



ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

“PLAN DE SEGURIDAD TURISTICA PARA EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”

MYR. (r) MARCO A. SALINAS C.

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del grado de:

Tecnólogo en Administración Turística

Año 2012

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I: GENERALIDADES

1. Antecedentes.	03
2. Importancia y Justificación.	
04	
3. Objetivos.	11
4. ¿Qué es la Seguridad?	11
5. Derecho del Turista por Seguridad.	
13	
6. ¿Por qué Quito debe tener un Plan de Seguridad para el Turismo?	15

CAPÍTULO II: HUELLA DE LA PROBLEMÁTICA DEL DELITO EN EL TURISMO.

1. Problemática de la Seguridad en la Ciudad de Quito.	18
2. Puntos Críticos.	19
3. La Ciudad Capital, el Delito y la Violencia.	
20	
4. Imagen del Distrito Metropolitano de Quito.	
21	

CAPÍTULO III: DIAGNOSTICO DE SEGURIDAD EN DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

1. Diagnostico FODA de Seguridad en la Ciudad de Quito.	
25	
a. Factores Internos.	27
i. Micro Ambiente.	
ii. Económico, Social, Político y Geográficos.	
b. Factores Externos.	29
i. Macro Ambiente.	
ii. Económico, Social, Político y Geográficos.	

2. Variables Dependiente de Estudio: Perfil del turista	33
3. Variable Independiente de Estudio: Violencia y Delincuencia	
40	
4. Variables de Estudio: Áreas Críticas, Victimización a Personas	
Por Sexo, nivel de estrato social, lugares preferidos por la delincuencia, incidencia del delito por mes y jornada del Día, objetos robados, seguridad oportuna de la policía, Seguridad oportuna de la comunidad.	41
5. Problemática de los Atractivos Turísticos en la Ciudad de Quito.	
46	
6. Origen de la Policía de Turismo de la Ciudad de Quito.	
57	
7. Funciones.	58
8. Acciones Adelantadas.	59
9. Distribución por Distritos de la Policía Nacional de Turismo.	60
10. Situación de la Policía de Turismo.	
61	
11. Identificación de las Necesidades de la Policía de Turismo.	64

CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA PARA LA CIUDAD DE QUITO

1. Plan Estratégico de Seguridad Quito Turismo.	72
2. Objetivo General.	72
3. Objetivo Específico.	72
4. Actores Involucrados y Acciones Concretas.	73
5. Estrategias de Seguridad.	74

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones.	
99	
2. Recomendaciones.	101

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes Bibliográficas:	103
Net grafía y archivos digitales:	104
Fichas Bibliográficas:	105
Fichas Nemotécnicas:	109
Anexos:	112

CAPITULO I

GENERALIDADES

1. ANTECEDENTES

Por sus connotaciones económicas y sociológicas, la actividad turística ha adquirido un significativo papel dentro del desarrollo del Ecuador. Se concibe entonces también al turismo como motor de una parte de la economía, pero también como aspecto fundamental en el bienestar del ser humano y como actividad que debe ser sustentable para los entornos donde se presenta.

En estos términos, globalmente se han consolidado gran número de destinos que responden al incremento y diversificación de necesidades que caracterizan a la demanda. “El Volumen de llegadas mundiales y nacionales, acrecienta en todo el planeta de manera exagerada. En los países usualmente emisores de turistas, la demanda turística ha alcanzado su lucidez y los destinos turísticos están saciados. En respuesta a la nueva demanda que se produce ahora en regiones sensibles a la calidad y a la seguridad, están apareciendo nuevos destinos turísticos que ofrecen afinidades similares a las de los destinos tradicionales. La clave de la situación está en la competencia internacional por los ingresos turísticos. Las personas que viajan con fines recreativos o de negocios son más exigentes, mientras que los viajeros experimentados y de más edad son los que originan la demanda caracterizada por la frecuencia. De ello se deriva que los destinos compiten no solo por mociones de precio, sino que también se ven obligados a destacar por la calidad de su producto y a ofrecer al consumidor la relación calidad / precio, más atractiva.”¹

Elemento fundamental para la protección de la competitividad de un sector económico o de una región, es que se garantice un ambiente mínimo de seguridad para todos los actores involucrados en el sistema. Dadas las características del turismo que se refieren precisamente al encuentro de personas en un entorno, con el propósito de satisfacer una necesidad de

¹ Organización Mundial de Turismo, Memorias en Materia de Seguridad en Turismo: medidas practicas

recreación, es necesario que se afiancen todo el escenario para su óptima realización.

De acuerdo con sus responsabilidades legales y misionales, la empresa Quito Turismo de la Ciudad de Quito, debe promover la competitividad del sector turístico, buscando que la urbe Quiteña brinde unas condiciones favorables de seguridad para los turistas y para los prestadores de servicios turísticos, contribuyendo así al cumplimiento de las obligaciones que tiene el Estado en materia de seguridad ciudadana.

2. IMPORTANCIA Y JUSTIFICACION.

En la ciudad de Quito y alrededores encontramos varios destinos turísticos, que los hemos organizado en ocho (8) clúster², que ofrece al visitante una gama de sensaciones, emociones y vivencias, que permite el desarrollo de este sector, en contraposición a esta actividad, existe un incremento de la delincuencia que amenaza a visitantes extranjeros y nacionales, promoviendo un clima de inseguridad y pérdida de imagen.

La actividad delincriminal, por su lado afecta la economía local en desarrollo que a su vez afecta al estado en su conjunto, de allí la importancia a nivel local, provincial y nacional como un sector que tiene que ser atendido prioritariamente.

Tanto así que, según la encuesta de Victimización del 2008³ (Última encuesta nacional y oficial), la Provincia del Pichincha es considerada como la tercera provincia con el más alto índice de Victimización (I.V.), (19,4% IV. Hogares, y 14,75 I.V. Personas).

2.1 Protección Ciudadana.

La protección ciudadana está a cargo de la Policía Nacional del Ecuador que

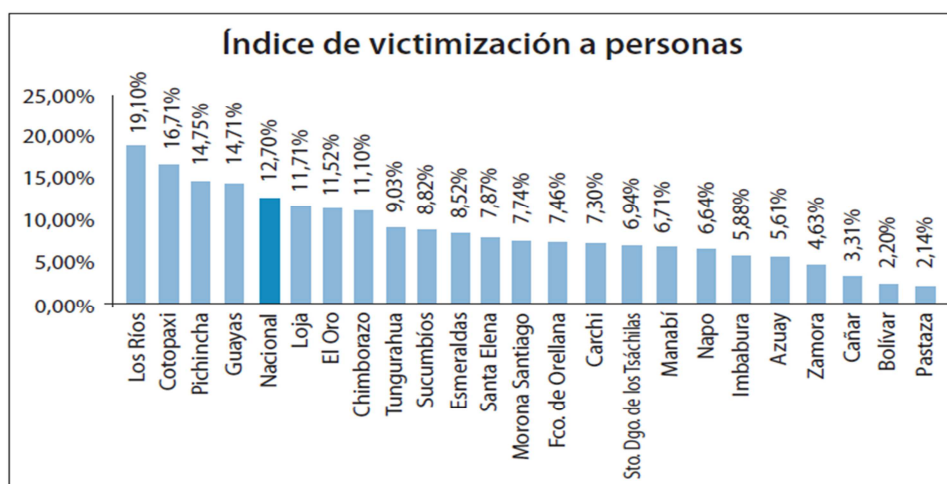
para los destinos, Madrid 1997, pag.11.

² Los clúster turísticos se podrían definir por servicios (alojamiento, restauración, transporte, etc.), por marco geográfico (comarcas, rutas) o por temas (turismo cultural, de naturaleza, gastronómico,...).

son parte de la fuerza pública y responsable de la integridad, la protección de los derechos ciudadanos, y el orden público⁴, cuentan con cerca de 35.518 efectivos policiales activos.

Hasta ahora el gobierno central ha invertido cerca de 320 millones de dólares en su fortalecimiento sin ningún resultado.

CUADRO No. 1: INDICE DE VICTIMIZACION A PERSONAS



Fuente: Unidad de Ejecución Especializada, 2008

En el cuadro no. 1, Según la Encuesta de Victimización y Percepción del 2008, elaborado por la Unidad de Ejecución Especializada (UEE), la provincia del Pichincha se identifica como la tercera más peligrosa del país con un porcentaje de 14,75%, después de Los Ríos (19,10%) y Cotopaxi (16,71%).

Por otro lado el Gobierno del Distrito Metropolitano de Quito, Organizó el Consejo de Seguridad Ciudadana Municipal en el 2000, órgano que constituye el elemento especializado para administrar el riesgo de inseguridad urbana y rural, quien a su vez creo la empresa de seguridad (E-SEGURIDAD) para de esta manera apoyar el desarrollo económico del cantón. Sus tareas incluyen la planificación, formulación de políticas locales de seguridad, control, estudio y evaluación de las instituciones involucradas en la lucha contra el delito. Promueve programas de prevención social, ambiental y situacional para

³ Encuesta de Victimización y Percepción de Inseguridad 2008, Unidad de Ejecución Especializada.

intervenir sobre la deserción escolar, ocupación del tiempo libre, trabajo con chicos de la calle y otros programas de regeneración de espacios públicos.

“Actualmente el sector turístico en Quito, representa una de las fuentes más importantes de ingresos económicos para la capital. Según datos del Plan Q 2012, “Las encuestas específicas realizadas para el Plan Q 2012 y las derivadas del Boletín de Ocupación Turística han sido los inputs para poder determinar que el gasto turístico realizado en la ciudad en el año 2006 ha sido de 560,5 millones de dólares, correspondientes a unos ingresos de 287,5 millones provenientes del turismo internacional y de 273 millones del turismo nacional. La proyección de estos ingresos turísticos para el año 2007 lo situaría por encima de los 600 millones de dólares (Chias Marketing, 2007)”.

La actividad turística debe ser realizada con gran responsabilidad por todos y cada uno de los actores que en ella intervienen.

El servicio de seguridad turística de la Policía Nacional del Ecuador, fue creado a pedido del Gobierno Municipal en el año 1998, con la finalidad de dar información y proteger a los turistas nacionales y extranjeros que visitan la capital.

Según el Servicio de Seguridad Turística de la Policía Nacional, este servicio se creó para coordinar permanentemente con personeros y directivos de las diferentes instituciones públicas y privadas vinculadas al turismo, así como también con proveedores de servicios turísticos como: hoteles, restaurantes, museos, parques, iglesias, etc. Con la finalidad de realizar un trabajo conjunto de seguridad y protección al turista, y de esta manera disminuir el índice delictivo⁵”. Pero este trabajo no se ha realizado por falta de recursos de todo tipo, de la insuficiente capacitación y la inexistencia de un plan de seguridad turística que oriente sus roles y competencias.

Es necesario considerar que la Alcaldía de Quito, destina anualmente un promedio de 17 millones de dólares para el área de seguridad ciudadana y que no se ha considerado un presupuesto para implementar un plan de seguridad turística para la ciudad.

⁴ Constitución de la República del Ecuador, Artículo 163

⁵<http://turismo.policiaecuador.gob.ec/>

Al considerar un proyecto de seguridad para el área de turismo en la ciudad de Quito es importante conocer brevemente a la ciudad:

2.2 Quito, Capital del Ecuador.

Quito, capital del Ecuador, rodeado de grandes volcanes, formada por calles y casas coloniales, es una ciudad donde la gente trata de conservar sus costumbres y tradiciones.

Quito está localizado sobre una franja horizontal entre hermosas montañas. El esplendor natural de la ciudad, combinado con sus atractivas plazas, parques y monumentos así como el calor de su gente, convierten a Quito en un lugar único e inolvidable.

Datos preliminares:

Localización	: Región Andes a 2.800 metros sobre el nivel del mar
Población	: 1.4 millones de habitantes
Altitud	: 2,850 m /9,350 pies
Temperatura	: 50 a 77 grados Fahrenheit (10 a 25 grados centígrados)
Provincia	: Pichincha
Moneda	: Dólar Americano
Idioma	: Español
Fundación	: 6 de Diciembre de 1934
	Norte Provincia de Imbabura
	Sur Cantones Santo Domingo y Mejía
Limites	: Este Cantones Pedro Moncayo, Cayambe y la Provincia de Napo
	Oeste: Cantones Santo Domingo, Los Bancos y Pedro Vicente Maldonado.

Quito, es considerada una de las más hermosas regiones de América Latina. Localizada en las montañas Andinas al pie del volcán Pichincha (2800 metros sobre el nivel del mar). Tiene un clima primaveral durante todo el año. Iglesias y

conventos maravillosamente conservados y sus grandes edificios brindan un contraste entre la arquitectura contemporánea y el Quito Moderno, una ciudad cosmopolita de gran diversidad cultural.

Quito fue declarada patrimonio mundial por la UNESCO en la segunda sesión del comité intergubernamental celebrado en Washington, el 8 de septiembre de 1978.

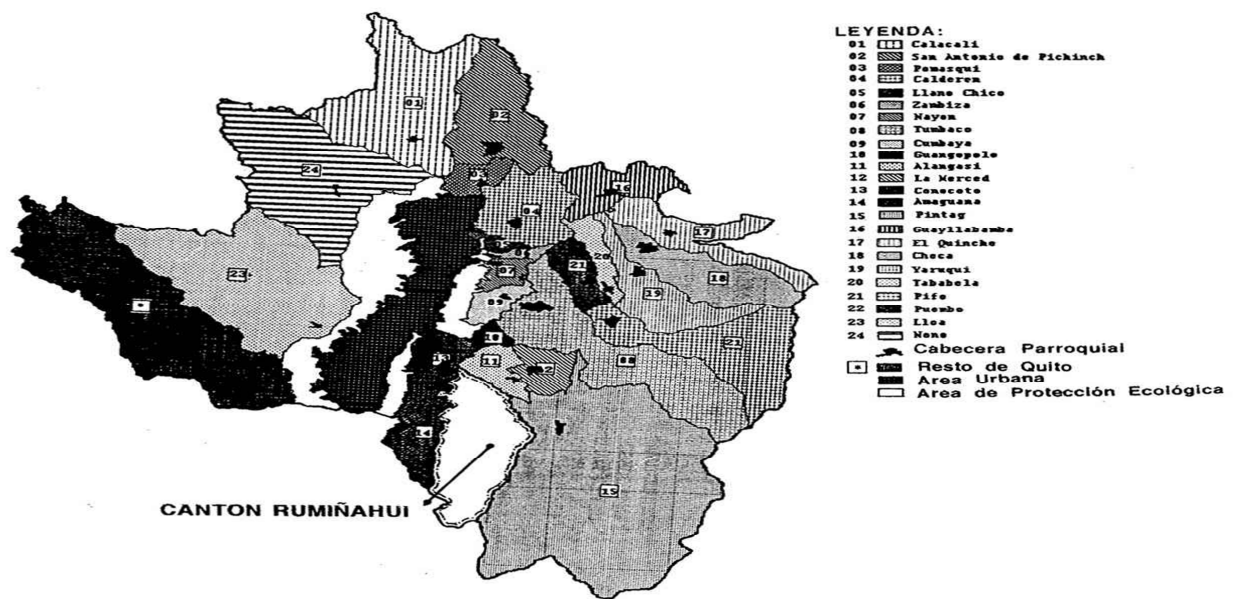
La capital del Ecuador disfruta de días hermosos y noches frescas durante casi todo el año.

El clima en los Andes cambia según la altitud y el tiempo del año. En Quito la temperatura varía entre 7 grados centígrados (55 F.) en la noche, 26 grados centígrados (78 F.) al medio día con promedios de 15 grados centígrados (64 F.).

Hay dos estaciones, la lluviosa y seca. Se llama invierno a la estación lluviosa y verano a la estación seca. El verano de Quito dura aproximadamente 4 meses, de Junio a Septiembre. Quito tiene su estación lluviosa de Octubre a Mayo, aunque durante este período el clima sufra una cantidad de variaciones. Hay muchos días soleados durante el invierno que se acomoda a quienes adoran el sol. Y cuando el sol se oculta, Quito tiene abundantes lugares que le ofrecen la diversión y relax para el turista.

Considerando estas características naturales y culturales, más la denominación de Primer punto continental en la Mitad del Mundo y la voluntad política del gobierno cantonal se convierte en un territorio adecuado para proponer un plan de seguridad turística que pueda ser tomado como ejemplo y replicado en gobiernos municipales, ya que su enfoque tendrá la capacidad de integrar los ejes de desarrollo del plan Q 2012 con el plan de seguridad propuesto.

Para no irnos más allá de los límites del cantón, consideramos importante señalar los límites del Distrito Metropolitano de Quito, los mismos que se aprecian en el siguiente mapa gráfico.



Fuente: <http://www.fao.org/docrep/w7445s/w7445s05.jpg>

2.3. Justificación

Con la publicación de la actual Constitución en el registro oficial No. 449, de fecha 20 de Octubre del 2008, se genera un nuevo modelo de desarrollo, con el cual todos y cada uno de los ecuatorianos debemos asumir una responsabilidad de desafío para generar el buen vivir (Sumak Kawsay)

En materia de protección, el Art. 393 “Seguridad Humana” de la Constitución señala que, la aplicación de esta política se encargara a órganos especializados en cada nivel de gobierno.

Este concepto apuntala una transformación en la estructura del Sistema Nacional de Seguridad Pública, orientándose a alcanzar la seguridad ciudadana integrando el componente preventivo y de participación ciudadana al concepto conservador⁶ de la misma.

Por su lado el Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013, emitido por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SEMPLADES) determina una serie de estrategias, objetivos nacionales que a su vez definen políticas y lineamientos de política necesarios para la consecución de metas que permitan hacer un seguimiento de los resultados logrados por el gobierno.

⁶ Seguridad Ciudadana, el modelo de Bogotá Camilo González Pacheco, Pág. 6.

En base a lo anteriormente narrado el Plan Nacional de Desarrollo tiene como una de sus estrategias: la Inclusión, protección social, solidaria y garantía de derechos en el marco del estado constitucional de derechos y justicia. Lo que conlleva a garantizar la seguridad de las personas nacionales o extranjeras en todo el territorio nacional, ya sea realizando actividades de turismo o trabajo cotidiano. Esta estrategia permite desarrollar el turismo interno y externo, generando buen vivir y desarrollo en los diferentes niveles de gobierno.

Así mismo en el marco de este plan, se han formulado varias políticas de seguridad que buscan proteger al ciudadano en general, el patrimonio, el ambiente entre otras.

A continuación se transcriben las políticas públicas más destacadas en materia de seguridad ciudadana que se relacionan con el desarrollo del turismo en general:

Objetivo 1

1.7. Proteger y promover los derechos de las y los ecuatorianos en el exterior, y de las y los extranjeros en el Ecuador, y de sus diversas formas de familia.

Objetivo 2

2.8 Promover el deporte y las actividades físicas como un medio para fortalecer las capacidades y potencialidades de la población.

Objetivo 3.

3.7 Propiciar condiciones de seguridad humana y confianza mutua entre las personas de diversos entornos. (Metas: revertir la tendencia creciente de delitos y aumentar la calidad del servicio de policía)

Objetivo 4.

4.4 Prevenir, controlar y mitigar la contaminación ambiental como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida.

4.6 Reducir la vulnerabilidad social y ambiental ante efectos de procesos naturales y antrópicos generadores de riesgo.

Objetivo 5.

5.1 Ejercer la soberanía y promover la convivencia pacífica de las personas en una cultura de paz.

5.7 Combatir la delincuencia transnacional en todas sus manifestaciones.

Objetivo 6.

6.6 Promover condiciones y entornos de trabajo seguro, saludable, incluyente, no discriminatorio y ambientalmente amigable. (Meta 6.5.2 revertir la tendencia creciente al desempleo juvenil.)

Objetivo 7.

7.1 Garantizar a la población el derecho y acceso y disfrute de los espacios públicos⁷ en igualdad de condiciones.

7.8 Mejorar las condiciones de seguridad en los espacios públicos. (Meta 7.8.1 disminuir los accidentes de tránsito; 7.8.2 disminuir la tasa de homicidios).

Objetivo 8.

8.5. Promover y apoyar procesos de preservación, valoración, fortalecimiento, control y difusión de la memoria colectiva e individual, y del patrimonio cultural y natural del país, en toda su riqueza y diversidad.

Objetivo 9.

9.1 Aplicar y practicar el pluralismo jurídico, respetando los derechos constitucionales.

9.5 Impulsar un sistema de rehabilitación que posibilite el ejercicio del derecho y responsabilidades de las personas privadas de libertad.

Objetivo 10.

10.2 Fortalecer, generar e innovar formas de control social y rendición de cuentas a los y las mandantes.

Objetivo 12.

12.4 Fomentar un servicio público eficiente y competente.

12.5 Promover la gestión de servicios públicos de calidad, oportunos, continuos y de amplia cobertura y fortalecer los mecanismos de regulación.

El Plan Nacional de Desarrollo dentro de las políticas considera proteger los derechos de las personas, garantizar el disfrute y seguridad de espacios públicos, promover la convivencia pacífica, preservar y controlar el patrimonio; frente a estas políticas, es necesario retomar una vez más la visión de seguridad turística, como una opción para las poblaciones locales de mejorar su calidad de vida.

⁷ Se llama **espacio público** al lugar donde cualquier persona tiene el derecho de circular, en oposición a los espacios privados, donde el paso puede ser restringido, generalmente por criterios de propiedad privada, reserva gubernamental u otros. Tomado de la web:

Para ejecutar las políticas de seguridad, enfocando el sector de turismo se debe ejecutar una serie de estrategias que establecen medidas de control, vigilancia, información y creación de una unidad de policía turística municipal que coordine los programas de desarrollo específicos, en el caso del sector turismo se tiene la Secretaria Nacional de Patrimonio Cultural, el Ministerio de Turismo, y a nivel operativo la dirección de turismo del Distrito Metropolitano de Quito. Este último ha llevado a cabo una serie de estudios diagnósticos que permitieron la elaboración del PLANDETUR DE QUITO 2012⁸, cuyos objetivos son:

- 1.- Evaluar la implementación del plan Q, en el periodo 2003 2007.
 - 2.- Realizar un nuevo diagnostico de la situación actual del desarrollo y promoción turística en la ciudad, con amplia participación de los actores involucrados.
 - 3.- Elaborar el plan de desarrollo y promoción 2008-2012 con sus respectivos planes operacionales.
 - 4.- Ajustar el contenido al PLANDETUR (Plan de Desarrollo del Turismo) 2020.
- Este documento es la base para la elaboración de planes específicos tanto para el turismo interno como para el internacional. Estos documentos revelan cifras interesantes, por ejemplo:

- Que el número de turistas extranjeros de Quito, incluida la estimación del 2007, ha crecido en 162.411 turistas sobre 2002, significando el aumento del 54 %
- Que a Quito han arribado 461.411 turistas en el año 2007.
- Que el gasto turístico realizado en la ciudad de Quito en el año 2006, ha sido de 560,5 millones de dólares, de los cuales 278,5 millones provienen del turismo internacional y 273 millones del turismo nacional.
- Que Quito se configura como el lugar más visitado de todo el país.
- Que el lugar más visitado de Quito es el centro histórico con 87% y la Mitad del Mundo con 69%.
- Que la estancia del turista en Quito es de tres días.
- Que lo peor de la ciudad es la INSEGURIDAD, EL TRAFICO Y LA CONTAMINACION Y SUCIEDAD.

http://es.wikipedia.org/wiki/Espacio_p%C3%BAblico.

⁸ Plan estratégico de desarrollo de turismo de Quito, Pág. 9.

- Que la segunda DIFICULTAD en la ciudad de Quito es la INSEGURIDAD con 16%, después de la falta de organización que asciende a 24%.
- Que lo peor de Quito es la INSEGURIDAD, ocupando el primer lugar con un porcentaje de 25% sobre el tráfico que tiene 20% y falta de limpieza y contaminación que tiene 16%.
- Que a Quito lo que le falta es SEGURIDAD, siendo este punto el octavo después de infraestructura, coordinación, capacitación, información, y promoción.

PLANDETUR 2012, efectúa una formulación estratégica para alcanzar los objetivos de largo plazo del Plan, dentro de estos cabe destacar: el macro programa de estructuración, de infraestructura, equipamientos y servicios y el último de organización.

Como se puede ver, partiendo del Plan Nacional de Desarrollo y los planes sectoriales y locales podemos determinar la importancia que tiene la SEGURIDAD para generar UN TURISMO que responda a la demanda nacional e internacional, cumpliendo con el precepto de garantizar la seguridad humana, por lo que es coherente la creación de planes integrales de seguridad turística desde los gobiernos seccionales.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general.

Proponer el Plan de Seguridad Turística para la ciudad de Quito.

3.2 Objetivos específicos

- a.- Determinar la seguridad como un derecho del turista.
- b.- Elaborar un diagnóstico de inseguridad en la ciudad de Quito que afecta los atractivos turísticos.
- c.- Proponer las estrategias del Plan de Seguridad Turística para la ciudad de Quito.

4. ¿QUE ES LA SEGURIDAD?

El concepto de seguridad está ligado a diferentes epítetos, muchos fundamentados en ideologías, creencias, costumbres e idiosincrasia ajustada a

la realidad territorial. Por ello se habla de una serie de conceptos como: seguridad humana, nacional, institucional, pública, privada, civil, trasnacional, Política, interna, cooperativa, turística, comunitaria, ambiental, etc. de allí que no podemos entender a la seguridad desde una sola teoría, sino que requiere de entender todos los conceptos anteriores para su cabal comprensión⁹.

El concepto tradicional de seguridad estaba asociado a la represión del delito, el mantenimiento del orden, el juzgamiento y encarcelamiento. Se trataba de un concepto de seguridad situado en el entorno del control disuasivo de la criminalidad y eminentemente reactiva; es decir, en la actuación después de que se ha cometido un delito.

Para analizar los aspectos de seguridad en el turismo que requiere la capital, es necesario hacer una aproximación al concepto mismo de seguridad, como aspecto que debe garantizar el Estado.

La seguridad es una función pública primaria a cargo del Estado que tiene su fundamento en el artículo 393 “Seguridad Humana” de la Constitución Política. Si bien el mantenimiento de la seguridad es una prioridad en el Ecuador de hoy, se han definido diversas políticas¹⁰ y estrategias, por parte del Gobierno Nacional.

Sin embargo, aparte del sustento que le otorga la Constitución Política, no existe una legislación precisa sobre el tema. “La Ley de Seguridad Pública y del Estado del 2009, permite organizar un nuevo sistema de seguridad, que regulará y organizará la defensa y seguridad nacional durante los próximos años.

Para nuestro propósito se tomará el concepto referido en la Ley de Seguridad Pública y del Estado, que dice:

“La seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el

⁹ Marco A. Salinas C. Gestión de la Seguridad Para la Planificación Local, 2011, pag.11.

¹⁰ Plan Nacional del Buen vivir 2009- 2013.

mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador....”¹¹.

Desde nuestra percepción la seguridad es una responsabilidad ineludible del Estado y es el motor de muchas acciones políticas al nivel de las relaciones intergubernamentales. Las cuestiones relacionadas con la seguridad del Ecuador abarcan una serie de actitudes o hechos voluntariamente contrarios a la conquista y mantenimiento de los objetivos nacionales, que surgen de la evolución histórica cultural de nuestro país y su importancia radica en el logro de los intereses nacionales. Esta es la razón por la cual los objetivos nacionales dispuestos en el Plan Nacional del Buen Vivir y la Constitución Política se articulan de forma plenamente coordinada.

En este concepto, la seguridad ciudadana es comprendida como una necesidad que se expresa de manera inherente al principio de libertad, que es reconocido como parte de la dignidad humana.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos del 10 de diciembre de 1948 proclamó como ideal común de los individuos y las instituciones este aspecto como tema general del texto, especialmente en el artículo 3, elevándolo como parte fundamental de la esencia humana, articulado con otros derechos fundamentales: “Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.”¹²

5. DERECHO DEL TURISTA POR SEGURIDAD.

En el contorno del turismo, por su naturaleza e ideología, es fundamental que el respeto y la garantía del derecho a la seguridad, asociado a la independencia de movimiento, que caracteriza el encuentro de los actores involucrados en el espacio turístico, sea el orientador de sus manifestaciones: “Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país,

¹¹Ley de Seguridad Pública y del Estado 2009. Art. 23.

¹² ONU, declaración universal de los derechos Humanos, Asamblea general de estados Miembros. 10-dic-1948

incluso del propio, y a regresar a su país”¹³

La Organización Mundial del Turismo, OMT, que es la primera organización intergubernamental que constituye de foro mundial para debatir las políticas y cuestiones turísticas, ha contribuido al reconocimiento de la libertad de viajar con seguridad, como derecho fundamental para todos los ciudadanos del mundo. De esta manera se ayuda a que el turismo se constituya como instrumento importante para la paz y el entendimiento mutuo entre naciones.

En este contexto, la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, de 1980, afirma que el turismo es una actividad esencial para la vida de las naciones y que su desarrollo está relacionado con la libertad de viajar, “considerando que el turismo puede desarrollarse en un clima de paz y seguridad que puede lograrse mediante el esfuerzo común de todos los Estados para promover la reducción de la tensión internacional y fomentar la cooperación internacional con un espíritu de amistad, respeto de los derechos humanos y comprensión entre todos los estados”¹⁴

El tema de promocionar la seguridad como valor y como derecho, fue alcanzado por La ONU(Organización de las Naciones Unidas), a través de diferentes trabajos, pronunciamientos y documentos, como: la Resolución de la IX Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo (OMT), del 4 de octubre de 1991, referente a la facilitación de los viajes y a la seguridad de los turistas, y la Resolución 317(X) adoptada por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo en 1993, sobre seguridad y protección de los turistas, en donde se condena la violencia y actos delictivos cometidos contra los viajeros, los turistas y las instalaciones turísticas y se pide a los Estados Miembros que tomen las medidas apropiadas contra los autores delictivos. De igual manera para la protección a estos actores turísticos se recomienda la elaboración de medidas prácticas que los países podrían utilizar para enfrentar

¹³ ONU, declaración universal de los derechos Humanos, Asamblea general de estados Miembros. 10-dic-1948

¹⁴ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial. Conferencia Mundial del Turismo. Manila. Septiembre a octubre de 1980.

estos flagelos.

La Carta de Turismo y el Código del Turista de 1985, en el artículo IV, numeral 4, invitan a los Estados a tratar de garantizar la seguridad de las personas y de sus bienes mediante una acción de prevención o de protección contra los riesgos de delito o de crímenes y accidentes y en el artículo XV, estipula la libertad de viajar y la seguridad como un derecho.

De la misma manera, el reciente Código Ético Mundial para el Turismo al definir los valores que impulsan las acciones de los actores y del desarrollo turístico, da una preponderancia fundamental a la seguridad en sus diferentes componentes.

En el artículo 1, numeral 4, se hace referencia a que las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese sentido se prestará especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, se facilitará el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos de patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación nacional respectiva, deben condenarse con severidad.

El numeral 5, del mismo artículo, exhorta a los turistas y visitantes para que tengan presente en sus desplazamientos por los espacios turísticos, evitar todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. De igual forma promueve la abstención de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosas o prohibidas por las reglamentaciones nacionales.

Finalmente en el artículo 4 literal "c" de la Ley de turismo Ecuatoriana, se dispone lo siguiente: "Proteger al turista y fomentar la conciencia turística"; por su lado en el capítulo X se dispone la protección al consumidor de servicios

turísticos y en el XI los delitos en contra la seguridad pública.

6. ¿POR QUÉ QUITO DEBE TENER UN PLAN DE SEGURIDAD PARA EL TURISMO?

Considerando que la seguridad es una de las condiciones fundamentales para el desarrollo y fortalecimiento de la competitividad del turismo en la capital del Ecuador, es necesario que la prioridad de la gestión del Gobierno Local sea la de buscar los mecanismos de coordinación y de gestión que permitan cumplir los objetivos del Plan del Buen Vivir 2009 - 2013, mediante la articulación de medidas prácticas en el tema, a fin de que la actividad turística consolide su reactivación, se valore su importancia socio económica, se garantice su calidad y se le reconozca como factor de paz.

El Gobierno del Distrito Metropolitano de Quito, a través de su Empresa Quito Turismo, deberá ser la fuerza motora de creación de mejores condiciones para los destinos y los turistas, promoviendo la sustentabilidad del patrimonio Cultural y la garantía de los derechos, como estrategias fundamentales del Plan del Buen Vivir 2009-2013, además desarrollar una amplia participación ciudadana, organización y coordinación de acciones de cooperación para la seguridad que requiere el turismo.

Por tal motivo, es necesario articular las potencialidades y corregir los impactos de la situación de inseguridad turística en Quito, mediante la formulación de un plan estratégico que involucre al Consejo de Seguridad Ciudadana Municipal y a todos sus integrantes, como herramienta fundamental y especializada en la gestión del tema y los diferentes actores que vincula la actividad turística en los ámbitos público y privado, garantizando la seguridad física de los turistas y propendiendo por el mejoramiento de la imagen y de la calidad de los destinos turísticos de la capital.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el plan debe abordar e interactuar en las siguientes áreas:

- Definición de riesgos turísticos potenciales según tipos de viajes, localizaciones y sectores afectados.
- Detección y prevención de delitos contra turistas.

- Protección de turistas y residentes contra el tráfico de drogas.
- Protección de sitios e instalaciones turísticas contra actos ilícitos.
- Establecimiento de directrices para los operadores de las instalaciones turísticas en caso de que se produzcan dichos actos.
- Responsabilidades en el trato con la prensa y otros medios de comunicación en el país y el exterior.
- Información para la industria turística local sobre cuestiones de seguridad.
- Organización de un gabinete de crisis en caso de catástrofe natural u otra emergencia.
- Adopción de normas y prácticas de seguridad en las instalaciones y sitios turísticos en cuanto a protección contra incendios, robos, higiene y requisitos sanitarios.
- Establecimiento de reglamentos de responsabilidad en empresas turísticas.
- Estudio de los aspectos de la seguridad en la concesión de licencias para establecimientos de alojamiento, restaurantes, empresas de taxis y guías de turismo.
- Provisión al público de documentación e información apropiadas sobre seguridad para viajeros a su entrada o a su salida de los destinos.
- Elaboración de políticas nacionales sobre salud de los turistas, incluido el establecimiento de sistemas de notificación sobre los problemas que en este campo encuentren los turistas.
- Creación de seguro turístico y seguro de asistencia en los viajes.
- Promoción, acopio y difusión de estadísticas de investigación fiables sobre delitos contra los viajeros.

De esta manera, un plan de seguridad turística conduce a la aplicación de estrategias y programas concretos en este nivel de gobierno, definiendo los principios, finalidades y objetivos de la seguridad de los turistas y las responsabilidades de los organismos locales en la ejecución del mismo e igualmente viabilizar los acuerdos sobre la asignación de recursos para el cumplimiento de sus objetivos.

CAPITULO II

2. HUELLA DE LA PROBLEMÁTICA DEL DELITO EN EL TURISMO.

2.1 PROBLEMÁTICA DE LA SEGURIDAD EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Según el trade turístico, del Plan Q - 2012, lo peor de Quito¹⁵, es el tráfico, la contaminación, la inseguridad en el centro histórico, suciedad y la conectividad aérea.

Así mismo se pone como manifiesto que lo que le falta a Quito es Promoción (entendida como difusión a nivel internacional del destino), mejora del transporte público (ecológico), cultura turística (profesionalismo del sector, sensibilidad turística en la población local, más infraestructura turística) y más seguridad.

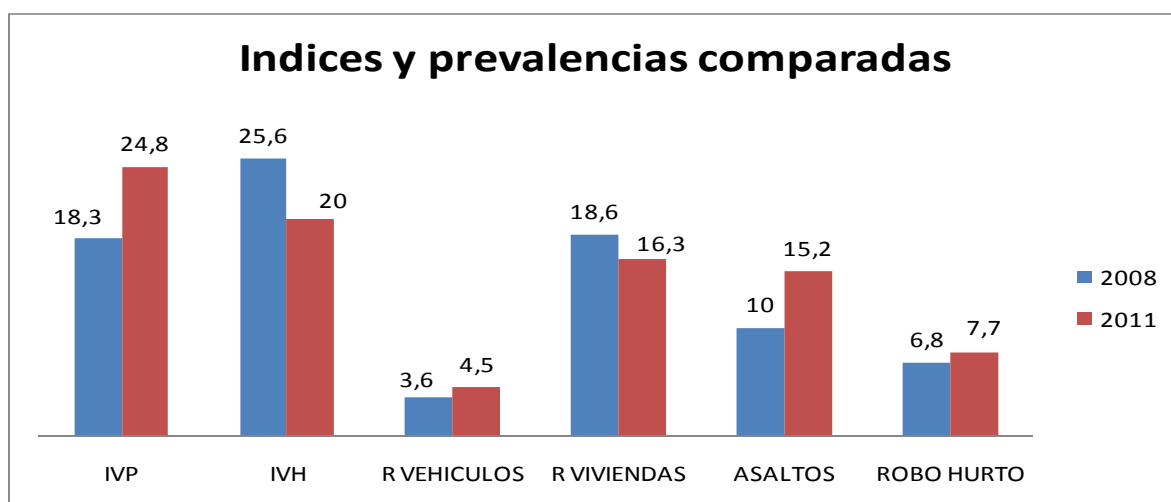
Por otro lado, es importante para el análisis del problema la opinión interna, la misma que reconoce que una de las dificultades de Quito es la INSEGURIDAD, la que se ubica en segundo lugar después de la falta de organización, coordinación y capacitación.

Así mismo reconocen que lo peor de Quito es la inseguridad que se ubica en primer lugar después del tráfico y falta de transporte, quedando en tercer lugar la falta de limpieza y contaminación.

Las demandas expresadas están relacionadas con temas de promoción, información y seguridad ciudadana.

¹⁵ PLAN Q 2012- Plan estratégico de Turismo, Pág. 54 del Trade turístico de Quito.

CUADRO No. 2 Comparación de la Victimización 2008-2011



Fuente: ESTUDIO DE PERCEPCIÓN Y VICTIMIZACIÓN EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (DMQ), 2011

Según el Cuadro No. 2, Los Índices y prevalencias muestran un incremento en lo que se refiere a los delitos contra las personas, tanto el índice como el asalto y robos se incrementan considerablemente. Igual tendencia muestra el robo a vehículos en la calle.

Tendencia contraria muestran los índices y prevalencia de la victimización a los hogares por robo de viviendas en especial, los indicadores muestran una sensible baja posiblemente explicada como efecto de la labor disuasiva de la Policía comunitaria y la organización barrial¹⁶.

En este contexto, es evidente que existen varios temas importantes que enfrentan la sociedad, el Turismo y el Gobierno de Quito, tales como el tráfico, la contaminación, la inseguridad y la suciedad como aspectos objetivos del desarrollo de la capital, pero como aspectos subjetivos esta la falta de organización, promoción e información.

En este sentido, superar estos índices constituye un principal compromiso del Gobierno Local ya que es prioritario profundizar todos los ámbitos del desarrollo social y económico.

La seguridad implica, por ende, la existencia de instituciones y personas dedicadas a velar porque se cumplan y se apliquen las leyes establecidas en una sociedad.

¹⁶ Encuesta de Victimización del Distrito Metropolitano de Quito 2011.

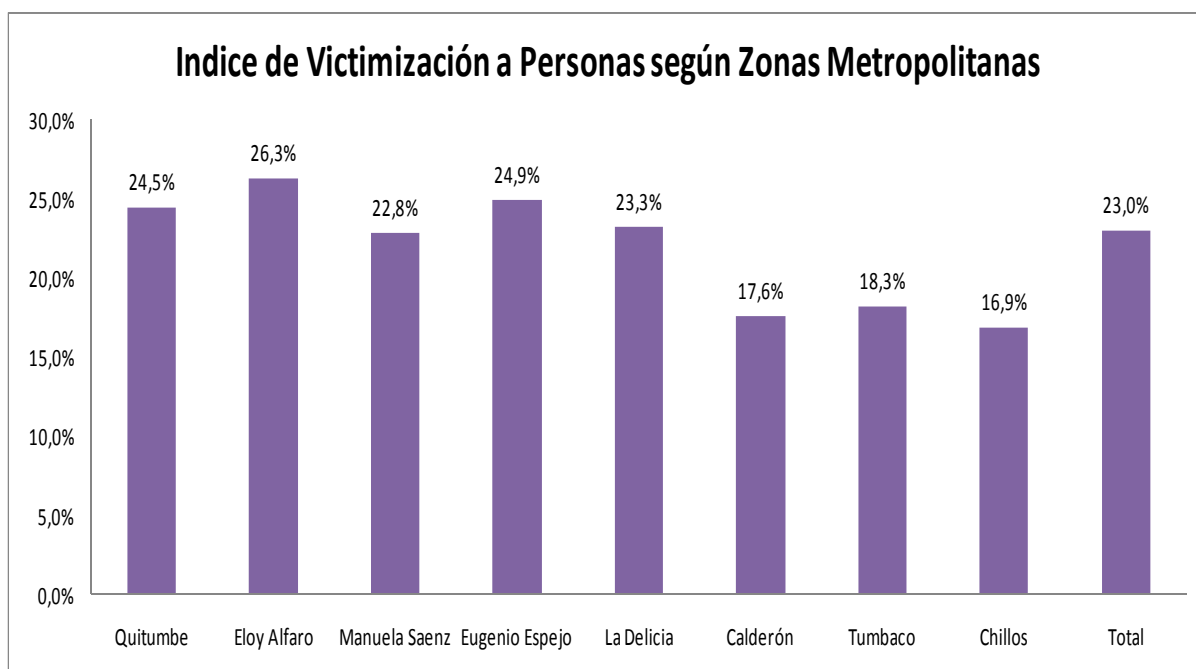
El cumplimiento de reglas comunes y legales, así como la construcción de relaciones positivas entre ciudadanos son elementos necesarios para la convivencia.

Este entorno es un factor decisivo en la competitividad económica de la capital, y especialmente del sector turismo. El fortalecimiento de la seguridad física del turista a través de medidas prácticas en las áreas y sectores donde se consolida la actividad, de manera coordinada con el sub sistema local de seguridad ciudadana, esta debería ser una de las prioridades de la empresa Quito Turismo, en la gestión de la política de seguridad.

Esta misión parte de una visión positiva y prospectiva de la capital, que además de ser consciente de la problemática de seguridad que vive el país, establece una propuesta de acción que apoyará decididamente la gestión pública y privada del turismo, al mismo tiempo que contribuye de manera sustancial a la construcción de una sociedad en paz.

2.2. PUNTOS CRITICOS.

CUADRO No. 3 VICTIMIZACION A PERSONAS EN EL DMQ.



Fuente: ESTUDIO DE PERCEPCIÓN Y VICTIMIZACIÓN EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (DMQ), 2011

Según el cuadro No. 3, el Índice de Victimización a Personas se elevó en 4,7 puntos porcentuales respecto de 2008 (18,3). Hay un repunte en todas las

zonas metropolitanas excepto la Zona de los Chillos que baja de 19,9 en 2008 a 16,8 en 2010¹⁷.

Además, del presente cuadros e puede deducir que los puntos críticos más destacados se encuentra en los distritos “Eloy Alfaro” seguido de “Eugenio Espejo”.

2.3. LA CIUDAD CAPITAL, EL DELITO Y LA VIOLENCIA.

“La violencia es un medio no legítimo, basado en la amenaza o el uso de la fuerza física sobre la integridad de otro en contra de su voluntad y que es empleada con el propósito de alterar la correlación de fuerzas en un conflicto en el que participan dos o más actores, orientados por la afirmación o subversión de una norma, un pacto, o simplemente, la posesión de un objeto”¹⁸

Durante las tres últimas décadas, la capital de república del Ecuador ha estado marcado por el fenómeno de violencia, destacándose como principales hechos el incremento del delito en todas sus formas y aparecimiento del sicariato, estos hechos influenciados por el Plan Colombia que genero un movimiento de personas desde Colombia a Ecuador en calidad de refugiados o desplazados, actividad que permitió el paso a todo tipo de personas sin documentos entre otros, a esto se sumo la política de libre paso dictada por el gobierno nacional y acuerdos ministeriales y leyes que incentivaron la permisividad para el delito y suspensión de tenencia de armas dejando a la población a merced de la delincuencia., lo cual ha desembocado en la aplicación de la justicia por mano propia, en ciertas comunidades, entre otras actividades.

Actualmente se puede sostener que los actores de la violencia e inseguridad en la capital son los traficantes y vendedores de droga, la delincuencia común y organizada y la policía nacional.

En la capital del país, los focos de violencia están asociados alrededor de diversas áreas, unas configuradas al interior de las parroquias y barrios; otras

¹⁷ Encuesta de Victimización del Distrito Metropolitano de Quito 2011.

¹⁸ Instituto de medicina legal y ciencias forenses, Forenses: datos para la vida, Bogotá 2000, pág. 197.

alrededor de una continuidad geográfica y socio histórica que involucra diversas administraciones zonales, destacándose a partir de los años 90 la emergencia de nuevos escenarios de delincuencia que fueron lugares pacíficos en el pasado, así como la concentración de las acciones a nivel del casco colonial.

2.4. IMAGEN DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Esta problemática de delincuencia e inseguridad se presenta, entre otros factores, como gran condicionante de la competitividad de la capital.

Por otra parte, genera impactos en los diferentes ámbitos del desarrollo social y económico, que condicionan las relaciones de la capital ecuatoriana frente al resto de ciudades del país y a otras ciudades del mundo como Medellín, Bogotá, Caracas, etc. Definiendo la percepción de esta ciudad y de la sociedad ecuatoriana en el contexto internacional.

Por su lado la constitución de la república del Ecuador, se orienta a la garantía de los derechos del ser humano, la salvaguarda de los recursos naturales, la cultura, el medioambiente y los recursos patrimoniales, de igual manera reconoce la biodiversidad y multiculturalidad del país.

Complementaria a la Constitución el Plan Q-2012, reconoce 4 macro programas para desarrollar el turismo, la estructuración, la infraestructura, equipamiento y servicios, la profesionalización de las personas en materia de turismo, y la organización.

Este primer paso busca definir los propósitos de la imagen de la capital ecuatoriana, donde se sustenta la imagen turística que se ha buscado crear para Quito.

Los aspectos referentes a la imagen turística de Quito algo han sido analizados en el Plan Q-2012, pero se debería proponer un Estudio de Competitividad del Sector Turismo para el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), así como su relación con el aspecto de seguridad de la capital y su incidencia frente a los

mercados objetivos.

Respecto a la temática de seguridad, el proyecto plantea que se maneje la problemática, desde la perspectiva que el turista tenga consciencia de los riesgos y estos se valoren en su justa medida, de manera que se garantice que la inseguridad no invada el ámbito físico donde se desenvuelve el turismo.

Según el ministerio de desarrollo económico de Colombia, destaca que la percepción de seguridad no es definitiva en el motivo de selección del destino de viaje, sino que inciden otros factores motivacionales y de competitividad del destino.¹⁹

Esto nos demuestra que el hecho de que Quito sea la primera ciudad más peligrosa del Ecuador, con elevadas tasas de criminalidad, Guarida de descanso para la guerrilla de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC), destino final de desplazados por la guerrilla y paso del narcotráfico no implica necesariamente mala imagen para el desarrollo del turismo, de hecho el estudio realizado sobre perfil del turista quiteño, no muestra una considerable cifra de turistas que desean visitar y seguir visitando la capital de la república ecuatoriana.

CUADRO No 4. INTENSION DEL TURISTA ECUATORIANO DE SEGUIR VISITANDO LA CAPITAL.

Inferencias sobre Grupo Objetivo - Quito

	2010	2011	2012
<i>Población total estimada</i>	2.151.993	2.182.902	2.214.255
Tasa de crecimiento poblacional	1,4%	1,4%	1,4%
Población entre las edades de 18 a 65 años correspondientes al NSE - Alto/Medio Alto, Medio Típico y Medio Bajo (63,9%)	1.375.553	1.395.310	1.415.351
Escenario Positivo			
¿Estaría dispuesto a visitarla o seguir visitándola?			
<i>Tasas de éxito</i>			
<i>General (Total de entrevistados)</i>	74,1%	1.019.284	1.033.924
Escenario Recomendado			
¿Estaría dispuesto a visitarla o seguir visitándola?			
<i>Tasas de éxito</i>			
<i>General (Total de entrevistados)</i>	54,0%	742.798	753.467
Escenario Negativo			
¿Estaría dispuesto a visitarla o seguir visitándola?			
<i>Tasas de éxito</i>			
<i>General (Total de entrevistados)</i>	33,9%	466.312	473.010

¹⁹ Ministerio de Desarrollo Económico, estudio de competitividad del sector turismo. Bogotá, 1997. Tomo III. Indicadores de percepción, Pág. 82.

Según el cuadro No. 4, durante el 2010 visitaron la ciudad de Quito aproximadamente 742.798 turistas, en el 2011 se aproximaron a 753.467 y se espera que para el 2012 se acerque aproximadamente 764.289 turistas, lo que para nuestro análisis nos demuestra que el D. M. Q. constituye un destino apetecido internamente.

Ahora bien, si el distrito metropolitano de turismo (D. M. Q.) es visitado por turistas nacionales, debemos observar cual es el interés de los turistas extranjeros de conocer un país que se encuentra en vecindad con Colombia, que tiene un problema de seguridad interna muy grave (FARC, Auto Defensas Unidas de Colombia, Narco tráfico, delincuencia organizada y común); para ello tomare en cuenta el estudio realizado por el Ministerio de Desarrollo Económico de Colombia que sostiene “Que los mercados emisores clave no son igualmente sensibles: norteamericanos y japoneses son muy reacios a los riesgos de seguridad; los europeos sienten alguna curiosidad por los temas de guerrilla y narcotráfico, a los que no dan demasiada trascendencia, aunque les disuade el terrorismo urbano; los suramericanos son escépticos sobre el nivel de gravedad que la prensa internacional les atribuye a los problemas de este tipo.”²⁰

Finalmente, sin excluir las implicaciones de la problemática, pero acudiendo a un enfoque de la misma, la empresa Quito Turismo, como objetivo de política, deberá mejorar la imagen del distrito metropolitano de Quito (D.M.Q), por medio de “sostenibilidad, calidad y responsabilidad”²¹, articulándose con todas las organizaciones, en búsqueda de alianzas estratégicas nacionales e internacionales.

²⁰ Ministerio de Desarrollo Económico de Colombia, 1997. Indicadores de percepción pág. 82.

²¹ Plan Q - 2012, plan estratégico de turismo de Quito, Pág. 94, los ejes de desarrollo del Plan Q - 2012.

CAPITULO III

3. DIAGNÓSTICO DE SEGURIDAD EN EL MERCADO LOCAL

3.1 DIAGNOSTICO FODA DE SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE QUITO

Sobre la base del impacto de la problemática del delito en el turismo anteriormente presentado, se procede a proponer el siguiente FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), en función de diversos ejes temáticos:

1. Fortalecimiento de la Policía Metropolitana de Turismo.

2. Observación de Atractivos y Actividades Turísticas.

3. Inspección y Prevención de las Empresas Turísticas.

4. Gestión de la Información y Orientación al Turista.

Factores	Internos	Externos
	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
	<p>A.- Inspección y prevención de las empresas turísticas. 1.- Existencia de una normativa de turismo que define a prestadores de servicios, obligaciones y derechos de usuarios.</p>	<p>A.- Inspección y prevención de las empresas turísticas 1.- Efectuar un control de los prestadores de servicios turísticos en la capital. 2.- Sensibilizar a los empresarios turísticos. 3.- Difundir la normativa turística para prestadores como consumidores de turismo.</p>
	<p>B.- Observación de atractivos y actividades turísticas. 1.- Responsabilidad de las Policías de Turismo. 2.- Deber cívico de cada ecuatoriano de preservar y mantener el patrimonio natural y cultural del país.</p>	<p>B.-Observación de atractivos y actividades turísticas. 1.- Articulación con los diferentes programas y actividades del gobierno y la comunidad. 2.- asignación de los destinos y atractivos turísticos que deben ser vigilados y controlados. Incrementar el contingente de las policías de turismo en el D.M.Q. 3.- Potenciar la competitividad de los atractivos turísticos.</p>
	<p>C.- Información y orientación al turista. 1.- Belleza natural, paisajes y atractivos; numerosos recursos y actividades recreativas; recursos culturales. Habitabilidad y visitabilidad. Quito es como un oasis serrano en la extensa cordillera de los andes. La ciudad es atractiva para la residencia, la visita y la recreación.</p>	<p>C.- Información y orientación al turista. 1.- Disponer, dotar y manejar información de calidad para entregar al turista. 2.- Coordinar y solucionar posibles conflictos entre actores de esta actividad. 3.- Fortalecer los puntos de información turística.</p>
	<p>D.- Policía Metropolitana de Turismo. 1.- Existencia de una Policía metropolitana y nacional de turismo capacitada.</p>	<p>D.- Policía Metropolitana de Turismo 1.- Fortalecer a la Policía Metropolitana de Turismo.</p>

Factores		Externos
	DEBILIDADES	AMENAZAS
	<p>A.- Inspección y prevención de las empresas turísticas. 1.- Bajo nivel de difusión de la normativa de turismo tanto para los prestadores de servicios como del cumplimiento de obligaciones y derechos de usuarios.</p>	<p>A.- Inspección y prevención de las empresas turísticas 1.- Aparecimiento de prestadores de servicios turísticos de baja calidad. 2.- Empresarios turísticos inconscientes y resentidos. 3.- Consumidores de turismo maltratados.</p>
	<p>B.- Observación de atractivos y actividades turísticas. 1.- Bajo nivel de cumplimiento de las responsabilidades por parte de las Policías de Turismo. 2.- Bajo nivel de conciencia por parte de los habitantes del sector para preservar y mantener el patrimonio natural y cultural del país.</p>	<p>B.-Observación de atractivos y actividades turísticas. 1.-Atractivos y destinos turísticos degradados. 2.- Atractivos y destinos turísticos peligrosos para los usuarios.</p>
	<p>C.- Gestión de la Información y orientación al turista. 1.- Escasa y desactualizada información sobre atractivos y destinos turísticos</p>	<p>C.- Gestión de la Información y orientación al turista. 1.- Turistas desinformados sobre la realidad de los destinos turísticos. 2.- Aparecimiento de conflictos entre actores de esta actividad. 3.- Desaparición y pérdida de puntos de información turística.</p>
	<p>D.- Policía Metropolitana de Turismo. 1.- Escaso personal de policías metropolitanos y nacionales turísticos. 2.- Falta de capacitación de la policía turística. 3.- Escaso equipamiento de la policía turística.</p>	<p>D.- Policía Metropolitana de Turismo 1.- Anulación del contingente de PP.NN.TT. por la reestructuración de la misma.</p>

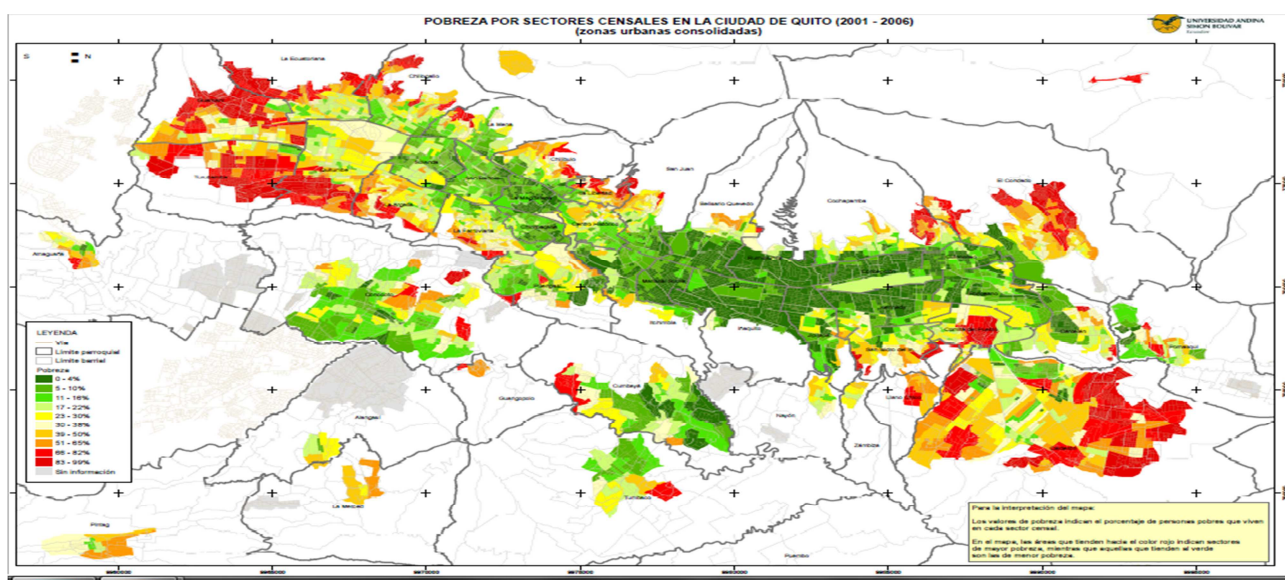
a. FACTORES INTERNOS.

i. Micro Ambiente.

1. Económico

En Quito, en el año 2004 el 3,20% de la población vivía en la extrema pobreza y el 26,70% en la pobreza, lo que significaba que el 30% (420 mil habitantes) de su población se encontraba afectado por este mal.

CUADRO No 5. MAPA DE POBREZA EN LA CIUDAD DE QUITO.



Fuente: Dirección de Planificación del D.M.Q / www.uasb.edu.ec

El cuadro No. 5 nos muestra que en la zona rural el índice de pobreza es dos veces más alto que en la zona urbana, y la pobreza extrema es 5 veces más alta que en la ciudad.

La etnia más afectada por la pobreza, se concentra en el sector indígena, quienes poseen dos veces más índice de pobreza que la raza blanca así como los afroecuatorianos.

2. Social.

Respecto al desempleo, el porcentaje al 31 marzo del 2011, es que el 5,6 % de quiteños se encuentran en el desempleo, es decir de 78.400 habitantes no tienen trabajo. Dada la fragilidad en que viven los pobres, un impacto como la pérdida del empleo desata inmediatamente una serie de acontecimientos que

tienen efectos negativos a largo plazo. El capital humano y sobre todo los miembros de la familia se deteriora, porque ante la urgencia de conseguir lo necesario para subsistir, los niños y jóvenes se ven obligados a abandonar los estudios y buscar fuentes de trabajo, proliferando la prostitución, venta de drogas, robos, etc.

Según el estudio equidad desde el principio (situación nutricional de los niños ecuatorianos), publicado por Carlos Larrea, Wilma Freire y Chessa Lutter, “en Quito, la desnutrición crónica alcanza el 24,5%; la desnutrición global, el 8,5%, respectivamente”²².

3. Político.

El último esfuerzo de planificación emprendido por la Municipalidad a inicios de esta década ha sido el más ambicioso e incluye algunas políticas, así como la revisión de instrumentos legales relacionados con el manejo del ambiente natural del área urbana. Por ejemplo, en 1993 el Concejo Municipal dictó una extensa ordenanza para guiar el desarrollo urbano en la nueva jurisdicción (Ordenanza N. 3050). Esta regulación incluye nuevas medidas relacionadas con el uso del suelo, la zonificación y organización territoriales, así como normas y procedimiento detallados para la asignación de permisos de construcción, subdivisión de tierras, transferencias de títulos de propiedad, etc. (Ilustre Municipio de Quito, 1995). También se han fortalecido leyes relativas a la contaminación del aire y el agua, que han servido como modelos para otras áreas municipales del país.

También existen otros esfuerzos con impacto legal y político en el ecosistema urbano. En 1994 el alcalde formó una Dirección del Medio Ambiente para Quito, responsable de coordinar las acciones relacionadas con la calidad ambiental de todas las agencias municipales. Sin embargo hasta la fecha esta unidad ha hecho muy poco en relación al bosque urbano (Ilustre Municipio de Quito, 1994).

²² Carlos Larrea, Wilma Freire y Chessa Lutter, situación nutricional de los niños en Ecuador, ed. 2005.

El gobierno metropolitano también es responsable de mantener un catastro de todas las propiedades bajo su jurisdicción y de recolectar los impuestos prediales. Ambos esfuerzos están siendo modernizados y computarizados. Además, el Departamento de Planificación ha hecho considerables progresos en el desarrollo de un Sistema de Información Geográfica que utiliza información satelital, fotografías aéreas y otros datos sobre todos los aspectos del área metropolitana, incluyendo algunas características del ambiente biofísico (Vallejo, comunicación personal, 1995).²³

4. Geográfico.

El Distrito Metropolitano de Quito está localizado en la provincia de Pichincha, situada en la zona central norte de la Cordillera de los Andes, que atraviesa el Ecuador de Norte a Sur. La provincia tiene un área de 1.358.100 hectáreas (Ilustre Municipio de Quito, 1992b), de las cuales el Distrito Metropolitano comprende más de 290.746 hectáreas, incluyendo a la ciudad de Quito propiamente dicha así como a 24 parroquias suburbanas y rurales que rodean al núcleo urbano. Dentro de esta región metropolitana ampliamente definida, la zona urbanizada cubre 37.091 hectáreas, que constituyen el área urbana de Quito propiamente dicha, rodeada por aproximadamente 253.655 hectáreas de zonas periurbanas, suburbanas y rurales (Ilustre Municipio de Quito, 1992b).²⁴

b. FACTORES EXTERNOS.

i. Macro Ambiente.

1. Económico.

Inflación.

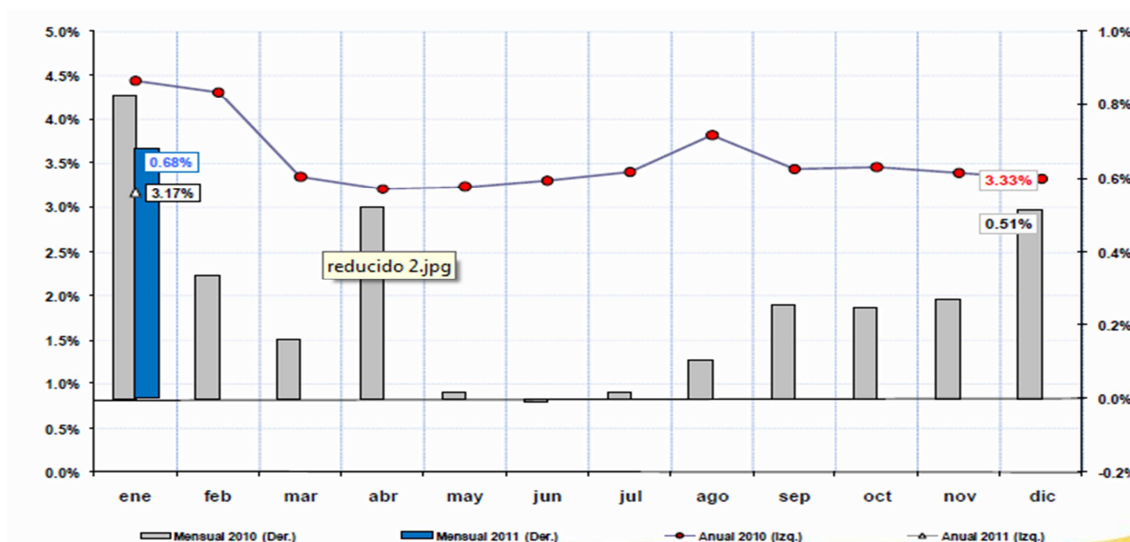
“La inflación es medida estadísticamente a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares”.²⁵

²³ Depósitos de documentos de la FAO, Silvicultura urbana y peri urbana en Quito, Ecuador: estudio de caso

²⁴ Depósitos de documentos de la FAO, Silvicultura urbana y peri urbana en Quito, Ecuador: estudio de caso

²⁵ BCE Tomado la pagina Web del Banco central del Ecuador www.bce.fin.ec

Gráfico 1. Inflación Mensual 2011



Fuente: Banco Central del Ecuador

La inflación mensual de enero 2011 fue de 0.68%, con tendencia creciente a partir de julio 2010. En términos anuales, los precios aumentaron en 3.17%, porcentaje inferior al registrado el mismo mes del año 2010.

Tabla 1. Indicadores Económicos Ecuador Año 2011

Indicador	Valor	Unidad
Empleo adecuado (marzo 2011)	42,2	%
Desempleo (marzo 2011)	7	%
Subempleo (marzo 2010)	50	%
Inflación anual (abril 2011)	3,88	%
Inflación mensual (abril 2011)	0,82	%
Inflación acumulada (abril 2011)	2,41	%
Canasta Vital Familiar (abril 2011)	398,85	US\$
Canasta Básica Familiar (abril 2011)	555,27	US\$

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC-2011

Producto Interno Bruto

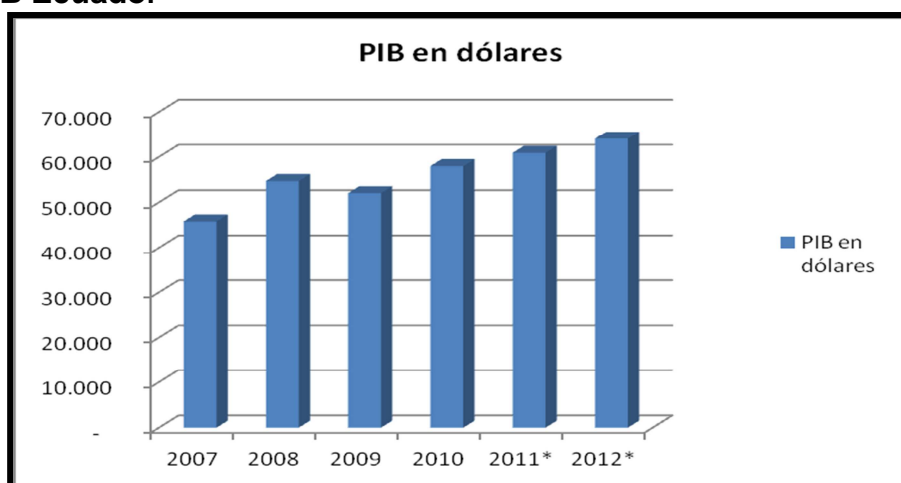
El Producto Interno Bruto, significa la suma de los valores monetarios de los bienes y servicios producidos en un período determinado y presenta en el siguiente gráfico una tendencia alcista en los últimos años.

Tabla 2. PIB Ecuador

<i>Fecha</i>	<i>PIB</i>	<i>% crecimiento</i>
2007	45.789	3.90%
2008	54.686	7.24%
2009	52.022	0.36%
2010	57.978	3.58%
2011*	60.912	5.06%
2012*	64.061	5.17%

Fuente: Banco Central del Ecuador. www.bce.gov.ec* Estimados

Gráfico 2. PIB Ecuador



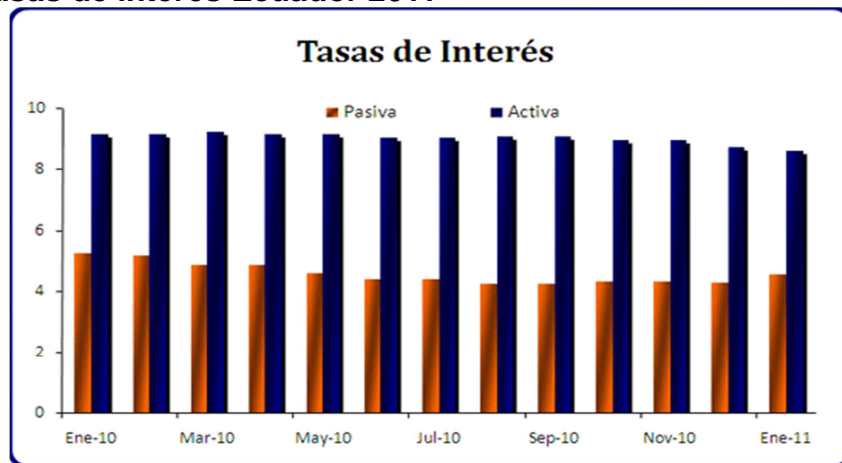
Fuente: Banco Central del Ecuador. www.bce.gov.ec

Tasas de interés.

Se tienen diferentes tasas de interés, como pueden ser: tasa activa referencial anual; tasa activa efectiva máxima permitida a cobrar por los bancos e instituciones financieras, tasas pasivas efectivas promedio, referencial y máxima a pagar las instituciones financieras por ahorros del público, entre otras. Por ejemplo: Si la empresa en mención requiere tomar un préstamo, debe considerar que la tasa activa referencial a Septiembre del 2011 es de 8.37%, mientras que si decide ahorrar en alguna institución bancaria debería

observar la tasa pasiva referencial de 4.58%.²⁶

Gráfico 3. Tasas de interés Ecuador 2011



Fuente: Banco Central del Ecuador. www.bce.gov.ec

Según datos obtenidos en el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), se presenta la siguiente tabla de ingresos en relación con la canasta básica, el ingreso familiar mensual y la canasta vida para agosto del 2011:

Ingresos e Inflación.

Tabla 3. Indicadores de Ingreso –Ecuador

Indicadores	\$
Salario Unificado	\$264,00
Canasta Básica (agosto 11)	\$563,75
Ingreso Familiar Mensual (ago.11)	\$492,80
Canasta Vital (agosto 11)	\$407,49

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos –INEC

La inflación es el incremento generalizado de precios de los bienes y servicios con relación a una moneda durante un período de tiempo determinado, es decir que la inflación refleja la disminución del poder adquisitivo de la moneda.

²⁶ Principales Indicadores Económicos del Ecuador, año 2011. Página Cedatos: <http://www.cedatos.com.ec/>. Fecha de Acceso: 25/09/11

Tabla 4. Inflación Ecuador 2011

Indicadores (F) -2011	%	Tendencia
Inflación Mensual (ago.11)	0,49%	▲
Inflación Acumulada (ago.11)	3,49%	▲
Inflación Anual (ago.11)	4,84%	▲

FUENTE: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos –INEC

ii. Social.

En este siglo se ha acelerado de manera importante el crecimiento urbano en Ecuador, especialmente en los dos mayores centros urbanos del país, Quito y Guayaquil. La inmigración rural ha llevado a un aumento en la densidad y extensión de los asentamientos humanos en todo Quito y sus inmediaciones (Adriani, 1987), especialmente desde la década del setenta. Aunque durante los últimos años la migración ha disminuido en cierto grado, en 1990 el 35% de la población urbana existente provenía de algún otro lugar (INEC, 1990).

Según el Ilustre Municipio de Quito, no solo se demuestra el rápido crecimiento poblacional de la ciudad, que ha alcanzado un promedio del 4.4. % anual entre 1970 y 1990 (IMQ, 1992e), sino que destacan las tasas relativas de crecimiento de lo «urbano» versus lo «rural» en la zona metropolitana, en comparación con cifras nacionales y regionales. Esto demuestra una clara tendencia a la urbanización, especialmente dentro de las áreas que rodean al núcleo urbano.

iii. Político

El esquema de dolarización sumado a la revisión del pago de deuda externa y el no al TLC con Estados Unidos, han caracterizado la política externa del Gobierno del Presidente Correa, sumado a su fuerte inversión en el gasto social, la puesta en marcha del reordenamiento presupuestal en instituciones del estado, así como la inversión en mejorar el sistema de Petroecuador y disminución de impacto ambiental para la conservación de ecosistemas, son características de la política interna que se está aplicando actualmente. Un aliado estratégico es Venezuela que mediante convenios bilaterales está apoyando con préstamos de dinero, envío de crudo pesado, productos refinados, técnicos, entre otras formas para el desarrollo de nuestro país.

Actualmente el gobierno nacional se encuentra en conversaciones con países desarrollados para mantener un fondo internacional para proteger la reserva ecológica del Yasuní y no tener que extraer petróleo del campo Ishpingo, Tambococha, Tiputini (ITT).

iv. Geográfico.

Ubicación: Centro norte de la Provincia de Pichincha

Superficie: 4204 km².

Altitud: Entre 2400 a 4500 msnm.

Temperatura: 22.2 oC

Límites del cantón:

Norte: Provincia de Imbabura.

Sur: Cantones Santo Domingo y Mejía.

Este: Cantones Pedro Moncayo, Cayambe y la Provincia de Napo.

Oeste: Cantones Santo Domingo, Los Bancos y Pedro Vicente Maldonado.

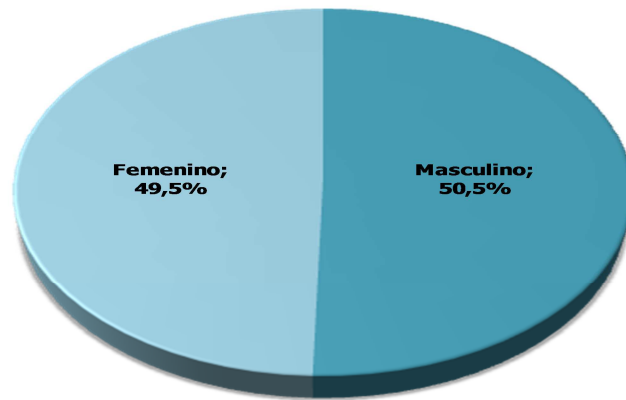
3.2 VARIABLES DEPENDIENTES DE ESTUDIO.

a. Perfil del turista.

Para conocer el perfil del turista, he tomado como referencia el “Estudio de mercado que permite desarrollar una estrategia de comunicación que potencie el turismo interno y doméstico hacia el distrito metropolitano de Quito”, elaborado por TENDENCIA, ESTUDIOS DE MERCADOS.

Perfil del Quiteño:

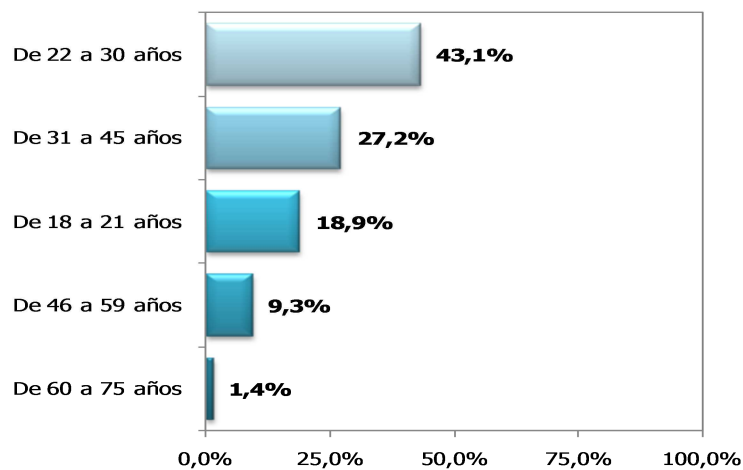
Gráfico 1.- Género de los entrevistados en la ciudad de Quito.



Fuente: TENDENCIA, ESTUDIOS DE MERCADOS

El gráfico 1, nos indica que el porcentaje de entrevistados para establecer el perfil del turista fue equitativo.

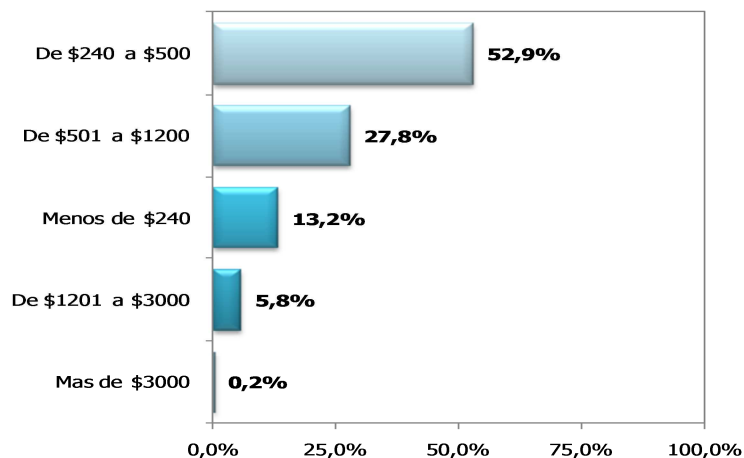
Gráfico 2.- Edad de los entrevistados en la ciudad de Quito.



Fuente: TENDENCIA, ESTUDIOS DE MERCADOS

El gráfico 2, nos indica que el mayor porcentaje de turistas corresponde a personas entre los 22 y 30 años.

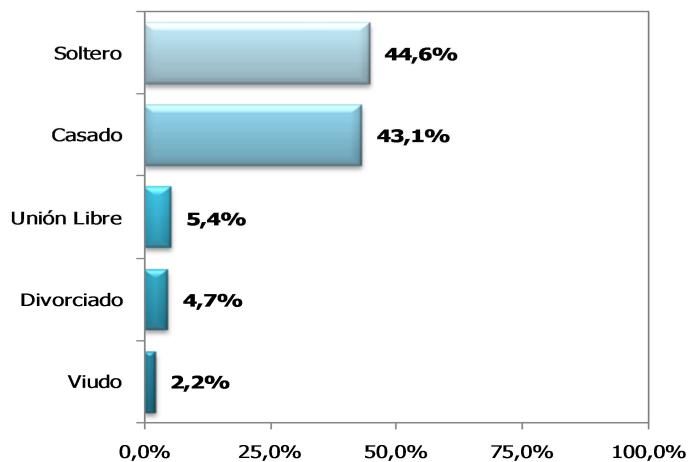
Gráfico 3.- Ingreso mensual aproximado de los entrevistados en la ciudad de Quito.



Fuente: TENDENCIA, ESTUDIOS DE MERCADOS

El Gráfico 3, nos muestra que las personas que ganan entre 240 a 500 dólares, son el mayor porcentaje de turistas.

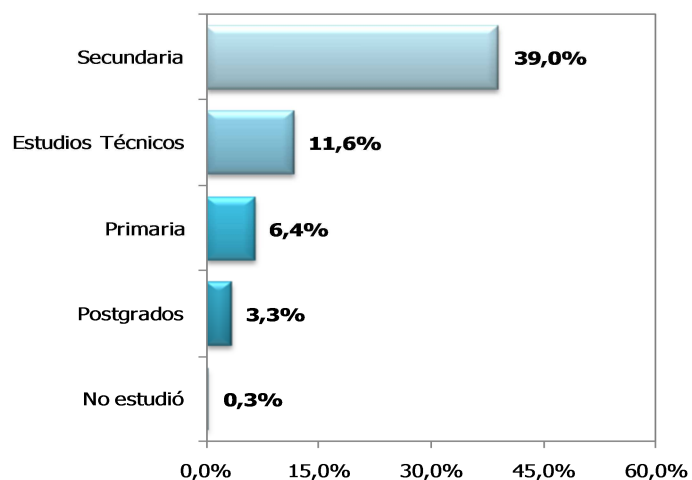
Gráfico 4.- Estado Civil de los entrevistados en la ciudad de Quito.



Fuente: TENDENCIA, ESTUDIOS DE MERCADOS

En este gráfico se puede apreciar que tanto los casados como los solteros son el mayor porcentaje de turistas.

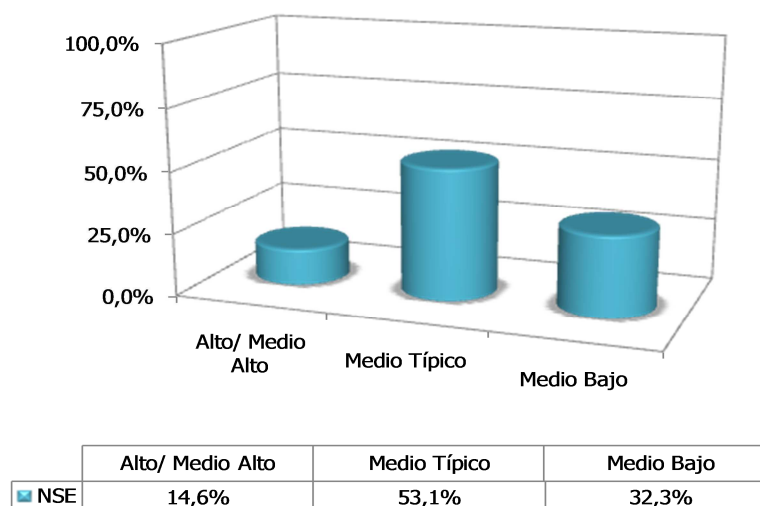
Gráfico 5.- Nivel de instrucción de los entrevistados en la ciudad de Quito.



Fuente: TENDENCIA, ESTUDIOS DE MERCADOS

El gráfico nos muestra que los estudiantes de secundaria son el porcentaje más grande de turistas en la capital.

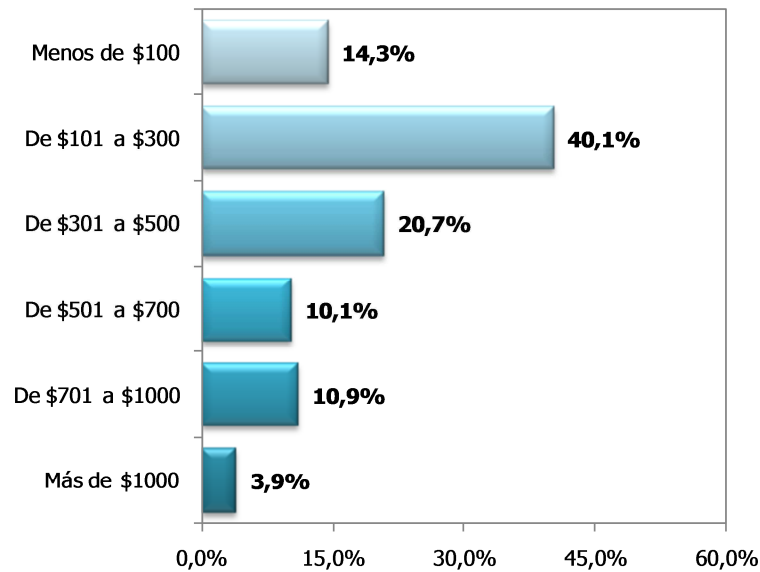
Gráfico 6.- Nivel socioeconómico observado de los entrevistados en Quito.



Fuente: TENDENCIA, ESTUDIOS DE MERCADOS

Los turistas de mayor porcentaje corresponden a los de clase media con 53,1%

Gráfico 7.- Gasto promedio familiar anual aproximado en turismo.

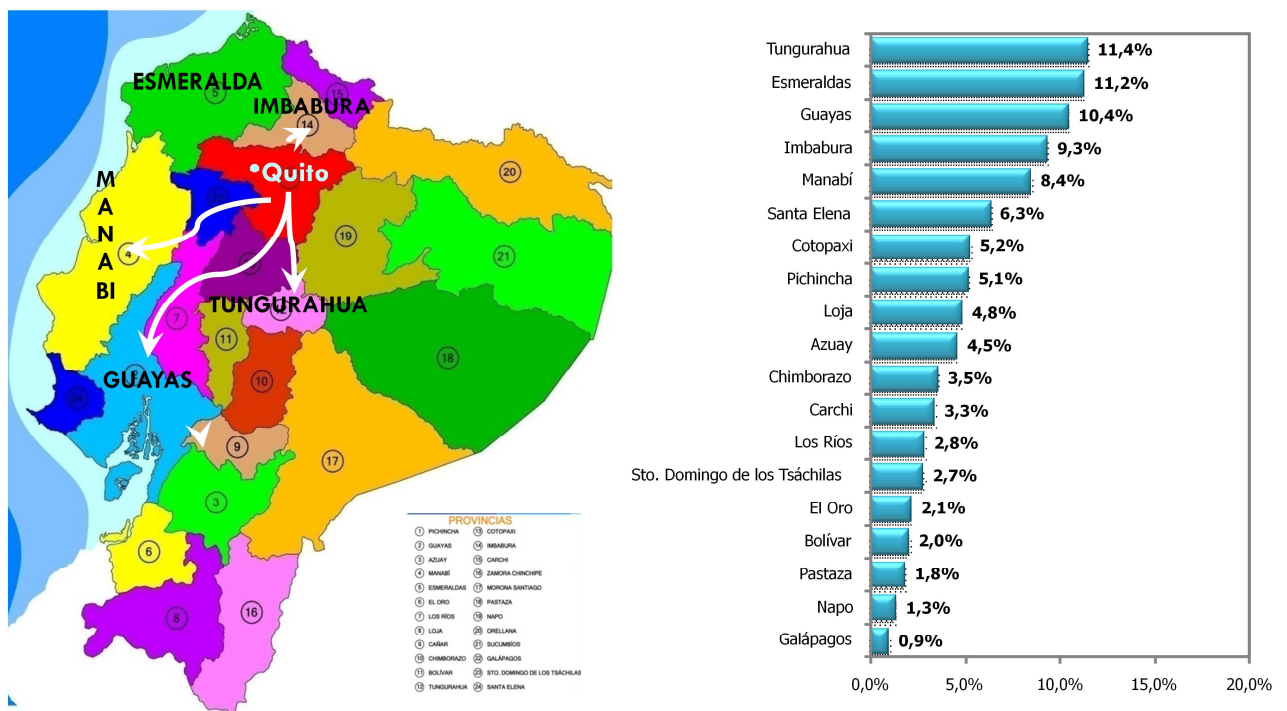


Fuente: TENDENCIA, ESTUDIOS DE MERCADOS

El presente gráfico nos muestra que el mayor porcentaje de gasto promedio anual en turismo es de 101 a 300 dólares.

Hábitos del Viajero:

Gráfico 8.- Lugares/ciudades que se dirigen los entrevistados de la ciudad de Quito cuando realizan sus viajes fuera de la ciudad.

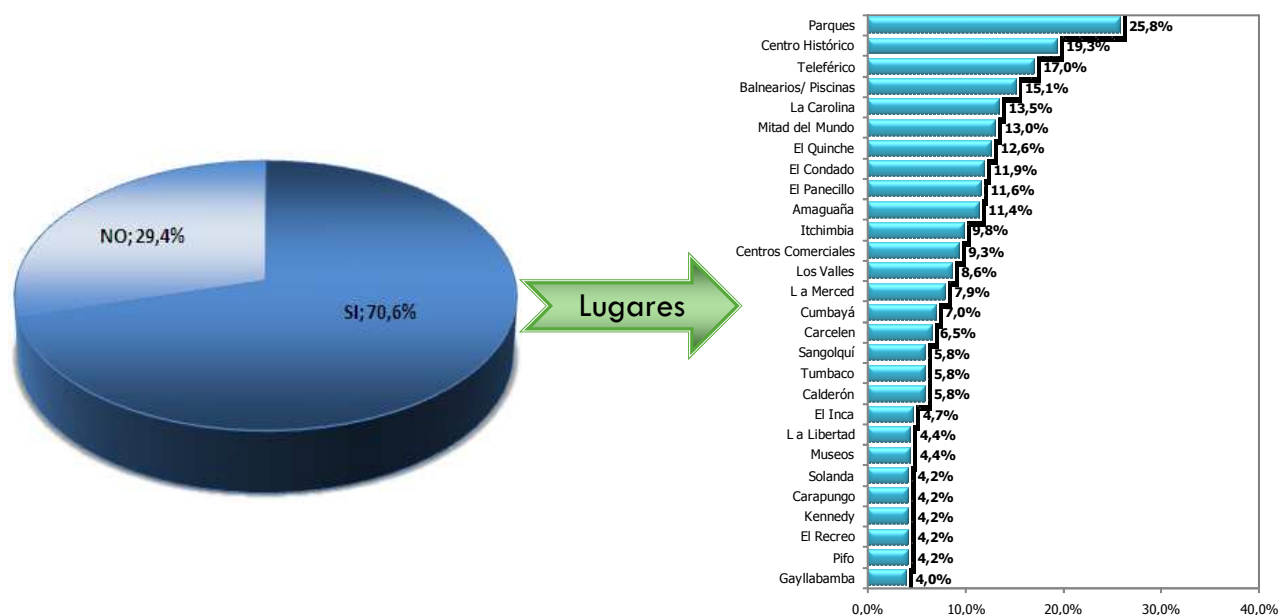


Fuente: TENDENCIA, ESTUDIOS DE MERCADOS

En el gráfico No. 8, se aprecia que, en los momentos de descanso, ocio, esparcimiento y diversión los turistas quiteños se dirigen prioritariamente a la provincia de esmeraldas, Imbabura, manta, Guayas y Tungurahua. Es decir viajan hacia cinco de las 24 las provincias del país.

El cuadro también nos muestra que la última provincia en ser visitada por los quiteños es la de Galápagos y las del Sur del país.

Gráfico 9.- Porcentaje de entrevistados que indicaron haber escogido quedarse en la ciudad de Quito o sus alrededores como destino turístico.



Fuente: TENDENCIA, ESTUDIOS DE MERCADOS

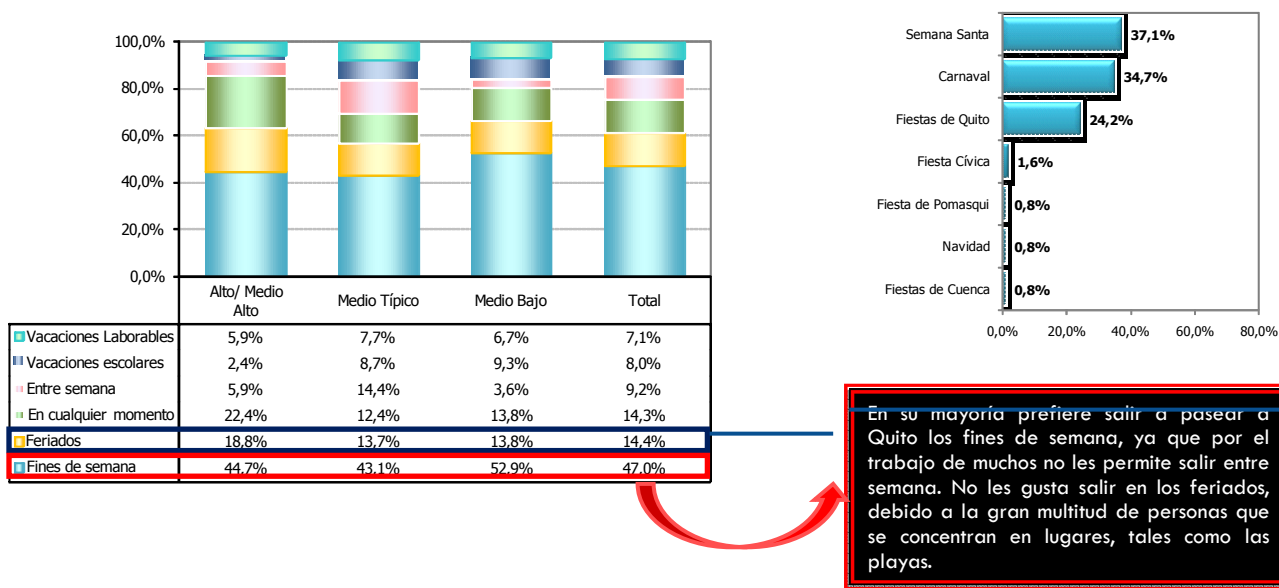
El gráfico No. 9, nos muestra el porcentaje de entrevistados que indicaron haber escogido quedarse en la ciudad de Quito o sus alrededores como destino turístico.

En el cuadro se evidenció que por encima de otros factores que condicionan el disfrute de la estadía en los destinos, el entorno de parques de la ciudad vacacional, es el prioritario; en segundo lugar se encuentra el centro histórico y como tercero el teleférico.

Según este cuadro observamos que el lugar de menor visita por parte de los turistas quiteños es el sector de Guayllabamba, seguido de Pifo, lo que denota una falta de conocimiento generado por la desinformación en materia turística.

Guayllabamba como destino turístico, no solo dispone del poco conocido zoológico. Aquí podemos encontrar maravillosos lugares de recreación, al aire libre, donde el turista podrá sentir la libertad de estar en un verdadero paraíso; en Guayllabamba se puede encontrar gran variedad de atractivos turísticos, así como una buena infraestructura de hosterías y la práctica de pesca deportiva.

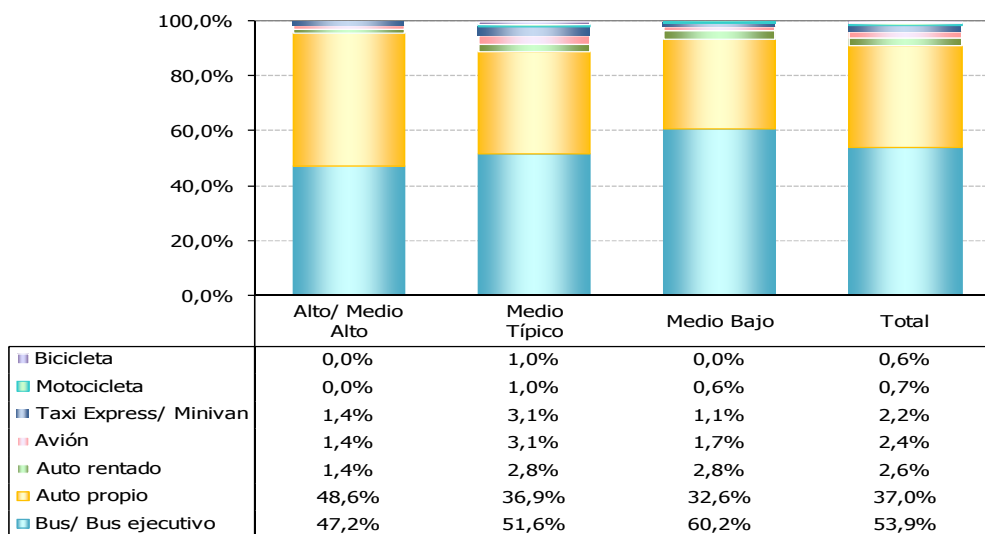
Gráfico 10.- Tiempo/fechas que los entrevistados prefieren quedarse en la ciudad de Quito o sus alrededores por descanso, ocio, esparcimiento o diversión.



En su mayoría prefiere salir a pasear a Quito los fines de semana, ya que por el trabajo de muchos no les permite salir entre semana. No les gusta salir en los feriados, debido a la gran multitud de personas que se concentran en lugares, tales como las playas.

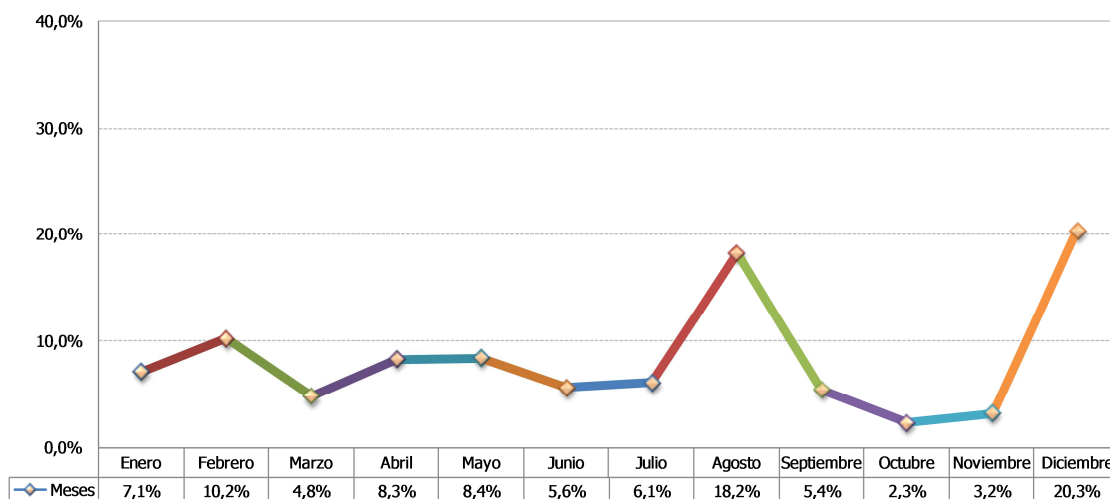
Fuente: TENDENCIA, ESTUDIOS DE MERCADOS

Gráfico 11.- Medios de transporte que los entrevistados utilizan para movilizarse dentro de Quito.



Fuente: TENDENCIA, ESTUDIOS DE MERCADOS

Gráfico 12.- Mejores meses que los entrevistados consideran para quedarse en la ciudad de Quito o sus alrededores por TURISMO.



Fuente: TENDENCIA, ESTUDIOS DE MERCADOS

Este grafico nos muestra que la temporada alta es preferida por los turistas, es decir los meses de agosto y diciembre.

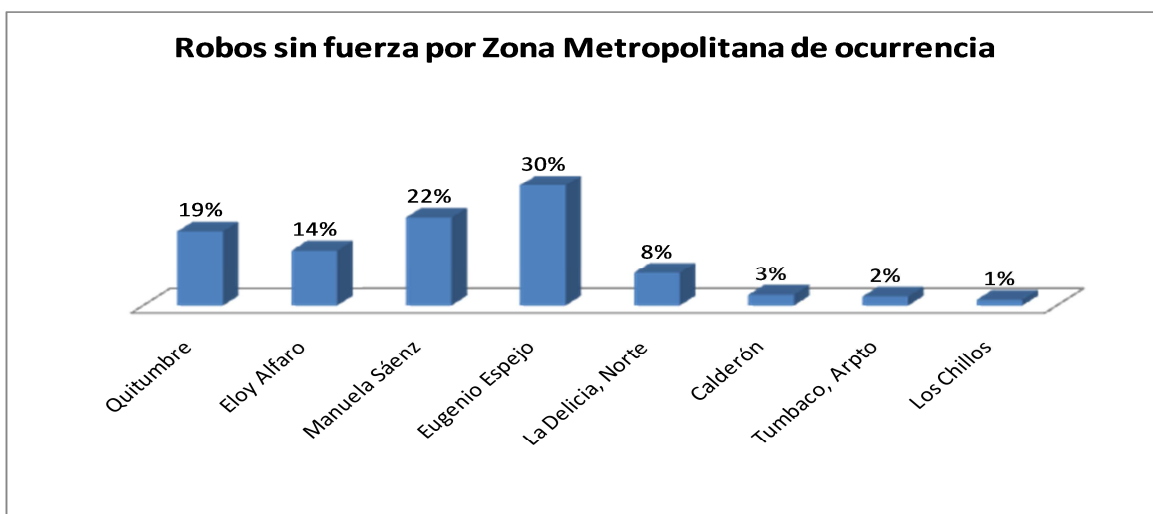
3.3 VARIABLE INDEPENDIENTE DE ESTUDIO.

a. Violencia y delincuencia.

La violencia y delincuencia en la capital de la república del Ecuador es la expresión de la desigualdad económica, el desajuste entre los patrones culturales y sociales de lo marginal y lo urbano, que permean y definen las relaciones, roles y situaciones en que se desenvuelven los actores del problema delincriminal.

3.4 VARIABLES DE ESTUDIO.

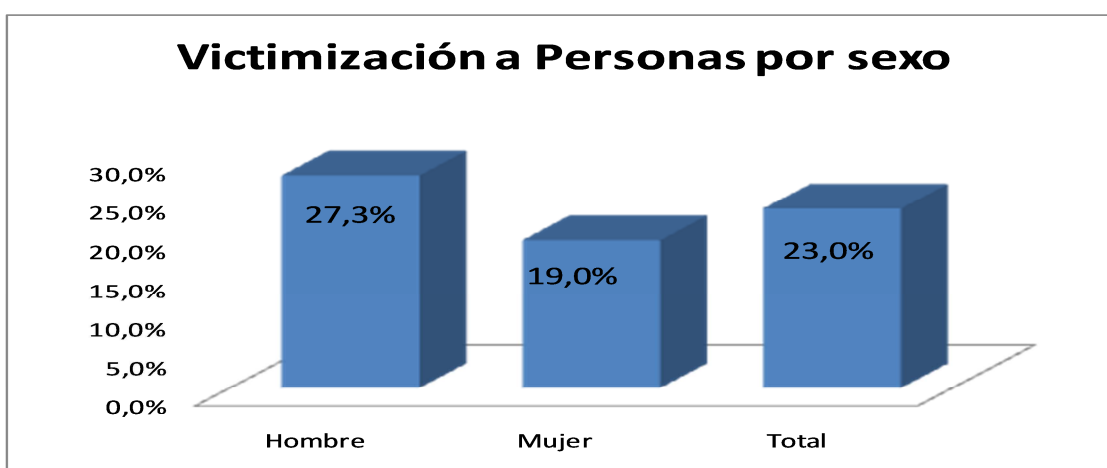
a. Áreas críticas.



Fuente: ESTUDIO DE PERCEPCIÓN Y VICTIMIZACIÓN EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (DMQ), 2011

La Victimización por robo sin fuerza no se distribuye por igual en las Zonas administrativas, la mayoría de eventos ocurren en el Eugenio Espejo y Manuela Sáenz, es decir la mitad de todos ellos se realizan en el centro de la ciudad (casco colonial) y un buen porcentaje 33% en las Zonas del Sur Eloy Alfaro y Quitumbe. Por ser estas de mayor tráfico y afluencia de turistas.

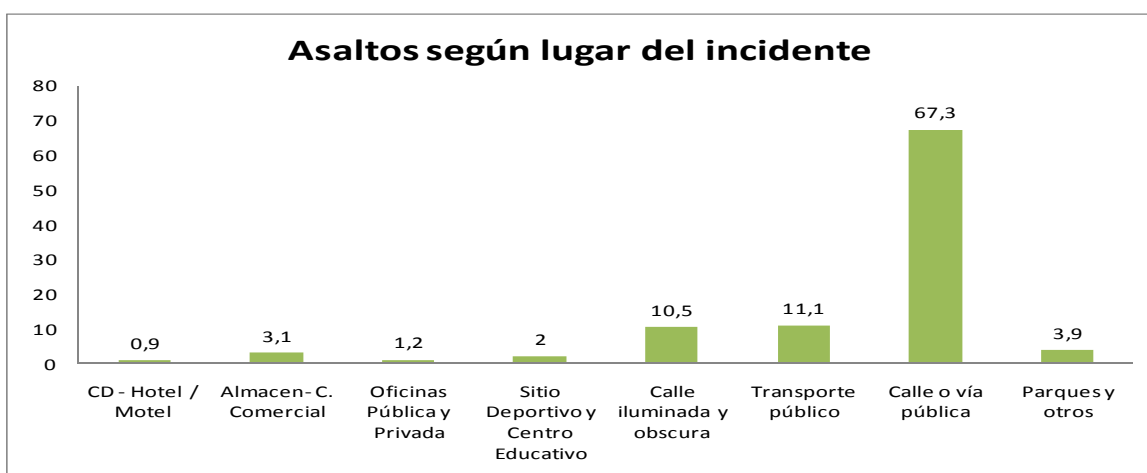
b. Victimización a personas por sexo.



Fuente: ESTUDIO DE PERCEPCIÓN Y VICTIMIZACIÓN EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (DMQ), 2011

La victimización en la capital es mayor en hombres que a las mujeres, por ser la "Calle" el lugar donde ocurren. En especial en jornadas de riesgo y peligrosidad como en la noche y la madrugada; esto hace más vulnerable a la población masculina ya que debido a su rol de género se desenvuelve principalmente en el espacio público.

c. Lugares preferidos por los delincuentes.



Fuente: ESTUDIO DE PERCEPCIÓN Y VICTIMIZACIÓN EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (DMQ), 2011

En la ciudad, el 14,4 de la población de 15 años en adelante fue víctima de un asalto durante los últimos 12 meses. La mayoría de estos incidentes tiene lugar en la "calle o vía pública) El lugar preferido para ejecutar el asalto por

parte de los delincuentes es la calle o vía pública y los medios de transporte público (buses, trole, etc.), por ser estos lugares los que proporcionan posibilidades de escape y carecen de control por parte de elementos policiales.

d. Nivel de estrato social.

“De acuerdo a las mediciones empíricas, un mayor ingreso económico corresponde a un mejor nivel de instrucción, lo cual explicaría la preferencia de los ataques a personas con mayor grado educativo; así, el índice es de 13% para quienes tienen secundaria, y de 16% para quienes tienen nivel universitario”.

Según la encuesta de Victimización del 2008, el nivel más afectado por la delincuencia son las personas que pertenecen a un estrato social medio y alto.

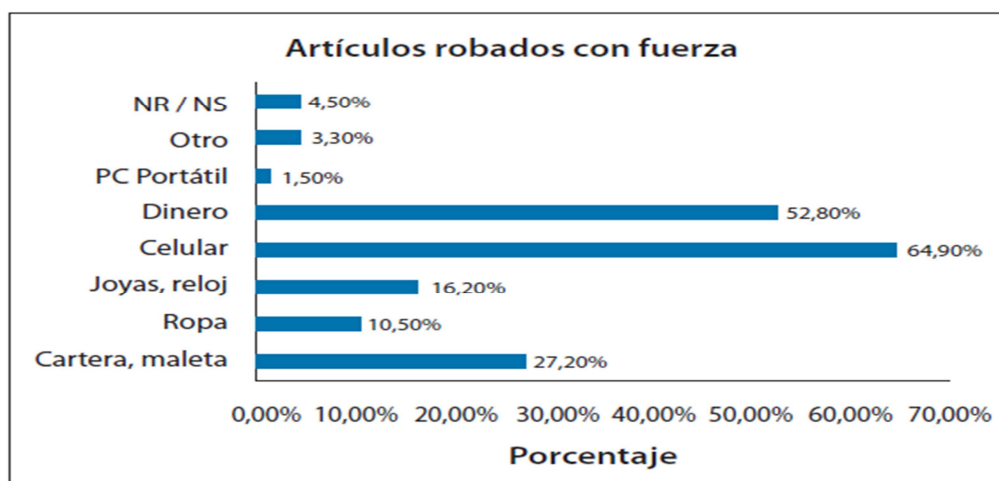
“La pobreza sí constituye un aspecto discriminante en la preferencia de los y las atacantes.

En los hogares pobres el índice de victimización es de 12,7%, mientras en los hogares no pobres es de 16,6%. En consecuencia, la tenencia de ingresos mayores y el pertenecer a estratos altos, hace más “apetecibles” y vulnerables a las personas y a los hogares para el ataque de la delincuencia”.

Los hogares del último quintil (el de más bajos ingresos) tienen una victimización del 12,8%, mientras que los de más altos ingresos poseen el 19%.

La tendencia a la mayor victimización de los hogares de más ingresos se confirma por varios aspectos: mejores niveles de instrucción de jefes o jefas, y ubicación en mejor quintil de ingresos o entre los no pobres (como pobreza medida por Necesidades Básicas Insatisfechas). De igual manera, los hogares cuyos jefes tienen educación superior poseen un 20% de índice de victimización.

e. Objetos robados



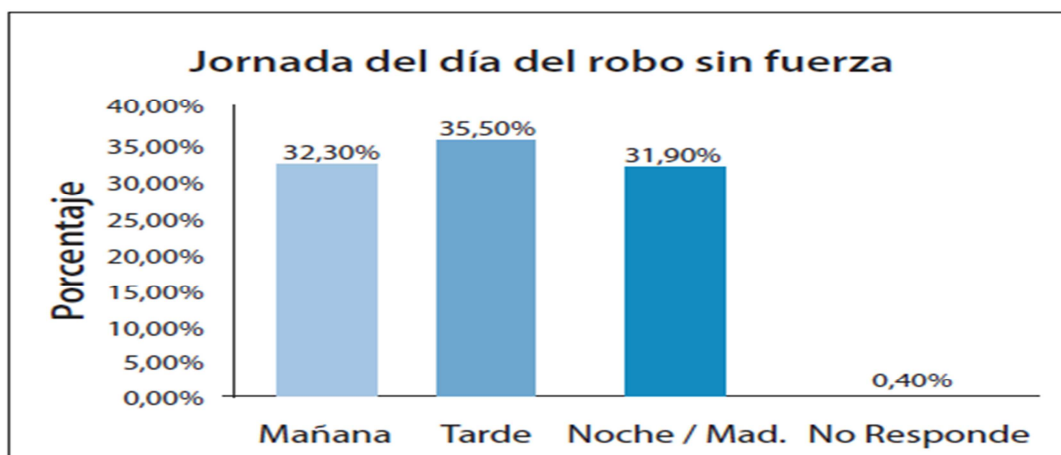
Fuente: Encuesta de Victimización y Percepción (2008)
Elaborado por: Unidad de Ejecución Especializada

Según la encuesta de Victimización 2008, los artículos más apetecidos por la delincuencia son los celulares y el dinero en efectivo y en tercer lugar las carteras y maletas, por ser estos de mayor demanda en el mercado negro.

f. Incidencia del delito por mes y por jornada del día.

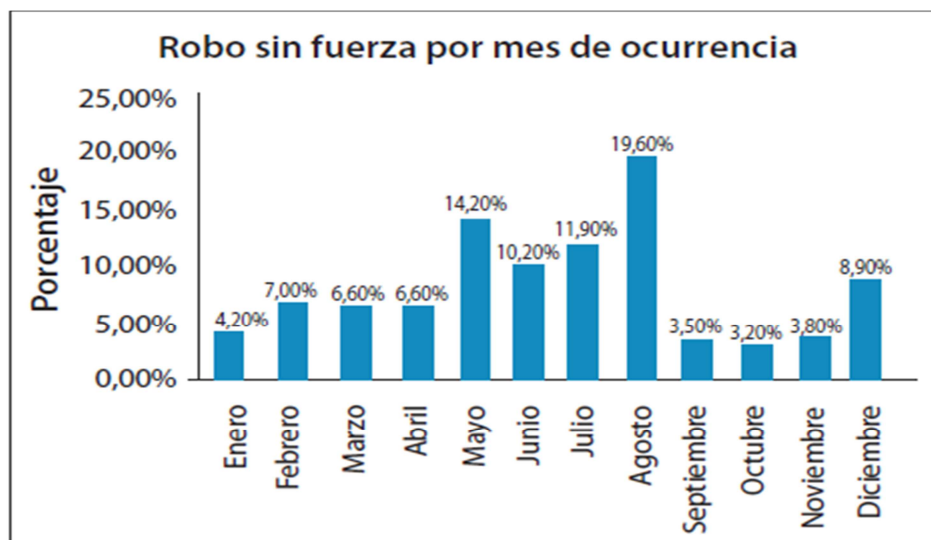
Según el cuadro que precede la tarde es la jornada donde hay más ocurrencia de delitos, seguido de la mañana y la noche en menor cantidad.

En cuanto a la jornada, el robo sin fuerza es más frecuente en horas del día, mientras en el caso del uso de la fuerza la delincuencia prefiere el horario nocturno y la madrugada.



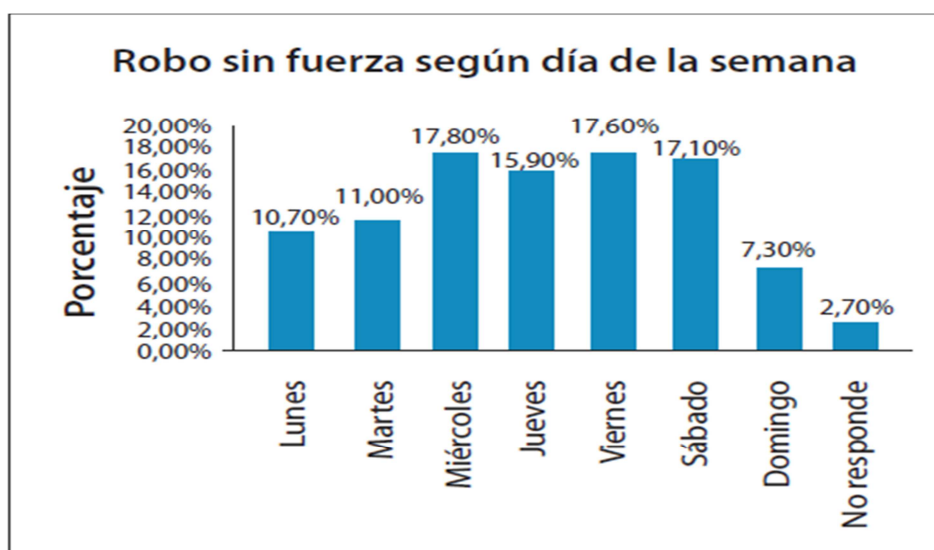
Fuente: Encuesta de Victimización y Percepción (2008)
Elaborado por: Unidad de Ejecución Especializada

Los meses de mayor ocurrencia de delitos se ubican en agosto en primer lugar, mayo y diciembre en último lugar, meses de mayores movimientos de personas.



Fuente: Encuesta de Victimización y Percepción (2008)
Elaborado por: Unidad de Ejecución Especializada

Según esta misma encuesta de Victimización, los días más apetecidos por la delincuencia son de miércoles a sábado, siendo el de mayor porcentaje el día miércoles con un índice de Victimización de 17,8 %



Fuente: Encuesta de Victimización y Percepción (2008)
Elaborado por: Unidad de Ejecución Especializada

g. Seguridad Oportuna de la Policía

En la ciudad de Quito existen 79 policías Nacionales de Turismo, y aproximadamente 4000 uniformados para atender la seguridad ciudadana, este modelo policial militarizado, jerarquizado, de ocupación territorial, está totalmente agotado ya que ha tenido problemas de respuesta oportuna al hacer frente tanto a la delincuencia organizada como a la común.

Para mejorar el nivel de respuesta y eficiencia en la Policía Nacional es necesario un proceso de modernización de la Institución que comprenda reformas importantes como es la exclusión definitiva de una estructura de tipo militar en la Policía Nacional, reconociéndola con hechos concretos como una organización de naturaleza civil, vinculada básicamente a los gobiernos locales y a la comunidad en sus actividades.

Es fundamental para el nuevo modelo de desarrollo, la transformación integral de la Policía Nacional, institución que debe responder al reto de atender de mejor manera la seguridad ciudadana, siempre en busca de la eficiencia institucional en cuanto a su proceder, y frente a los turistas nacionales y extranjeros como parte de los recursos del Estado, para que se cumplan los derechos garantizados en el ordenamiento jurídico del Ecuador e internacionales.

La transformación integral de la Policía Nacional es un imperativo social, la Policía debe responder a la legítima aspiración ciudadana nacional y extranjera de contar con una institución dispuesta a un trabajo operativo impecable, directo para la ciudadanía, superando las taras de un diseño institucional anacrónico para este momento. La definición de los roles de los actores responsables de la eficiencia institucional de la Policía es un paso esencial en la respuesta oportuna.













h. Seguridad Oportuna de la Comunidad.

Luego de aproximadamente 10 años de trabajar en materia de seguridad ciudadana, por parte de la Empresa de Seguridad (E.-SEGURIDAD), aún no se

han definido con exactitud y claridad lo que significa el servicio de seguridad ciudadana, que se debe dar a la ciudadanía como retribución por el pago de una tasa de seguridad, que responda a las demandas reales del turista nacional y extranjero y que en función de dicha definición se generen políticas públicas que permitan delinear con precisión programas y proyectos destinados a brindar seguridad. Así mismo aún no se establece un modelo de gestión que genere organización barrial para reaccionar y participar en el sistema local de seguridad ciudadana, por consiguiente no se ha creado una sinergia interinstitucional para que las organizaciones barriales trabajen mancomunadamente sobre las causas y factores que originan las inseguridades.

3.5 Problemática de los Atractivos Turísticos en la Ciudad de Quito

Para definir la problemática específica de seguridad en el turismo de Quito, debe tenerse en cuenta la percepción que sobre el tema tienen los turistas y cómo incide en su satisfacción.

		
ESTACION CHIMBACALLE	LA MARISCAL	PLAZA SAN FRANCISCO
		
PALACIO CARONDELET	PLAZA LA INDEPENDENCIA	PARQUE ELEGIDO
		
MONTE PANECILLO	IGLESIA COMPAÑIA DE JESUS	CIUDAD MITAD DEL MUNDO
		
PARQUE LA CAROLINA	PLAZA DE TOROS	CENTRO HISTORICO

En el cuadro que se presenta, se muestran algunos de los lugares turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, los cuales son vulnerables a la acción delincriminal.

ADMINISTRACION ZONAL EQUINOCCIAL No. 1

Clúster	Destinos Turísticos	Problemática de Seguridad
La Delicia	<p>1.- MITAD DEL MUNDO.</p> <p>La zona de estudio acoge importante actividad turística, especialmente por la presencia de la línea equinoccial y el clima mucho más abrigado y seco que el de Quito, solamente a 14,5 Km de distancia. El principal complejo y atractivo turístico que es el de la Mitad del Mundo, no se ha renovado desde su construcción en los años 80 y no existen los suficientes atractivos para el turismo nacional e internacional.</p> <p>2.- CRATER DE PULULAHUA</p> <p>El Cráter del Pululahua, también constituye un atractivo turístico para los extranjeros y propios.</p>	<p>El deterioro del paisaje como consecuencia de la explotación anti técnica de las canteras y el mal manejo de las áreas erosionadas y sin cobertura vegetal, Existen escombros en las quebradas, le restan prestigio a la zona. Las amenazas naturales y antrópicas mas importantes en la zona son: volcánicas, sísmicas, morfo-climáticas, almacenamiento y transporte de productos peligrosos y por el manejo y disposición inadecuada de desechos domésticos o industriales.</p> <p>En la parroquia Calacalí la presencia de una industria de producción de gas policial que provoca grave contaminación del aire</p> <p>El nivel de inseguridad de 23,3% la ubica como la cuarta zona más peligrosa del D.M.Q.</p>



Foto: Crater de Pululahua



Foto: Mitad del Mundo, Quito

ADMINISTRACION ZONAL CALDERON No. 2

Clúster	Destinos Turísticos	Problemática de Seguridad
CALDERON	<p>Calderón</p> <p>1.- Artesanías de mazapán, 2.- Iglesia de calderón,</p> <p>3.- Proyecto comunitario Maky Churay,</p> <p>4.- Proyecto de huertos orgánicos Pacha mama</p> <p>Llano Chico.</p> <p>5.- Complejo de piscina de agua temperada,</p> <p>6.- Gruta de la virgen de chasquicahuaico.</p>	<p>El principal problema socio-económico consiste en el desempleo y en la falta de condiciones competitivas que impiden el involucramiento de las personas a los procesos productivos. Por lo tanto surgen problemas relacionados como la inseguridad cuyo nivel si bien ocupa el 5to. Lugar con un 17,6% de inseguridad, no deja de ser peligroso.</p> <p>El turista cree que por el hecho de estar en Calderón nunca va a ser objeto de hurto, razón por la cual descuida sus pertenencias que son blancos para los delincuentes.</p>



Foto: Valle Llano Chico



Foto: Proyecto organico Maky Churai

Los turistas se quejan de las tarifas del servicio de transporte de taxis, el cual es bastante elevado para los trayectos tan cortos que se cubren.

Los turistas alquilan vehículos y dejan que sean conducidos por menores de edad, atentando así contra la seguridad de todos los conductores, tripulantes y transeúntes.

Los visitantes al paso principal donde se venden las típicas fritadas de calderón, consumen bebidas alcohólicas en sus restaurantes y posteriormente ingresan a la vía rápida Simón Bolívar, sin pensar que ponen en grave riesgo su integridad personal y la de sus compañeros.

Falta de señalización en todas las curvas de la vía Simón Bolívar, generando des organización.

Incumplimiento en materia de salud por parte de los restaurantes y lugares de expendio de comidas en relación con lo que ofrecen.

Demoras y congestión de tránsito en el cruce de las avenidas Simón Bolívar y Panamericana, lo que produce muchos accidentes de tránsito.

- Los Procesos de subdivisión e intensivo fraccionamiento del suelo con el 60% de ilegalidad que irrespetan la normativa de construcción.

- Flujo migratorio significativo que contribuye al crecimiento desordenado.

- Estructura inadecuada para el desarrollo urbano en lo que se refiere a sus condiciones de crecimiento físico y desarticulación vial.

- Déficit y falta de cobertura en el abastecimiento de los servicios de agua potable, alcantarillado, energía eléctrica y telefonía.

- Inadecuada cobertura de equipamientos sociales y espacios recreativos.

- Inadecuado servicio de transporte masivo público dado el incremento y dispersión de la población, que agudiza su movilidad.

- Desordenada y anárquica gestión de la comunidad.

Es alarmante que las industrias localizadas en el lugar a lo largo de la Panamericana Norte (aproximadamente 100) en las que predominan las de textiles, alimentos, bebidas y metalmecánica; generan procesos importantes de contaminación donde apenas el 2% de estas industrias dan tratamiento a los desechos que generan, provocando una terrible degradación ambiental en la zona.

De igual manera la situación del transporte público es crítica dado el incremento de la población en esta zona y la dispersión de la misma, que agudiza su movilidad al tratar de satisfacer sus demandas de

salud, educación y recreación desplazándose hacia la ciudad central y ocasionando flujos que serían innecesarios de disponerse tales equipamientos en el lugar.

ADMINISTRACION ZONAL EUGENIO ESPEJO Y NORCENTRAL No. 3

Clúster	Destinos Turísticos	Problemática de Seguridad
(Eugenio Espejo)	1.- Bosque nublado Paso Alto. 2.- Cambugán, 3.- bosque y Mirador de Pirujo 4.- Mirador en minas. 5.- Bosque protector Mojanda grande. 6.- Cerro Itagua en Chavespamba. 7.- Iglesias en todas las parroquias. 8 Mini granjas agras turísticas en Chavespamba 9.- Complejo turístico Montearomo y 10.- viveros en Nayon.	<p>La Administración Eugenio Espejo o Norte tiene once parroquias, de ellas 9 son urbanas y las dos restantes son consideradas suburbanas o rurales. Las parroquias urbanas son: Belisario Quevedo, Mariscal Sucre, Iñaquito, Rumipamba, Jipijapa, Cochapamba, Concepción, Kennedy, San Isidro del Inca, mientras que las suburbanas son Nayón y Zámbez. A estas se agregarían 5 parroquias más (total 16), pertenecientes a la Administración Nor-central. Todas estas parroquias son suburbanas y se denominan: Puéllaro, Perucho, Chavespamba, Atahualpa y San José de Minas.</p>
		<p>La actividad turística se centra sobre caminatas y ciclismo (Ambuela, Uyumbuco, San Miguel, La Florencia y San Ramón.)</p>
		<p>El Índice de Victimización a Personas en la zona administrativa Eugenio Espejo es de 24,9%, ubicándola en la segunda zona más peligrosa de la capital del Ecuador.</p>
	<p>Foto: Viveros de Nayon</p>	<p>Los aspectos de seguridad que condicionan el desenvolvimiento de la actividad turística en esta zona se refieren principalmente a delitos contra la persona y bienes de los turistas; deterioro de los atractivos y su entorno, caracterizado por ríos contaminados, problemas sanitarios, poca señalización turística y presencia de vendedores ambulantes y miseria de las comunidades receptoras.</p>

ADMINISTRACION ZONAL CENTRO MANUELA SAENZ No. 4

Clúster	Destinos Turísticos	Problemática de Seguridad
Manuela Sáenz	1.- Palacio de Carondelet o Palacio de Gobierno	Los aspectos de seguridad que condicionan el desenvolvimiento de la actividad turística en el centro histórico se refieren principalmente a delitos contra la persona y bienes de los turistas; deterioro de los atractivos y su entorno, caracterizado por gran consumo y venta de drogas, problemas sanitarios, poca señalización turística y presencia de vendedores ambulantes en las áreas turísticas, además de miseria de algunos barrios receptoras. Existe Delincuencia juvenil creciente en todo el centro histórico. Deterioro de las condiciones ambientales especialmente el causado por los vehículos de transporte público. Se han incrementado notablemente los índices delincuenciales. La zona se encuentra como la sexta más peligrosa según el estudio de Victimización del D.M.Q. 2011. Con un 22,8% de Índice de Victimización. Insuficiencia del personal de Policía Nacional de Turismo en los diferentes sitios de interés turístico. Acoso por parte de los vendedores ambulantes en los diferentes atractivos turísticos. Abuso en la venta de los artículos ofrecidos por
	2.- Plaza Grande y Monumento a la Independencia	
	3.- <u>Museo de la Ciudad</u> Antiguo Hospital San Juan de Dios	
	4.- Plaza y Convento de Santo Domingo	
	5.- Plaza y Teatro Sucre	
	6.- La Basílica del Voto Nacional	
	7.- Plaza de la República	
	8.- Plaza y Conjunto San Francisco	
	9.- Plaza e Iglesia San Marcos	
	10.- Plaza e Iglesia San Blas	
	11.- Plazoleta La Marín.	
	12.- La Catedral Metropolitana de Quito	
	13.- La Casa de los Alcaldes	
	14.- Pasaje y Palacio Arzobispal	
	15.- Empresa del Centro Histórico	
	16.- Antiguo Circulo Militar.	
	17.- Antiguo Hotel Majestic	
	18.- Hotel Pátio Andaluz	
	19.- Iglesia de la Compañía de Jesús	
	20.-Iglesia y Convento de La Merced	
	21.- Iglesia y Monasterio de la Concepción	
	22.- Iglesia Santa Bárbara	
	23.- La Iglesia Santa Bárbara	
	24.- Iglesia San Roque	
	25.- Capilla del Robo	
	26.- Iglesia, Convento y Cementerio El Tejar	
	27.- Iglesia de San Agustín	
	28.- Iglesia del Buen Pastor	
	29.- Iglesia San Sebastián	
	30.- Iglesia y Monasterio Santa Catalina	
	31.- Iglesia y Monasterio Santa Clara	
	32.- Iglesia y Monasterio San Juan	
	33.- Iglesia y Monasterio Carmen Bajo	
	34.- Pasaje Espejo CC	

- 35.- Pasaje Baca CC
- 36.- Pasaje La Manzana CC
- 37.- El Arco de la Reina
- 38.- Centro Cultural Metropolitano
- 39.- La Primera Sede del Banco Central
- 40.- Casa Cadisan
- 41.- Casa de las Tres Manueles.
- 42.- Plaza y Convento de San Diego
- 43.- Cementerio de San Diego
- 44.- Iglesia del Belén 45.- Iglesia de Guápulo
- 45.- El Panecillo

parte de los vendedores.

Carencia de puestos de información turística y recepción de quejas.

Ausencia de avisos informativos y material de información turística.

Incremento de problemas socioeconómicos y población desplazada (pobreza).



Foto: Catedral de Quito



Foto: Teleferico en Quito



Foto: Bus turístico en Quito

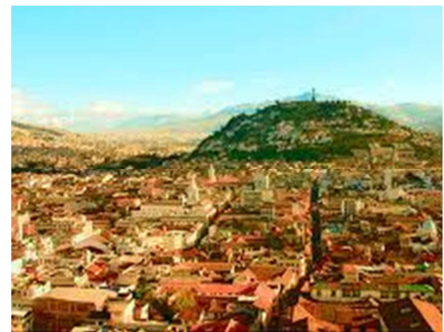


Foto: El Panecillo en Quito



Foto: Basilica del voto Nacional en Quito



Foto: la virgen en Quito

ADMINISTRACIÓN ZONAL ZONA SUR ELOY ALFARO No. 5

Clúster	Destinos Turísticos	Problemática de Seguridad
Eloy Alfaro	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Parque recreacional de Chimbacalle. 2.- El nuevo centro comercial del sur. 3.- Varios parques y áreas verdes. 4.- Museo del agua. 5.- Terminal del ferrocarril. 6.- Los miradores de la ciudad. 7.- Varias iglesias. 8.- Estación del metro. 	<p>La Administración Zonal se encuentra conformada por nueve Parroquias urbanas (la Mena, Solanda, La Argelia, San Bartolo, La Ferroviaria, Chilibulo, La Magdalena, Chimbacalle), dentro de un área aproximada de 58.831 hectáreas y con una población estimada de 409.8121 habitantes, conformada por un 48% de hombres y 52% de mujeres. Según el plan de desarrollo de Eloy Alfaro, tenemos que la información poblacional de la Administración se puede recalcar que la densidad demográfica es de 96 habitantes por hectárea y cuenta con 118.768 viviendas, de los cuales el 99% tiene acceso a energía eléctrica y el 94% tiene servicio de recolección de basura. El 26,3% que registra de porcentaje de inseguridad la ubica como la zona de Quito de mayor peligrosidad para el turista en general.</p> <p>En este clúster se registran altos niveles de contaminación, basura, congestión de tránsito, ruido, pobreza, prostíbulos, discotecas, bares, venta de droga e inseguridad.</p>
		
		
		

Foto: Plaza de Quito

Foto: Iglesia de Cantuña, Quito

Foto: Centro Histotrico de Quito

Foto: Ferrocarril trasandino, Terminal.

ADMINISTRACIÓN ZONAL TUMBACO No. 6

Clúster	Destinos Turísticos	Problemática de Seguridad
Tumbaco	<ol style="list-style-type: none"> 1.- El volcán Ilaló. 2.- El Chaquiñán 3.- El río y molino de Huembi. 4.- Iglesias y parques centrales en todas las parroquias. 5.- Camino del inca. 6.- Piscinas de Pifo. 7.- Cerro Niño Hurco. 8.- El sitio 700 gradas. 9.- Las Pirámides de Caraburo y Santa Rosa. 10.- El Centro cultural de Tababela. 11.- La Gruta del divino niño. 12.- La pirámide de Oyambaro. 13.- Cerro Puntas. 14.- Camino Real Qhapaq Ñan 15.- El pescuezo de Chumillos. 16.- El Monte "Tablón" 17.- El santuario de la virgen del Quinche. 18.- El zoológico de Guayabamba. 19.- Las caminatas hacia las lomas de San Luis 	<p>La zona Tumbaco comprende 9 parroquias (Cumbayá, Tumbaco, Puembo, Pifo, Tababela, Yaruqui, Checa, y Quinche y Guayabamba), Las actividades que se pueden desarrollar en esta zona incluyen visitas guiadas, caminata desde Tumbaco hacia La Cruz, observación de aves, ciclismo de montaña, campismo, visita a la Caverna de Piedra y a los miradores, etc.</p> <p>El 18,3% de inseguridad, la ubica en el séptimo lugar de zonas inseguras de la capital ecuatoriana.</p> <p>En Tumbaco, se debe reforzar la seguridad en el chaquiñán, el volcán Ilalo, en la caverna de piedra y los diferentes miradores, especialmente en las vías que conectan los atractivos. De igual manera ocurre con la ruta del Chaquiñán, los viejos túneles del tren.</p> <p>Existen situaciones de inseguridad en las rutas: sobre todo en el camino del chaquiñán, donde se han presentado algunos atracos por parte de la delincuencia común.</p> <p>La segunda ruta más afectada es la vía que va de Tumbaco hacia la Cruz, también se han registrado algunos atracos hechos por delincuencia común sobre la vía especialmente a los ciclistas.</p>



Foto: catedral de la virgen del Quinche



Foto: Zoologico de Guayabamba

ADMINISTRACIÓN ZONAL VALLE DE LOS CHILLOS No. 7

Clúster	Destinos Turísticos	Problemática de Seguridad
Valle de Los Chillos	1.- Reserva Kachiacu.	Según el Censo del 2001, la Administración Valle de los Chillos cuenta con algo más de cien mil personas (116.946 habitantes); La Administración Valle de los Chillos se compone de seis parroquias consideradas como suburbanas o rurales, denominadas Amaguaña, Conocoto, Guangopolo, Alangasí, La Merced y Pintag. Sin embargo de que esta zona registra el 16,9 % de inseguridad, ubicándola en el lugar menos peligroso de las zonas de la capital, en este Clúster persiste la inseguridad por la delincuencia común, donde es frecuente el asalto a los turistas sobre las vías. La topografía, las distancias de conectividad y el entorno geográfico, generan dificultades en el transporte terrestre. La presencia de delitos es frecuente en los Parques y rutas.
	2.- Refugio de Vida Silvestre	
	3.- Parque Central e iglesia de todas las parroquias	
	4.- Mirador y Capilla San José.	
	5.- Iglesia San Pedro de El Tingo	
	6.- Santuario de Schoenstatt.	
	7.- Complejo recreacional la Moya.	
	8.- Balneario San Luis.	
	9.- Centro artesanal el Cedacero.	
	10.- El Yanazacha.	
	11.- Cerro Sincholagua.	
	12.- Laguna de Secas.	
	13.- Lagunas de Muerte Pungo y La Mica.	



Foto: Iglesia del Tingo.



Foto: Balneario el Tingo

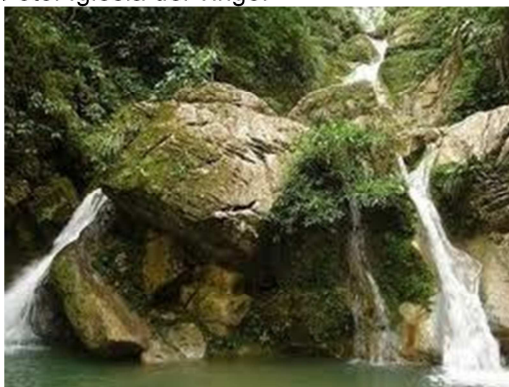


Foto: Cascada de Santa Carmen, Tingo



Foto: Cueva de las Lechas, Tingo

ADMINISTRACIÓN ZONAL QUITUMBE No. 8

Clúster	Destinos Turísticos	Problemática de Seguridad
Quitumbe	<p>Sus lugares de turismo y esparcimiento se traducen en una serie de parques y miradores como el de Guajalo, áreas verdes y el valle de Turubamba.</p> 	<p>Según el Censo del 2001, la Administración Quitumbe tiene un total de 190.385 habitantes. Es la administración de todo el Distrito que probablemente tenga el mayor incremento poblacional.</p> <p>La Administración Quitumbe se compone de cinco parroquias y al igual que en la zona Centro todas son urbanas y se denominan Guamaní, Turubamba, La Ecuatoriana, Quitumbe y Chillogallo, El turismo en este sector, se encuentra notablemente afectado en su imagen y estructura debido a fenómenos de seguridad.</p> <p>Posee el 3er lugar más alto de las ocho zonas más afectadas por la delincuencia, su nivel de riesgo es de 24,5%.</p> <p>El poblado de Quitumbe (integrante de la mencionada zona), posee un altísimo valor turístico por la diversidad de su flora, fauna y espectacularidad de sus paisajes, pero el acceso es restringido por los grupos delincuenciales.</p> <p>La mayoría de sus localidades están amenazadas por parte de la delincuencia común.</p>

Foto: Iglesia de Guapulo

3.6 ORIGEN DE LA POLICÍA NACIONAL DE TURISMO PARA LA CIUDAD DE QUITO

En el año de 1970 por iniciativa Interinstitucional, se crea un grupo especial de policía, dedicado a respaldar, proteger y prestar información básica al turismo en general y a las entidades y empresas dedicadas a esta actividad, que con el transcurso de los años este servicio tan importante deja de funcionar como tal.

En el año 1998 y tomando en consideración la seguridad a los turistas nacionales y extranjeros, nuevamente por pedido del Gobierno Autónomo descentralizado de Quito, a través del Comando General y en coordinación con el Ministerio de Turismo y las diferentes cámaras se crea el Servicio De Seguridad Turística de la Policía Nacional, el cual se suspende en el año 2010 para luego nuevamente aparecer a mediados del año 2011.

El tema de mantenimiento de la seguridad interna y del orden público es una de las funciones fundamentales del Estado. En Ecuador, tal como lo estipula la Constitución Política en el artículo 164, este aspecto está a cargo de la Policía Nacional.

Este artículo, define a la Policía Nacional como cuerpo armado permanente de naturaleza civil, cuyo propósito fundamental es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes del país convivan en paz.

El artículo 11 literal b) de La Ley de Seguridad Pública y del Estado, establece respecto del orden público, que la protección interna, el mantenimiento y control del orden público tendrán como ente rector al Ministerio del Interior. Corresponde a la Policía Nacional su ejecución, la que contribuirá con los esfuerzos públicos, comunitarios y privados para lograr la seguridad ciudadana, la protección de derechos, libertades y garantías de la ciudadanía.

Acorde con la naturaleza de la Policía Nacional y tomando como fundamento el derecho al disfrute del tiempo libre a través del turismo en entornos seguros,

crea la Policía de Turismo, dentro de la Dirección de Servicios Especializados de la Policía Nacional. Jerárquicamente la Policía de Turismo depende de la Policía Nacional

Para reforzar el número de efectivos al servicio del turismo, se asignó el personal existente en la Policía Municipal.

3.7 FUNCIONES.

Por ser la seguridad uno de los ejes del turismo Quiteño, se asignó los siguientes ámbitos de acción a la Policía de Turismo:

- Realizar Patrullaje Preventivo en las zonas que competen a las Unidades Policiales antes descritas.
- Brindar la ayuda necesaria a la ciudadanía y turistas en general en las diferentes situaciones de riesgo que atenten contra la seguridad física y sus bienes.
- Concienciar al Policía sobre la importancia de construir la cultura de seguridad ciudadana en el barrio o sector asignado, mediante la integración de la administración local, policía y comunidad, para lograr el mejoramiento de la calidad de vida.
- Trabajar e identificar con la comunidad, los factores generadores de violencia e inseguridad, para prevenir el delito y fomentar la convivencia pacífica, mediante técnicas de investigación.

La Policía de Turismo se organiza mediante un Comando General, un Comando de Policía del Distrito Metropolitano de Quito (D.M.Q), el Servicio de Seguridad Turística; dependencias que cumplen funciones en las áreas operativo y administrativa, tal como se especifica a continuación:

a. Área operativa

El plan estratégico del servicio de seguridad turística de la Policía Nacional se basa principalmente en la protección de los turistas y sus bienes, para que de esta manera los visitantes puedan realizar sus recorridos en los atractivos

turísticos con seguridad personalizada y con la información turística acorde y necesaria.

El Plan Estratégico que se ha formulado la Policía de Turismo ayuda a innovar y crecer permanentemente, para el beneficio de la actividad turística fomentando el desarrollo social y económico del Distrito Metropolitano de Quito (D.M.Q.)

b. Área administrativa

El Artículo 4.- de la Ley de Turismo, determina que la política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;

3.8 ACCIONES ADELANTADAS

Capacitación

El Comando General y de la Dirección Nacional de Educación de la Policía Nacional organizaron el Primer Curso de Seguridad Turística en el año del 2005-2006, continuaron con un Segundo Curso y un Tercero en el año 2006 – 2007 en los que se capacitaron a 5 oficiales y 35 clases y policías, continuando con el cuarto curso en el año 2008 y por último se desarrollo el quinto curso de información y seguridad turística gracias al apoyo brindado por el Comandante General y el Ministerio de Turismo.

Por su lado la Empresa Metropolitana Quito Turismo, la Empresa de Seguridad Ciudadana – e-seguridad y la Policía Nacional suscribieron un convenio de cooperación interinstitucional con el objetivo de proteger y brindar seguridad al turista nacional y extranjero en el Distrito Metropolitano de Quito.

En este sentido, Quito Turismo proporcionó una oficina de recepción de denuncias ubicada en el Centro Histórico (Chile y García Moreno), que cuenta con materiales de oficina, muebles y equipo de computación para facilitar la presentación de denuncias.

Servicios policiales

Según lo manifestado por el comandante de la Policía Nacional, la gestión de la Policía de Turismo, enfoca sus acciones en tres áreas básicas: "Prevención y protección al turista, fomento de una cultura turística, e identificación de factores y causas que originan inseguridades".

SERVICIOS PRESTADOS POR LA POLICÍA DE TURISMO DE QUITO EN ORDEN CRONOLÓGICO. 2007-2010

Cuadro 1

Escolta de protección al turista	0	0	0	0
Información y orientación al público	0	0	0	0
Servicios de control de hoteles y sitios turísticos	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

No existen registros.

3.9 DISTRIBUCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL DE TURISMO POR DISTRITOS

A partir del 24 de agosto del año 2009, con la reestructuración del Servicio de Seguridad Turística, se implementó personal policial en las Unidades que se detallan a continuación, con el propósito de incrementar el patrullaje preventivo en las zonas de mayor afluencia turística.

Regimiento Quito No. 2,

Unidad de Vigilancia La Mariscal,

Unidad de Vigilancia Aeropuerto,

Unidad de Vigilancia Norte,

Unidad de Vigilancia Tumbaco y

Terminal Terrestre Quitumbe

Hasta el momento se han creado 4 unidades de Policía de Turismo, las cuales dependen del regimiento Quito No. 2. Ellas son: La Mariscal, Aeropuerto, el Norte, Tumbaco, y Quitumbe

Es de aclarar que las unidades de Quito son diferentes a la de Tumbaco, ya que dependen del comando de policía de esa parroquia.

En la actualidad la Policía Nacional ha destinado al turismo a 79 uniformados, entre ellos: 1 oficial y 78 agentes.

PERSONAL DE LA POLICÍA DE TURISMO A NIVEL LOCAL SEGÚN UNIDADES METROPOLITANAS

Cuadro 2

Regimiento Quito No. 2,

No.	Unidad	Oficial	Suboficial	Nivel Ejecutivo	Agentes	Total
1	Regimiento Quito No. 2	1	1	0		2
2	Unidad de Vigilancia La Mariscal.		1	0	15	16
3	Unidad de		1	0	16	17

	Vigilancia Aeropuerto.					
4	Unidad de Vigilancia Norte.		1	0	14	15
5	Unidad de Vigilancia Tumbaco y		1	0	13	14
6	Terminal Terrestre Quitumbe		1	0	14	15
	TOTAL	1	6	0	72	79

Fuente: Policía Nacional, Dirección de Servicios Especializados - Área de Apoyo a Programas Especiales
- Coordinación Grupo de Turismo.

3.10 SITUACIÓN DE LA POLICÍA DE TURISMO

Para el análisis de los principales aspectos que caracterizan la situación de la Policía de Turismo del cantón Quito, se agruparon por clúster o conglomerados de oferta turística las acciones desarrolladas por la Unidad Turística Departamental de Policía respectiva durante el último año.

Así mismo para efectos de articular posteriormente las estrategias propuestas en este documento, se relacionan los atractivos turísticos que cuentan actualmente con servicio de vigilancia y control por parte de la Policía a nivel del cantón Quito.

SITUACIÓN DE LA POLICÍA DE TURISMO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO			
Clúster	Unidades Turísticas Distritales de Policía	Acciones desarrolladas	Lugares con servicio de Policía de Turismo
Zona 1 Administración Calderón	Existe la unidad de vigilancia norte	Patrullaje a pié de los sectores visitados por los turistas. Realización de planes continuos en el control, registro e identificación de personas sospechosas en el sector.	Unidad de vigilancia en el norte de Quito
Zona 2 Administración Eloy Alfaro	No existen unidades de policía nacional turística.	No se han desarrollado ninguna actividad en esta zona.	No
Zona 3 Administración Eugenio Espejo y Norcentral.	Unidad de policía turística de la Mariscal	En temporada alta se dispone de planes de control y refuerzo de los sectores más visitados por los turistas, así como para optimizar la seguridad en los diferentes sectores de la Mariscal.	Sector de la Mariscal en el centro de Quito.
Zona 4 Administración La Delicia y Noroccidente	No existen unidades de policía nacional turística.	No se han desarrollado ninguna actividad en esta zona.	No
Zona 5 Administración	No existen unidades de	No se han desarrollado ninguna actividad en esta	No

Zona Valle de los Chillos	policía nacional turística.	zona.	
Zona 6 Administración Manuela Sáenz	No existen unidades de policía nacional turística.	No se han desarrollado ninguna actividad en esta zona.	No
Zona 7 Administración Quitumbe	Existe la unidad del terminal terrestre y la de Quitumbe	El personal de policías realiza actividades de información y control a la salida de turistas en la terminal terrestre. Se ha dado instrucción y capacitación sobre atención al cliente, al personal del terminal terrestre, con el fin de optimizar y brindar un servicio de calidad con los turistas.	Terminal terrestre de Quitumbe al sur de la ciudad.
Zona 8 Administración Tumbaco y Aeropuerto	Existe la Unidad de vigilancia en Tumbaco y el aeropuerto	Concientización a los visitantes través de consultas personales, e informarles que en los puestos de información les orientarán sobre como prever a los delincuentes, para que no den oportunidad de que los roben o los atraquen.	Mariscal Sucre Aeropuerto.

3.11 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE LA POLICÍA DE TURISMO: RESULTADOS DE APLICACIÓN DE ENCUESTA LOCAL.

Para los fines de elaboración del presente Plan de Seguridad, se desarrolló una encuesta dirigida al personal vinculado a la Policía Nacional de Turismo, la misma que se adjunta como documento anexo al presente trabajo, con el fin de conocer las necesidades, sugerencias y expectativas en relación a la labor que desempeñan.

Para tal efecto, se envió la encuesta al comando de policía de turismo y a las 5 Unidades Distritales. Dicha encuesta fue respondida por 79 efectivos de la Policía en los niveles de oficial, suboficial, y agentes, dentro de la población de 79 efectivos que se encuentran asignados a la Policía de Turismo a nivel del cantón Quito.

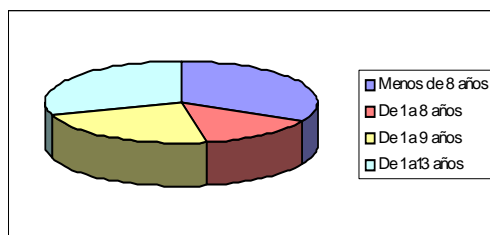
Las encuestas fueron contestadas entre el 01 al 30 de Julio del 2011.

El método utilizado fue respuesta directa.

A continuación se presentan los principales resultados:

INDIQUE EL TIEMPO QUE SE ENCUENTRA PRESTANDO SERVICIOS EN LA POLICÍA DE TURISMO

VARIABLES	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Menos de 8 años	26	33%
De 1 a 8 años	11	14%
De 1 a 9 años	18	23%
De 1 a 13 años	24	30%
Total	79	100%



Elaborado: Marco Salina
Fuente: Encuestas elaboradas

De las respuestas obtenidas, el 30% del personal de la Policía de Turismo ha permanecido en esta especialidad de 1 a 13 años.

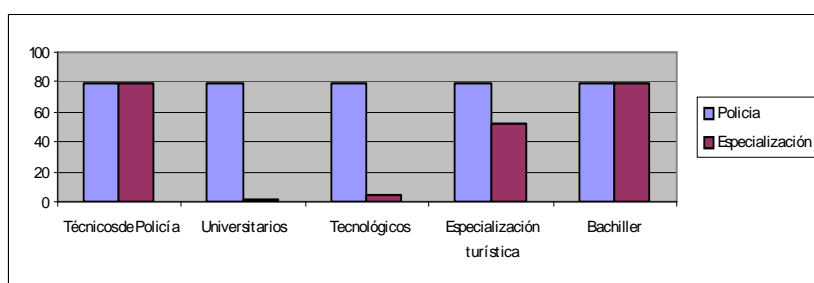
Si bien es cierto que existe una falencia que los mismos policías dan a conocer, es la incertidumbre de desaparecer ante la inminente reestructuración de la

Policía Nacional, que según el código de entidades de seguridad va a retomar la seguridad ciudadana.

Este aspecto constituye una desventaja para el talento humano de la especialidad turística, ya que este personal que denota alto conocimiento y especialidad en el trabajo turístico frente al público y genera reconocimiento al interior de la empresa Quito Turismo, tendrá que retomar las funciones y misiones que están asignadas en la constitución, ley de seguridad pública y su reglamento interno. Es decir la inversión que realizó el gobierno local y el ministerio de turismo en este capital humano policial sería en vano.

QUE FORMACIÓN ACADÉMICA DISPONE

Variables	Policía	Especialización	Frecuencia Relativa
Técnicos de Policía	79	79	100%
Universitarios	79	1	1%
Tecnológicos	79	4	5%
Especialización turística	79	52	66%
Bachiller	79	79	100%
Total	79	79	100%

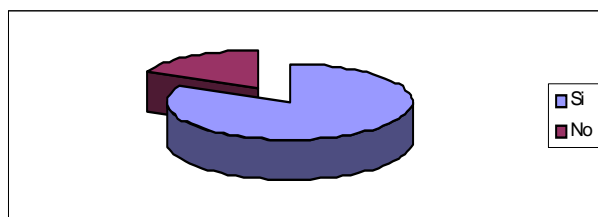


Elaborado: Marco Salina
Fuente: Encuestas elaboradas

En relación con la formación académica, el 100% han recibido educación técnica como policías, el 66% tienen una especialización en turismo y el 1% ha hecho estudios universitarios. Es importante precisar que la carrera policial se considera, según el nivel, como técnica o tecnológica.

TIENE CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS EN TURISMO.

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	65	82%
No	14	18%
Total	79	100%

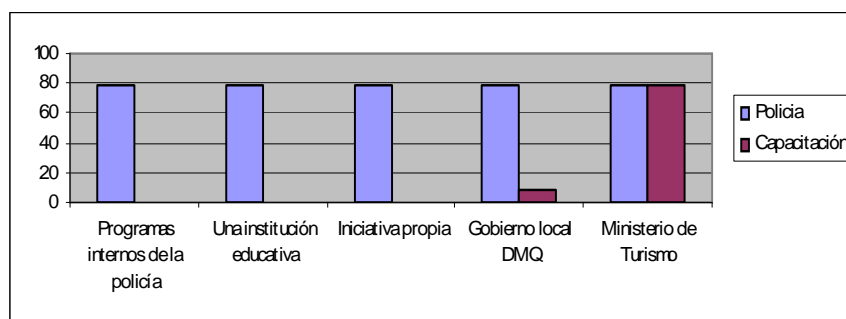


Elaborado: Marco Salina
Fuente: Encuestas elaboradas

En lo referente a los conocimientos específicos recibidos en turismo se puede observar que la gran mayoría de los encuestados (82%) ha recibido capacitación en esta área para poder desempeñar su labor. Esto refleja el impacto de las acciones de capacitación lideradas por el Ministerio de Turismo en coordinación con la Policía de Turismo.

A TRÁVES DE QUE INSTITUCIÓN RECIBIO CAPACITACIÓN.

Variables	Policía	Capacitación	Frecuencia Relativa
Programas internos de la policía	79	0	0%
Una institución educativa	79	0	0%
Iniciativa propia	79	0	0%
Gobierno local DMQ	79	9	11%
Ministerio de Turismo	79	79	100%
Total	79	79	100%



Elaborado: Marco Salina
Fuente: Encuestas elaboradas

Sin embargo no existe claridad sobre este liderazgo de la empresa Quito Turismo, ya que todos los encuestados (100,00%) tienen la percepción de que

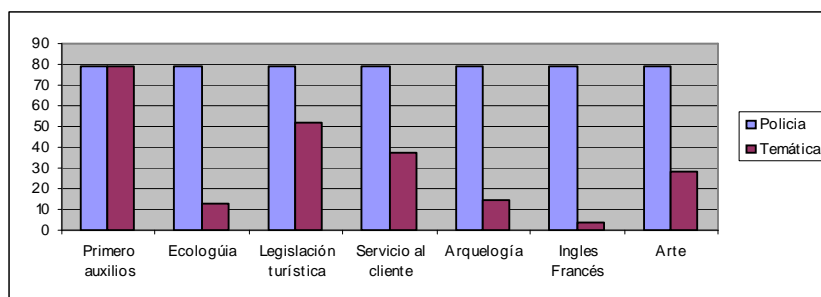
la mencionada capacitación, fue brindada por el Ministerio de Turismo.

Por otra parte, es de destacar que ni la Policía de turismo, o la iniciativa propia se han hecho presentes para complementar o mejorar la capacitación, lo cual denota falta de motivación y una actitud de abandono por parte de la Policía Nacional.

Es de anotar también que la intervención del gobierno local en capacitación sobre turismo a este elemento uniformado es escaso (11%).

QUE TEMAS RECIBIO EN LA CAPACITACIÓN.

Variables	Policía	Temática	Frecuencia Relativa
Primero auxilios	79	79	100%
Ecología	79	13	16%
Legislación turística	79	52	66%
Servicio al cliente	79	37	47%
Arqueología	79	15	19%
Ingles Francés	79	4	5%
Arte	79	28	35%
Total	79	79	100%

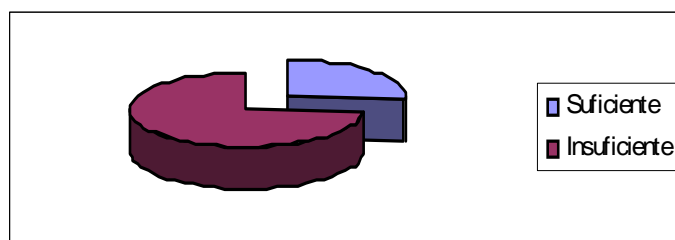


Elaborado: Marco Salina
Fuente: Encuestas elaboradas

Referente a los temas en que ha recibido formación la Policía de Turismo, se reitera que la capacitación específica recibida se orienta a los programas y áreas lideradas por el Ministerio de Turismo (MINTUR).

De acuerdo a la siguiente representación gráfica podemos decir que existe una capacitación 100% en primeros auxilios; 16% ecología; 66% legislación turística; 47% servicio al cliente; arqueología 19%; ingles-francés 5% y arte 35%.

CONSIDERA UD. QUE LA CAPACITACIÓN RECIBIDA FUE:



Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Suficiente	21	27%
Insuficiente	58	73%
Total	79	100%

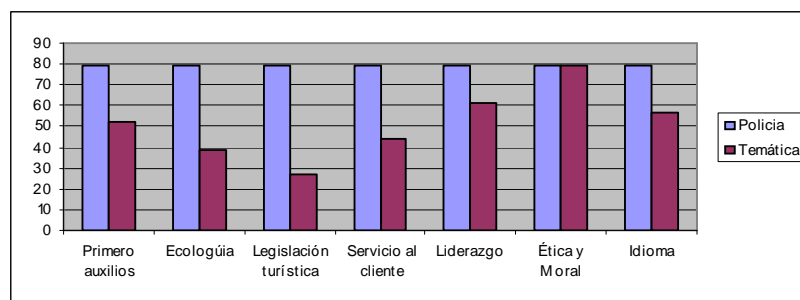
Elaborado: Marco Salina
Fuente: Encuestas elaboradas

De acuerdo con lo expresado por los policías de turismo encuestados, se demuestra que la capacitación debe ser un proceso continuo y permanente, ya que si bien se ha recibido capacitación, se considera que la misma no es suficiente para el desempeño óptimo de la multiplicidad de labores que deben realizar.

De igual manera denota la motivación y expectativa que tiene la Policía de Turismo frente al proceso, ya que son conscientes de la necesidad de actualizar los conocimientos adquiridos y del hecho de proyectar profesionalmente un servicio de calidad, dadas las cambiantes condiciones de los mercados turísticos.

QUE CAPACITACIÓN PIENSA UD. QUE SE REQUIERE PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO

Variables	Policías	Temática	Frecuencia Relativa
Primero auxilios	79	52	66%
Ecología	79	39	49%
Legislación turística	79	27	37%
Servicio al cliente	79	44	56%
Liderazgo	79	61	77%
Ética y Moral	79	79	100%
Idioma	79	57	72%
Total	79	79	100%



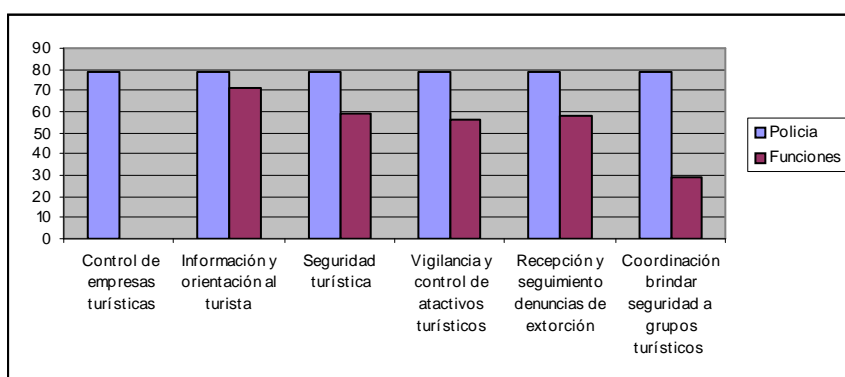
Elaborado: Marco Salina
Fuente: Encuestas elaboradas

En cuanto a los temas de capacitación requeridos para mejorar el desempeño de la Policía de Turismo, se detectó la necesidad de fortalecer los conocimientos en ética y moral, el 77 % cree que debe capacitarse en liderazgo y el 72% en el manejo de una lengua extranjera.

De igual forma se presentaron otras expectativas de capacitación más precisas, en temas tales como legislación turística, ecología y servicio al cliente.

MARQUE LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑA LA POLICÍA DE TURISMO

Variables	Policía	Funciones	Frecuencia Relativa
Control de empresas turísticas	79	0	0%
Información y orientación al turista	79	71	90%
Seguridad turística	79	59	75%
Vigilancia y control de atractivos turísticos	79	56	71%
Recepción y seguimiento denuncias de extorsión	79	58	73%
Coordinación brindar seguridad a grupos turísticos	79	29	37%
Total	79	79	100%



Elaborado: Marco Salina
Fuente: Encuestas elaboradas

En cuanto a las funciones desempeñadas por los efectivos en la Policía de Turismo, dado el poco personal existente para el desarrollo de las responsabilidades propuestas, se concluye que no hay exclusividad en el desempeño de las mismas, con excepción quizá de algunos efectivos asignados a la función de información y orientación al turista, la cual presenta prioridad en la gestión (90,00%) y es de cierta manera, inherente a las demás actividades efectuadas por la Policía de Turismo.

El 75% de los encuestados reportaron que se dedican a actividades de seguridad turística, el 73% al seguimiento de denuncias, el 71 % a vigilancia de atractivos turísticos y el 37% a coordinar para brindar resguardo a grupos turísticos, pero ninguno dijo controlar a las empresas que ofrecen servicios turísticos.

CONSIDERA USTED QUE LOS RECURSOS DE LA POLICÍA TURISTICA SON.

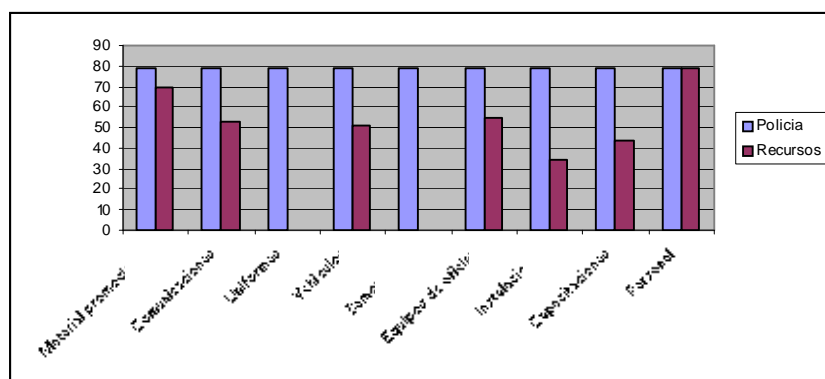
Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Suficientes	7	9%
Insuficientes	72	91%
Total	79	100%

Elaborado: Marco Salina
Fuente: Encuestas elaboradas

En lo referente a la dotación de recursos físicos y logísticos con que cuenta la Policía de Turismo para desempeñar su labor, se puede determinar que esta es una de sus principales debilidades. Las herramientas y elementos de trabajo son considerados insuficientes por la mayoría de los encuestados para poder adelantar sus funciones a cabalidad.

QUE RECURSOS CREE QUE SON NECESARIOS PARA EL DESEMPEÑO ÓPTIMO DE SUS FUNCIONES.

Variables	Policía	Recursos	Frecuencia Relativa
Material promocional	79	70	88%
Comunicaciones	79	53	67%
Uniformes	79	0	0%
Vehículos	79	51	65%
Semovientes	79	0	0%
Equipos de oficina	79	55	69%
Instalaciones	79	35	44%
Capacitaciones	79	43	55%
Personal	79	79	100%
Total	79	79	100%

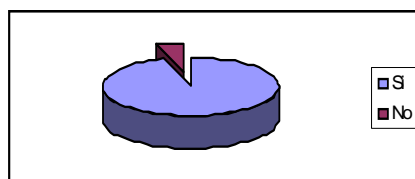


Elaborado: Marco Salina
Fuente: Encuestas elaboradas

Según la opinión de los efectivos encuestados, se considera de significativa importancia (88%) para mejorar el desempeño de la Policía de Turismo, contar con material promocional e informativo de la ciudad. Seguidamente y aproximadamente en igualdad de prioridad, se presenta la necesidad poseer equipos y suministros de oficina (69%), así como equipos de comunicación (67%) y vehículos (65%), de capacitación (55%), y finalmente se presentan necesidades de instalaciones propias para la Policía de Turismo (44%), ya que la actual es dada en comodato por 20 años.

INDIQUE SI EL PERSONAL ASIGNADO A LA POLICÍA DE TURISMO ES SUFICIENTE.

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
No	75	95%
Si	4	5%
Total	79	100%



Elaborado: Marco Salina
Fuente: Encuestas elaboradas

En opinión de los encuestados, el personal existente no es suficiente para el desempeño óptimo de las labores y responsabilidades de las Unidades de Policía de Turismo. Esta es una de las principales debilidades detectadas de la especialidad.

Las principales razones de esta problemática comentadas por los policías, obedecen a que no hay personal disponible para fortalecer la especialidad frente a la abundante oferta de sitios turísticos y eventos, que condicionan la cobertura del servicio. Se apoyan con la existencia de 23 policías metropolitanos de turismo.

Así mismo, se expresa que en ocasiones la Policía de Turismo presta servicios que no le corresponden, ya que se deben suplir necesidades y funciones inherentes a seguridad ciudadana.

A esto se suma la altísima posibilidad de desaparecer debido a la reestructuración de la Policía Nacional en tres entidades de seguridad (policía comunitaria, servicios de investigación y servicio de protección de autoridades del gobierno). Considerando que algunas competencias como movilidad, tránsito y seguridad vial pasa a ser del Gobierno Municipal, lo que terminara con el traspaso de la función de tránsito por parte de la Policía Nacional (PP.NN) a 1200 policías metropolitanos de tránsito.

CAPITULO IV

4. PROPUESTA DE PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA PARA EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

a. PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD TURISTICA.

El Plan de seguridad Turística tiene como misión promover y garantizar la seguridad personal del turista basado en el respeto al ser humano, el fomento de la cultura y conciencia turística y el fortalecimiento de la identidad quiteña, a través del compromiso de los actores involucrados en la gestión del turismo y el fortalecimiento de los recursos y servicios turísticos.

b. OBJETIVO GENERAL

Acrecentar la seguridad para los usuarios de servicios turísticos, mediante la implementación de estrategias, a partir de las cuales la Policía de Turismo Metropolitana, en coordinación con la Empresa Quito Turismo y las entidades involucradas en el Consejo de Seguridad Ciudadana Municipal (C.S.C.M.), implemente proyectos y actividades que promuevan medidas de control y prevención dirigidas a los prestadores de servicios turísticos, vigilancia y protección de los atractivos turísticos e información y orientación al turista, así como acciones para su fortalecimiento institucional.

c. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Organizar programas que propongan medidas anexas para el Plan Estratégico de Seguridad y la protección de los turistas.
- Dirigir las acciones de vigilancia y control de atractivos turísticos, y de los bienes y la integridad del turista, teniendo en cuenta los componentes de la seguridad ciudadana y las prioridades definidas por la Empresa Quito Turismo del Distrito Metropolitano de Quito (D.M.Q.)
- Definir, una estrategia de control y prevención para los prestadores de servicios turísticos en coordinación con la Policía de metropolitana de Turismo y la empresa Quito Turismo del Distrito Metropolitano de Quito (D.M.Q.)

- Organizar y delinear las acciones de información y orientación al turista, que debe realizar la Policía Metropolitana de Turismo, propendiendo al fortalecimiento de este factor de competitividad, en el ámbito local.

d. ACTORES INVOLUCRADOS Y ACCIONES CONCRETAS.

Actores	Acciones Concretas
Ministerio de Turismo	Cooperar e impulsar el desarrollo y ejecución del Plan de Seguridad Turística en general.
Consejo de seguridad ciudadana del DMQ	Coordinar con la Policía Nacional acciones de vigilancia preventiva y disuasiva en los diferentes atractivos turísticos de la capital en apoyo a la policía metropolitana de turismo.
Policía Metropolitana de Turismo	<p>Vigilar y controlar los diferentes atractivos y destinos turísticos de la capital.</p> <p>Proveer información actualizada a los turistas sobre lugares, destinos, actividades y recomendar las precauciones que se deben adoptar en determinados lugares, así como asistir, recibir y hacer un seguimiento de las denuncias efectuadas por turistas.</p> <p>Controlar e inspeccionar a las diferentes empresas prestadoras de servicios turísticos en la capital.</p> <p>Gestionar recursos para su fortalecimiento en forma permanente.</p>
Empresa Prestadora de Servicios Turísticos	<p>Cumplir con los requisitos determinados en la ley de turismo para operar como prestadores de servicios turísticos.</p> <p>Implementar medidas de seguridad industrial, física y operativa para el desarrollo de sus actividades, así como una cartilla de seguridad con recomendaciones básicas para evitar incidentes y accidentes.</p>
Gobierno Descentralizado del DMQ	En coordinación con el Consejo de Seguridad Ciudadana, determinar, difundir y ejecutar la Política Local de Seguridad Ciudadana.

		Gestionar y asignar los recursos a la Policía Metropolitana de turismo a fin de lograr un fortalecimiento continuo.
Turistas		<p>Conocer la información básica del país, destinos turísticos existentes en la capital y caracterización de los mismos.</p> <p>Solicitar y exigir de los prestadores de servicios las medidas de seguridad necesarias para el desarrollo de sus operaciones y actividades.</p> <p>Denunciar la falta de medidas de seguridad existentes en las empresas prestadoras de servicios turísticos, así como de la calidad del mismo.</p>
Empresa Turismo	Quito	<p>Gestionar los recursos necesarios para el fortalecimiento de la Policía Metropolitana de turismo.</p> <p>Coordinar e integrarse al Consejo de seguridad Ciudadana del DMQ.</p> <p>Elaborar una encuesta de Victimización y percepción de actos de violencia y delitos cometidos contra turistas en la capital.</p>

e. ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD.

Las estrategias son la implementación de los cursos, acciones o procesos que organizan, orientan y dan un sentido de unidad a un conjunto de acciones de carácter temporal, a la vez que contribuyen a conseguir los cambios propuestos en el nivel de los objetivos, buscando la sostenibilidad de los mismos.

En nuestro caso se sintetiza en “COMO HACER” para lograr los objetivos propuestos sujetándose a las políticas nacionales de turismo y del estado para fines de seguridad.

Luego del análisis realizado en los capítulos anteriores, me permito proponer las siguientes estrategias para fortalecer el turismo en la capital de la republica del ecuador:

ESTRATEGIAS
FORTALECIMIENTO DE LA POLICÍA METROPOLITANA DE TURISMO.
GESTION DE LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA EN LOS DIFERENTES ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA CAPITAL.
VIGILANCIA DE ATRACTIVOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS.
CONTROL Y PREVENCIÓN A LAS EMPRESAS Y OPERADORES TURÍSTICOS

i. Fortalecimiento de la Policía Metropolitana de Turismo

El fortalecimiento de la Policía Metropolitana de Turismo es un requerimiento imprescindible para la ejecución del Plan de Seguridad Turística. Para ello se considerará la experiencia desarrollada por la Policía Nacional de turismo y registrada en una encuesta aplicada a este personal.

Los aspectos relevantes que determinan el fortalecimiento de la Policía Metropolitana de Turismo, se fundamenta en los siguientes razonamientos:

- 1) La inminente desaparición de la Policía Nacional de Turismo.
- 2) La existencia precaria de una Policía Metropolitana de Turismo.

El primer punto se sustenta en el simple hecho de que la actual Policía Nacional de Turismo, no constituye una especialidad reconocida en la estructura de la Policía Nacional (P.P. N.N.) otro de los motivos para sostener este punto es que en el actual código de entidades de seguridad, la PP.NN entregará la competencia de tránsito a la nueva policía metropolitana de tránsito de Quito, toda vez que por mandato constitucional los Gobiernos Municipales asumirán esta competencia. La razón se debe exclusivamente a que la policía necesita incorporar todo su contingente al plan de seguridad ciudadana.

El segundo punto se sustenta en el hecho de que existe una experiencia de la policía metropolitana de turismo que debe ser explotada, mejorada y multiplicada.

Para el logro de esta estrategia es necesario desarrollar una serie de actividades en dos esferas: capacitación por un lado e incremento de recursos humanos y logística que permita disponer una policía metropolitana altamente equipada, suficiente y que ofrezca un servicio de calidad.

Capacitación

A través de esta estrategia se busca promover la capacitación de la Policía Metropolitana de Turismo con el fin de que sus funciones sean óptimas y eficientes. Esta capacitación es primordial para certificar la competitividad del turismo, dado que se constituye en una herramienta elemental para proveer actividades de seguridad turística.

La capacitación especializada de la Policía Metropolitana de Turismo debe realizarse a los comandantes de equipo, a fin de que estos se conviertan en agentes multiplicadores de estos conocimientos.

Esto nos permitirá influir sobre la calidad de los servicios, y estandarizar la prestación, pudiendo reorientar la capacitación de acuerdo a los requerimientos de cada uno de los destinos turísticos de la capital.

Las áreas a capacitar deben versar en temas como zonas peligrosas, seguridad en actividades extremas; información turística; idiomas; salubridad y apoyo en emergencias que atentan contra la integridad y seguridad del turista; el desarrollo de planes educativos dirigidos tanto al ciudadano como al turista; y el desarrollo de acciones cívicas y campañas preventivas, entre otros temas.

Además, la Policía Metropolitana de Turismo debe liderar la creación en el ciudadano de una cultura de seguridad de acuerdo con el artículo 45 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado²⁷, así como promover alianzas estratégicas interinstitucionales para la ejecución de sus acciones, motivo por el cual es fundamental que sus miembros estén altamente capacitados.

²⁷ Referente a que todo ciudadano puede participar en el sistema de seguridad pública en forma individual u organizada.

Lo anterior contribuirá con el desarrollo de su trabajo en la facilitación de asistencia a grupos turísticos y la gestión de servicios de información turística, como también a lograr la prestación eficiente de los servicios en los diferentes frentes de la actividad del sector, permitiendo que los conocimientos que se adquieran faciliten un buen desempeño profesional en beneficio del turismo y del turista y generando una buena imagen de la ciudad.

¿Cómo hacer?

Como se apreció en la encuesta realizada a la Policía Nacional de Turismo, la capacitación recibida, es considerada insuficiente para el desempeño de las labores. Por ello es necesario acoger las recomendaciones propuestas, con el fin de profundizar los contenidos y su calidad considerando que la capacitación debe ser un proceso continuo y permanente.

Por otro lado se debe elaborar un proyecto de inversión “Capacitación a la Policía Metropolitana de Turismo” desde la empresa Quito Turismo, orientados a adquirir nuevos conocimientos acordes con los adelantos de la administración policial y los requerimientos de seguridad que inciden en la actividad turística, esto facilitará el desempeño profesional del recurso humano de la Policía metropolitana de Turismo. Lo que traerá beneficios para el turismo de la ciudad, ya que la formación estará dirigida a crear nuevos conceptos y nuevas formas que propendan por el mejoramiento de esta policía y se motiva al talento humano en torno a su ambiente de trabajo. Estas acciones generarán un cambio en la visión del turismo por parte de la policía metropolitana y de manera directa se apoyará la competitividad y calidad de los destinos turísticos ya que el impacto de la formación, se retribuirá en el mejoramiento de la atención al turista y en la creación de entornos seguros en las áreas receptoras.

De igual forma, y con el fin de fortalecer la información dirigida al turista, la Empresa Quito Turismo coordinará con el Ministerio de Turismo (MINTUR) y una universidad local un programa de capacitación en información turística local, para los efectivos de la Policía Metropolitana.

Esta propuesta pretende viabilizar un convenio de cooperación, con el fin de validar la formación para los efectivos vinculados a la policía metropolitana de turismo, por lo que se debe exigir mínimo bachiller para continuar sus estudios con el propósito de obtener finalmente el Certificado de Aptitud Profesional como Guías de Turismo Local que otorga el Ministerio de Turismo.

Para tal fin se dará prioridad al grupo de 23 efectivos existentes y que han sido capacitados por el programa que ha liderado la empresa Quito Turismo y el Ministerio de Turismo.

Recursos humanos y Apoyo logístico

Como habíamos señalado anteriormente, se evidencia que el contingente de la Policía Metropolitana de Turismo es de 23 efectivos, lo cual es insuficiente para cubrir las diferentes actividades y funciones que deben ejecutar permanentemente. Otra de las carencias son los elementos logísticos, los cuales reflejan necesidades prioritarias para la ejecución y puesta en marcha de cualquier tipo de estrategia para la seguridad en el turismo.

El propósito de la estrategia de fortalecimiento de la Policía Metropolitana de Turismo, desde el ámbito del incremento de personal y apoyo logístico, pretende relevar a los efectivos de la Policía Nacional de Turismo y asumir la competencia de seguridad Turística, para lo cual hay que dotar al cuerpo policial metropolitano de los elementos necesarios para el óptimo desempeño de su labor y movilizar los recursos humanos y financieros para la resolución de esta necesidad. De esta manera, se dispondrá de elementos de apoyo logístico para cumplir las responsabilidades legales que se les otorgara y las propuestas derivadas de este plan, garantizando en coordinación con la Empresa de Seguridad y Consejo de Seguridad Ciudadana (Sistema local de seguridad ciudadana) la seguridad de los destinos, la prevención y control de delitos y contravenciones en las principales áreas turísticas definidas; las labores de control y vigilancia a las empresas turísticas, la información y la calidad en la seguridad de los turistas que visitan la capital.

¿Cómo hacer?

Las necesidades requeridas por la Policía Nacional de Turismo se han descrito en el numeral 3.11 del diagnóstico del presente documento.

Para viabilizar la solución a esta situación se propone el trabajo en dos frentes. En primer lugar, el Gobierno del Distrito Metropolitano de Quito en coordinación con el Ministerio de Turismo revisará periódicamente la información referente a los listados de bienes confiscados a las organizaciones de narcotráfico que posee el Consejo Nacional de Sustancias Psicotrópicas (CONSEP). Para en cumplimiento al artículo 111 de la Ley de Sustancias Psicotrópicas, que determina en referencia a la Disposición de bienes, que “El Consejo Directivo del Consejo Nacional de Sustancias Psicotrópicas (CONSEP) podrá entregar provisionalmente los bienes aprehendidos o incautados a las instituciones públicas que determine, para que los usen bajo su responsabilidad.

Ejecutoriada la sentencia condenatoria que impuso el comiso o extinguida la acción penal o la pena, el Consejo Directivo dispondrá definitivamente de esos bienes”.

Esto se gestionará ante el Consejo Nacional de Sustancias Psicotrópicas (CONSEP) para que los bienes muebles e inmuebles puedan ser utilizados por la Policía Metropolitana de Turismo, así como los mecanismos administrativos para tal fin. Esta propuesta contribuirá a retomar algunos de estos bienes que fueron adquiridos con capitales ilícitos, con el fin de ponerlos en una función social que permita apoyar decididamente al turismo.

Como segunda medida, se consultará y gestionará la financiación presupuestal del Gobierno del Distrito Metropolitano de Quito, a fin de fortalecer a la Policía Metropolitana de Turismo.

Para las gestiones adicionales en el tema de fortalecimiento logístico es prioritario conseguir la aprobación y ejecución de los recursos ya sea a través de la presentación de proyectos adicionales a la empresa Quito Turismo, Ministerio de Turismo (MINTUR), Cámara de turismo u otras fuentes de

financiación.

Entre las fuentes de financiación puede encuadrar en el Plan de Seguridad Integral, plan que promueve el Gobierno Central, para entre otros objetivos combatir la inseguridad ciudadana, la lucha contra el narcotráfico y de manera especial fortalecer las relaciones con los diferentes niveles de gobierno, a fin de generar el desarrollo local y el buen vivir.

Como base de este proceso, el Plan de Seguridad Integral contempla dos estrategias orientadas hacia el fortalecimiento de la seguridad ciudadana, la primera se refiere a “la descentralización de los servicios de seguridad” y la segunda se refiere a “coordinar con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) el nuevo modelo del plan operativo de seguridad ciudadana y su consecuente aplicación”

El Plan de seguridad integral presupone el establecimiento de un presupuesto para aplicar medidas de seguridad nacional, provincial y municipal, allí podría vincularse el fortalecimiento de la Policía Metropolitana de Turismo, para que sea un complemento de las acciones sociales y productivas que se están estructurando para la vinculación del turismo en la agenda de seguridad.

Por otra parte, es necesario la creación de nuevas unidades zonales de Policía Metropolitana de Turismo para mayor cobertura en los diferentes atractivos turísticos, así como incrementar el número de efectivos idóneos requeridos en esta especialidad en la escasa unidad municipal de seguridad turística existente, lo que implica una reorganización de funciones y la adquisición de elementos tales como: equipos de comunicaciones, dotaciones de uniformes, vehículos, material promocional, equipos y suministros de oficinas e instalaciones.

La relación de requerimientos de apoyo logístico para la Policía Metropolitana de Turismo son los siguientes:

Clúster	Lugar							
	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	Zona 8
Equipo de vigilancia y medios de movilidad								
Pistola eléctrica (no letal)	12	12	17	47	10	22	17	7
Motocicleta	6	6	8	47	5	11	8	3
Vehículo tipo camioneta	1	1	1	4	1	2	1	
Radio Motorola y hands free	7	7	9	24	5	10	9	2
Carpas para puesto de información	2	2	4	12	2	3	4	1
Pita, chaleco reflectado, linterna, encauchado	12	12	17	47	10	22	17	7
Vallas de información turística, folletería turística	2	2	4	12	2	3	4	1
Ley de turismo y reglamento, guías turísticas, mapas de la ciudad y localidad.	X	X	X	X	X	X	X	X
Equipo de primeros auxilios								
Inmovilizador de pierna y brazo	1					1	1	1
Camilla tipo Miller	1					1	1	1
Botiquín portátil	1							
Boquilla para respiración	1							
Muebles enseres y equipamiento. De oficina								
Escritorios y sillas	1-4	1-4	1-4	1-4	1-4	1-4	1-4	1-4
Archivadores.	1	1	1	1	1	1	1	1
Computadora, impresora e internet	1	1	1	1	1	1	1	1
Teléfono y línea de teléfono.	1	1	1	1	1	1	1	1
Cámara fotográfica, proyector y DVD.	1	1	1	1	1	1	1	1

Distribución de zonas:

Administración la Delicia y Noroccidental	Zona 1
Administración Calderón	Zona 2
Administración Eugenio Espejo y Norcentral	Zona 3
Administración Manuela Sáenz	Zona 4
Administración Eloy Alfaro Zona	Zona 5
Administración Tumbaco y Aeropuerto	Zona 6
Administración Valle de los Chillos	Zona 7
Administración Quitumbe	Zona 8

De igual manera es importante la gestión que realice la empresa Quito Turismo, para generar un esquema de compromiso y conciencia de todas las entidades involucradas en el sector turismo, como empresarios, prestadores de servicios turísticos, entidades oficiales y particulares, sobre la importancia de apoyar estas iniciativas en pro de la seguridad de los principales destinos turísticos, pero de una manera especial el de la Policía Metropolitana de Turismo para garantizar la ejecución del Plan Estratégico de Seguridad Turística. Para tal fin se propenderá la vinculación al Plan de las diferentes entidades del orden nacional, provincial y local en la consecución de recursos e implementación de las acciones.

ii. Gestión de Información y Orientación al Turista

La información es un componente primordial para mejorar la capacidad turística. El turista al entrar en contacto con el entorno receptor, requiere conocer detalladamente la información sobre el destino y su visita, buscando maximizar los beneficios lúdicos y socioculturales que le ofrece la interacción de la actividad turística.

Por ello es necesario la dotación, disponibilidad y manejo de la información que ofrece a su mercado turístico.

El área que se incluye de manera prioritaria, precisa y oportuna se relacionan con las condiciones de seguridad, factor fundamental en el progreso de la actividad y flujo turístico.

Debido a que la inseguridad es un alto factor de riesgo que atenta contra la imagen turística de la capital, es necesario efectuar acciones que permitan coordinar y solucionar los posibles conflictos que puedan surgir entre los diferentes actores de esta actividad, a través de la información que se brinda al turista tanto en su lugar de origen, como en el destino turístico. Para la creación de una cultura de seguridad turística, es necesario conocer y difundir tanto los riesgos de seguridad, como sus mecanismos de solución.

La idea que se pretende proyectar radica en que en la mayoría de lugares existen riesgos con los que no solo se debe convivir, sino conocer cómo prevenirlos y solucionarlos a medida que estos se presenten.

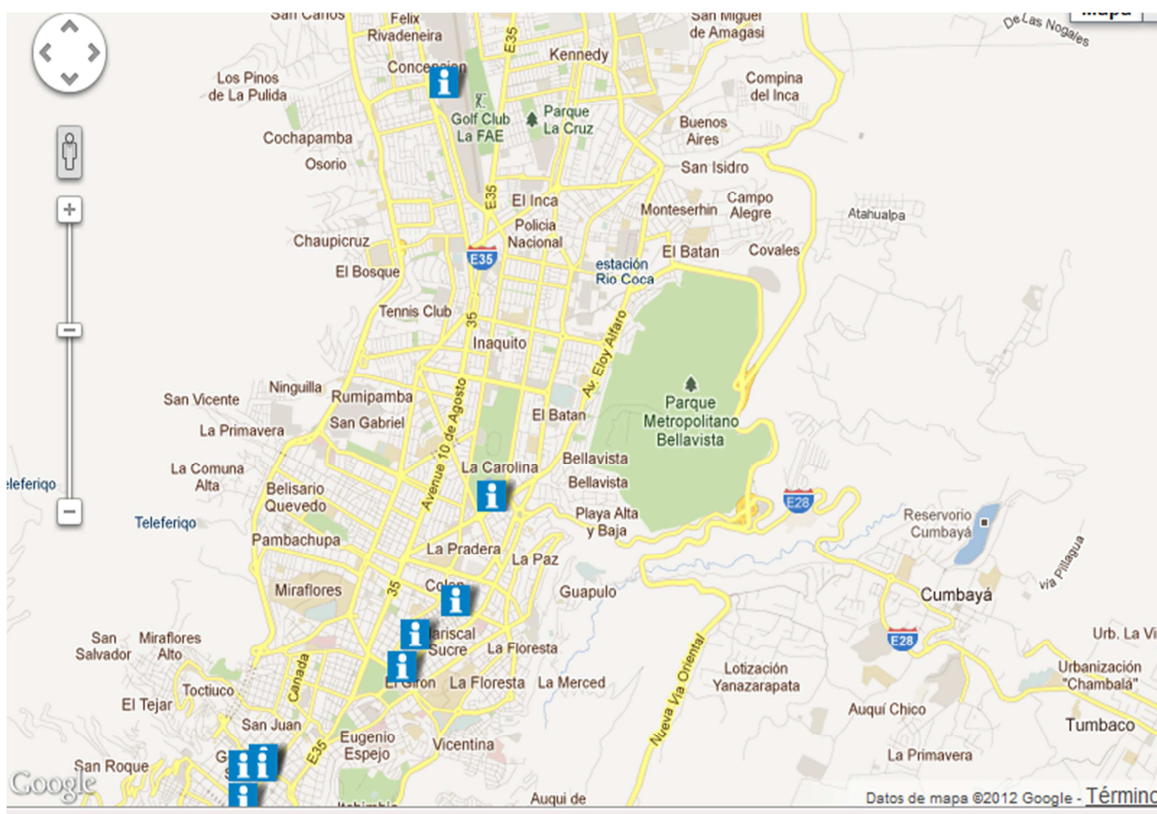
Esta estrategia se vincula con el macro programa de infraestructuras, equipamientos y servicios: “la ciudad progresa con el turismo”, propuesta el Plan Q - 2012, la cual plantea LOS CENTROS DE INFORMACION TURISTICA, cuyo propósito es evolucionar las actuales oficinas de información turística hacia espacios en los que se den tres actuaciones: **información, atención y venta.**

La capacidad de organizar y promover infaliblemente la labor de brindar orientación e información al turista, articulada con la estrategia de fortalecimiento de la Policía Metropolitana de Turismo para también colateralmente efectuar la vigilancia y control de los atractivos turísticos, generará un ambiente de seguridad y tranquilidad, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 literal “c” de la Ley de Turismo en Ecuador.

Centros de Información y Orientación.

Con el propósito de incrementar la presencia de la policía metropolitana de turismo y la capacidad de ofrecer información, ésta se debe articular con las estrategias de fortalecimiento de la misma y vigilancia y control de atractivos turísticos, para el montaje de centros móviles de información y control.

CENTROS DE INFORMACION EXISTENTES EN QUITO.



Fuente: <http://maps.google.com.ec/maps>

El presente grafico nos muestra la ubicación de los 9 puntos de información existentes en la ciudad de Quito, actualmente se encuentran operando 5, los mismos que se ubican en los siguientes lugares: Centro histórico, casa de la cultura ecuatoriana, Mariscal, Aeropuerto internacional, terminal terrestre Quitumbe y en Chimbacalle. Además el MINTUR dispone de un punto localizado en el Eloy Alfaro.

Estos centros estarán ubicados en sitios estratégicos según la concentración de los atractivos en las zonas urbanas y rurales, o de mayor afluencia de turistas. Por ejemplo, dentro del complejo de la mitad del mundo; Estos centros móviles de información coordinarán su labor con las diferentes áreas y servicios de turismo existentes en el atractivo. Para tal fin se coordinará con las 8 administraciones zonales del Distrito Metropolitano de Quito (D.M.Q.), en base al plan de ordenamiento territorial respectivo, la ubicación y el montaje de estos centros de información.

Los centros de información turística serán dotados con personal idóneo, capacitado, que deberá contar con vehículos (bicicleta, moto o camioneta) para la realización de los patrullajes, a fin de garantizar una eficiente y rápida

movilización; además estas unidades deben estar dotadas de un excelente sistema de radiocomunicación. Dichas necesidades deben ser tomadas en cuenta en los requerimientos administrativos y logísticos de la Policía Metropolitana de Turismo, en la estrategia tendiente a su fortalecimiento.

Más y mejor información

El objetivo principal de esta estrategia es disponer información de calidad para ser entregada al turista, esto requiere de personal especializado, con conocimientos específicos de geografía, historia y generalidades turísticas específicas de la capital. Los programas formativos específicos deben hacer parte de la propuesta de capacitación que se brinde al policía metropolitano de turismo.

El resultado de este proceso de formación y capacitación será la existencia de informantes turísticos dentro de la Policía metropolitana de Turismo, con conocimientos en idiomas. Asimismo, cada seis meses se actualizarán los conocimientos de todo el personal con el objetivo de brindar información actualizada y que sean agentes multiplicadores de los conocimientos adquiridos. También se deberá incluir una inducción para el personal nuevo que se vincule a esta rama de la policía metropolitana.

En este proceso participarán las entidades turísticas locales públicas, privadas y la Dirección de Turismo del Distrito Metropolitano de Quito (D.M.Q.) Por su lado la Empresa Quito Turismo en cooperación con el Ministerio de Turismo (MINTUR), y en cumplimiento del artículo 4 literal “e” de dispone “Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística”; propondrá la suscripción de un convenio especial de capacitación con la Escuela Politécnica del Ejercito (ESPE) para la formación de policías metropolitanos de turismo como informadores locales, en el cual se definirá el objeto, las obligaciones de las partes y Seguimiento del mismo.

Por su lado la ESPE desarrollará los contenidos, concertará el mecanismo de

validación u homologación para aprovechar la capacitación y la experiencia adquirida por los efectivos de la actual Policía Metropolitana de Turismo.

Por otra parte y con el fin de fortalecer la eficiencia del servicio, en las oficinas de las Unidades de Policía metropolitana de Turismo y sus respectivos centros móviles de información, deben existir terminales interconectadas con opciones de consulta y suministro de datos de Información Turística local, provincial y nacional.

Para apoyar las funciones específicas de la Policía Metropolitana de Turismo, el Ministerio de Turismo (MINTUR), a través de la empresa Quito Turismo, enviará material promocional a las 8 administraciones zonales del Distrito Metropolitano de Quito (D.M.Q.), con el fin de que estos insumos contribuyan eficientemente al desempeño de las labores de información turística.

Igualmente cada una de las zonas administrativas del Distrito Metropolitano de Quito (D.M.Q.) en coordinación con la Policía Metropolitana de Turismo presentará un proyecto a la empresa Quito Turismo, para diseñar e imprimir material informativo y preventivo que contenga los principales elementos de seguridad que deberá tener en cuenta el turista. Dicho material, se entregará cuando el visitante arribe a la capital ya sea por vía aérea o terrestre, y debe estar disponible a nivel local, especificando los requerimientos de seguridad e información específica de cada destino, en los principales sitios de visita y prestadores de servicios turísticos (aeropuertos, hoteles, oficinas de información turística, entre otros).

Interacción institucional

La Policía Metropolitana de Turismo será la herramienta principal para la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Turística, por lo que es indispensable dotarla de unas herramientas adecuadas para el eficaz desempeño de sus funciones. Para dar respuesta efectiva a estos requerimientos, la estrategia de información se articula con las demás estrategias del presente plan, especialmente la de fortalecimiento de la Policía Metropolitana de Turismo.

Es importante que las entidades estatales y privadas tengan una estrecha

relación con la Policía Metropolitana de Turismo y mantengan una comunicación constante y directa.

Cabe mencionar que para lograr cumplir con todas estas actividades y el eficaz funcionamiento de la Policía Metropolitana de Turismo es importante tener en cuenta el aspecto presupuestal y las fuentes de financiamiento de los programas y actividades contempladas; por consiguiente, las entidades participantes deberán comprometerse más decididamente, con el fin de apoyar las acciones de la Policía metropolitana de Turismo.

¿Cómo hacer?

Dado que el componente “Oferta de Información al Turista” en los destinos será prioridad en las actividades que cumpla la Policía Metropolitana de Turismo, es muy importante que se ejecute un proyecto de inversión, encaminado a actualizar y mantener una base de información de todo el turismo de la capital; para ello es necesario efectuar un convenio de cooperación, liderado por la empresa Quito turismo, el Ministerio de Turismo y la Cámara de turismo de Quito, a fin de que se destinen recursos económicos para desarrollar esta estrategia.

Hay que considerar, además que en cumplimiento de esta estrategia, la Policía Metropolitana de Turismo, será capacitada a fin de tener un conocimiento profundo de los destinos y atractivos turísticos, para lo cual se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- Informar al turista en forma rápida, precisa, concisa y oportuna, sobre: normas, costumbres, leyes, reglamentaciones de la ciudad, rutas y vías, clima, geografía y características naturales del destino, enfermedades transmisibles y no transmisibles, consumo de alimentos y hospedajes higiénicos, riesgos físicos y ambientales.
- Garantizar la seguridad al turista, previniendo e impidiendo que estos sean estafados o engañados durante su estancia en la ciudad. Igualmente prevenirlos contra el tráfico de drogas, ya que este comercio perjudica la salud y la seguridad de los turistas, viajeros y residentes de

la capital.

Promover la función social de la Policía Metropolitana de Turismo, destacando que las labores de protección se orientan tanto a los visitantes como residentes, de acuerdo con la Política Local de Seguridad para el Distrito Metropolitano de Quito.

iii. Vigilancia de Atractivos y Actividades Turísticas

La función de vigilancia y de control de los atractivos turísticos de la capital constituye una de las razones de ser de la Policía Metropolitana de Turismo.

La ejecución de esta responsabilidad se basa en la función de apoyar la acción de la Policía Nacional por medio de la Policía Metropolitana de Turismo, en colaboración con el Plan de Seguridad Ciudadana de la Capital, pero igualmente con el apoyo del deber cívico de cada Quiteño de preservar y mantener el patrimonio natural y cultural de la capital ecuatoriana.

Por tal motivo la estrategia de vigilancia de los atractivos y actividades turísticas tiene diversas implicaciones para los destinos turísticos y se articula con los diferentes programas y actividades que el Plan Q- 2012 ha propuesto para este tema.

La Ley de Turismo en el artículo 4 literal “b” y “c” dispone al Ministerio de Turismo la Política estatal para:

- 1.- Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la capital;
- 2.- Proteger al turista y fomentar la conciencia turística.

El Plan Q- 2012 propone una línea de acción llamada “controles Q, Garantía de calidad”, que busca garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad.

La presente estrategia responde al reto de potenciar la competitividad de los diferentes destinos turísticos, definiendo la prioridad de la seguridad según la importancia y valoración que para la actividad tienen los atractivos turísticos, así como las condiciones de inseguridad en que vive la capital y los pocos recursos humanos, financieros y tecnológicos destinados para su vigilancia y mantenimiento.

Atractivos Turísticos para Vigilancia de la Policía Metropolitana de Turismo.

La escasa Policía Metropolitana de Turismo viene realizando alguna labor como informantes, soporte a la vigilancia y control de manera permanente o esporádica especialmente en el centro histórico, como parte del apoyo a las actividades de seguridad ciudadana de la Policía Nacional y de las necesidades del servicio, en los sitios turísticos del centro colonial.

Esta estrategia intenta redimensionar los alcances de este compromiso definiendo los atractivos turísticos que deben vigilarse y el número de efectivos requeridos para tal fin, en función de prioridades de Quito, así mismo promueve la participación ciudadana en la protección y custodia del bien turístico, mediante las organizaciones barriales liderados por la policía comunitaria, a esto se debe sumar una campaña de sensibilización y cultura turística que debe lanzar la empresa Quito turismo.

En la determinación de las zonas administrativas donde se desplegará cierta cantidad de recursos humanos para la vigilancia y control se tomó en cuenta los conceptos siguientes: índice de victimización existente en las zonas administrativas y la cantidad de atractivos turísticos existentes en cada zona administrativa.

El “ESTUDIO DE MERCADO QUE PERMITA DESARROLLAR UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN QUE POTENCIE EL TURISMO INTERNO Y DOMÉSTICO HACIA EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO” manifiesta que la demanda turística en la capital son los parques, visitados por el 25,8%, seguidos del centro histórico que lo visitan el 19,3%, el teleférico visitado por el 17% y los balnearios y piscinas visitados por el 15,1% de turistas.

¿Cómo hacer?

La operación de vigilancia de atractivos no requiere que ésta se ejecute en forma permanente, ésta debe ajustarse a las condiciones del atractivo, tales como la tipología, el acceso, y la afluencia de visitantes en las temporadas

altas. Se debe considerar la situación del orden público que afecta a su entorno, por tanto se debe utilizar los recursos de acuerdo a la cantidad de personal existente fortaleciendo la presencia en las comunidades y ante el turista.

Las siguientes recomendaciones son importantes para la organización de la vigilancia:

- Vigilancia móvil para áreas como el centro histórico, La mariscal.
- Vigilancia a pie para áreas como la mitad del mundo, terminales terrestres y aeropuertos, centros comerciales.
- Vigilancia a caballo o en motos para áreas de parques, caminos o rutas
- Vigilancia fija en museos, zoológicos. Centros culturales, casas históricas.
- Vigilancia con policía comunitaria para zonas residenciales, barrios con valor turístico.

Se debe impulsar en coordinación con el Consejo de Seguridad Ciudadana del D.M.Q. las organizaciones barriales para lograr la participación de la comunidad con el Consejo de Seguridad Ciudadana (C.S.C.) a fin de prevenir delitos y contravenciones que se produzcan en el barrio.

La organización barrial es un mecanismo de acercamiento, integración y organización comunitaria que permite cambiar el concepto de seguridad convencional a cooperativa “la seguridad como responsabilidad del estado” por el concepto de seguridad humana, que permite al ciudadano comprometerse con su propia seguridad y la de su familia.

Bajo este enfoque se pretende crear frentes de seguridad para vigilancia turística, que generen conciencia de la protección al turista que visita un centro histórico, barrio cultural, etc. Propendiendo por la colaboración a la policía, sirviendo de ojos y oídos, tanto los vendedores, porteros, guardias privados, empresarios, banqueros, residentes.

Además de articular a la comunidad con las autoridades se rescatan valores como vecindad, convivencia, espíritu cívico, respeto, acatamiento de la norma.

Para la vigilancia de parques, paradas del metro, terminales terrestres y aéreos, se coordinará con la policía privada contratada por el municipio y policía nacional.

Para la vigilancia de atractivos localizados en parques nacionales naturales y

áreas protegidas se coordinará con el servicio de guardabosques, así como con la policía ambiental.

iv. Control a Empresas y/u Operadores Turísticos y Prevención

Al ejecutar esta estrategia es necesario tomar en cuenta que debemos primero establecer las instancias normativas de turismo y de seguridad nacional que se describen a continuación.

Ley de Turismo

La Ley de Turismo²⁸ esencialmente promueve la competitividad de los productos turísticos y la disciplina del mercado turístico nacional, por eso se desarrollo una normativa referencial, que se describe a continuación:

a) Generalidades.

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;

d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país;
y,

e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;

b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;

c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;

d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;

e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;

f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,

g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

b) De las actividades turísticas y quienes las ejercen.

²⁸ Ley de turismo del Ecuador.

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

a. Alojamiento;

b. Servicio de alimentos y bebidas;

c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;

d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;

e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,

f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas.

Art. 7.- Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro no podrán realizar actividades turísticas para beneficio de terceros.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;
- c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento;
- d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y,
- e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

Art. 11.- Los empresarios temporales, aunque no accedan a los beneficios de esta Ley están obligados a obtener un permiso de funcionamiento que acredite la idoneidad del servicio que ofrecen y a sujetarse a las normas técnicas y de calidad.

Art. 12.- Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en ésta Ley y a los reglamentos respectivos.

c) Protección al consumidor de Servicios Turísticos.

Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

Art. 43.- De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe todo discrimen a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

Art. 45.- Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:

- a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;
- b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;
- c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;
- d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio;
- e. En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y,
- f. Los demás determinados en otras leyes.

Art. 46.- Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión.

A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos.

Art. 47.- En caso de no resolverse los conflictos mediante la acción directa del Centro de Protección al Turista, el interesado podrá acceder a los centros de Mediación y Arbitraje que celebre convenios con el Ministerio de Turismo, para con sujeción en la Ley de Arbitraje y Mediación, intervenir en esta materia; o podrá acudir a la justicia ordinaria.

Art. 48.- De determinarse violación a normas legales, el Centro de Protección al Turista, solicitará al Ministro de Turismo que en observancia de las disposiciones del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, inicie el correspondiente expediente, para juzgar administrativamente la conducta del empresario turístico.

Art. 49.- Si la parte responsable de la violación fuere el operador de un área Turística Protegida, de un contrato o concesión turística; la sanción podría implicar hasta la terminación del contrato.

Art. 50.- Sin perjuicio de los mecanismos de protección señalados en los artículos anteriores si en los actos u omisiones de los empresarios turísticos existiere infracción penal, los perjudicados podrán ejercer la acción legal correspondiente.

Art. 51.- Los mecanismos de garantía y protección para el turista mencionados en este capítulo, podrán ser invocados por las empresas turísticas que operen legalmente en el país.

Art. 52.- Para efectos de esta Ley, se establecen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística:

- a. Amonestación escrita, en caso de faltas leves;
- b. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas; y,
- c. MULTAS, El Ministerio de Turismo impondrá las siguientes multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida.

Multa de USD \$ 100 a USD \$ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios.

Multa entre USD \$ 1000 y USD \$ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

En caso de reincidencia la multa impuesta podrá duplicarse.

CLAUSURA, es un acto administrativo mediante el cual el Ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos. Dictará esta medida en forma inmediata cuando se compruebe que se está ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere esta Ley.

Igualmente dispondrá la clausura cuando se reincida en las causales señaladas en las letras a), b) y c) de este artículo.

d) De los Delitos Contra la Seguridad Pública

Art. 53.- En el Título V del Libro Segundo del Código Penal, a continuación del artículo 440-A, añádase el Capítulo XIII que se denominará "De ciertos delitos promovidos o ejecutados por medio de actividades turísticas" y agréguese el siguiente:

"Art. 440-B.- La persona o personas que instigaren promovieren o ejecutaren actividades turísticas con el objeto de cometer o perpetrar el delito de plagio tipificado en el artículo 188 y contemplado en el Capítulo III referido a los "Delitos contra la Libertad Individual", del Título II, Libro Primero del Código Penal; de los delitos, contra las personas contempladas en el Título VI y particularmente tipificados en el Capítulo I referido, a los delitos contra la vida; en el Capítulo II relacionado con "Las Lesiones" y el Capítulo III relativo al "Abandono de Personas" del Libro II del Código Penal; de los delitos sexuales contemplados en el Título VIII, en los Capítulos II relativo al "Atentado contra el Pudor, de la violación y del estupro", el Capítulo II atinente a los delitos de proxenetismo y corrupción de menores y Capítulo IV relativo al rapto; el Libro Segundo del Código Penal, de los delitos contra la propiedad contemplados en el Título X y particularmente tipificados en el Capítulo I relacionado con el delito de hurto, el Capítulo II acerca del delito de robo, el Capítulo IV relativo al delito de extorsión y el Capítulo V referido a las estafas y otras defraudaciones del

Libro II del Código Penal, se les impondrá el máximo de la pena que corresponda a la naturaleza de la correspondiente infracción. Así mismo, quienes cometieran delitos previstos en este artículo contra personas que tengan la condición de turistas y a sabiendas que tenía tal condición se les impondrá la máxima pena prevista para la infracción perpetrada".

Los prestadores de servicios turísticos tienen las siguientes obligaciones:

- Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo.
- Cumplir con los requisitos que se exijan para su inscripción.
- Ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos.
- Suministrar la información que les sea requerida por las autoridades de turismo.
- Cumplir con las normas de calidad y las medidas ambientales.
- Actualizar anualmente los datos de la inscripción en el Registro Nacional de Turismo.

¿Quiénes Pueden Ejercer las Actividades de Turismo?

En el artículo 45, del reglamento aplicativo de la Ley de Turismo, dispone que puede ejercer actividades turísticas, cualquier persona natural o jurídica, sean comercial o comunitaria que, cumplidos los requisitos establecidos en la ley y demás normas aplicables y que no se encuentren en las prohibiciones expresas señaladas en la ley y este reglamento, se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual de las actividades turísticas establecidas en el Art. 5 de la Ley de Turismo.

Investigaciones Realizadas a Prestadores de Servicios Turísticos

Es muy importante efectuar un registro de investigaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos del cantón enfocadas a tres "Is". (13):

- Incumplimiento de las obligaciones frente a las autoridades de turismo;
- Infracciones en las normas que regulan la actividad turística y
- Incumplimiento de servicios ofrecidos.

El propósito también es determinar cuáles son los operadores o servicios de turismo con mayor número de problemas o con causas en su contra, a fin de

destacar las acciones de control y de sensibilización a las empresas turísticas, estas acciones de control las ejercerán la Empresa Quito Turismo y la Policía Metropolitana de Turismo, entidades que deben coordinar las actividades de control.

Programa de Concienciación a los Empresarios y Usuarios Turísticos

La base para el cumplimiento de la normatividad incluye valores éticos y socioculturales que se difunden a través de toda la sociedad. Para fortalecer estos procesos, como parte de la cultura de seguridad que se implementará en el sector turístico, debe crearse un esquema de acercamiento de lo privado hacia lo público, con énfasis en el respeto y observancia de las normas específicas del sector, como una manera de originar la disciplina del mercado y sus mecanismos de competitividad y eficiencia.

Es importante crear conciencia sobre seguridad como parte del turismo, dado que seguridad es el sinónimo de “competitividad e imperativo para la calidad de la operación del servicio turístico”. Para obtener resultados positivos sobre este tema es preciso concienciar al empresario turístico, sobre las medidas de prevención que deben implementar en sus procesos y organización a fin de crear condiciones que permitan y garanticen la seguridad de la operadora o servicio. Así como influir sobre el turista para que actúe con responsabilidad sobre la seguridad de su propia persona y el grupo turístico.

En la aplicación de esta estrategia es importantísimo el liderazgo que puede tomar la Policía Metropolitana de Turismo del Distrito Metropolitano de Turismo (D.M.Q.) frente a los empresarios turísticos.

A fin de dar cumplimiento a esta tarea se diseñará una programa de sensibilización y control, que socialice, genere conciencia y fortalezca el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley del prestador de servicios turísticos, sustentando su actuación en principios éticos, así como en la apreciación de seguridad y calidad con que se otorga el servicio turístico y su recuerdo en el turista.

¿Cómo hacer?

Los ámbitos de acción del programa deben ser integrales, es decir deben dirigirse sobre la sensibilización como el control que la Policía Metropolitana de Turismo debe ejecutar en los siguientes aspectos:

- Procesos de inscripción y actualización del Registro Único de Turismo, contemplados en la Ley de Turismo, acorde con las funciones y atribuciones del ministerio de turismo artículo 4 y artículo 47 del reglamento de Ley de turismo.
- Mecanismos de concienciación dirigidos por la empresa y operadoras Turísticas para los aspectos de seguridad en la prestación y operación de los servicios turísticos, con la consecuente aplicación de medidas prácticas al interior de las empresas turísticas.
- Normas de protección al usuario de servicios turísticos, a través de los mecanismos existentes de quejas y reclamos.

Por otro lado, con el fin de estructurar a cabalidad el trabajo de la Policía Metropolitana de Turismo del Distrito Metropolitano de Turismo (D.M.Q.), y en cumplimiento al artículo 78 “de las recaudaciones” del reglamento de Ley de Turismo, referente al apoyo que ésta debe dar, se programarán visitas a los establecimientos turísticos, a fin de ejercer un control de las obligaciones de los prestadores de servicios.

Estas visitas se coordinarán con entre la Empresa Quito Turismo, las zonas administrativas municipales y Policía Metropolitana de Turismo, buscando mejorar la capacidad de respuesta y agilización de los procesos investigativos de protección al consumidor.

El plan de trabajo del programa en cuanto al tema de disciplina del mercado será anual, de acuerdo con el calendario de obligaciones legales que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos. De conformidad con el artículo 78 del reglamento de Ley de Turismo hasta el 31 de Julio, se diseñarán acciones en los principales destinos turísticos tendientes a sensibilizar en

particular sobre los procesos de inscripción y actualización del Registro de Turismo, así como el pago tanto para personas jurídicas, naturales y para establecimientos registrados y de propiedad de personas naturales.

Entre los meses de Agosto y Noviembre, se procederá a programar los operativos de control del cumplimiento de dichas obligaciones, en los principales destinos turísticos y operadores o prestadores de servicios turísticos.

De igual forma, en época de vacaciones o en temporada alta, donde se aglutina la demanda turística, se fortalecerán las acciones dirigidas a los operadores y servicios turísticos para que se inicie la difusión de los derechos de los turistas sobre las normas de protección, quejas y reclamos que puedan originarse, así como de cultura turística relacionadas con el tema de la seguridad y en la atención de medidas de promoción de la seguridad turística a los usuarios por parte de los operadores turísticos.

Los operadores y establecimientos turísticos, efectuaran un estudio de seguridad de su infraestructura y desarrollo de su actividad, a fin de detectar debilidades y vulnerabilidades específicas, a fin de que elaboren un cronograma para dar solución a sus problemas previamente identificados.

Socialización de la Normativa Turística

La Empresa Quito turismo debe iniciar con un proceso de socialización de la ley de turismo y su normativa, con el propósito de disciplinar el mercado turístico y de mejorar la calidad de los servicios prestados a los usuarios como uno de los aspectos que inciden en forma directa en el mejoramiento de la competitividad del sector turístico de la capital Ecuatoriana.

Es necesario que los usuarios del turismo conozcan los mecanismos establecidos por la Ley y Reglamento de Ley de Turismo, sobre los derechos reglamentarios para proteger sus derechos, así como para que los operadores turísticos se inteligencien sobre las normas que los rigen y las infracciones por las cuales el Ministerio de Turismo puede sancionarlos.

Es importante que todos los operadores y empresas prestadoras de servicios turísticos conozcan las obligaciones que tienen frente a las autoridades locales y nacionales de turismo, así como frente a los usuarios, para lo cual se hace necesario que la Policía Metropolitana de Turismo apoye este proceso de control y prevención, con el fin de que las acciones avalen el conocimiento de la normativa entre todos ellos.

De esta forma resulta indispensable fortalecer la comunicación entre el Ministerio de Turismo (MINTUR) y Empresa Quito Turismo, que tiene a cargo el fomento de la calidad de los servicios y usuarios y prestadores de servicios turísticos.

¿Cómo hacer?

Este programa busca que a través de la difusión de las leyes que regulan la actividad turística, los empresarios patrocinen las medidas necesarias para elevar la calidad del servicio y como corolario, evitar incurrir en conductas que afecten en forma negativa los derechos de los turistas. Así mismo se pretende que los consumidores de servicios turísticos conozcan y acudan a la instancia local y del estado encargada de proteger los derechos de los consumidores.

En todo caso la Policía Metropolitana de Turismo debe estar capacitada para apoyar en el control de empresas y operadoras turísticas, así como en lo relacionado a la estrategia de información y orientación al turista.

La señalética que se disponga enfocara las normas de protección al usuario turístico y al control de los operadores y empresa prestadores de servicios turísticos.

La ejecución de esta propuesta estará a cargo de la Policía Metropolitana de Turismo, la cual debe generar los componentes apropiados para que sus agentes o elementos empleen este material didáctico eficazmente en las labores de concientización y sensibilización.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- ❖ Actualmente en el Distrito Metropolitano de Quito (D.M.Q.), no existe un diagnostico de seguridad que permita generar Política Pública Local de Seguridad Ciudadana, el único documento elaborado es una encuesta de victimización y percepción de inseguridad elaborada por la encuestadora CYMACIT.
- ❖ En el Distrito Metropolitano de Quito, no existe un Plan Estratégico de Seguridad Ciudadana, en su defecto el Consejo de Seguridad Ciudadana, ha elaborado un Plan de Seguridad cuyo eje estratégico es fortalecer a la Policía Nacional dotándole de equipos, tecnología, adquisición de vehículos, Aeronaves, construcción de UPC, etc.
- ❖ Actualmente en la capital Ecuatoriana existen 23 Policías Metropolitanos de Turismo, policía que no cuenta con los conocimientos necesarios, el equipamiento y la infraestructura adecuada para apoyar el Plan Estratégico de Seguridad Turística.
- ❖ La nueva concepción de la estructura organizacional de la Policía Nacional para contrarrestar la inseguridad en el país, no contempla la existencia de una Policía Nacional de Turismo, por lo que el Plan estratégico de Seguridad Turística para la ciudad capital, promueve y considera el fortalecimiento de la Policía Metropolitana de Turismo con el propósito de suplir la inminente desaparición de la Policía Nacional de Turismo.
- ❖ Según lo demuestra la encuesta realizada a la Policía Nacional de Turismo, la capacitación para trabajar en Seguridad Turística es insuficiente, pues el 72 % de los policías piensan que para cumplir su labor de informar deben conocer un idioma extranjero.

- ❖ Actualmente la Policía Nacional de Turismo desarrolla las siguientes actividades en materia de seguridad turística: “Vigilancia de atractivos turísticos” en un 71% e “Información y Orientación al turista”, en un 91 %, dejando a un lado su participación en el control de empresas y actividades turísticas.
- ❖ De acuerdo a nuestra investigación, no existen controles y registros de datos de acciones contra operadores turísticos con problemas, así como de denuncias de los usuarios del servicio turístico por parte de la Policía Nacional Turística.
- ❖ Según la encuesta realizada a los Policías de Turismo, el 100 % afirma que la capacitación recibida fue de parte del Ministerio de Turismo y solo el 11 % afirma haber recibido la misma por medio de la gestión municipal; pues no se tomaron en consideración a las universidades existentes en la capital de la república del Ecuador para efectuar una capacitación técnica y adecuada respecto a la capacitación en materia de turismo y seguridad.

5.2 RECOMENDACIONES

- ❖ Implementar la Propuesta del Plan Estratégico de Seguridad Turística con el fin de mejorar la calidad del servicio turístico de la capital. Fundamentada en la integración de entidades públicas, privadas, articuladas a la acción de la comunidad, sector educativo y medios de comunicación social; a fin de desarrollar los cuatro ejes del Plan: *“Fortalecimiento de la Policía Metropolitana de Turismo; Gestión para la Información y Orientación al Turista; Vigilancia de Atractivos y Actividades Turísticas; y Control y Prevención de empresas y prestadores de servicios Turísticos”*.
- ❖ Elaborar anualmente un diagnóstico de seguridad para el sector turístico, a fin de actualizar la planificación estratégica de seguridad para este sector. Diagnóstico que debe ser elaborado en forma participativa, involucrando a entidades como: Consejo de Seguridad, Policía Metropolitana de Turismo, Observatorio de Seguridad, Dirección de Turismo del D.M.Q., Empresarios del sector turístico, la ciudadanía, entre otros.
- ❖ Fortalecer a la Policía Metropolitana de Turismo a fin de que apoye a la empresa Quito Turismo a desarrollar las estrategias de información y control de operadores y actividades turísticas. Para ello el Gobierno Local, al asumir la competencia de turismo debe generar una sinergia interinstitucional e intergubernamental para fortalecer a su Policía Metropolitana de Turismo.
- ❖ Crear un plan de capacitación continua para la actualización de conocimientos para mejorar el rendimiento de la Policía Metropolitana de turismo y desempeño en las actividades encomendadas, ya que según la información recogida, el 73% de los Policías de Turismo actualmente existentes manifiestan que la capacitación es insuficiente para desempeñar su función.

- ❖ Generar información actualizada y de calidad para que sea entregada a los usuarios y operadores turísticos, para lo cual se deberá trabajar coordinadamente con las universidades existentes en la capital.

- ❖ Elaborar un registro y control de operadores y empresarios turísticos que han tenido problemas en el cumplimiento de sus obligaciones tanto con la ley como con los usuarios.

- ❖ Con el fin de cumplir el artículo 4 literal “e” que dispone “Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística”; se recomienda la suscripción de convenios específicos de cooperación, con diferentes universidades de la capital (ESPE, UTE, SAN FRANCISCO, ETC.) para la formación de Policías Metropolitanos de Turismo como informadores locales.

Bibliografía

- O.M.T, Seguridad en turismo. Medidas prácticas para destinos, Madrid 1997, pág. 11.
- O.N.U, Declaración Universal de Derechos Humanos, Asamblea General de Miembros.
- O.M.T., Declaración de Manila sobre Turismo Mundial, Conferencia Mundial de Turismo, Manila, Septiembre a octubre de 1980.
- I.M.L., Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, Datos para la vida, Bogotá 2000, Pág. 197.
- Ministerio de Desarrollo Económico de Colombia, Estudio de Competitividad del Sector Turismo. Bogotá 1997, Tomo III, Pág. 182.
- Deposito de documentos de la FAO, Selvicultura Urbana y peri urbana en Quito, estudio de caso.
- Unidad de Ejecución Especializada, Encuesta de Victimización y Percepción de Inseguridad 2008.
- CIMACYT, Encuesta de Victimización del D.M.Q. 2011.
- Estudio de Mercado que Permita Desarrollar una Estrategia de Comunicación que Potencie el Turismo Interno y Doméstico Hacia el Distrito Metropolitano de Quito” Julio 2010.
- Myr. (r) MARCO A. SALINAS, Gestión de Seguridad Para La Planificación Local 2011, AME.
- CAMILO GONZALES P. Seguridad Ciudadana, el modelo de Bogotá.
- Microsoft Encarta 2007. © 1993-2006 Microsoft Corporación.
- Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización. (COOTAD).
- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Seguridad Pública del Estado.
- Ley de Participación Ciudadana.
- Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Plan Nacional de Desarrollo.
- Plan del Desarrollo del Buen Vivir (2009-2013).
- Plan Nacional de Seguridad Integral.
- Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo de Quito, Plan Q - 2012

- Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo de Ecuador al 2020

NET-GRAFIA Y ARCHIVOS DIGITALES.

- Banco Central del Ecuador.
- Fuente: www.monografias.com
- www.wikipedia.com
- Deposito de documentos de la FAO.
- www.cedatos.com
- www.turismo.policiaecuador.gob.ec
- www.quito-turismo.gob.ec

FICHAS BIBLIOGRÁFICAS.

Autor: Asamblea Nacional	No. 1	Constitución de la República del Ecuador
Título VII REGIMEN DEL BUEN VIVIR CAPITULO PRIMERO Sección Undécima Art. 393 “Seguridad Humana”		
BIBLIOGRAFICA	Fuente: Biblioteca particular. Myr. Marco Salinas	

Autor: SEMPLADES	No. 2	Plan Nacional del Buen vivir 2009- 2013
Numeral 7 OBJETIVOS NACIONALES PARA EL BUEN VIVIR OBJETIVO 1 AL 12		
BIBLIOGRAFICA	Fuente: Biblioteca particular. Myr. Marco Salinas	

Autor: Asamblea Nacional	No. 3	Ley de Seguridad Pública y del Estado
Título IV DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Art. 23 de la Seguridad Ciudadana		
BIBLIOGRAFICA	Fuente: Biblioteca particular. Myr. Marco Salinas	

Autor: Myr. (r) Marco A. Salinas	No. 4	Gestión de Seguridad para la Planificación Local
Capítulo I MARCO CONCEPTUAL Núm. 1 Seguridad. Descubriendo el concepto de seguridad		
BIBLIOGRAFICA	Fuente: Biblioteca particular. Myr. Marco Salinas	

Autor: O.M.T.	No. 5	Memorias en materia de Seguridad en el Turismo
Capítulo II TURISMO Y SEGURIDAD Medidas Prácticas para Destinos		
BIBLIOGRAFICA	Fuente: Biblioteca particular. Myr. Marco Salinas	

Autor: CIMACYT Min. Interior	No. 6	Encuesta de Victimización y Percepción de Inseguridad 2008
Núm. 2 VICTIMIZACION A PERSONAS Grafico: 2:12 Comportamiento del Índice de Victimización a Personas		
BIBLIOGRAFICA	Fuente: Biblioteca particular. Myr. Marco Salinas	

Autor: Camilo Gonzales P.	No. 7	Seguridad ciudadana, el Modelo de Bogotá
Capítulo I NOSIONES PREVALENTES RELACIONADAS CON EL CONCEPTO DE SEGURIDAD		
BIBLIOGRAFICA	Fuente: Biblioteca particular. Myr. Marco Salinas	

Autor: Empresa Quito Turismo	No. 8	Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Q- 2012
PLAN Q- 2012 OBJETIVOS		
BIBLIOGRAFICA	Fuente: Biblioteca particular. Myr. Marco Salinas	

Autor: Empresa Quito Turismo	No. 9	Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Q- 2012
FASE I EL DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL El trade Turístico y Quito, pag.54		
BIBLIOGRAFICA	Fuente: Biblioteca particular. Myr. Marco Salinas	

Autor: CIMACYT Consejo de Seguridad Ciudadana D.M.Q.	No. 10	Encuesta de Victimización y Percepción de Inseguridad 2011
COMPARACION DE LA VICTIMIZACION 2008 – 2011 INDICE Y PREVALENCIAS COMPARADAS Grafico: 1 Pág. 10		
BIBLIOGRAFICA		Fuente: Biblioteca particular. Myr. Marco Salinas

Autor: CIMACYT Consejo de Seguridad Ciudadana D.M.Q.	No. 11	Encuesta de Victimización y Percepción de Inseguridad 2011
VICTIMIZACION A PERSONAS INDICE DE VICTIMIZACION A PERSONAS POR ZONAS ADMINISTRATIVAS Grafico: 2 Pág. 11		
BIBLIOGRAFICA		Fuente: Biblioteca particular. Myr. Marco Salinas

Autor: Instituto de Medicina Legal y CC. Forenses	No. 12	Datos para la vida
CAPITULO III CONCEPCION DEL DELITO Pág.: 197		
BIBLIOGRAFICA		Fuente: Biblioteca particular. Myr. Marco Salinas

Autor: Ministerio de Desarrollo Económico de Colombia	No. 13	Estudio de Competitividad del Sector Turístico
TOMO III INDICADORES DE PERCEPCION Grafico: 10 Pág. 82		
BIBLIOGRAFICA		Fuente: Biblioteca particular. Myr. Marco Salinas

Autor: Empresa Quito Turismo	No. 14	Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Q- 2012
FASE II LA FORMULA ESTRATEGICA Los ejes de desarrollo del Plan Q - 2012 Pág. 94		
BIBLIOGRAFICA		Fuente: Biblioteca particular. Myr. Marco Salinas

FICHAS NEMOTECNICAS.

Pág.	Autor: Asamblea Nacional del Ecuador Titulo: Seguridad Humana	No. 1
	Art. 393.-“El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno.”	
	Investigador: Myr. (r) Marco A. Salinas	Biblioteca: Particular / 2011-06-10

Pág.	Autor: Asamblea Nacional del Ecuador Titulo: Ley de seguridad pública y del estado. Concepto de seguridad ciudadana	No. 2
	Art. 23.-“De la seguridad ciudadana.- La seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador,.....	
	Investigador: Myr. (r) Marco A. Salinas	Biblioteca: Particular / 2011-06-10

Pág.	Autor: SEMPLADES Titulo: Objetivos Nacionales para el Buen Vivir	No.3
	<p>Objetivo 1: Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad. Pág. 73</p> <p>Objetivo 2: Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía. Pág. 74</p> <p>Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población. Pág. 76</p> <p>Objetivo 4: Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable. Pág. 77</p> <p>Objetivo 5: Garantizar la soberanía y la paz, e impulsar la inserción estratégica en el mundo y la integración Latinoamericana. Pág. 78</p> <p>Objetivo 6: Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas. Pág. 80</p> <p>Objetivo 7: Construir y fortalecer espacios públicos, interculturales y de encuentro común. Pág. 81</p> <p>Objetivo 8: Afirmar y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad. Pág. 82</p> <p>Objetivo 9: Garantizar la vigencia de los derechos y la justicia. Pág. 83</p> <p>Objetivo 10: Garantizar el acceso a la participación pública y política. Pág. 84</p> <p>Objetivo 11: Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible. Pág. 85.</p> <p>Objetivo 12: Construir un Estado democrático para el Buen Vivir. . Pág. 87</p>	
	Investigador: Myr. (r) Marco A. Salinas	Biblioteca: Particular / 2011-06-10

Pág.	Autor: Myr. (r) Marco A. Salinas C. Titulo: Gestión de Seguridad Para la Planificación Local	No. 4
	<p>El concepto de seguridad está ligado a diferentes epítetos, muchos fundamentados en ideologías, creencias, costumbres e idiosincrasia ajustada a la realidad territorial. Por ello se habla de una serie de conceptos como: seguridad humana, nacional, institucional, pública, privada, civil, trasnacional, interna, cooperativa, turística, comunitaria, ambiental, etc. de allí que no podemos entender a la seguridad desde una sola teoría, sino que requiere de entender todos los conceptos anteriores para su cabal comprensión.</p>	
	Investigador: Myr. (r) Marco A. Salinas	Biblioteca: Particular / 2011-06-10

Pág.	Autor: Camilo A. Gonzales P. Titulo: Seguridad Ciudadana, el Modelo de Bogotá.	No. 5
	<p>El concepto tradicional de seguridad es el que se lo asociaba con la represión del delito y el mantenimiento del orden. Se trataba pues de un concepto de seguridad situada en el contorno del control y la criminalidad, eminentemente reactiva y a la puesta en vigencia de las constituciones políticas, a las tareas policiales de represión.</p> <p>En los países usualmente emisores de turistas, la demanda turística ha alcanzado su lucidez y los destinos turísticos están saciados. En respuesta a la nueva demanda que se produce ahora en regiones sensibles a la calidad y a la seguridad, están apareciendo nuevos destinos turísticos que ofrecen afinidades similares a las de los destinos tradicionales.</p>	
	Investigador: Myr. (r) Marco A. Salinas	Biblioteca: Particular / 2011-06-10

Pág.	Autor: Org. Mundial de Turismo Titulo: Medidas en destinos	No. 6
	<p>En los países usualmente emisores de turistas, la demanda turística ha alcanzado su lucidez y los destinos turísticos están saciados. En respuesta a la nueva demanda que se produce ahora en regiones sensibles a la calidad y a la seguridad, están apareciendo nuevos destinos turísticos que ofrecen afinidades similares a las de los destinos tradicionales.</p>	
	Investigador: Myr. (r) Marco A. Salinas	Biblioteca: Particular / 2011-06-10