nacional o turística, responde ante un incidente de manera óptima e inmediata en el Centro Histórico de Quito?</p>			
Sí	()		
No	()		
No Sabe	()		
No Responde	()		
<p>10. En la escala del 1 al 5 indique su valoración del Centro Histórico de Quito, como sitio turístico seguro. Siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto.</p>			
Muy Mal			
	1	2	3
			4
			5
			Excelente

Entrevista

La segunda técnica que fue elegida para la obtención inmediata de datos directos es a través de una entrevista y, para lo cual se ha efectuado objetivamente a personas previamente analizadas y seleccionadas como claves en la rama y que están inmiscuidas en la realidad del tema investigado.

Modelo de la entrevista

ENTREVISTA

Objetivo: Analizar la importancia de implementar un protocolo de seguridad para los guías turísticos en el Centro Histórico de Quito

Instituciones:

Fecha:

1. ¿De qué manera considera usted que la seguridad turística del Centro Histórico de Quito, influye en la experiencia de viaje de los visitantes nacionales y extranjeros que acuden al lugar?
2. ¿Qué planes de prevención y programas tecnológicos se han desarrollado en temas de seguridad turística?
3. ¿Conoce los protocolos de seguridad que se activan para los ciudadanos y turistas en caso de desastres naturales?, cuales son:
4. ¿Cuál es el proceso de seguridad que se sigue cuando un turista se extravía en el Centro Histórico de Quito?
5. ¿Qué temas se imparten a los guías turísticos del Centro Histórico de Quito, en cuanto a seguridad turística?
6. ¿Conoce si existe algún control sobre la sanitación de alimentos ofertadas en el Centro Histórico de Quito?
7. ¿De acuerdo a su criterio y experiencia qué aspectos deberían tratarse dentro del diseño de un protocolo de seguridad turística?

Capítulo III: Diagnóstico situacional

Macro Ambiente

Quito es uno de los ocho cantones que conforman la provincia de Pichincha, dicha provincia se encuentra en la región central al norte del país, atravesada por la línea equinoccial y ubicada en la cordillera de los Andes que es volcánica, por eso se sienta en el macizo montañoso del Pichincha (Pichincha Gobierno Provincial, 2017), y por lo tanto el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), se despliega sobre un territorio muy irregular bajo condiciones de valles, montañas como quebradas, dando lugar a la diversidad en recursos naturales por el ecosistema y pisos climáticos que generan diversidad de flora y fauna (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2015).

Figura 2

Mapa de localización del DMQ en la provincia y el país



Nota: Tomado de (Plan Maestro de Movilidad para el Distrito Metropolitano de Quito, 2009)

El Distrito Metropolitano de Quito, fue reconocido por el Estado como territorio especial en 1993, otorgándole competencias administrativas para que exista una mejora en cuanto a su gestión; se encuentra ubicado sobre el valle de Quito misma que se forma de la Hoya de Guayllabamba y en las laderas orientales del volcán activo Pichincha (Quito Ambiente, 2013); en la actualidad políticamente se divide en 65 parroquias, de las cuales 32 urbanas y 33 rurales, dividiéndose en ocho administraciones zonales.

Su superficie total es de 4.235,2km² que ocupa una depresión estrecha en ancho menor de 20km y bañada en gran parte por el río Guayllabamba, y tiene variaciones en altura siendo la promedio de 2.815 m.s.n.m que junto a la pluviosidad generan quince tipos de climas que van desde los 4 grados centígrados hasta 22° (Echanique, 2008).

Tabla 1

Tipos de clima del Distrito Metropolitano de Quito

Clima	Área en el DMQ (%)	Precipitación media anual (mm)	Temperatura media anual (°C)
Tropical lluvioso	0,8	>3.000	>22°
Tropical megatérmico muy húmedo	0,9	2.000-3.000	>22°
Tropical megatérmico húmedo	0,1	1.000-2.000	>22°
Subtropical mesotérmico lluvioso	3,0	>3.000	18-22°
Subtropical mesotérmico húmedo	7,0	1.000-2.000	18-22°

Clima	Área en el DMQ (%)	Precipitación media anual (mm)	Temperatura media anual (°C)
Subtropical mesotérmico semi-húmedo	1,1	500-1.000	18-22°
Subtropical mesotérmico seco (Templado seco)	0,2	<500	18-22°
Ecuatorial mesotérmico muy húmedo	17,4	>2.000	12-18°
Ecuatorial mesotérmico húmedo	20,8	1.000-2.000	12-18°
Ecuatorial mesotérmico semi-húmedo	13,4	500-1.000	12-18°
Ecuatorial mesotérmico seco	4,0	<500	12-18°
Ecuatorial frío húmedo	12,0	>1.000	8-12°
Ecuatorial frío húmedo	3,5	500-1.000	8-12°
Páramo	14,2	>500	4-8°
Nival	1,6	>500	<4°

Nota: Tomado de (MAG - SIGAGRO, 2004)

La línea ecuatorial influye para que la cantidad de horas del día sean igual a las horas de la noche, sin variación durante todo el año, así mismo posee dos estaciones; seca de junio a septiembre y lluviosa de octubre a mayo (MDMQ, Plan de Desarrollo, 2011). Demográficamente hay 2.414.585 habitantes de acuerdo con el Diagnóstico Estratégico-Eje Territorial del (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2015).

El 70% de la población se concentra en las parroquias urbanas y, el 30% restante está en las parroquias rurales; de acuerdo al censo la tasa de crecimiento entre el 2001 y 2010 ha registrado un crecimiento del 4% en la zona rural, siendo tres veces mayor que en la zona urbana; esta expansión física desordenada viene surgiendo desde el siglo XX (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2015).

Tabla 2

Distribución poblacional

Distribución de la Población	
54.4 %	Femenina
48.6%	Hombres

Nota: Tomado de (INEC, 2010) y adaptado por autoras

Es importante señalar que el Distrito alberga al 15,5% de la población nacional y el grupo de habitantes más numeroso es entre 18 – 29 años, esto conforme al último censo del 2010; los habitantes se identifican como:

Tabla 3

Identificación poblacional

Porcentaje de población	Raza
82.1%	Mestizo
6.3%	Blanco
5.3%	Indígena
4.5%	Afroecuatoriano
1.3%	Montubio

Nota: Tomado de (INEC, 2010) y adaptado por autoras

Los hogares del Distrito Metropolitano de Quito tienen una cobertura de servicios básicos mejores del país, su red pública de agua potable abarca el 95,41% de la población, la de alcantarillado cubre un 89,99%, la red de energía eléctrica que está controlada por la Empresa Eléctrica Quito alcanza a un 99,4% de las viviendas. Un 97% de la población quiteña cuenta con el servicio de recolección de residuos. La cobertura en cuanto a servicios tecnológicos es de 88,1%, pues según el (MDMQ, Plan de Desarrollo, 2011) 62,2% tiene telefonía fija y 27,9% cuenta con internet.

El subsistema metropolitano de salud brinda servicios a los quiteños a través de las Unidades de Salud y sus redes, aunque estadísticamente la mortalidad de mayor incidencia son los accidentes de tránsito. Cabe señalar que la base de defunciones del INEC indica que entre las parroquias que poseen las tasas de mortalidad más altas consta el Centro Histórico, muestra que de cada 1.000 habitantes las tasas rigen de 20.76 a 9.47 personas fallecidas (MDMQ, Plan de Desarrollo, 2011).

Las características de la educación, se registra que la tasa neta de asistencia es de 83,8% en el sistema actual, así mismo se evidencia una reducción de analfabetismo del 3,6% (personas de 15 años y más, que no saben leer ni escribir); se encuentra que el promedio de años de escolaridad es de 11,8% en los hombres mientras que en las mujeres es de 11,1% (para personas de 24 años y más), finalmente los años de estudio promedio en la zona urbana es de 11,9% y en la rural es de 10,1%; esto de acuerdo al último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2010).

Tabla 4*Sistema de educación*

Tasa de Asistencia Neta	
83.8%	15 – 17 años
96.8%	5 – 14 años
3.6%	Analfabetismo
11.4%	Promedio de años de escolaridad

Nota: Tomado de (INEC, 2010) y adaptado por autoras

El DMQ no solo es la capital administrativa del país, también es la económica, registrando así 101.937 establecimientos que son el 20% a nivel nacional que a su vez representa el 40% de las ventas nacionales (INEC, 2010), el empleo se sitúa en el 25% total del nivel nacional, siendo el pleno empleo promedio de 48.4% y el subempleo 40,6%, en donde el desempleo está mayormente presente en jóvenes de 15 a 29 años con 8.6% (INEC, 2011), los ingresos principales son por ventas del 33% de los ejes como; construcción, turismo, software, transporte y logística (INEC, 2010), la inversión privada tiene importante presencia con el 41% (MDMQ, Plan de Desarrollo, 2011)

Tabla 5*Población Económicamente Activa*

Población Económicamente Activa PEA	
48.2%	Empleados privados
19.2%	Por cuenta propia
12.5%	Empleado público
5.1%	Jornalero o peón

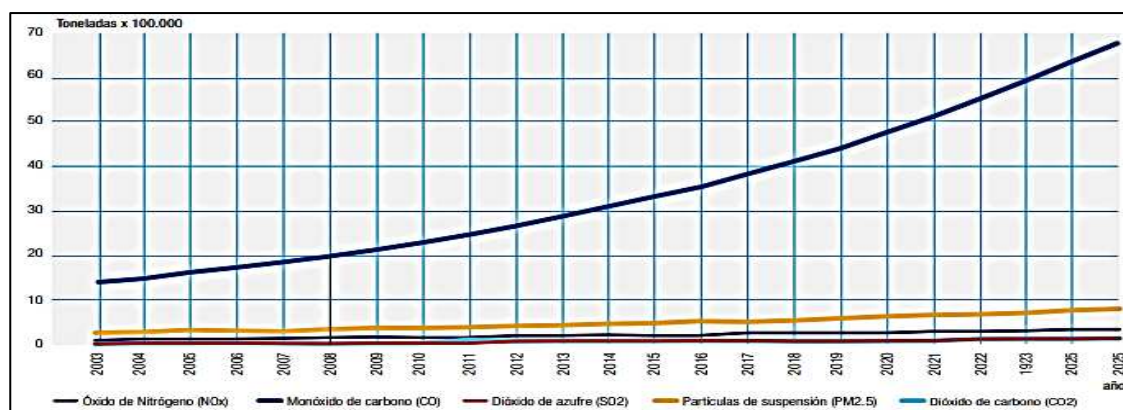
Nota: Tomado de (INEC, 2010) adaptado por autoras

La Secretaría de Ambiente manifiesta que la contaminación ambiental es el tercer problema más grave del DMQ, puesto que la calidad del aire percibida de la población es 85% malo, influenciado por el 7.4% del crecimiento anual en el parque automotor con la emisión vehicular del 66%; la cobertura de la recolección de residuos es del 96.5% pero el problema es el tratamiento de estos (INEC, 2011), otra debilidad es el ruido percibida como el 15% de contaminación (MDMQ, Plan de Desarrollo, 2011).

Ya que en siete de las 8 zonas se superan los 65 decibles permitidos; las aguas residuales tampoco cuentan con un tratamiento pertinente y propio de grandes ciudades como es el DMQ y estas son descargadas directamente en las fuentes hídricas, otro indicador considerado es la huella ecológica por persona que es más del 25%, promedio al resto del país. (MDMQ, Plan de Desarrollo, 2011).

Figura 3

Tendencia de emisión de contaminantes del DMQ



Nota: El gráfico representa la elevación de la contaminación en el DMQ. Tomando de (MDMQ, 2009)

Los atractivos culturales del Distrito Metropolitano de Quito son un reencuentro de estilos Contemporáneo y Colonial (Atractivos turísticos y culturales de Pichincha, 2020) que son un compendio de patrimonio material e inmaterial lleno de historia, diversidad, tradición en el Centro Histórico, en los Centros Culturales Parroquiales, Edificaciones, Haciendas, Residencias, Iglesias, Sitios Arqueológicos, Museos, Teatros y más, (FONSAL, 2009).

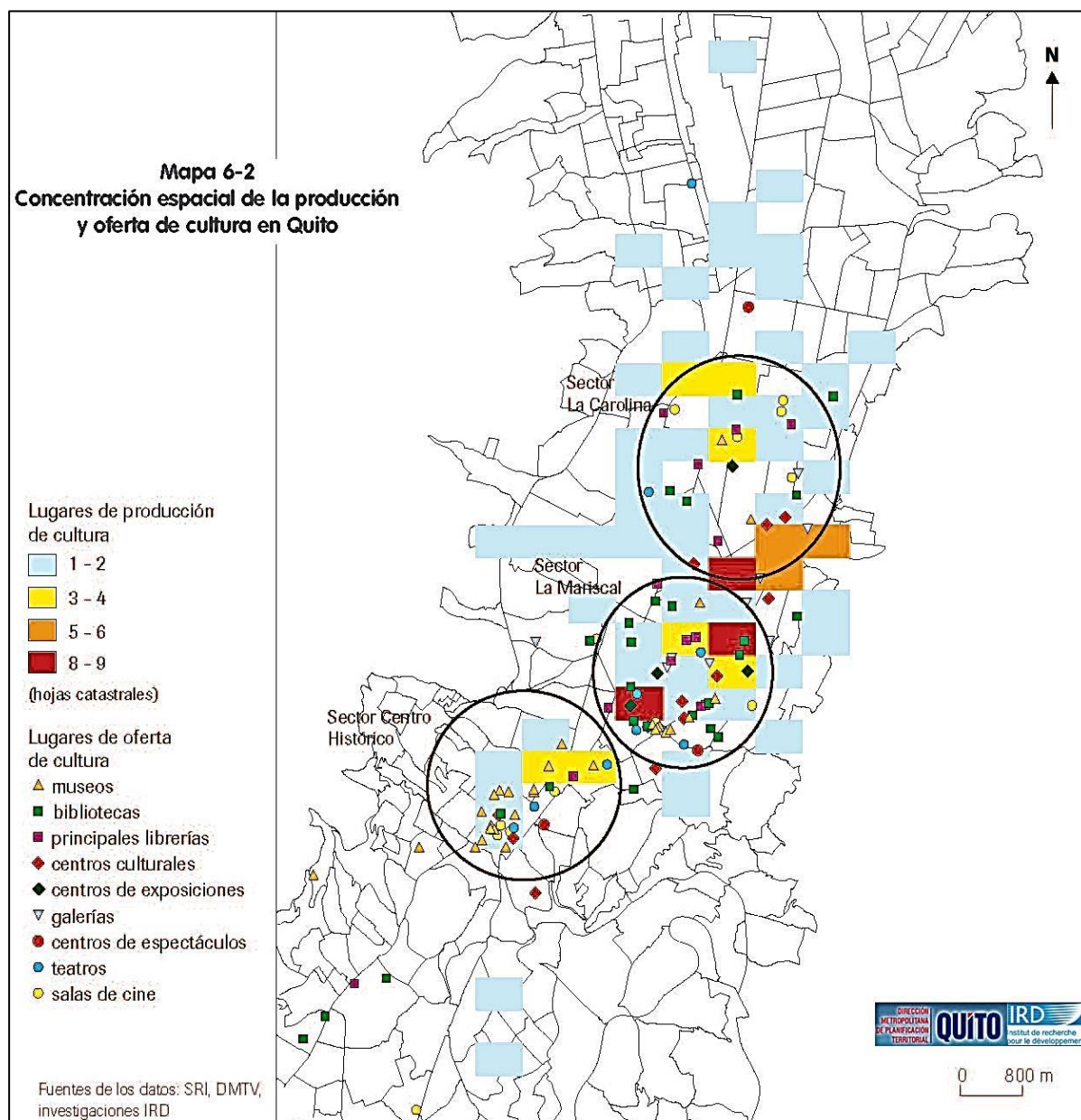
Siendo la identidad quiteña diversa, plural ya que está en constante transformación por la presencia de constante de visitantes y de cambios migratorios internos propios de la sociedad ecuatoriana.

La protección, promoción, celebración del patrimonio es en espacios de dialogo y convivencia que está garantizada por la política de la Secretaria De Cultura del Distrito Metropolitano de Quito (Red Metropolitana de Cultura, 2020). Ya que posee importantes atractivos para propios y extraños como es la Ciudad Mitad del Mundo, la Basílica de Nuestra Señora del Quinche, Zoológico de Guayllabamba, el Teleférico, entre otros.

De igual manera el Distrito Metropolitano de Quito es reconocido por la variada gastronomía como también de la repostería entre dulces, compotas y postres, sus leyendas, sitios de historia, lugares de paisajes naturales (Atractivos turísticos y culturales de Pichincha, 2020).

Figura 4

Mapa de Producción y oferta de cultura en Quito 2001



Nota: El gráfico representa la ubicación de la oferta de producción de cultura en el Distrito Metropolitano de Quito. Tomado de www.owje.com

Microambiente Centro Histórico de Quito

Factor Geográfico

Sobre el espacio originalmente de los Quitus y del Imperio Inca fue fundada por los españoles la ciudad de San Francisco Quito un 6 de diciembre y en la actualidad es el territorio del Centro Histórico (Empresa Pública de Gestión de Destino Turístico, 2014), ubicado en el centro sur del DMQ, perteneciente al barrio emblemático de la González Suárez y además se sitúa en la Administración Zonal Manuela Sáenz. Su superficie es de 3,75 km², compuesta por 230 hectáreas en un área de protección natural a las cuales pertenece: El Itchimbía, El Panecillo, el barrio El Placer (Moya, 2012).

Figura 5

Paisaje del Centro Histórico de Quito



Nota: Tomado de www.ciudadcolorada.com

También cuenta con un fragmento del Río Machángara y estribaciones céntricas del volcán Pichincha y de protección edificada 376 hectáreas, compuesta por: la Zona Central correspondiente a la González Suarez (Moya, 2012), como del área Periférica de los barrios: La Tola, La Recoleta, El Tejar, San Diego, San Marcos, La Loma, San Roque, San Blas, La Chilena, San Sebastián, Alameda, Aguarico, San Juan y El Placer. Además, se sentó en tres quebradas 1) Jerusalén que en la actualidad se ubica la avenida 24 de Mayo, 2) quebrada Grande que cruza el barrio el Placer y El Tejar y 3) Quebrada de Itchimbía (Trujillo Benalcázar, 2015).

Factor Demográfico

El número total de habitantes respecto al CHQ es 49.384, debido a que entre los años 2001 y 2010 se dio una tasa demográfica creciente negativa correspondiente a un 2,5%. En base a la encuesta realizada por el INEC en el año 2010 responde que 24.266 de esta población son hombres equivalentes a 49,1% y 25.118 son mujeres lo que es el 50,8%. El Instituto de la ciudad en el año 2016 realiza una tabla porcentual de los habitantes con referencia a la edad de los mismos (Instituto de la Ciudad, 2016).

Tabla 6

Porcentaje de población del centro histórico de Quito por edad

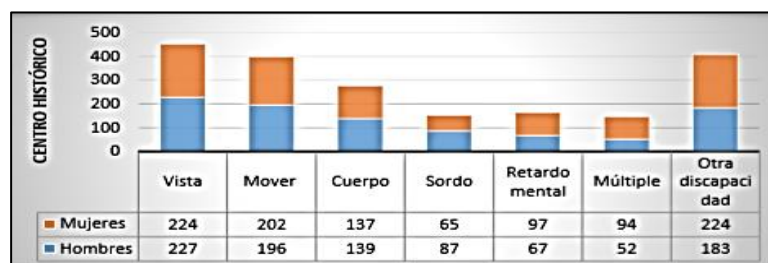
AÑO 2015	% total de mujer	% total de hombres
Jóvenes (0 a 19 años)	24,2%	28,8%
Adultos jóvenes (29 a 39 años)	30,4%	30,7%
Adultos intermedios (40 a 59 años)	25,5%	23,8%
Adultos mayores (60 a 90 años)	19,9%	16,7%
TOTAL	100%	100%

Nota: Tomado de (Instituto de la Ciudad, 2016) y adaptado por autoras

Según la identificación étnica la mayoría de la población de esta localidad es identificada como mestiza con el 73%, el 4,5% corresponde a los afrodescendientes, mientras que un 13,6% es indígena y por último la población blanca es de 6,6% (Instituto Metropolitano de Patrimonio, 2017). La Secretaría de inclusión Social presentó el 5,4% de los habitantes posee alguna discapacidad, haciendo referencia que por cada 100 habitantes se encuentran dos personas que sufren algún tipo de limitación física en el CHQ (Secretaría de Terrotorio, Hábitat y Vivienda, 2010).

Figura 6

Población con discapacidad en el CHQ



Nota: El gráfico representa los diferentes porcentajes de discapacidades del centro histórico de Quito. Tomado de (Trujillo Benalcázar, 2015).

Factor Social

El CHQ, presentó una evolución progresiva durante los tres primeros siglos como ciudad multifuncional, determinado por ciertas condiciones sociales, políticas y económicas desde la colonia para posteriormente en el siglo XVII tener un crecimiento marcado y considerable en la sociedad por construcciones religiosas, políticas y administrativas importantes como: el Palacio del presidente, la Casa de la Ciudad, La Catedral y el palacio Episcopal (Trujillo Benalcázar, 2015).

En la actualidad no cuenta con un sistema de alumbrado público eficiente, lo cual incrementa los índices de delincuencia en la zona poniendo en riesgo tanto a la comunidad local como a los visitantes. Y las redes de telefonía e internet fijo según el CNT y el INEC cubren 90% y un 74% respectivamente de la población del CHQ, además existe redes de Wi-Fi en sitios declarados, así como en algunas paradas del sistema de Trolebús y más barrios del sector, con el objetivo de que la población se incluya en el uso de las tecnología de información y comunicación TIC's (Instituto Metropolitano de Patrimonio, 2017).

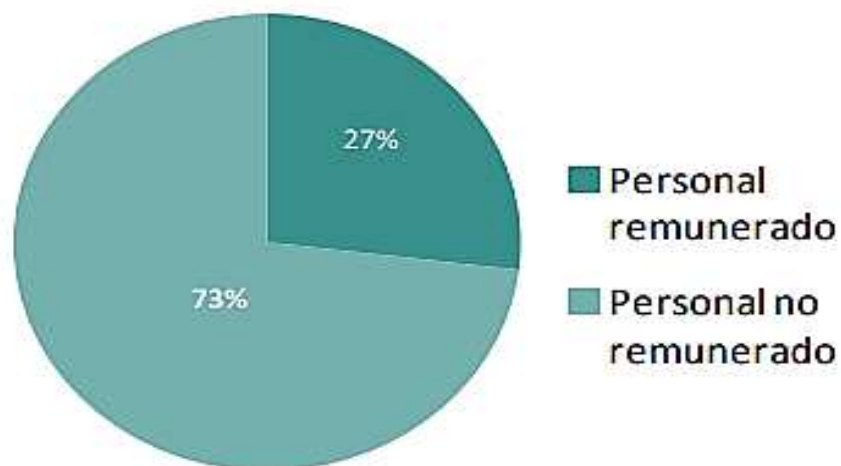
Respecto al servicio de agua potable el Instituto de la Ciudad mediante la encuesta multipropósito que realizó en 2016, asegura que existe un abastecimiento de casi el 100% y los hogares del sector califican como alta a la calidad del mismo. Por otra parte el sistema de alcantarillado en el centro histórico de Quito trabaja simultáneamente recogiendo las aguas lluvias y servidas, las cuales se descargan en quebradas que al momento se encuentran entubadas, lo que hace que el sistema se sobrecargue (Instituto de la Ciudad, 2016).

Factor Económico

Hasta el año 2015 según un estudio realizado por la Agencia de Ecología Urbana de Barcelona, existían al menos 16.124 negocios dentro del centro histórico de Quito, en los cuales se desarrollaban 100 actividades económicas diferentes. El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC en el 2010 indicó que el 35,6% son actividades comerciales y con gran incidencia están la venta de calzado, prendas de vestir u otros artículos, expendidos al por mayor y al por menor; estas primeras actividades mencionadas corresponden a un 9% de los ingresos en este sector (Instituto de la Ciudad, 2016).

Figura 7

Composición laboral remunerada y no remunerada



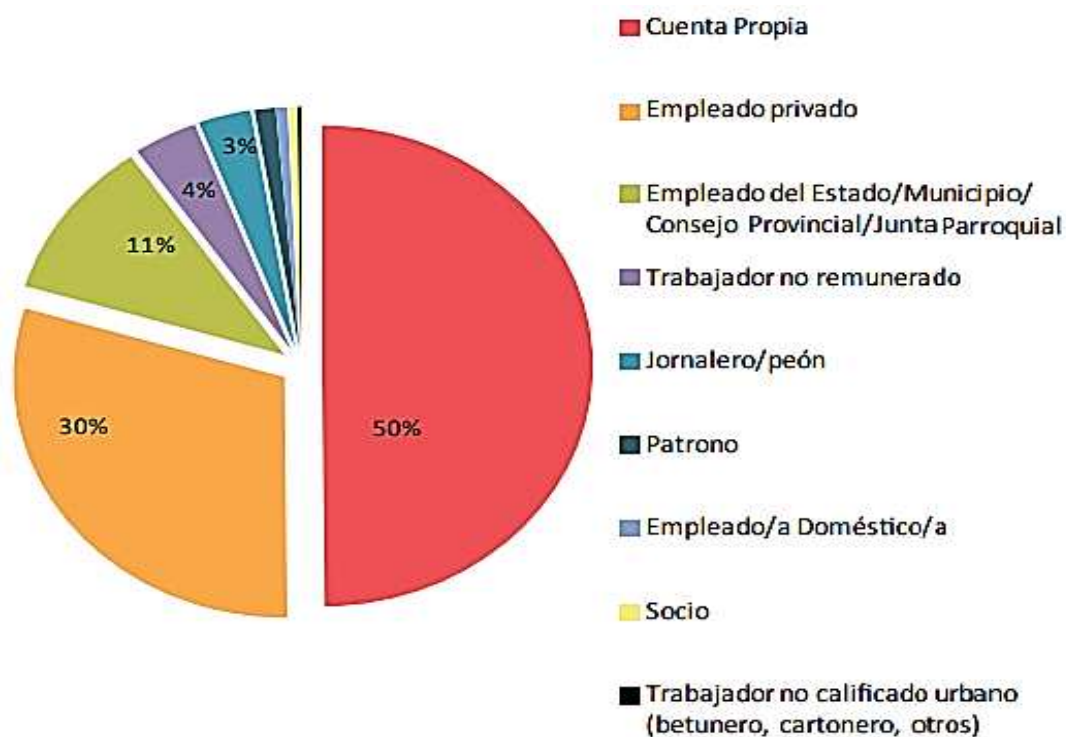
Nota: El gráfico representa los porcentajes de los trabajadores con remuneración y sin remuneración. Tomado de (Instituto Metropolitano de Patrimonio, 2017) y adaptado por Castro & Flores, 2020

Otro 9% de ingresos económicos locales se debe a la presencia de venta de comidas ya sea de manera móvil o en restaurantes, así como venta de electrodomésticos y textiles. Por otra parte, están los productos medicinales y fármacos que aportan a los ingresos totales con un 17%.

Sin embargo dentro de estas estadísticas se muestran una actividad alta de comercio informal así como un 73% de población no remunerada debido a que varios de los negocios dichos anteriormente son familiares esto de acuerdo al (Instituto Metropolitano de Patrimonio, 2017).

Figura 8

Composición Laboral por el tipo de empleo



Nota: El gráfico representa el fraccionamiento del sector laboral en el DMQ. Tomado de (Instituto Metropolitano de Patrimonio, 2017) y adaptado por Castro & Flores, 2020

Entre los nuevos y antiguos residentes que conforman los habitantes del centro histórico de Quito, se analiza la población económicamente activa que es la mayoría hombres, aunque paradójicamente la edad para actividades laborales es mayoritariamente el femenino.

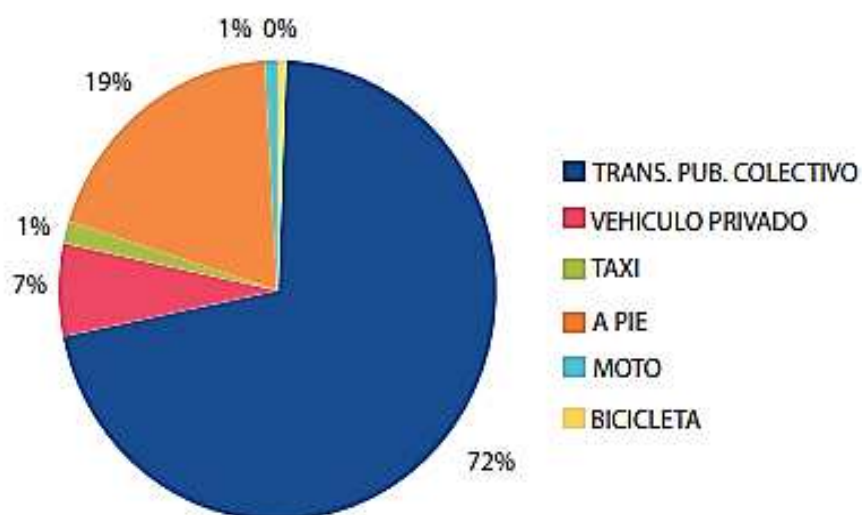
No obstante esta población son de escasos recursos y otra parte es de clase media, siendo esto la principal razón de la migración con el 58%, motivados por el desempleo o el trabajo insatisfecho (Trujillo Benalcázar, 2015).

Factor Ambiental

La contaminación que existe en el CHQ del aire es alta pues está por encima de los valores que miden la calidad del aire, el límite máximo es de 40mg/m³ sin embargo en el CHQ los sectores más afectados son La Marín y La Basílica con promedios aritméticos de 131 y 54mg/m³ respectivamente de manera anual. Por esta razón la calidad del aire en el casco colonial quiteño es catalogado como decadente, sin duda las causas más fuertes son el uso de transportes que funcionan con motor a base de diésel y la alta frecuencia de vehículos que transitan diariamente en el sector (Instituto Metropolitano de Patrimonio, 2017).

Figura 9

Tipos de transportes usados en el CHQ



Nota: El gráfico representa los tipos de transportes usados para trasladarse en el centro histórico de Quito. Tomado de (Instituto Metropolitano de Patrimonio, 2017) y adaptado por Castro & Flores, 2020

Por otra parte, algunos barrios del centro histórico de Quito son aledaños al río Machángara, lo que ha causado molestias en sus pobladores debido al olor que emanan sus aguas, las mismas que están contaminadas a causa de las aguas residuales que ahí se depositan. En cuanto a la contaminación auditiva, según el Instituto de la Ciudad en base a una encuesta realizada en 2016, el 64,6% de habitantes están inconformes con el ruido existente en el sector (Instituto de la Ciudad, 2016).

Factor Cultural

El casco colonial guarda entre sus calles cultura y arte, representadas en sus iglesias, conventos, barrios coloniales y museos, es un potencial muy grande que sin duda debe aprovecharse ya que cuenta con 4.286 edificaciones patrimoniales que generan la actividad cultural y va en aumento cada vez más, por lo tanto la demanda es más exigente, y esta actividad no debe verse opacada por su mal estado, debido a la sobreocupación o estructura deteriorada (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2003).

Quito fue nombrada la Capital Americana de la Cultura 2011, fue declarada por el Bureau Internacional de Capitales Culturales en Barcelona, cabe mencionar que esta organización está acreditada oficialmente por la Organización de Estados Americanos OEA, y por medio de esta designación se promovió internacionalmente la riqueza cultural de espacios llenos de historia y tradición basados en su principal atractivo que es centro histórico de Quito, esta mención colaboró a la integración interamericana entre los pueblos. (Portal de Noticias USFQ, 2010).

Tabla 7*Principales Atractivos Culturales del CHQ*

Museos	Iglesias Conventos y Monasterios	Teatros Centros Culturales	Plazas Monumentos
Museo Interactivo de Ciencia	Iglesia y Convento de San Diego	Teatro México	Panecillo / Monumento a la Virgen de Quito
Museo del Convento de San Diego	Iglesia de San Sebastián	Teatro Bolívar	Calle la Ronda
Museo de la Ciudad	Iglesia de San Roque	Teatro Sucre y Plaza del Teatro	Palacio de Gobierno
Museo de Casa María Augusta Urrutia	Capilla del Robo Monasterio de Santa Clara de Milán	Centro Cultural Metropolitano	Plaza grande
Museo Numismático del Banco Central	Monasterio e Iglesia del Carmen Alto		Palacio Arzobispal
Museo Casa de Sucre	Iglesia y Convento de San Francisco		Plaza Gonzáles Suarez
Museo Manuela Sáenz	Iglesia de la Compañía de Jesús Iglesia del Sagrario		

Museos	Iglesias Conventos y Monasterios	Teatros Centros Culturales	Plazas Monumentos
	Monasterio de Santa Catalina de Siena		
	Iglesia y Convento de San Agustín		
	Iglesia y Convento de la Merced		

Nota: Esta tabla muestra los principales atractivos culturales del CHQ. Tomado de (Distrito Metropolitano de Quito, 2014) y adaptado por autoras

El Instituto Metropolitano de Patrimonio en el 2017, mencionó que el Centro Histórico de la capital se encuentra deteriorado y que necesita un plan de desarrollo que aporte a la conservación del patrimonio material e inmaterial, aportando a su cultura de manera que se involucren todos los sectores que operan en esta localidad. Para esto se planteó una estratégica propuesta denominado “Plan parcial para el desarrollo integral del Centro Histórico de Quito” (Instituto Metrpolitano de Patrimonio, 2019).

Dicho plan menciona que una causa del presente deterioro es la falta en cuanto a recursos económicos y la dificultad existente al momento de la obtención de permisos para la intervención de espacios arquitectónicos (Instituto Metrpolitano de Patrimonio, 2019), que antiguamente eran de uso de suelo de forma permanente “residenciales” y se han cambiado a uso temporal “turístico”.

Factor Turístico

De acuerdo a Quito-Turismo el Centro Histórico, es el lugar más visitado por los turistas en el DMQ con el 35.1%, seguido por el Teleférico con el 11.5% y 9.2% el Panecillo (Quito Turismo, 2013), pues si bien es cierto la belleza arquitectónica del casco urbano es lo que más llama la atención por la combinación de varios estilos entre la Barroca, el Rococó que se mezcló con la mano de obra indígena.

Y esto ha dejado grandes obras artísticas valoradas por propios y extraños, no en vano es nombrado por la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad. Sólo en 2016 existió un total de 26,1% de visitantes provenientes de EE. UU. y un 13,4% de origen Español (Instituto Metropolitano de Patrimonio, 2017), este turismo receptor tiene preferencias e interés por el centro histórico de Quito, ya que también es de las opciones más ofertado por los operadores turístico

Sin embargo, la misma población de la localidad opina que este sector tiene ausencia de áreas verdes por la fuerte presencia de la construcción urbana y sumado a esto también un alto índice de inseguridad que perjudica el desarrollo cotidiano de la actividad turística. (Distrito Metropolitano de Quito, 2014), afectando su calidad de vida.

Tabla 8

Lugares más visitados del CHQ

Lugares	Porcentaje
La Ronda	4.2%
Museos	6.2%
Iglesias	6.3%

De igual manera está afectado por el microtráfico de droga, expendio de artículos que son robados, asaltos tanto a enseres como a personas, ventas ambulantes, mendicidad e incluso prostitución. No obstante el Municipio de la ciudad y el Gobierno Nacional, frente a esto han tratado de implementar planes de refuerzo para la mejora de lugares de esparcimiento, plazas y demás pertenecientes al centro histórico de Quito.

Sin embargo se han planteado proyectos que se enfocan en la mejora de la calidad en servicios turísticos, identificando a los establecimientos sobresalientes con el distintivo “Q” (Caicedo, 2015) para de esta mejorar esta situación que afecta sin lugar a duda al turismo.

Resultados

Encuesta

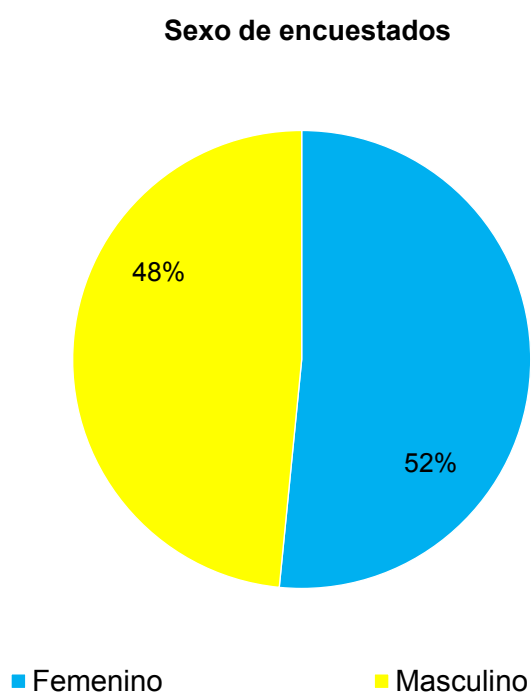
La encuesta elaborada para indagar acerca del protocolo de seguridad de los guías turísticos en el Centro Histórico de Quito ha recogido una importante información, la misma que presenta los siguientes datos relevantes del tema, que sin lugar a duda apoyaron para cumplir con el objetivo planteado.

A continuación, los respectivos gráficos con sus debidas interpretaciones que se obtuvieron con la aplicación del instrumento.

Sexo

Figura 10

Sexo de los encuestados

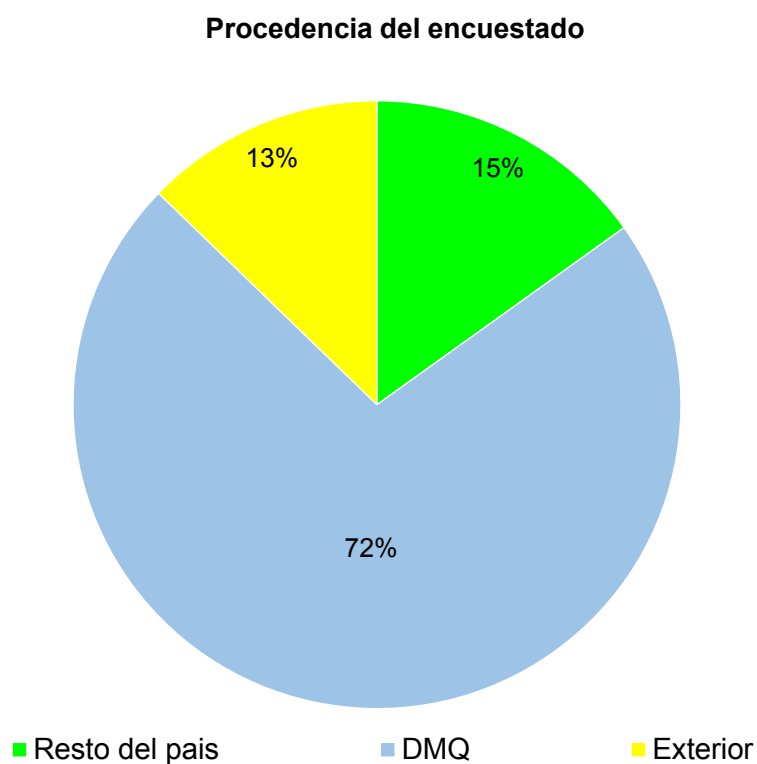


En la primera pregunta, se evidencia que el mayor número de encuestados son correspondientes al sexo femenino, lo cual indica que este grupo ha participado de forma considerable en este estudio, además de ser el segmento que mayor predisposición tuvo al momento de llenar la encuesta.

1. Procedencia

Figura 11

Procedencia de encuestados

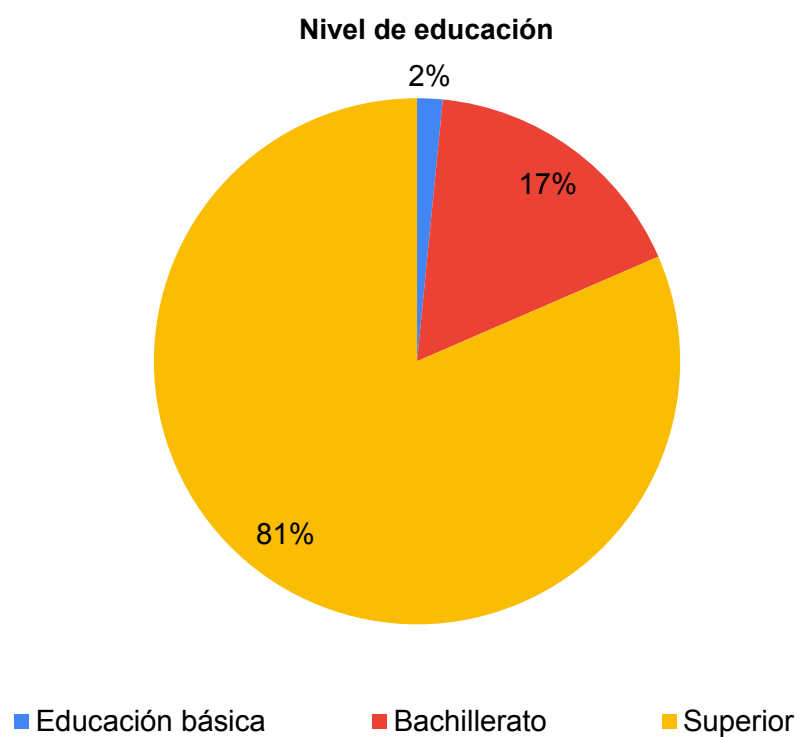


De acuerdo con los datos recopilados se constata tres grupos importantes de los encuestados, como es un primer bloque mayoritario que pertenece a ciudadanos del Distrito Metropolitano de Quito, en segundo lugar, se ubican a los encuestados del resto del país y el último grupo se encuentran a las visitantes del exterior, obteniéndose de esta forma un estudio variado en la muestra.

2. Nivel de educación

Figura 12

Nivel de educación de visitantes del CHQ



El mayor número de las personas encuestadas coincidió en que su nivel de educación actual es Superior, determinando con esto que el segmento estudiado se concentra en personas que poseen estudios de tercer nivel.

3. Ocupación

Figura 13

Ocupación de encuestados

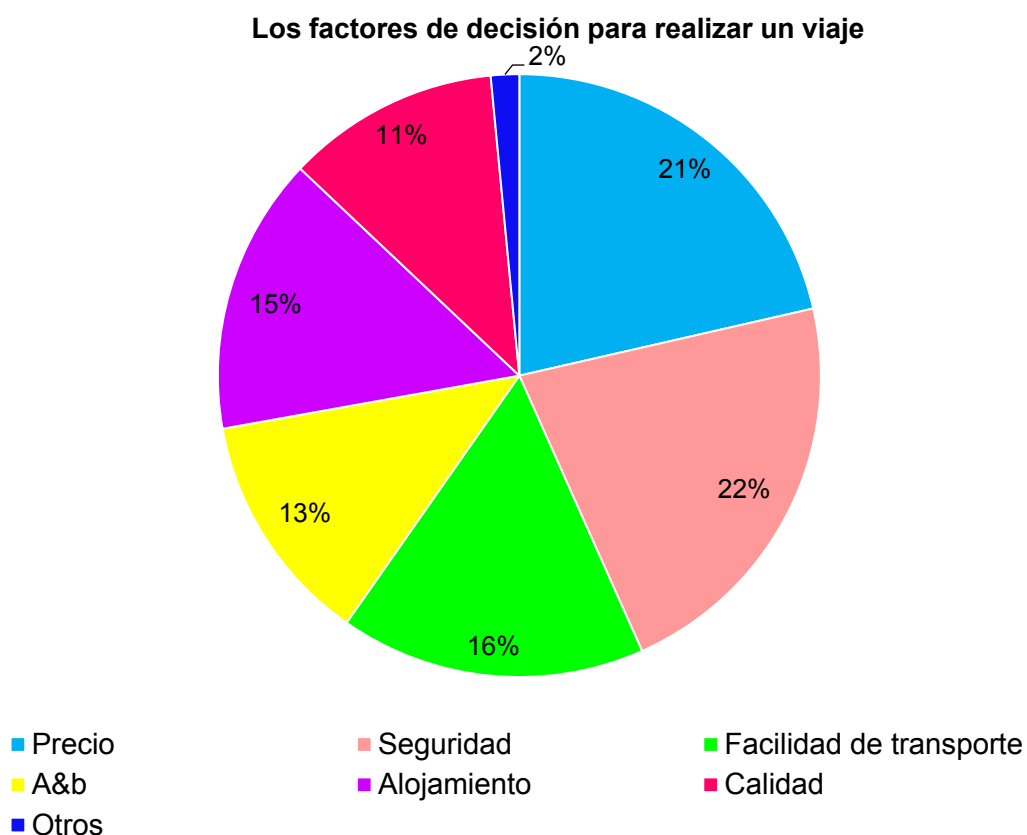


En esta pregunta planteada se presentan tres grandes grupos, liderando en su orden nominal el sector privado, estudiantes, e independientes para luego ubicarse las minorías con el sector público, desempleados, jubilados y otras actividades; evidenciando que el centro histórico es un destino de encuentro de varios sectores y estratos sociales.

4. Factores de decisión para planificar un viaje

Figura 14

Factores de decisión de viaje



Dentro de los factores de decisión que se sopesan para la disposición de planificar un viaje, se imponen dos elementos con una reducida diferencia técnica entre ambos como son; la seguridad y el precio.

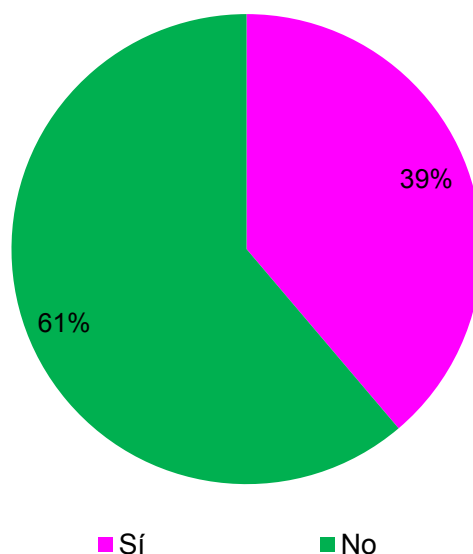
Observando en esta exposición de datos la importancia que tienen para los encuestados estas variables en la oferta de destinos turísticos. Y luego en menor rango se encuentran los factores de: facilidad de transporte, alojamiento, cercanía de alimentos & bebidas, la calidad y otros.

5. Planificación coordinada entre instituciones públicas y privadas sobre aspectos relacionados a seguridad turística.

Figura 15

Coordinación de instituciones públicas y privadas del CHQ

Coordinación de las instituciones públicas y privadas en en relación a seguridad turística



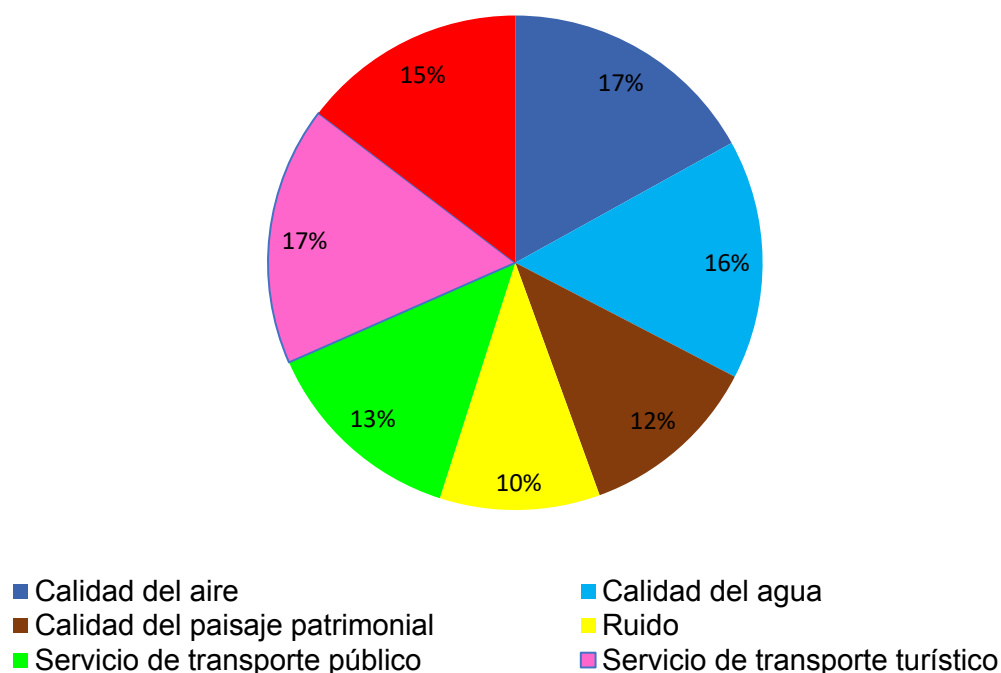
Con respecto a la coordinación existente, entre instituciones tanto públicas como privadas dentro del Centro Histórico de Quito, según los datos recibidos en la encuesta realizada se muestra que la mayoría de la población concuerda en que no se tiene una adecuada planificación entre las mismas, para contrarrestar o tratar temas acerca de la seguridad turística de esta zona. Y puede deslindar de esto el, que no se haya visto un cambio evolutivo, en cuanto a la seguridad que se brinda a ciudadanos y visitantes que acuden a este sitio.

6. Valoración de servicios del Centro Histórico de Quito.

Figura 16

Valoración de los factores del CHQ

Valoración de factores del centro histórico de Quito



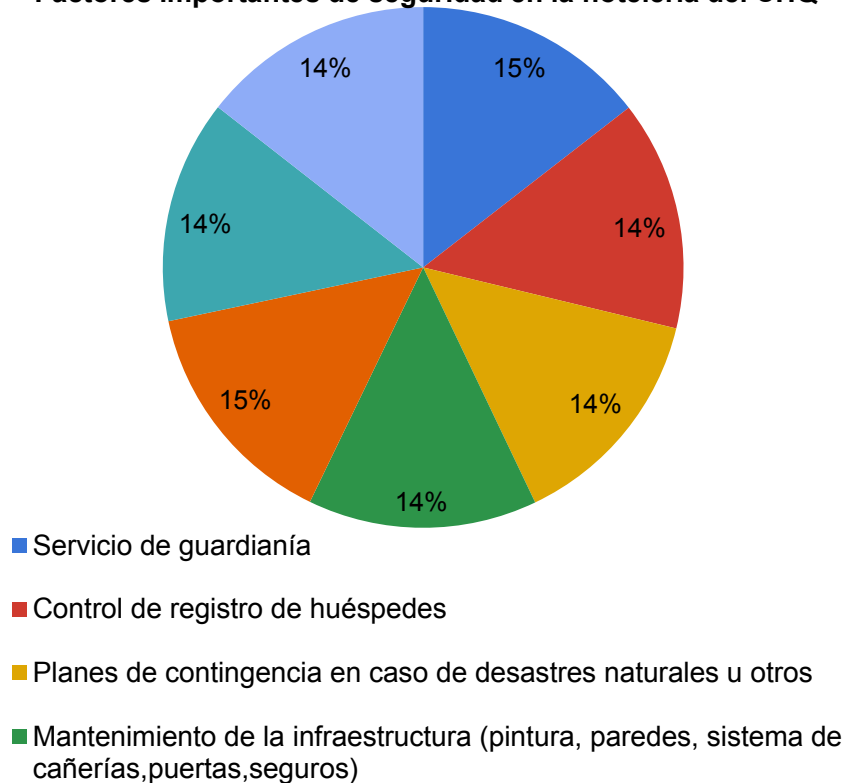
En este ápice los encuestados manifestaron su inconformidad con los factores investigados, obteniendo su valoración como baja e incipiente en varios de los consultados y que coinciden la mayor parte de los encuestados como servicios de calidad regular como son; el aire, el agua, servicio de transporte público y turístico; otra parte de los datos muestra descontento con la accesibilidad de los atractivos y calidad del paisaje patrimonial. No obstante, la menor y baja aceptación es para el ruido, ya que se ubica con el último lugar de los factores indagados.

7. Factores en la oferta hotelera del CHQ como en relación con la seguridad.

Figura 17

Factores importantes de seguridad en el hotelería del CHQ

Factores importantes de seguridad en la hotelería del CHQ



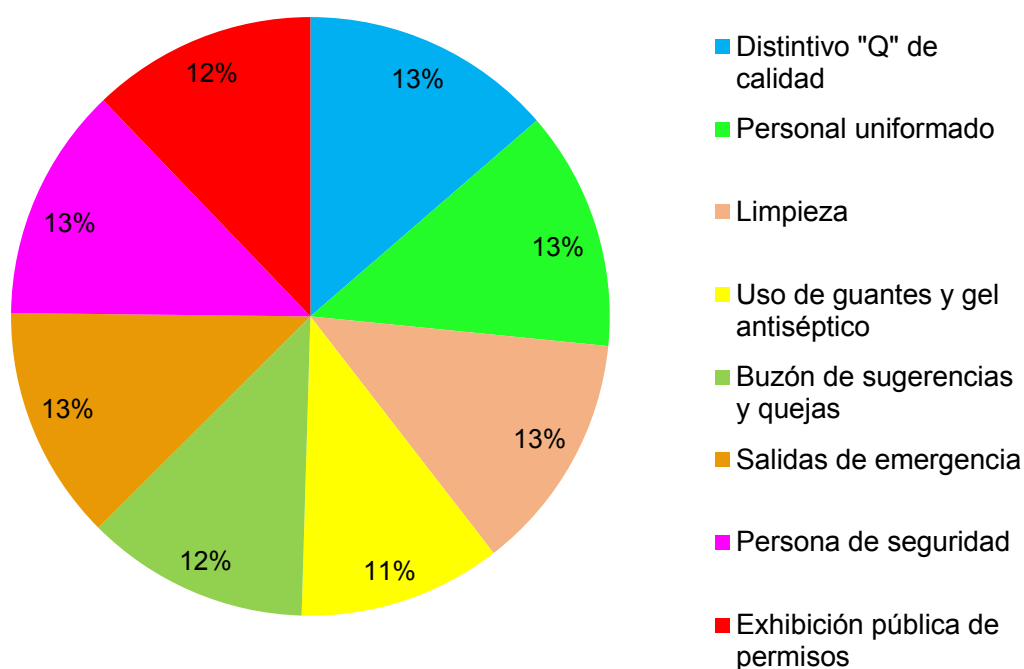
La población encuestada, no presenta una gran diferencia al momento de elegir entre los factores importantes planteados para que la oferta hotelera del CHQ sea segura. Pues esto hace concluir que mientras más se cumpla con la presencia de estos factores dentro de los establecimientos hoteleros, se hace más seguro para que los visitantes acudan y prescindan de los servicios de los mismos. Sin embargo, entre las principales se encuentran el contar con servicio de guardianía y la limpieza que presenta el establecimiento.

8. Factores evidenciados en establecimientos de A&B, por los visitantes que acudieron al Centro Histórico de Quito.

Figura 18

Factores evidenciados en establecimientos de alimentos y bebidas

Factores en establecimientos de Alimentos y Bebidas



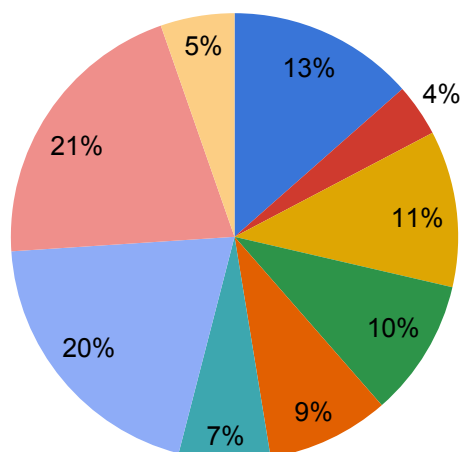
Los factores que más presencia tienen los establecimientos de Alimentos & Bebidas en el centro histórico se encuentra cinco, que sobresalen por la incidencia en los datos recogidos de los encuestados y son; limpieza, personal uniformado, salidas de emergencia, distintivo de calidad "Q" y personal de seguridad, y esto hace entrever la importancia que emergen estas variables como seguridad alimentaria para los visitantes.

9. Criterio de los encuestados tras su visita al Centro Histórico de Quito.

Figura 19

Factores evidenciados con mayor incidencia dentro del CHQ

Factores evidenciados con mayor incidencia dentro del CHQ



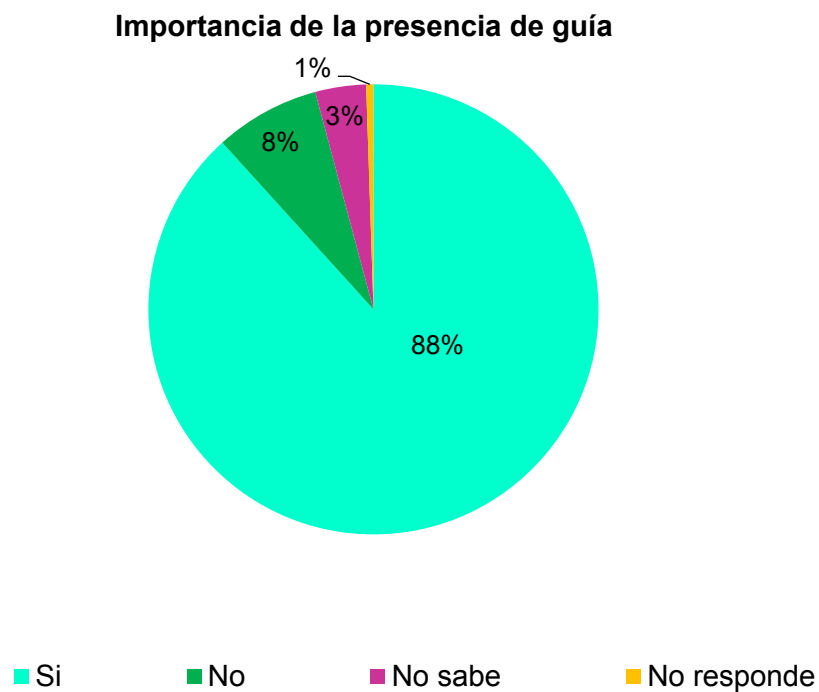
- ¿Observo la presencia de policías turísticos velando por la seguridad de turistas y ciudadanos?
- Existen suficientes baterías sanitarias para uso de los visitantes
- Encontró señalética que le permita llegar fácilmente a su destino (monumentos, museos, iglesias, restaurantes u hoteles)
- La señalización para peatones y conductores es clara (bien pintada, actualizada, ubicada correctamente)
- Los basureros están debidamente clasificados (papel, orgánico, inorgánico)
- Los basureros están en buen estado
- Evidenció mendicidad
- Evidenció ventas ambulantes

Se concentró sus respuestas en haber evidenciado ventas ambulantes y mendicidad, cuando visitaron el CHQ. Así como también observaron la presencia de agentes policiales sin embargo no sucede lo mismo al momento de responder si han encontrado a su paso herramientas tales como señaléticas, señalizaciones.

10. Importancia del guía turístico frente a la seguridad

Figura 20

Importancia de la presencia del guía

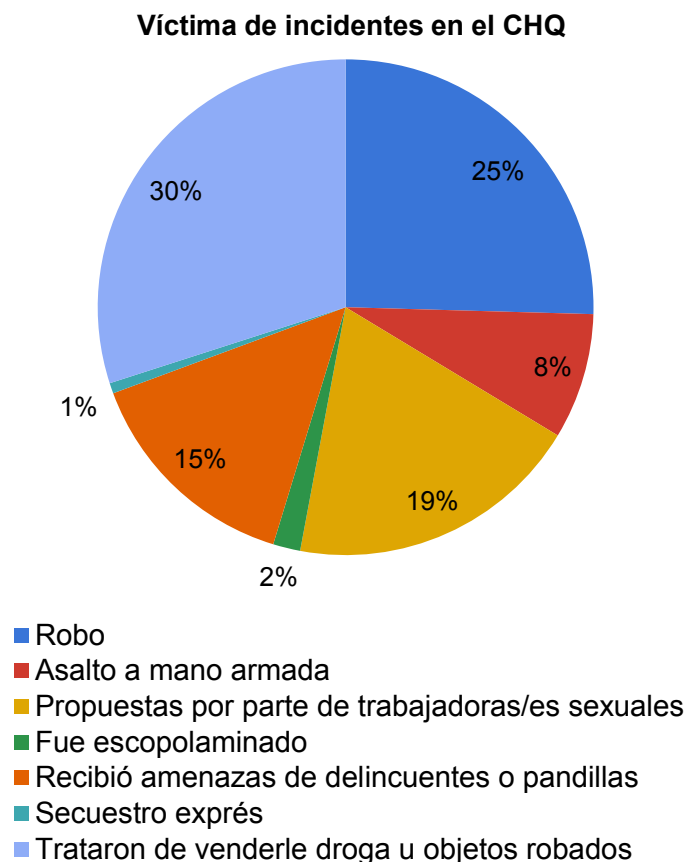


Los encuestados han manifestado rotundamente la importancia que tiene el respaldo de la presencia de un guía turístico como un valor alto de índice de seguridad para los visitantes al Centro Histórico de Quito, siendo este factor trascendental para el manejo de grupos y por ende la preparación esencial que deben tener los profesionales en el manejo de grupos y de sus actividades cotidianas.

11. Incidentes suscitados durante la visita al centro histórico de Quito

Figura 21

Víctimas de incidentes en el CHQ



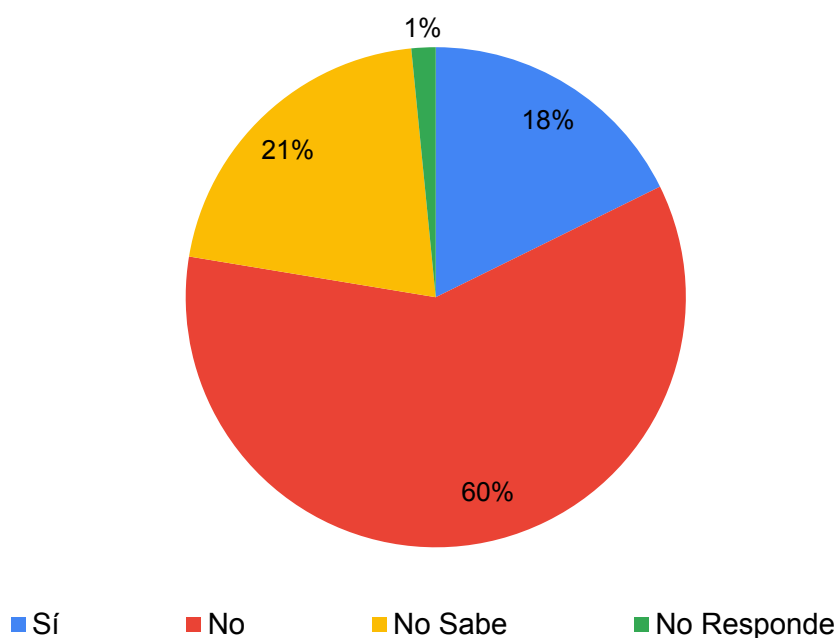
Según los datos recibidos de la encuesta realizada, las personas indican que en algún momento durante su visita al CHQ, fueron víctima de alguno de los incidentes presentados en esta pregunta. Encabezando con un porcentaje mayoritario el que le hayan intentado ofrecer productos de dudosa procedencia y sustancias ilícitas; y en segundo lugar el ser víctima de robo.

12. Respuesta de la policía nacional o turística, ante un incidente en el CHQ

Figura 22

Respuesta de la policía nacional y turística ante un incidente

Respuesta policía nacional y turística ante un incidente en el CQH



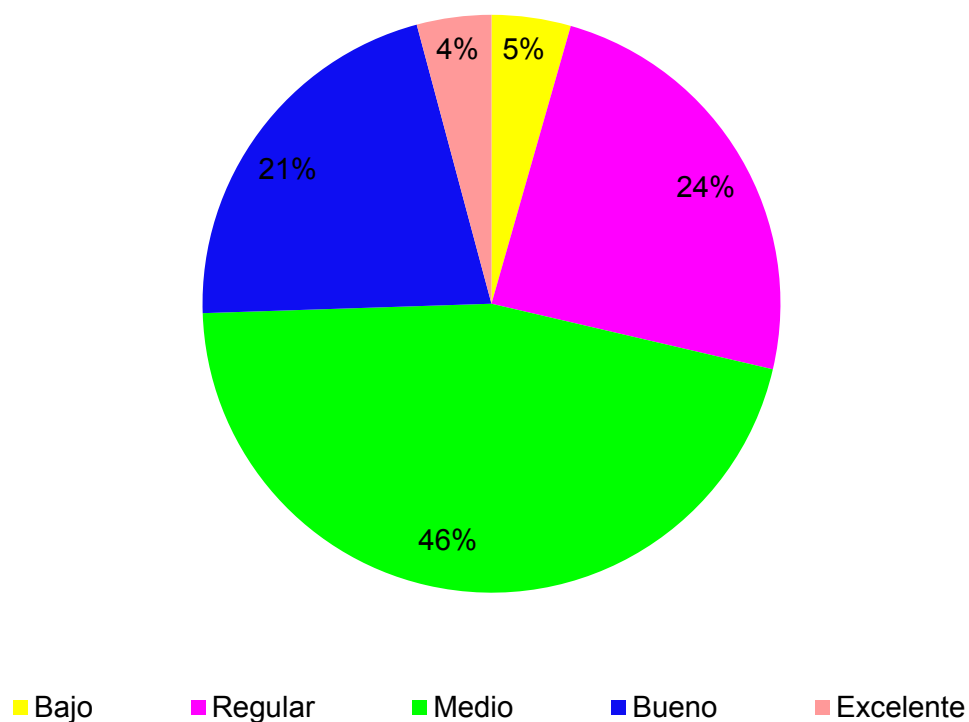
La mayor parte de personas encuestadas respondió negativamente a la existencia de una respuesta inmediata ante un incidente por parte de la policía nacional o turística, lo cual hace mayor el riesgo de inseguridad en la zona, puesto que, al no identificar a tiempo a bandas o delincuentes, hace que incidentes como los mencionados anteriormente sigan ocurriendo con normalidad. Además, mediante esta interrogante se evidencia la inconformidad que existe con respecto a la seguridad del centro histórico de Quito.

13. Valoración del CHQ, como sitio turístico seguro.

Figura 23

Valoración de destino seguro al CHQ

Valoración como destino seguro al Centro Histórico Quito



En la última interrogante se investigó acerca de la valoración como destino seguro al Centro Histórico de Quito, y se evidencia que más de la mitad de las repuestas concuerdan en otorgar una categoría pobre; es decir que está por debajo de la media ponderada esperada; interpretándose como un destino no satisfactoriamente seguro para las expectativas de propios y extraños.

Entrevistas

La selección de las personas entrevistadas se basó tomando en cuenta la profesión y cargos que ocupan, ya sean de índole públicos o privados, ya que debieron ser afines al campo hotelero y el de turismo, considerando que son personas que puedan tener conocimiento en los temas a investigar.

Al inicio de este proceso se esperaba contar con siete personas expertas, que puedan aportar al desarrollo de la misma, sin embargo, por temas de la emergencia mundial COVID-19, no fue posible contar con todos y se realizó las entrevistas a cinco expertos en total.

En relación con el manejo de las entrevistas se plantea el método de la triangulación, el cual permite la evaluación de un mismo fenómeno mediante la inclusión de dos o más respuestas cualitativas. En la siguiente tabla se describe mediante un código a cada uno de los entrevistados con el fin de mantener el anonimato de los mismos, detallando la entidad y el sector al que pertenecen cada uno de ellos.

Tabla 9

Entrevistados

CÓDIGO	ENTIDAD	SECTOR
E1	Ministerio de Turismo	Director de Capacitación
E2	Ministerio de Turismo	Especialista de Bienestar turístico
E3	Quito Turismo	Director de Desarrollo

CÓDIGO	ENTIDAD	SECTOR
E4	Ministerio de Cultura y Patrimonio	Mediador
E5	Museo de la Ciudad	Mediador

Nota: Esta tabla demuestra cómo se procedió para asignar el código a cada uno de los entrevistados con el propósito de proteger su identidad.

1. ¿De qué manera considera usted que la seguridad turística del Centro Histórico de Quito influye en la experiencia de viaje de los visitantes nacionales y extranjeros que acuden al lugar?

La seguridad es un proceso multidimensional de prevención y atención que mide la competitividad turística; la experiencia de la misma en los visitantes puede generar grandes satisfacciones al tener la confianza de disfrutar de su estadía sin retrasos, respetando su integridad física, psicológica, así mismo el goce de esta seguridad permite atraer más turistas ya que se va fidelizando el destino.

2. ¿Qué planes de prevención y programas tecnológicos se han desarrollado en temas de seguridad turística?

El Ministerio de Turismo manifiesta que trabaja con el Plan integral de asistencia del turista que incorpora estrategias de prevención que garanticen la presencia del turista tanto nacional como extranjero. También tiene un canal directo de denuncias en el portal web, o correo electrónico y una cuenta Skype.

Quito-Turismo cuenta con una aplicación “Quito es mío”, que este a su vez, está conectado a la página web, donde se promocionan los servicios y algunas actividades y lugares que Quito, también hay un enlace donde se puede observar el tema de seguridad turística, como el despliegue de la información como ubicación de oficinas. Y del conjunto entre policía de seguridad turística y policía nacional; también se cuenta con un sistema tecnológico que se llama “bitcon” que permite al turista tener información.

Adicional se han realizado varios seminarios, algunas reuniones con las embajadas de seminarios de seguridad turística. Por parte de la policía nacional ha creado un chat grupal en el sector para informar directamente de todos los acontecimientos que suscitan en donde también se conectan con los prestadores de servicios.

3. ¿Conoce los protocolos de seguridad que se activan para los ciudadanos y turistas en caso de desastres naturales?, cuales son:

El municipio de Quito cuenta con un atlas de amenazas naturales y exposiciones de infraestructura del MQ, donde se ubican lugares de mayor afectación de acuerdo a la infraestructura que tienen ciertos espacios; como apoyo también se cuenta con los planes de los bomberos; y se menciona la red del ECU911 y en caso de ser necesario interviene la Gestión de riesgos de emergencia que es la encargada.

4. ¿Cuál es el proceso de seguridad que se sigue cuando un turista se extravía en el Centro Histórico de Quito?

El Centro Histórico de Quito, cuenta con personal tanto de policía turística como metropolitana, quienes se encargan de monitorear esta zona, y pueden dirigirse a los turistas en varios idiomas puesto que han sido capacitados en ese sentido.

Además, se activa el protocolo de emergencias para turistas extranjeros contactando al ECU911, a esto se suma la coordinación que se sostiene con el ministerio del interior en caso de que se requiera contactar a los familiares en el extranjero.

5. ¿Qué temas se imparten a los guías turísticos del Centro Histórico de Quito, en cuanto a seguridad turística?

Los guías del Centro Histórico de Quito no cuentan con capacitaciones en temas de esta índole, incluso se menciona a este como un trabajo que debería ser coordinado y tratado con corresponsabilidad para que se contrarreste la creación de asociaciones ilegales.

Actualmente Quito-Turismo, aporta únicamente con cartillas de recomendaciones que son enviadas a distintas asociaciones entre ellas la “Optur”, puesto que esta es dirigente de algunos otros gremios, y se puede difundir mucho más la información que dichas cartillas presentan. El MINTUR por su parte trata de controlar que las actividades de guianza en el CHQ, sean regidas por una operadora de turismo. Pero ninguna de las dos entidades ha realizado capacitaciones relacionados a seguridad turística.

6. ¿Conoce si existe algún control sobre la sanitación de alimentos ofertadas en el Centro Histórico de Quito?

La Secretaría de Salud realiza un trabajo en conjunto con el Ministerio de Turismo, para la realización de pruebas a los establecimientos de Alimentos y Bebidas, con las cuales se determina si los alimentos que están siendo expendidos están o no contaminados, si la prueba es positiva a contaminación se define como un problema de seguridad alimentaria y se procede a realizar una sanción en base a las leyes establecidas.

Incluso por la actual crisis que está pasando el país respecto a la pandemia de COVID-19, se ha procedido a la aplicación de dichas pruebas a establecimientos de A&B que de alguna manera no son legales.

A su vez el MINTUR, se encarga de brindar asistencia a los establecimientos que están legalmente constituidos, guiándoles con capacitaciones referentes a seguridad alimentaria, y otros con el fin de que se mejore constantemente la calidad tanto de los productos como de los servicios turísticos. Por lo general la Agencia de Control Metropolitano de Quito, tienen competencia sobre el sector informal del Centro Histórico de Quito.

En el ámbito de legalidad se señala al Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, como aquel que rige en la actualidad para la garantía y reconocimiento de un acceso seguro y permanente de alimentos sanos, además en este documento constitucional se encuentra la clasificación de dichos establecimientos, así como los reglamentos, normas y técnicas que deben seguirse, según la actividad o modalidad del establecimiento (MINTUR, 2018).

7. ¿De acuerdo con su criterio y experiencia qué aspectos deberían tratarse dentro del diseño de un protocolo de seguridad turística?

La creación de un protocolo en cuál se involucre a todos los actores del sector turístico, para que se realice un trabajo coordinado y se facilite las herramientas necesarias al visitante a tiempo.

Es necesario considerar todos los aspectos referentes a seguridad tales como la salud e higiene, que actualmente por la situación que está pasando a nivel mundial debe tomarse como primordial; así como también la seguridad en cuanto a transportación, servicios turísticos, economía, seguridad ciudadana, seguridad en caso de desastres naturales. Enfocándose a todos los segmentos trabajando de la mano con temas de inclusión social.

Por otra parte, es importante la coordinación con entes como el municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la policía nacional o departamentos de las embajadas, que permitan un mejor respaldo al visitante en caso de emergencia. Lo idóneo es el desarrollo de un protocolo, en el cual se reflejen parámetros que puedan ser cumplidos a cabalidad por cada uno de los involucrados, para que este consume con su finalidad.

Capítulo IV: Protocolo de seguridad

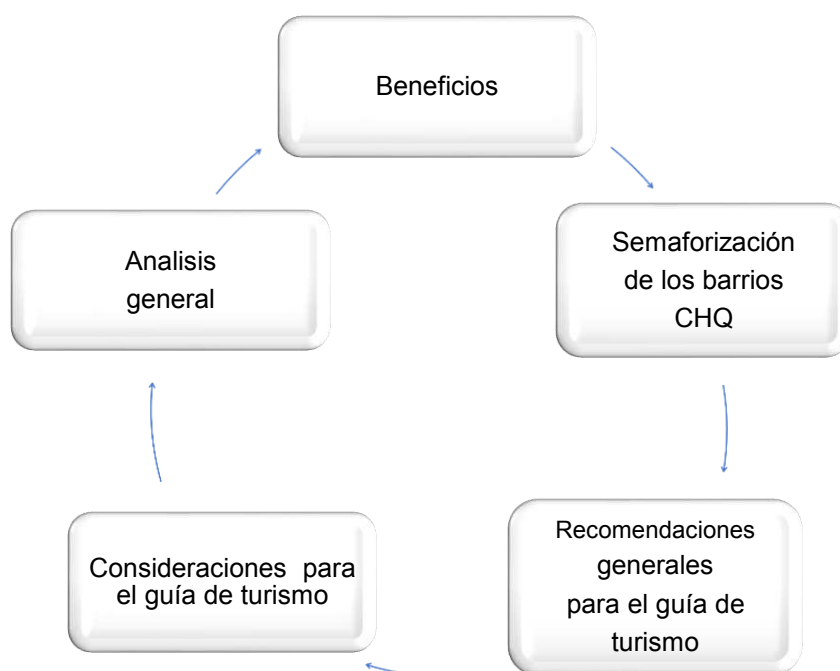
Introducción

Para el diseño del protocolo de seguridad se ha recogido los criterios como también resultados de los instrumentos aplicados, en donde se resalta la importancia de la seguridad como eje transversal de desarrollo de un destino turístico. Sumando a esto la necesidad de contar con un protocolo de seguridad práctico que permita a los guías del Centro Histórico de Quito, manejar una serie de recursos que facilitaran sus actividades laborales desempeñadas con los grupos turísticos.

Protocolo de seguridad para guías de turismo en el CHQ

Figura 24

Contenidos de protocolo para los guía de turismo en el CHQ



Nota: El gráfico representa los contenidos que se desarrollan en el protocolo

Beneficios del protocolo de seguridad para guías de turismo

Es un trabajo presentado es un protocolo práctico enfocado en suministrar lineamientos que le permita al guía turístico trabajar a partir de la prevención, facilitando sus labores cotidianas ya que su contenido está diseñado en base a un posible accionar de inseguridad.

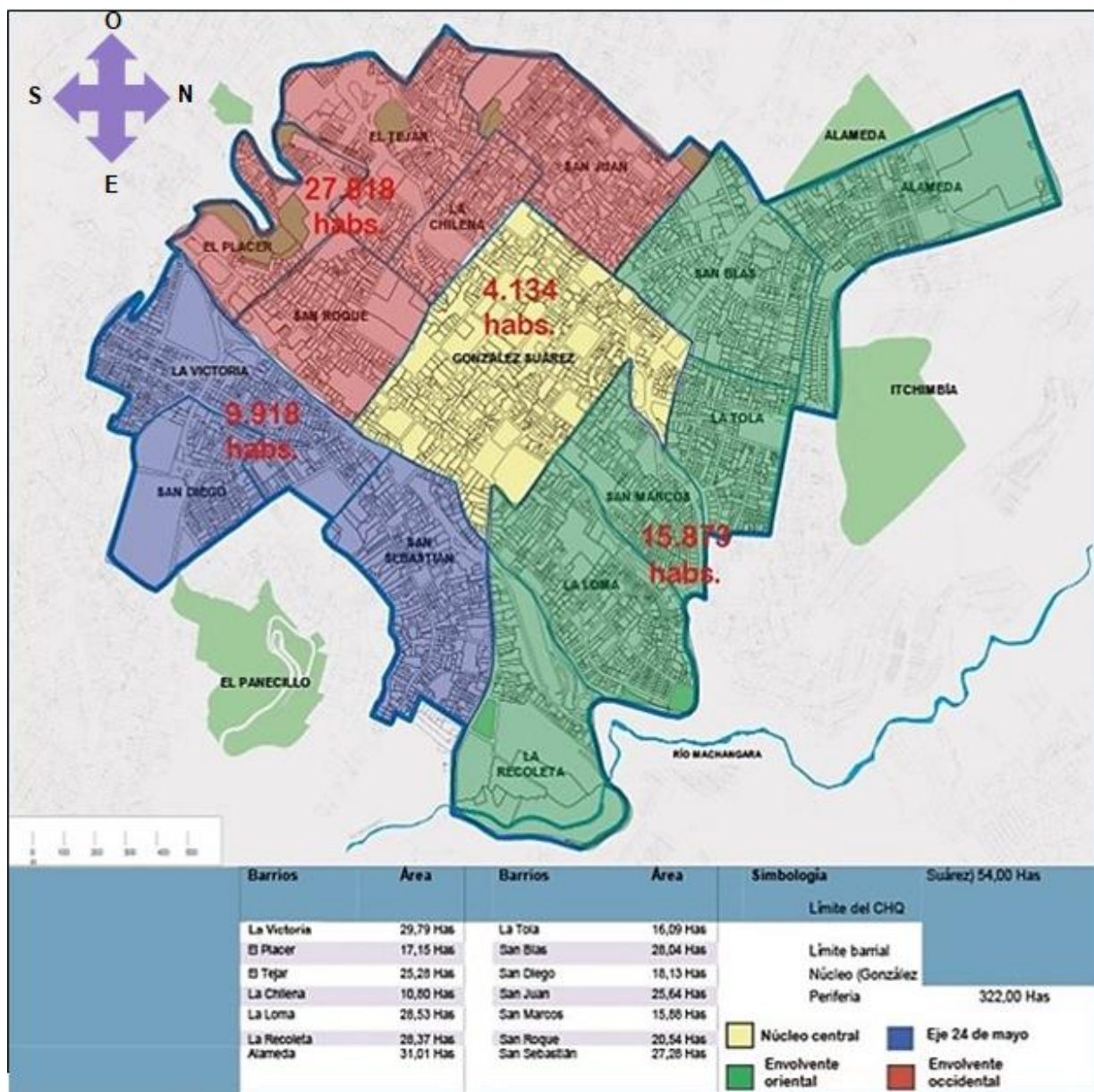
Además, se busca mejorar su labor de guianza al suministrar información particularizada de los sectores, semaforización de peligro de rutas, entre otras consideraciones generales que ayudan al guía de turismo estar a la vanguardia para realizar sus labores cotidianas con la singularidad que tiene el escenario del centro histórico de Quito.

Cabe mencionar que, la investigación realizada obtuvo información precisa mediante el diagnóstico situacional del lugar, lo cual permitió hacer una propuesta de manera concreta, elocuente donde los beneficiarios son los guías de turismo ya que el protocolo propuesto les concede patrones de anticipación ante posibles situaciones de peligro actuando ante incidentes con un alto control del entorno.

Convirtiendo el producto de esta investigación en una herramienta práctica para el desarrollo del día a día de los profesionales del turismo y asimismo apoya a la protección integral de los turistas ya que, concede una mejor conducción grupal o individual de los visitantes que forman parte en las guianza.

Figura 25

Mapa de los barrios del CHQ






Nota: El gráfico representa la conformación de los diferentes barrios del centro histórico de Quito. Tomado de (Instituto de la Ciudad, 2016).

Semaforización de seguridad de los barrios del centro histórico de Quito

A través de este código de colores, se asigna el nivel de inseguridad de cada barrio que se encuentra dentro del Centro Histórico de Quito, mismo que ha sido descrito por observaciones en estos lugares, así como también por investigación bibliográfica.

Tabla 10

Semaforización nivel de inseguridad

Color	Código de color	Nivel de inseguridad
Verde		Bajo
Amarillo		Medio
Rojo		Alto

Nota: Esta tabla muestra los colores otorgados a los diferentes barrios de Quito de acuerdo con su nivel de inseguridad.

Barrio: La Chilena

Eje/Núcleo/Zona: Envolverte occidental

Grado de complejidad para actividades turísticas:



Descripción: Un barrio tradicional y tranquilo del Centro Histórico de la capital, con gran organización barrial. Ha tenido afectaciones a nivel de infraestructura, puesto que cuando existen fuertes lluvias en las escalinatas se forman ríos de lodo, debido a que el

sector colinda con una quebrada y estas acumulaciones hacen que corra el riesgo de sufrir deslizamientos.

Barrio: El Panecillo

Eje/Núcleo/Zona: Sureste

Grado de complejidad para actividades turísticas:



Descripción: Diariamente se realizan patrullajes en el sector, además de encontrar agentes de la Agencia de Control Metropolitana, para verificar el uso correcto de mascarillas y distanciamiento social. Su principal atractivo lo constituye la imagen de la virgen de Legarda, posee un pequeño museo en su interior; este es un barrio residencial mayoritariamente, pero se ha reformado algunas edificaciones para hacer cafeterías y restaurantes.

Barrio: El Placer

Eje/Núcleo/Zona: Envoltente occidental

Grado de complejidad para actividades turísticas:



Descripción: Este barrio residencial se divide en tres zonas baja, media y alta con sus tradicionales casas, también tiene centros educativos de educación básica como también talleres de carpintería, belleza y costura cuentan con negocios de farmacias, servicios médicos, restaurantes y el nombrado museo del Agua “Yaku” que constituye el atractivo más visitado por turistas nacionales y extranjeros, ya que está lleno de historia y tradiciones.

Barrio: San Marcos

Eje/Núcleo/Zona: Envoltente oriental

Grado de complejidad para actividades turísticas:



Descripción: Este tradicional barrio es admirado por su arquitectura por sus museos, galerías, cafeterías, restaurantes su iglesia central y el parque constituyen su patrimonio turístico principal también cuenta con hoteles boutique y un importante número de comercios varios entre zapaterías, farmacias, abarrotes, artesanías y más.

La mayoría de los habitantes de este sector son personas de otras provincias y extranjeros lo que hace que no se conozcan y por ende el ambiente es mas de desconocimiento y de extraños en el vecindario, cuenta con una “Casa Somos San Marcos” que da el toque de una vida cotidiana tranquila ya que imparten talleres de cultura, música y deportivas para sus habitantes.

Barrio: San Blas

Eje/Núcleo/Zona: Envoltente oriental

Grado de complejidad para actividades turísticas:



Descripción: Este barrio ubicado en la parte norte del centro histórico constituye su entrada, el comercio principal está en la avenida 10 de agosto donde está la plaza que lleva su nombre junto a la iglesia, posee centro de estudios, negocios entre bares que ofrecen música en vivo, restaurantes, cafeterías, farmacias, supermercados, edificios rehabilitados como es “la licuadora” que en la actualidad funciona el Ministerio de Turismo, centro de cedulaación, la Cruz roja, entre otras empresas varias.

También se encuentra la plaza de Toros Belmonte que tiene varios proyectos propuestos en MDMQ para aprovechar sus instalaciones; sin embargo, el smog, actos delictivos también forman parte del día a día y rodean a sus hostales ya que este barrio es principalmente comercial donde existen artesanías como la elaboración de guitarras y galerías de arte que son emprendimiento de los habitantes del sector.

Barrio: La Loma

Eje/Núcleo/Zona: Envolverte oriental

Grado de complejidad para actividades turísticas:



Descripción: Comúnmente llamado La Loma Grande donde su afluencia proviene de la principal calle que es la Rocafuerte, está rodeada de ventas ambulantes de todo tipo y de personas de toda clase que generan cierta insatisfacción para los habitantes del sector y sumado se encuentra, la presencia de mendicidad en las esquinas y desechos que generan una mala imagen del sector.

Entre sus atractivos fuertes están “la mamá cuchara” donde acaba el barrio con la plazoleta circular, donde también se ubica un reconocido hotel, la capilla de los Milagros y por su puesto sus casas coloniales con arquitectura digna de ser admirada, sus calles llenas de color con murales culturales y cuentan con centros de educación, comercios varios entre zapaterías, panaderías, abarrotes y más.

Barrio: San Sebastián

Eje/Núcleo/Zona: Eje 24 de mayo.

Grado de complejidad para actividades turísticas:



Descripción: Posee calles muy comerciales, bordeada por ejes de penetración como la calle Guayaquil, constantemente es intensa la actividad peatonal de la zona puesto que es perturbada por la cantidad de transporte público que transita por aquí. Las horas pico para transitar por este lugar son en horas de la mañana y medio día, por los estudiantes que asisten a escuelas y colegios del sector.

Barrio: La Alameda

Eje/Núcleo/Zona: Envoltente oriental

Grado de complejidad para actividades turísticas:



Descripción: En el sector de “La Alameda”, se pueden realizar actividades turísticas debido a que allí se encuentra el parque más antiguo de la capital que lleva su mismo nombre. Dentro de este existe la posibilidad de dar un pequeño recorrido en bote donde se puede apreciar peces y un pasible panorama o subir hasta la cima de lo que se asemeja a un “Churo” de lo más tradicional de la ciudad. Y también visitar el Observatorio Astronómico lleno de ciencia e historia.

Es muy frecuentado ya que es utilizado como sector de paso es decir su parque tradicional es cruzado permanentemente para llegar a diferentes destinos como bancos, organismos públicos o transportarse en el servicio público de la ciudad. También existe la dependencia municipal de “Salud al Paso” que trabajan con los ciudadanos y diariamente están ofreciendo sus servicios generando un ambiente de cotidianidad.

Puesto que cuentan con su personal de guardianía permanente, sin embargo, los problemas que aquejan al sector es el insuficiente número de policías que vigilan la seguridad del sitio de forma segura y alrededor de todo el perímetro del parque, agregado a esto que la falta de mantenimiento del lugar hace que a partir de las 18H00 se dificulte para los transeúntes, caminar por este sector.

Por otra parte, no existen baterías sanitarias porque lo que también causan inconvenientes en sus visitas y la presencia de ventas ambulantes fomentan un ambiente inseguro porque e incluso existen un alto indicie de asaltos como también personas que consumen sustancias psicotrópicas.

Barrio: El Tejar

Eje/Núcleo/Zona: Zona envolvente occidental

Grado de complejidad para actividades turísticas:



Descripción: La presencia de áreas comerciales como “Ipiales”, el Centro Comercial “Nuevo Amanecer”, “Granada”, “Hermano Miguel” hace que los fines de semana haya un gran número de vehículos, haciendo que los parqueaderos del sector no sean suficientes y que existan embotellamientos en sus calles.

Sin embargo, se han creado rutas en el cementerio de El Tejar para incentivar el turismo oscuro. La alta concentración de comercios que poseen los variados negocios son los que atraen a propios y extraños ya que se pueden encontrar de todo en los locales de sus angostas calles que va desde servicios de costura, cuidado personal, zapaterías, restaurantes, peluquerías, barberías y mucho más en este populoso sector del centro histórico que su principal atrayente son los bajos costos de sus ofertas.

Por otro lado, es amenazado turísticamente por ciertos grupos de personas como son personas dedicadas a la mendicidad, otras las ventas ambulantes que causan contaminación de ruido y visual que contribuyen a obstaculizar el libre paso por sus calles y en horas de la tarde desde las 18:00 que se cierran los comercios existe una cierta desolación en sus calles dónde se aprovecha para hacer actos delictivos a los pocos transeúntes que regresan a sus domicilios.

Barrio: San Diego

Eje/Núcleo/Zona: Eje 24 de Mayo

Grado de complejidad para actividades turísticas:



Descripción: En este sitio, se ha aprovechado que existe un cementerio con el cuál se empieza a desarrollar el turismo nocturno, realizando recorridos curiosos que van desde que los visitantes se cubren los ojos, hasta que se acuesten en uno de los nichos. Las afecciones más comunes en este sector son la insalubridad y la inseguridad, que han hecho que se catalogue a este sector como zona roja, además de que es una aérea actualmente deprimida económicamente.

No obstante, cabe mencionar que cuenta con una casa policial en plazoleta del ingreso del cementerio, como también de la “Casa Somos San Diego” que posibilitan a sus conciudadanos hacer talleres variados para niños y adultos con la finalidad de fomentar la cultura y la ocupación del tiempo libre y ocio.

Barrio: San Juan

Eje/Núcleo/Zona: Zona envolvente occidental

Grado de complejidad para actividades turísticas:

Descripción: Actualmente San Juan, no cuenta con un UPC habilitado, aunque existe la infraestructura física de esta entidad, no se encuentra personal permanente en las instalaciones y los patrullajes en el sector no son muy frecuentes. La coordinación de la seguridad para este barrio, la realizan los mismos moradores del sector en conjunto con la UPC de La Basílica. También el número de cantinas existentes en el sitio, hacen que sumen problemas tales como el alcoholismo y microtráfico de drogas.

Cuenta con dispensario del IESS y subcentro del ministerio de salud pública MSP donde sus moradores acuden a sus citas médicas dando un toque de cotidianidad al barrio sumado a esto, es reconocido por sus restaurantes o cafeterías que ofertan platos tradicionales de comida típica o repostería como las “quesadillas” y también por sus talleres de carpintería, herrería, costura y zapaterías.

Barrio: San Roque

Eje/Núcleo/Zona: Zona envolvente occidental

Grado de complejidad para actividades turísticas:

Descripción: Es un barrio que ha implementado nuevas rutas turísticas, tales como “Camino al mercado” y “Camino de Hoy”, para captar la atención de visitantes nacionales y extranjeros. Con la implementación de estas rutas se logra captar el ambiente de plaza, mediante los olores de algunas plantas y especias, así como las tradicionales aguas medicinales que allí se ofrecen.

Están también que se pueden observar al paso a artesanos de caretas, sombreros e imágenes de carácter religioso, logrando envolverse en la cotidianidad de este lugar, así mismo, en este sector siempre ha estado presente el ahora “Ex Penal García Moreno”, el mismo que hace unos años atrás abrió sus puertas con fines turísticos puesto que se convirtió en un museo denominado “Hotel del terror”.

Sin embargo, el hecho de que el “Mercado San Roque”, este ubicado en esta zona, hace que sea un punto crítico para el desarrollo de actividades turísticas, por la afluencia de gente que allí existe, pues aledaño a este se ha proliferado el número de vendedores ambulantes, la acumulación de basura en las calles se encuentra con malos olores en las esquinas puesto que se ha generado urinarios públicos por la indigencia que existe

Aunque que en la actualidad se reformo y organizo el mercado, sigue habiendo ocasiones de hechos delincuenciales, sobre todo en horas de la mañana que las personas madrugan para realizar las compras de la semana para sus casas o para sus negocios.

Barrio: La Recoleta

Eje/Núcleo/Zona: Envolverte oriental

Grado de complejidad para actividades turísticas:



Descripción: A su alrededor existen establecimientos hoteleros que actualmente ya no son visitados por la misma cantidad de huéspedes que años atrás. Su área comercial se limita a estos establecimientos, algunos parqueaderos y locales que se dedican a la venta de uniformes para agentes de la policía y militares.

Además, se encuentra el parque Cumandá el cual si tiene afluencia considerable de personas de barrios cercanos para participar de variedad de actividades culturales, artísticas y deportivas sin embargo “La Recoleta” tiene un alto grado de tránsito vehicular, más que peatonal.

Barrio: La Tola

Eje/Núcleo/Zona: Envolverte oriental

Grado de complejidad para actividades turísticas:



Descripción: Tiene un gran desarrollo urbano y la mayoría de las casas pertenecen al inventario patrimonial de Quito, es un lugar que encierra cultura y tradición e incluso “La Tola”, es considerada como la capital de la ciudad. Uno de los principales atractivos turísticos del sector, es la Iglesia de María Auxiliadora.

En cuanto al sector hotelero, algunos miembros de la Asociación de Hostales y Hoteles del Centro Histórico han implementado negocios de esta índole en este sitio también cuentan con escuelas, centro de salud de MSP, más servicios médicos, cafés, abarrotes, el Coliseo Julio Cesar Hidalgo que actualmente se realizan algunos eventos deportivos, artísticos y se encuentra también el Mercado Central tradicional por sus platos típicos.

El barrio se ubica en las faldas del cerro Itchimbía, al nororiente del Centro Histórico y se divide en “La Tola histórica”, “La Tola Alta”, “La Tola Baja” y “La Nueva Tola”. El tránsito de peatones, a partir de horas de la tarde-noche, se dificulta puesto que en el sitio existen escalinatas que dan pasó a que los actos delincuenciales ya que se ocultan en las mismas sin embargo cuentan con la unidad de policía comunitaria UPC que trabajan para contrarrestar eventos desagradables en el barrio.

Barrio: La Victoria

Eje/Núcleo/Zona: Eje 24 de Mayo

Grado de complejidad para actividades turísticas:



Descripción: En horas de la mañana el flujo de tránsito vehicular incrementa, sus calles estrechas y aceras angostas pone un grado de riesgo la seguridad de los peatones, existen varios comercios de zapaterías, de servicios médicos, sastrerías, peluquerías y cafeterías, en la zona siempre existe control de tránsito por agentes policiales que procuran monitorear y bajar el tráfico del sector.

Existe la unidad de policía comunitario UPC que está ubicado en el Boulevard 24 de Mayo para aportar a la seguridad ciudadana en general; ya que se encuentra la feria de los vendedores que fueron removido del mercado San Roque y existe más vigilancia.

Recomendaciones generales de seguridad para el Guía turístico

Se recomienda la implementación del uso de una ficha electrónica de información preventiva, que con la aplicación de dos a tres minutos se obtengan datos básicos informativos como también de datos relevantes que sean de apoyo para el guía de turismo, y que le brinde acceso pertinente de conocer más acerca de las personas (visitantes) que estarán bajo su responsabilidad por algunas horas durante la visita.

Esta ficha de apoyo para el guía de turismo debe ser subida mediante el programa de google drive, por el cual se obtiene un enlace o URL, mismo que será enviado a todos quienes estén dentro del grupo a ser guiado en una fecha determinada. Se actualiza automáticamente a medida que cada persona carga su información.

Tabla 11

Ficha informativa de apoyo para el guía de turismo

FICHA INFORMATIVA											
Nombre del guía responsable:											
Fecha:											
DATOS PERSONALES							DATOS GENERALES DE SALUD				
Nombres	Apellidos	# CC o Pasaporte	Nacionalidad	Edad	Género	# de teléfono personal	Nombre y # de contacto en caso de emergencia	Estatura	Temperatura	Alergias	Enfermedades de importancia
INFORMACIÓN PREVENTIVA								SÍ	NO	OTROS:	
Durante la última semana ¿ha estado en contacto con alguna persona que tiene COVID?											
En la última semana, ¿ha sentido fiebre, dolor muscular o congestión nasal?											
¿Se ha realizado una prueba rápida o PCR, para determinar si tiene COVID?											
¿Está tomando algún tipo de medicación? (si su respuesta es "SÍ", indíquelo en la casilla "OTROS")											

Entable desde el inicio empatía con todos los miembros de su grupo a cargo, sea observador y minucioso en los detalles de las personas que están con usted, indague un poco acerca de los gustos, preferencias y cosas que les cause desagrado; como también saber cuáles son las expectativas en torno a la ruta que van a emprender o que esperan conocer de acuerdo con su ámbito profesional, académico o de intereses personales.

Figura 26

Guía de turismo empático



Nota: El gráfico representa el trabajo del guía frente al grupo de su cargo. Tomado de *noticialdia.com*

Busque una técnica de integración por medio de dinámicas, o active un juego rápido como de nombres, ciudades, o la que sea de su preferencia; con la finalidad de que se asocien en conjunto y que se acople a cada uno de ellos sin que nadie llegue a sentirse excluido o de menos importancia, recuerde que grabar en la memoria una buena experiencia de viaje es esencial para que el visitante retorne y recomiende el destino.

Figura 27*Técnicas de integración*

Nota: El gráfico representa las técnicas que debe emplear el guía de turismo para una mejor integración de los turistas. Tomado de *Ministerio de turismo de México*

Siempre mantenga el entusiasmo diligente y dinámico de la atención de sus turistas de modo que este atentos con usted a todo el entorno y cotidianidad del lugar visitado, para esto es imprescindible que el guía conozca y maneje a la perfección el lenguaje corporal y la correcta vocalización de las palabras para saber transmitir la motivación necesaria de cada atractivo ya sea en historia, cultura, añoranza etcétera.

Figura 28*Guía dinámico*

Nota: El gráfico representa la actitud del guía. Tomado de *entornoturistico.com*

La organización es fundamental y básica dentro del manejo de grupos, por eso tómese el tiempo suficiente de recordar con antelación a cada visitante con el que usted va a trabajar, el itinerario que le corresponda (lugar de partida, hora y fecha).

Figura 29

Guía organizado



Nota: EL gráfico representa la organización que debe tener un guía siempre. Tomado de *colombiaproductiva.com*

Sea prevenido e infórmese acerca de cada una de las zonas que va a visitar dentro del Centro Histórico de Quito, puesto que cada una de ellas es diferente y puede variar en cuanto al tránsito de vehículos, seguridad, sanidad, o una interacción social diferente en determinado día y demás, por eso es ideal que tome en cuenta la semaforización de cada una de ellas.

Figura 30

Guía informado



Nota: El gráfico representa la importancia de la información para el guía. Tomado de *CALTUR Manual de buenas prácticas*

Es recomendable que, a más del guía turístico, asista otro profesional de apoyo, independientemente de si el grupo es grande o pequeño, es importante contar con otro profesional como mano derecha más si presentan casos de emergencias, además que es un modo más de respaldo para la seguridad de cada uno de los integrantes del grupo.

Figura 31

Guía profesional de apoyo



Nota: El gráfico representa la importancia de contar con una persona de apoyo para el guía de turismo. Tomado de *reporteinmobiliario.com*

Cuando realice la explicación acerca de un determinado sitio turístico, organice al grupo en forma de abanico, de tal manera que usted tenga una visión “panorámica” de todos, sin dar lugar a que alguno de ellos deje de prestarle atención o que susciten algún tipo de alteraciones que pueda afectar a la integridad de algún miembro del grupo y por ende se refleje en el retraso de las actividades programadas.

Figura 32*Manejo de grupos*

Nota: El gráfico representa la organización que se debe manejar con el grupo. Tomado de *reporteinmobiliario.com*

Antes de iniciar con determinado recorrido turístico, es necesario y prudente que dicte algunas recomendaciones generales a su grupo, como: no alejarse del grupo ya sea por despiste o un interés en particular, sugiera que mejor se notifique al guía o su ayudante si necesita de algún adicional como objetos o servicios.

Figura 33*Recomendaciones iniciales para turistas*

Nota: El gráfico representa las recomendaciones generales. Tomado de *arqhys.com*

Recomiende y recuerde a los turistas que en ciertos museos e iglesias son de acceso restringido por el valor que poseen y para evitar el deterioro de pinturas o figuras se tiene la prohibición de hacer con “flash” fotografías como también hacer videos o algún tipo de llamadas por las diferentes plataformas virtuales. De ser necesarias alguna consulta o inquietud es preferible levantar la mano para ser atendida.

Figura 34

Indicaciones para fotografías en museos



Nota: El gráfico representa la importancia de respetar el valor de museos e iglesias.

Tomado de elcomercio.com

Recomiende también que es de preferencia guardar sus pertenencias valiosas que no sean de necesidad para la guianza en el transporte, ya que el exceso de objetos personales puede causar alguna incomodidad al caminar por las calles puesto que son angostas y concurridas. Y por su puesto sus cámaras o teléfonos móviles son perfectos para las capturas de los sitios frecuentados como también lupas o binoculares si es de su preferencia.

Figura 35

Cuidado de pertenencias personales



Nota: EL gráfico representa la importancia del cuidado con los objetos personales.

Tomado de *turismoyderecho.com*

Sugiera asimismo el uso adecuado de crema protectora solar, gafas, sombrero. Y si el ambiente se encuentra con bajas temperaturas el uso de abrigos, paraguas, esto (depende de la época del año), además que tengan siempre a su alcance una botella de agua o bebida de su preferencia.

Figura 36

Elementos de uso importante



Nota: El gráfico representa la importancia del cuidado personal para el guía y para los turistas. Tomado de *plenilunia.com*

Al llegar a cada sitio turístico, defina un punto de encuentro y dé aviso del mismo a su grupo, además de establecer tiempos para que el visitante pueda observar y tomar fotografías del lugar, de tal manera que usted pueda controlar que su grupo esté completo antes de irse del sitio.

Figura 37

Organización grupal



Nota: El gráfico representa la importancia de la organización que se debe mantener en el grupo de guianza. Tomado de *CALTUR Manual de buenas prácticas*

El guía y el acompañante de apoyo deben portar siempre una agenda donde se encuentren los números de emergencia, para que puedan comunicarse de manera inmediata en caso de necesitar soporte de profesionales como: policía, bomberos, cruz roja u otro.

Figura 38*Agenda SOS para guías turísticos*

Nota: El gráfico representa los principales números de contacto que debe tener el guía de turismo. Tomado de *agendaempresa.com*

Se aconseja al guía y a la persona de apoyo mantener sus teléfonos móviles con la batería suficiente, minutos libres para cualquier llamada, como también contar con el acceso a internet por cualquier anomalía que se pueda presentar. También llevar una batería externa extra siempre cerca y tampoco descartar un cargador en sus pertenencias personales para su uso en caso de ser necesario.

Figura 39*Tecnología de apoyo para guías turísticos*

Nota: El gráfico representa la tecnología en que debe apoyarse el guía de turismo. Tomado de *bbc.com*

Siendo que el Centro Histórico, claramente está dentro de la urbe capitalina es importante apoyarse en materiales o herramientas simples como un silbato, que se puede programar su uso al grupo, como para casos especiales y se acuerden sitios de concentración o para otros usos que estime conveniente el guía. Logrando un mejoramiento en el manejo de situaciones; donde los integrantes puedan escuchar a un llamado de atención, o de organización de un imprevisto, emergencia u otro.

Figura 40

Material de apoyo para guía turístico



Nota: El gráfico representa el material de apoyo con que debe contar el guía de turismo.

Tomado de *dosdelfine.es*

En caso de que un miembro de su grupo se haya extraviado, dé aviso inmediato a su operadora de turismo para que puedan contactarlo, si por alguna razón ya ha pasado algún tiempo prudencial sin tener respuesta del mismo, diríjase a la unidad de policía comunitario UPC más cercano para que le brinden apoyo y realice la denuncia respectiva, para que la policía comience las labores de búsqueda de la persona reportada como extraviada.

Figura 41

Actuación ante extravíos



Nota: El gráfico representa la importancia de actores de apoyo en caso de extravíos.

Tomado de *MINTUR*

Si se ha suscitado un robo, es necesaria la realización de la respectiva denuncia ante las autoridades pertinentes. Más aún si trata del robo de documentos personales tales como: pasaporte, cédula o visa, se debe seguir con los procesos mencionados para que exista la debida tramitación por parte de las leyes.

Figura 42

Actuación en caso de robos



Nota: El gráfico representa el cuidado que se debe tener con documentos personales.

Tomado de *mendozapost.com*

Hay que mencionar que debido a que el Centro Histórico de Quito, posee aceras pequeñas porque mantiene su estructura que se asemeja a la de una tabla de ajedrez, es recomendable que siempre camine por su lado derecho de este modo evitará algún tipo de incidente, además que el lado izquierdo siempre será usado para las personas que estén transitando con más prisa por determinado sitio, (aplica también para el uso de gradas, entradas y salidas de museos, restaurantes, hoteles u otros).

Figura 43

Organización de grupos



Nota: El gráfico representa la importancia de saber circular en el centro histórico de Quito.

Tomado de Quito Tour Bus 2013

Coordine y establezca previamente la hora de alimentación, con el establecimiento elegido y pactado para prestar mencionado servicio, para de esta manera asistir en el momento justo que se puede disfrutar de tiempo cómodo para la alimentación y evitar la hora dónde haya exceso de comensales, de tal forma que el servicio se perciba eficaz y eficiente, sin causar retrasos y aglomeraciones.

Figura 44

Coordinación con establecimientos aliados



Nota: El gráfico representa la importancia de alianzas con otros centros para servicios adicionales. Tomado de *tunhuragaturismo.com*

Recuerde siempre mantener con usted un botiquín de primeros auxilios, que contenga curitas, algodón, alcohol, termómetro, vendas, medicina básica (paracetamol, aspirina) y demás instrumentos que considere necesario para un caso excepcional donde usted se encuentre preparado.

Figura 45

Botiquín primeros auxilios

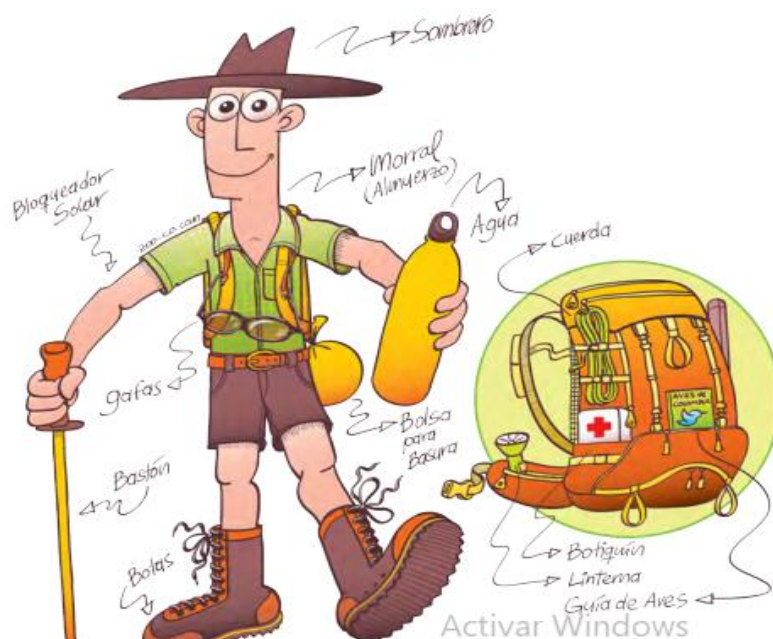


Nota: El gráfico resalta la importancia que el guía de turismo debe contar siempre con un botiquín. Tomado de *montanasegura.com*

Se recomienda contar siempre con todos los materiales, herramientas y equipo necesario para un buen desarrollo de las actividades a realizar, además de que esto ayudará siempre a solventar cualquier emergencia.

Figura 46

Equipo necesario para un guía de turismo



Nota: El gráfico representa la importancia de contar con todos los instrumentos necesarios para el trabajo adecuado del guía de turismo. Tomado de colombiaproductiva.com

Respecto a la situación actual por la que se cruza a nivel mundial, para evitar contagiarse de COVID-19 o SARS CoV 2, es indispensable el uso permanente de mascarilla, el lavado de manos, frecuente uso de alcohol antiséptico, no tocarse ojos, nariz y boca con las manos, y mantener distancia de al menos 1 metro y medio para evitar contacto con las demás personas.

Figura 47

Medidas preventivas para COVID-19



Nota: El gráfico representa la importancia del uso de tapabocas para evitar la propagación de diferentes virus. Tomado de *france24.com*

Es importante mencionar que mantener una escala de valores éticos personales como, honestidad, respeto, puntualidad y paciencia, hace a un profesional digno con los criterios del código deontológico y por ende de agrado y empatía con los grupos.

Figura 48

Valores éticos del guía turístico

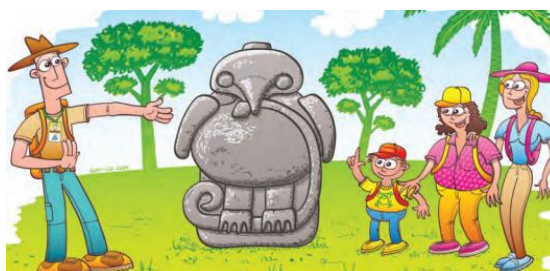


Nota: El gráfico representa la importancia de manejar valores éticos para un profesional de turismo. Tomado de *www.abc.es*

Durante el recorrido inculque el respeto y cuidado hacia el patrimonio cultural, de tal manera que no se causen daños ni deterioros de los mismos, recuerde a los visitantes que no se pueden dañar, modificar, ni arruinar, edificaciones, arqueología y demás.

Figura 49

Cuidado del patrimonio cultural



Nota: El gráfico representa la importancia que debe difundir el guía de turismo con respecto del cuidado patrimonial. Tomado de *CALTUR Manual de buenas prácticas*

Es importante que, como guía local, usted incentive la adquisición de productos que sean alimenticios o artesanales puesto que con esto fomenta el ingreso monetario local.

Figura 50

Fomento del ingreso económico local



Nota: El gráfico representa la importancia del apoyo comercial a productos locales por parte del guía. Tomado de *CALTUR Manual de buenas prácticas*

La retroalimentación es importante, por lo cual se recomienda mantenerse capacitado de manera contante, considerando también que esto como profesional lo hace más capaz y competitivo. Manténgase siempre actualizado en temas como geografía e historia.

Figura 51

Capacitación del guía de turismo



Nota: El gráfico representa la importancia de hacer capacitaciones frecuentes para los guías de turismo. Tomado de *CALTUR Manual de buenas prácticas*

Consideraciones a tomar en cuenta por el Guía de Turismo

San Sebastián

Este barrio se caracteriza por ser muy transitado por peatones y transporte en general esto se debe a que alberga en su interior centros educativos y oficinas, por estas razones se recomienda al guía de turismo que planifique adecuadamente la hora que van a transitar por este lugar con los turistas con el propósito de evitar que concurren dificultades para una cómoda movilización o que delincuentes aprovechen estas circunstancias para intimidar o cometer algún acto delictivo a los visitantes.

En este sentido es aconsejable realizar la visita después de las 09:00 de la mañana, esto le permitirá efectuar una actividad con fluidez y con mejor control del grupo además se optimizará la calidad del tiempo y se puede fructificar para hacer otros recorridos u otras actividades.

La Chilena

Tradicionalmente este sector es residencial, sin embargo, cuenta con alto grado de tráfico de transporte en horas tempranas de la mañana, ya que constituye una ruta de conexión de sur a norte, por lo tanto, se recomienda transitar pasada las 09:00 am, debido a que la afluencia vehicular disminuye, así mismo se sugiere evitar las escalinatas del barrio ya que con frecuencia existen personas inescrupulosas que pueden causar algún malestar o pasar algún mal rato.

De esa manera, es preferible realizar la visita en horas de media mañana para disfrutar de los paisajes que ofrece este sector céntrico, tampoco se recomienda visitar en horas de la tarde pasado las 16:00 pm porque el lugar se torna un tanto desolado.

El Panecillo

El Panecillo, es un lugar muy frecuentado por turistas nacionales y extranjeros, es ideal para disfrutar de un clima agradable como de un paisaje natural privilegiado; es una parte de la ciudad ocupada en su mayoría por habitantes de la zona, pero también cuenta con edificaciones restauradas que prestan servicios de alimentación entre restaurantes y cafeterías, así mismo existen ebanisterías, tiendas, heladerías.

Se recomienda efectuar guianza en horas de media mañana, considerando que a partir de las 09:00 am, inicia la apertura el museo del interior de la virgen que corona la cima, para luego aprovechar el tiempo e otras actividades como degustar algún plato o bebida tradicional que se oferta en sus locales de los alrededores.

Es importante considerar que en las tardes existen corrientes de aire muy frías y chubascos, por eso se recomienda ir con ropa cómoda y acorde al clima del día elegido para la visita, en el sitio también pueden realizarse pequeñas cabalgatas por el sendero marcado en la loma.

El Placer

Este barrio se destaca por albergar a uno de los sitios emblemáticos del centro histórico como es Yaku Museo del Agua, para lo cual es importante anticipar las entradas de ingreso a este lugar haciendo su respectiva reserva en su página web a través de la dirección comunicacion.yaku@fmcquito.gob.ec o llamando al (02) 2511 100 extensión 117.

Es imprescindible mencionar que se debe contar con el tiempo suficiente para llegar caminando al mencionado museo, para apreciar todos los atractivos en la ruta o a su vez, si deciden trasladarse en transporte se debe tener en cuenta la ubicación del parqueadero para evitar retrasos o posibles confusiones.

Asimismo, es prudente recomendar en las horas más propicias son las horas de la media mañana, puesto que es un barrio residencial y en las mañanas sus habitantes se dirigen a sus trabajos y niños, jóvenes a sus centros de estudios. De esta manera usted evita la concurrencia de las calles y de las personas, pudiendo aprovechar de mejor forma su entorno urbanístico.

San Blas

Esta zona de la ciudad es altamente transitada puesto que es un nexo importante para que diferentes personas se dirijan a su lugar de trabajo, ya que posee varios edificios restructurados que funcionan varias entidades públicas como privadas. Este barrio comúnmente es utilizado como un punto de encuentro para emprender diferentes actividades ya que representa simbólicamente el ingreso al centro histórico.

Es significativo apuntar también que no cuenta con parqueaderos cercanos por lo tanto es recomendable trasladarse en transporte público para llegar seguro y confiable; considerando que la aglomeración propia del sector es por las organizaciones radicadas como la Dirección de Movilización de las Fuerzas Armadas, Registro Civil, Ministerio de Turismo, Cruz Roja, que constituyen en fuente de concentración ciudadana.

Con respecto a lo descrito es recomendable visitar en horas tempranas a partir de las 06:30 para no coincidir con la rutina diaria de los trasantes y como generalmente es de aquí que se emprende la ruta hacia el caso colonial, se podrá contar con el tiempo suficiente para realizar diversas actividades aprovechando al máximo las horas de la mañana a la vez que gozaran de un agradable clima y entorno.

La Alameda

Este barrio tiene un grado fuerte diario de transeúntes puesto que en las llamadas horas pico tiene una densa cantidad de personas por este sector ya que es puente de enlace con la avenida 10 de agosto para uso del Trolebús u otras direcciones como oficinas. Agregado a esto existen ventas libres por sus alrededores que también dificultan su libre paso por sus calles y parque.

Pudiendo aprovechar estas circunstancias de concentración de la gente para ciertas personas cometer actos punibles, por las mencionadas razones es recomendable visitar a partir de las 10:00 de la mañana para tener disponible un espacio abierto de caminar y apreciar el paisaje natural de los reconocidos “Árboles patrimoniales de Quito”, que se encuentran en su parque.

De igual manera se cuenta con la presencia de la unidad de vigilancia comunitaria UVC y de la dependencia municipal de “Salud al paso” que básicamente trabajan con usuarios de la ciudad no obstante si brindan ayuda en caso de emergencias en general.

San Marcos

Uno de los más antiguos y tradicionales del centro histórico es sin lugar a duda San Marcos, conocido por muchos como el barrio más bohemio de Quito; siendo esta una más, de las diversas motivaciones para frecuentes visitas a sus calles, sus coloniales casas, aunque es mayoritariamente residencial sin embargo sus principales atractivos lo constituyen la iglesia, la plaza, y las galerías.

Se recomienda visitar en las horas de la mañana desde las 09:00 am ya que se encuentra con mejor afluencia de la cotidianidad propia de sus moradores que van a la Casa Somos San Marcos para realizar diferentes talleres, o a los centros de servicios de salud; también cuenta con la unidad de policía comunitaria UPC que brinda un patrullaje habitual a las calles del sector dando mayor seguridad a sus habitantes.

El Tejar

Este barrio concentra grandes cantidades de personas por los locales de los centros comerciales que funcionan allí, como también de los variados y numerosos negocios de los bordes de sus calles y de igual manera condensa múltiples ventas ambulantes de todo tipo por todos lados y esto dificulta el libre paso de los turistas por este sector poniendo en riesgo sus pertenencias ya que ante la aglomeración pueden incurrir en acercamientos sospechosos de personas inescrupulosas.

Por eso es recomendable organizar visitas en horas de media mañana ya que los centros comerciales tradicionales inician sus labores cotidianas desde las 09:00 y esa hora no hay presencia de tanta gente, pudiendo así realizar una salida afable que les permita apreciar mejor en contexto a este trascendental barrio.

San Diego

Este antiguo y conocido barrio por su concentración de talleres de ebanistería, artesanos de lapidas, zapaterías, herrería, alberga a cientos de habitantes ya que es un sector residencial que padece de seguridad ya es muy común la mendicidad en las esquinas y la basura de sus calles lo que lo convierte en un sector de riesgo en determinadas horas del día y pasado las 16:00 ya que baja drásticamente la afluencia de las personas y sus calles pueden verse solitarias.

Por lo expuesto es recomendable hacer visitas a su legendario cementerio y plaza desde las 08:00 que se apertura su ingreso para disfrutar de las esculturas en un ambiente lleno y de paz e historia para luego seguir con otras actividades programadas en el resto del día.

San Juan

Este barrio es residencial de antaño donde no se evidencia altas aglomeraciones de personas y se puede transitar sin mayores novedades sus empinadas calles para ir apreciando el balcón natural de la ciudad, así mismo disfrutar de paisajes urbanísticos de sus edificaciones y de los talleres que allí funcionan diariamente.

De igual manera es recomendable considerar que por la altura del sector persisten corrientes de aire muy frías y por eso se sugiere llevar abrigos o atuendos que los mantengan calientes de mencionados vientos; por todo esto las visitas serán más acogedoras en horas de media mañana a partir de las 09:00 para apreciar su entorno singular y parte del centro histórico.

San Roque

Muy reconocido este barrio ya sea por su antiguo mercado o por el alto índice delincencial de la zona, aunque recientemente restructuraron el citado mercado y la feria de sus alrededores sigue siendo un foco peligros de inseguridad; también posee varios negocios de hierbas, comida típica en sus calles aledañas que atraen fuertemente a los ciudadanos en general.

Por todo lo presentado es recomendable visitar en hora del medio día que existe menos afluencia de personas, pero sigue siendo elevado el número de personas por lo tanto es necesario no llevar más de 10 turistas por grupo para un mejor control del mismo y siempre con el acompañante para estar alerta ante posibles situaciones desagradables.

La Recoleta

Este sector del centro es poco transitado peatonalmente ya que las vías son ocupadas principalmente por el servicio público de transporte municipal Trolebús que operan la principal calle ya que existe la conexión con el sur de la ciudad por esta vía.; y esto lo hace lucir un poco solitario al barrio a pesar de los negocios que albergan sus casas antiguas como también de los centros educativos, hostales, restaurantes y del Ministerio de Defensa Nacional que allí se encuentran.

Ante lo descrito se sugiere realizar guianza a partir de las 09:00 para encontrar sus negocios en pleno apogeo y poder apreciar de su ambiente tranquilo con sabor antiguo.

La Tola

Uno de los barrios de más concentración residencial y esto motiva a observar sus movidas calles desde horas tempranas de la mañana ya sea para la escuela, para el trabajo o para hacer visitas médicas en el centro de salud, o para tomar algún taller en la Casa de Desarrollo Comunitario que tiene este renombrado sector.

Entonces ante lo mencionado es recomendable iniciar visitas pasado las 09:00 de la mañana para evitar el flujo elevado de sus residentes, dando oportunidad a los turistas de esta manera de observar sus varios hostales, sus antiguas casas, sus calles, sus murales o disfrutar de una cerveza artesanal que se elabora en su antigua capilla que se encuentra en este singular barrio.

La Victoria

Un barrio tradicional y pacífico que en horas de la mañana puede resultar muy peatonizado por sus habitantes o por personas que lo usan de dirigirse a sus diversos destinos de trabajo o de estudios, sin embargo, en horas de la tarde pasado de las 16:00 puede observarse desolado.

En la actualidad existen presencia de ventas en sus calles que se aglutina los alrededores de la calle Imbabura y en el Boulevard del 24 de Mayo, generando malestar en los residentes, aunque existe constante vigilancia policial sigue habiendo hechos delictivos que poner en riesgo a los turistas. Por eso es pertinente recomendar que para apreciar un panorama del barrio como también evitar contacto con aglomeraciones de personas, se puede realizar visitas en horas de la mañana desde las 10:00 para apreciar el ambiente de sus calles y casas arquitectónicas.

Análisis del protocolo

La propuesta constituye una base para la fundamentación de la importancia de manejar e implementar normativas que permitan conocer y administrar los conocimientos para trabajar con las diferentes variables que contemple seguridad y que se pueden controlar para optimizar significativamente la experiencia para los turistas. Dicho beneficio es el resultado en general de la convergencia de varios actores como son los operadores turísticos, organizaciones de guías de turismo, Mintur, Quito turismo, los turistas, los habitantes del sector, los diferentes dueños de comercios, la administración municipal y el entorno general.

Puesto que el protocolo oportunamente aplicado de forma correcta y precisa se sintetiza como una herramienta estratégica para garantizar los múltiples sistemas de seguridad en general para aplicar a las rutinas diarias de los guías de turismo, suministrándoles técnicas y tácticas de trabajo variadas que les brinde ventajas y les permita precautelar la integridad física y psicológica al ejecutar su trabajo bajo el esquema de una implementación protocolaria. La minimización de riesgos y la aplicación de principios, procesos por parte de los profesionales de turismo es una garantía también de la oferta turística por parte de las agencias de viajes y operadores que trabajan en el centro histórico ya que son los empleadores directos que asignan a los diferentes grupos de turistas a los guías especializados.

La correcta planificación y sistematización de los recursos disponibles en el presente trabajo darán la pauta de un buen trabajo para los guías de turismo ya que sin lugar a duda es único en nuestro medio para el centro histórico del Quito ya que no se ha evidenciado trabajos semejantes de tal magnitud y trascendencia académica.

Conclusiones

- La revisión bibliográfica, fue considerada de acuerdo con el tema de estudio planteado, de manera que se recopiló información documentada mediante el análisis de algunas tesis y papers, que permitieron una mejor orientación para el desarrollo del mismo, el material usado data entre los años 2010 en adelante. Logrando en este punto sustentar la teoría de soporte seleccionada y temas de estudio referentes a seguridad turística.
- El enfoque metodológico mixto, permitió que, mediante el uso de herramientas cualitativas como la revisión bibliográfica, se analicen criterios de diferentes autores con respecto al tema propuesto, de tal manera que estos consensuados en una misma idea, permitieron la sustentación de la información investigada. Y el uso de herramientas cuantitativas como encuestas y entrevistas, concedió incluir la participación de personas que han visitado, habitan o trabajan en el CHQ, aportando con sus respuestas acerca del tema planteado. En base a esto se logró reconocer los problemas y plantear las soluciones más idóneas, que puedan ayudar a un mejor desarrollo de las actividades turísticas del sector.
- Una vez procesada la información obtenida, a través de material bibliográfico, entrevistas y encuestas, se ha concluido que el trabajo que realizan los guías turísticos profesionales en el CHQ se ve afectado por diferentes causas de inseguridad existentes en el sector, tales como la presencia de ventas ambulantes, robos, turismo sexual, mendicidad, micro tráfico de drogas, venta de artículos de procedencia dudosa y barrios con infraestructura deficiente. Pues las actividades que realizan son al aire libre y no están exentos que durante su jornada laboral se suscite un incidente.

- Debido a las falencias encontradas en el Centro Histórico de la capital, durante el proceso de investigación se consideró pertinente la elaboración de un Protocolo de Seguridad dirigida al guía de turismo, para que dicha herramienta le ayude a efectuar su trabajo de forma preventiva y que a su vez sea de fácil aplicación con medidas simples pero completas de cómo realizar ciertas actividades o como proceder en determinadas situaciones comúnmente presentadas por la ejecución propia de la guianza en lugares como es el centro histórico de Quito.
- En el protocolo propuesto, se encuentran contenidos como la descripción de los barrios del Centro Histórico, con su respectiva semaforización que permite dar una idea generalizada al guía del lugar al que va a asistir e incluso le permite tener un criterio más claro al momento de armar un itinerario, así mismo se efectúan las debidas anotaciones de precauciones que se deben tomar en cuenta y se mencionan algunas recomendaciones que facilite el desarrollo de las actividades planeadas para realizar. De modo que de suscitarse algún incidente este pueda solventarse de manera rápida y oportuna.
- La situación actual, por la que se cruza a nivel mundial dada por la emergencia sanitaria a causa de la COVID-19, ha dado lugar que durante el proceso de investigación se encuentren algunas dificultades para su desarrollo, sin embargo, con el apoyo de la tecnología, estas fueron solventadas a tiempo. Dando como resultado final un trabajo bien logrado, en el cual no se ha omitido ningún punto a ser analizado en el tema propuesto.

Recomendaciones

- Debido a que la actividad turística dentro del territorio nacional, ha ido incrementado año tras año, se define a la seguridad turística como la garantía de protección más grande que tienen todos aquellos que conforman la industria del turismo, se ha determinado que actualmente los estudios realizados acerca de la seguridad turística frente al guía de turismo profesional, no son suficientes pues no se han considerado al menos en estudios realizados en el país, algunos factores que afectan a las labores diarias de un guía. Se recomienda que en un futuro personas relacionadas con esta industria y entidades públicas, realicen más investigaciones referentes a este tema, haciéndolo de dominio público, considerando que esto puede aportar al desarrollo tanto social como económico.
- El Centro histórico de Quito afronta situaciones complejas de inseguridad ya que se pudo obtener de primera mano la inconformidad de ciertos servicios o ambientes que existen en sus calles, plazas y más lugares públicos logrando tener un criterio general que sirvió como base para plantear soluciones prácticas que se han plasmado en el presente protocolo. Que también responden a una necesidad latente marcando la importancia de solventar en el menor plazo posible a través de ideas funcionales que se adapten a la realidad de estos destinos turísticos y que sea de beneficio para todos sus actores en general.

- Es vital seguir trabajando en programas y proyectos públicos y privados que vinculen más a los guías de turismo, agencias de viajes, operadores de turismo y asociaciones privadas como también la ciudadanía para que se unifiquen esfuerzos para cambiar y mejorar la situación de contaminación ambiental, visual, acústica como también crear desde la administración centro normativas para controlar y reubicar la creciente informalidad de ventas como la mendicidad que existen, es pertinente buscar y trabajar en propuestas de turismo sustentable en aras de realizar actividades que apoyen a recuperar sus espacios públicos que les brinde tranquilidad en su vida cotidiana y por ende la labor diaria del guía de turismo se beneficie al trabajar en un ambiente sano y seguro.
- Se recomienda aplicar el presente protocolo para simplificar y mejorar la calidad en la labor diaria de los guías de turismo, puesto que este trabajo se ha logrado obtener bajo la investigación exhaustiva con diferentes sectores y se trata temas puntuales como esenciales de pertinencia para un desenvolvimiento eficaz de las actividades turísticas en el centro histórico, así mismo no se ha evidenciado la existencia de trabajos similares que permitan obtener mencionada información como contenidos de seguridad en todas las dimensiones estudiadas.
- Es significativo también mencionar que el manejo, conocimiento y aplicación de la presente propuesta también abarca los estados actuales de los diferentes sectores del CHQ, suministrando una visión clara y panorámica de la situación de los catorce barrios que lo conforman y que se debe tomar en cuenta para realizar actividades turísticas de manera que el guía de turismo cuenta con una herramienta que responde a sus necesidades profesionales ya que están adaptadas y responde acordemente al lugar donde se desenvuelve.

- Ante el entorno mundial de emergencia sanitaria que se vive en los actuales momentos es vital como importante aprender adaptarse ante las circunstancias presentadas y aprovechar los recursos tecnológicos con los que se cuenta, para mejorar y reinventarse, puesto que también es otra realidad que la actividad turística debe sobrellevar, resurgir con más y mejores fórmulas de entretenimiento, de ocupación del tiempo libre, de ocio, de seguridad, de calidad en todos los ámbitos que permita fortalecer las oportunidades y reducir los riesgos existentes o nuevos que se puedan manifestar en estas circunstancias en futuras.

Referencias bibliográficas

Albuquerque, F. (2004). *El Enfoque del Desarrollo Económico Local*.

https://www.flacsoandes.edu.ec/sites/default/files/agora/files/1251776298.area_enfoque_del_0.pdf

Arcos, A., Arrufat, A., & Ehrlich, K. (2014). *Fundación para riesgos laborales. Manual-Guía de riesgos laborales en el sector del turismo rural en Andalucía*.

http://www.raar.es/prevencion/images/pdf/manual_guia.pdf

Arteaga, H. U., Rodríguez, M. A., Nares, M. L., & Villarreal, S. L. (2017). Importancia de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa para la Educación. *Educate con Ciencia*, 16(17), 163 - 174. doi:2007-6347

Asamblea Nacional. (2009). *Ley de Seguridad Pública y del Estado*. Quito:

<http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5>.

Atractivos turísticos y culturales de Pichincha. (30 de 03 de 2020). *Atractivos turísticos y culturales de Pichincha*. <https://sites.google.com/site/turismoenpichincha/turismo-cultural-de-pichincha>.

Buenaño, M. (14 de Junio de 1999). *El turismo y la seguridad para el siglo XXI*.

<http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/526/1/TESIS-MARCO%20BUENA%c3%91O.pdf>

Buenaño, M. (14 de Junio de 1999). *Instituto de altos estudios nacionales*. El turismo y la seguridad para el siglo XXI.

<http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/526/1/TESIS-MARCO%20BUENA%c3%91O.pdf>

Buscán, V., & Clavijo, D. (04 de Julio de 2012). *El sector turístico en el Ecuador:*

Evaluación macroeconómica y perspectivas de crecimiento.

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1038>

Caicedo, C. (Diciembre de 2015). *Repositorio de la Universidad Internacional del*

Ecuador. IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS PARA EL HOTEL

RINCÓN FAMILIAR QUE PERMITE LA GENERACIÓN POTENCIAL DE

CLIENTES EXTRANJEROS POR MEDIO DE SISTEMA DE RESERVAS POR

INTERNET. [https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/928/1/T-UIDE-](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/928/1/T-UIDE-0776.pdf)

[0776.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/928/1/T-UIDE-0776.pdf)

Calvo, R. (2011). *AEDL (AGENTE DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL): UNA*

APROXIMACIÓN SOCIOLÓGICA AL ESTUDIO DE UNA NUEVA PROFESIÓN.

[https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/81337/calvo.pdf?sequence=1&isAllo-](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/81337/calvo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[wed=y](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/81337/calvo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Campoverde, M. (2015). *Sistema de estrategias de seguridad turística para visitantes a*

las fiestas de las flores y las frutas en la ciudad de Ambato.

[http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/341/1/TUAIYH020-](http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/341/1/TUAIYH020-2015.pdf)

[2015.pdf](http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/341/1/TUAIYH020-2015.pdf)

Carrión, F. (2000). *Desarrollo cultural y gestión en centros históricos.* Quito: FLACSO .

<https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/43640.pdf>

Castellanos, M. H. (24 de 04 de 2011). *Posgrados.*

[nvestigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1iculo-de-la-](http://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1iculo-de-la-)

[muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf](http://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1iculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf)

Dávila, V. (2011). *Repositorio de Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Turismo y seguridad : diseño de un plan de capacitación en supervivencia en áreas naturales para guías naturalistas con sede en Quito.*

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7214/6.19.001368.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Distrito Metropolitano de Quito. (2014). *Planes de Gestión para zonas especiales turísticas.*

http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Resoluciones%20de%20Alcald%203%20ADa/A%20C3%B1o%20%202014/RA-2014-0012%20%20%20%20PLANES%20DE%20GESTI%C3%93N%20PARA%20LAS%20ZONAS%20ESPECIALES%20TUR%C3%8DSTICAS%20DE%20LA%20MARISCAL%20Y%20CENTRO%20HIST%C3%93RICO.pdf

Echanique, P. (2008). *Atlas Ambiental del Distrito Metropolitano de Quito.* MDMQ.

Empresa Pública de Gestión de Destino Turístico. (22 de 02 de 2014).

<http://www.quitoturismo.gob.ec/nuestrosservicios/>

Fernandes, D., Castillo, A., & Gandara, J. (29 de Febrero de 2016). *Estudios y perspectivas en turismo. LA INFLUENCIA DE LA SEGURIDAD PÚBLICA EN LA SATISFACCIÓN Y EN LA FORMACIÓN DE LA IMAGEN DE CURITIBA (BRASIL) PARA EL VISITANTE Y LOS VISITADOS.*

<https://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V25/N04/v25n4a02%20.pdf>

Fondo de Salvamento del Patrimonio Cultural. (1996). El Fondo de Salvamento del Patrimonio Cultural 1992 -1996. En E. F. -1996, *El Fondo de Salvamento del*

Patrimonio Cultural 1992 -1996. Quito: Ediciones Fonsal.

http://oa.upm.es/963/1/A_FABIAN_LOPEZ_01.pdf

FONSAL. (2009). *Atlas Arqueológico: Distrito Metropolitanode Quito, Volumen 28*. Quito.

Ganzo, J., Martínez, Y., Eaton, K., & Pérez, M. (Mayo de 2010). *Municipios, turismo y seguridad*. https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Giddens, A. (2000). *Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas*.

<https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45921442/13.pdf?response-content->

[disposition=inline%3B%20filename%3DRedes_investigacion.pdf.pdf&X-Amz-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45921442/13.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DRedes_investigacion.pdf.pdf&X-Amz-)

[Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45921442/13.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DRedes_investigacion.pdf.pdf&X-Amz-)

[Credential=ASIATUSB6BAGMTGJKQX%2F20200323%2Fus-east-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45921442/13.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DRedes_investigacion.pdf.pdf&X-Amz-)

[1%2Fs3%2Faws4_reque](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45921442/13.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DRedes_investigacion.pdf.pdf&X-Amz-)

Gobierno del Estado de Oaxaca. (2016). Plan Estratégico Sectorial Turismo:

[https://www.oaxaca.gob.mx/sectur/wp-](https://www.oaxaca.gob.mx/sectur/wp-content/uploads/sites/65/2019/01/PES_Turismo_enl%C3%ADnea.pdf)

[content/uploads/sites/65/2019/01/PES_Turismo_enl%C3%ADnea.pdf](https://www.oaxaca.gob.mx/sectur/wp-content/uploads/sites/65/2019/01/PES_Turismo_enl%C3%ADnea.pdf)

González, F., Hernández, C., Espadas, R., & Moreno, G. (2017). *MODELOS DE SEGURIDAD TURÍSTICA EN MÉXICO: AVANCE O RETROCESO*.

http://alas2017.easyplanners.info/opc/tl/5235_fredy_gonzalez_fonseca.pdf

González, M., & Flores, D. (2010). *Teoría y estrategias de Desarrollo Local*.

https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3817/2010_desarrollolocal.pdf

Grunewald, L. (2010). *Fundación Turismo para todos. Seguridad Turística.*

<http://www.turismoaccesible.com.ar/seguridad/dtoseg.htm>

Grunewald, L. (2010). *Qué es la seguridad.*

http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm

Guerrero, R., Heald, J., & Treviño, E. (2018). Análisis de los procesos y ciclos inherentes a la seguridad turística en el contexto de México a través de una revisión literaria. *Transitare* , 1-26.

Handszuh, H., Bonini, J., Ramírez Montero, V., Bravo Cuervo, J., Ganzo Olivares, J., Pérez Hervert, M., & Keaton, K. (26 de mayo de 2020). *Universidad Nacional de Quilmes* www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

INEC. (2010). *Anuario de Estadistas Vitales.* Quito: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Fascículo Provincial Pichincha.* <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/pichincha.pdf>

INEC. (2011). *ECUADOR EN CIFRAS.* www.ecuadorencifras.com

Instituto de la Ciudad. (2016). Encuesta Multipropósito:

<https://www.institutodelaciudad.com.ec/encuestamulti/Informe%20MUNICIPIO%20Encuesta%20Multiproposito%20ANALISIS.pdf>

Instituto Metropolitano de Patrimonio. (2017).

http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Comisiones%20del%20Concejo/Us%20de%20Suelo/Centro%20Hist%C3%B3rico/Informaci%C3%B3n%20IMP/Pla

n%20Parcial%20Centro%20Hist%C3%B3rico/1.%20Diagn%C3%B3stico%20del
%20CHQ.pdf

Instituto Metropolitano de Patrimonio. (2019). Plan Parcial para el Desarrollo Integral del
Centro Histórico de Quito:

http://www.patrimonio.quito.gob.ec/images/2019/plan/Plan_CHQ.pdf

Korstanje, M. (2016). *Seguridad en el turismo.*

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1934/193443689003/html/index.html>

Li Chan, A. (30 de Mayo de 2014). *Ministerio de gobernación policía y seguridad
pública. Orígenes, desarrollo y consolidación del Programa de Seguridad
turística de la Fuerza Pública Costarricense.*

[https://es.slideshare.net/albertolichan/origenes-desarrollo-y-consolidacin-del-
programa-de-seguridad-turstica-de-la-fuerza-pblica-con-tabla-contenidos-
ampliado-autoguardado](https://es.slideshare.net/albertolichan/origenes-desarrollo-y-consolidacin-del-programa-de-seguridad-turstica-de-la-fuerza-pblica-con-tabla-contenidos-ampliado-autoguardado)

MAG - SIGAGRO. (2004).

[http://geoportal.agricultura.gob.ec:8080/geonetwork/srv/api/records/53839dfe-
4642-45c5-95be-4926f7ebcdc8](http://geoportal.agricultura.gob.ec:8080/geonetwork/srv/api/records/53839dfe-4642-45c5-95be-4926f7ebcdc8)

Mata, V. (2019). *Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. Seguridad turística
policia en Quito (DMQ) Destino internacional: Sondeo exploratorio de turistas y
policía turística.* [http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18623/1/T-UCE-
0009-CSO-147.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18623/1/T-UCE-0009-CSO-147.pdf)

MDMQ. (2009). *Plan Maestro de Movilidad para el Distrito Metropolitano de 2009 -
2025. Gerencia de Planificación de la Movilidad.* Quito: EMMOP-Q.

MDMQ, Plan de Desarrollo. (21 de diciembre de 2011). *Plan de Desarrollo 2012 - 2022*.

http://www.emaseo.gob.ec/documentos/lotaip_2012/s/plan_de_desarrollo_2012_2014.pdf

Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2016).

https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/POLITICAS_PUBLICAS_2.PDF

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo . (2013).

<http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=7e631b5f-d82c-4c49-89e9-27a8248d7a49>

Ministerio de Gobierno. (13 de Julio de 2017).

<https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/acciones-concretas-por-la-seguridad-turistica-se-definieron-en-quinta-mesa-tecnica/>

Ministerio de Turismo. (30 de marzo de 2020). *Servicios de Turismo*. Movimientos

internacionales : <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internacionales>

MINTUR. (17 de Diciembre de 2002). *Ministerio de Turismo. Reglamento General de*

Actividad Turísticas. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf>

MINTUR. (2008). *PLANDETUR 2020*. [https://www.turismo.gob.ec/wp-](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf)

[content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf)

MINTUR. (Junio de 2017). *Ministerio de Turismo*. Plan Integral de Asistencia Turística:

<http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/10IGC2016-PLAN.pdf>

MINTUR. (05 de Octubre de 2018). *Ministerio de Turismo*. *Reglamento Turístico de*

Alimentos y Bebidas. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf

MINTUR. (07 de Enero de 2020). [https://www.turismo.gob.ec/mintur-desarrollo-](https://www.turismo.gob.ec/mintur-desarrollo-nuevas-rondas-de-seguridad-turistica-en-quito/)

[nuevas-rondas-de-seguridad-turistica-en-quito/](https://www.turismo.gob.ec/mintur-desarrollo-nuevas-rondas-de-seguridad-turistica-en-quito/)

Moya, L. (2012). *Repositorio Universidad Tecnológica Equinoccial*. *Estudio investigativo del turismo y del patrimonio existente en el Centro Histórico de Quito para su gestión*.

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13379/1/45659_1.pdf?fbclid=IwAR22E4hcRZSTLKI0TfwQFIB_vM_JMPpF2_5p1SG554vQjze8LwwJHj080R8

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2003).

<https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=39693>

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (30 de marzo de 2015). *Diagnóstico de* . El

Eje territorial:

http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Sesiones%20del%20Concejo/2015/Sesi%C3%B3n%20Extraordinaria%202015-02-13/PMDOT%202015-2025/Volumen%20I/6.%20Diagn%C3%B3stico%20Territorial.pdf

NCEH, C. N. (02 de Julio de 2018). *Centro Nacional de Salud Ambiental NCEH*.

<https://www.cdc.gov/spanish/especialescdc/tormentaselectricas/index.html>

OMS. (2019). *Organización Mundial de la Salud*.

https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public?gclid=EAIaIQobChMlv5fDyJHu6QIViJ-zCh1ZDgpeEAAYASAAEgIdSvD_BwE

OMT. (23 de Mayo de 1995). *Organización Mundial del Turismo: Tendencias de los*

mercados turísticos. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284401130>

Ormaza, P. (Octubre de 2017). *GEF Satomaya Project*. Protocolo de seguridad turística

comuna Playa de Oro : [http://gef-satoyama.net/wp/wp-](http://gef-satoyama.net/wp/wp-content/uploads/2018/02/Protocolo-Seguridad-Turistica-Playa-de-Oro.pdf)

[content/uploads/2018/02/Protocolo-Seguridad-Turistica-Playa-de-Oro.pdf](http://gef-satoyama.net/wp/wp-content/uploads/2018/02/Protocolo-Seguridad-Turistica-Playa-de-Oro.pdf)

Pichincha Gobierno Provincial. (2017). *Provincia de Pichincha*. Provincia de Pichincha:

<https://www.pichincha.gob.ec/pichincha/datos-de-la-provincia/96-geografia>

Plan Maestro de Movilidad para el Distrito Metropolitano de Quito. (2009). *Plan Maestro*

de Movilidad para el Distrito Metropolitano de Quito 2009 - 2025. Quito: Flacso.

Portal de Noticias USFQ. (10 de 09 de 2010). *Portal de Noticias USFQ*.

<https://noticias.usfq.edu.ec/2010/09/charla-usfq-quito-capital-americana-de.html>

Quito Ambiente. (noviembre de 2013). *Quito Ambiente*. Quito Ambiente:

http://www.quitoambiente.gob.ec/ambiente/phocadownload/cambio_climatico/Proyectos/wp1_analisis_clima_dmq.pdf

Quito Turismo. (2013). *Sistema Institucional de Indicadores Turísticos*. Quito: Quito

Turismo.

Quito Turismo. (09 de enero de 2020). *Seguridad Turístitca*. Seguridad Turístitca:

<http://quito-turismo.gob.ec/seguridadturistica/>

RAE. (2014). *Real Academia Española*. <https://dle.rae.es/seguridad?m=form>

Red Metropolitana de Cultura. (30 de marzo de 2020). *quitocultura.com*.

<https://www.quitocultura.info/quienes-somos/>

Rodríguez, A. (31 de Diciembre de 2001). *El papel de la OIT en la puesta en práctica de estrategias de desarrollo económico local en un mundo globalizado*.

<http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/ddd.pdf>

Rodríguez, D. (2018). Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*.

Secretaria de Seguridad Pública de Oaxaca . (07 de Junio de 2014).

<https://sspo.gob.mx/wp-content/uploads/2017/02/ACUERDO-SSPO.06.2014.-DEL-SECRETARIO-DE-SEGURIDAD-P%C3%9ABLICA-P.pdf>

Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda. (2010). *Indicadores para la planificación territorial*. Quito:

http://sthv.quito.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=28&Itemid=90 .

Trujillo Benalcázar, M. P. (08 de mayo de 2015). *Centro de Empredimiento Tecnológico de Oficios Tradicionales en el Centro Histórico* (Vol. I). Quito, Ecuador: Repositorio de la Universidad Católica del Ecuador.

UDLA. (08 de Septiembre de 2016). *Portal de la Universidad de las Américas* .

<https://www.udla.edu.ec/2016/09/08/quito-patrimonio-de-la-humanidad/>

UNESCO. (21 de Noviembre de 1972). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Convención sobre la protección del*

patrimonio mundial, cultural y natural. <https://whc.unesco.org/archive/convention-es.pdf>

UNESCO. (2009 de Junio de 2009). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. La UNESCO y la defensa del patrimonio.*
<http://www.patrimonio-mundial.com/unesco1.htm>

UNESCO. (03 de Diciembre de 2018). <https://whc.unesco.org/en/events/1468/>

UNESCO. (2019). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Ciudad de Quito-Mapa de la propiedad inscrita.*
<https://whc.unesco.org/en/list/2/documents/>