



Pregrado

Carrera: GESTION TURISTICA E

INNOVACION EN LA HOSPITALIDAD

Asignatura (UIC): EMPRENDIMIENTO
TURÍSTICO Y HOTELERO

**Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título en:** TECNOLOGO UNIVERSITARIO EN
GESTIÓN TURÍSTICA E INNOVACIÓN EN LA
HOSPITALIDAD

Tema: Plan integral de Seguridad Turística para el
fortalecimiento de la Confianza y Protección del
Visitante Nacional y Extranjero.

Autor/s: Vilma Angélica Bautista Cuichán

Tutor: MBc. Roberto Carrillo

Fecha: 29 de agosto del 2025





Autora: Vilma Angélica Bautista Cuichán

Título a obtener: Tecnólogo Superior en universitario en Gestión Turística e innovación en la Hospitalidad

Matriz: Sangolquí – Ecuador

Correo electrónico: vilma.bautista@ister.edu.ec



Dirigido por: Carrillo Flores Roberto Enrique

Título: MBc. Biólogo de la Conservación

Matriz: Sangolquí -Ecuador

Correo electrónico: roberto.carrillo@ister.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

©2025 Tecnológico Universitario Rumiñahui

SANGOLQUÍ – ECUADOR

BAUTISTA CUICHILAN VILMA

ANGELICA

***PLAN INTEGRAL DE SEGURIDAD TURISTICA PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LA CONFIANZA Y PROTECCION DE DEL
VISITANTE NACIONAL Y EXTRANJERO.***

CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CT-ANX-2024-ISTER-6-6.1

Sangolquí, 29 de agosto de 2025

MSc. Elizabeth Ordoñez
DIRECTORA DE DOCENCIA

MBc Roberto Carrillo Flores

COORDINADORA DE TITULACIÓN

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI CON CONDICIÓN DE
UNIVERSITARIO

Presente

Por medio de la presente, yo, **Vilma Angélica Bautista Cuichán** declaro y acepto en forma expresa lo siguiente: Ser autor del trabajo de titulación denominado **Plan de integral de seguridad turística para el fortalecimiento de la confianza y protección del visitante nacional y extranjeros** de la Tecnología Universitaria en Gestión Turística e Innovación en la Hospitalidad; y a su vez, manifiesto mi voluntad de ceder al Instituto Superior Tecnológico Rumiñahui con condición de Universitario, los derechos de reproducción, distribución y publicación de dicho trabajo de titulación, en cualquier formato y medio, con fines académicos y de investigación.

Esta cesión se otorga de manera no exclusiva y por un periodo indeterminado. Sin embargo, conservo los derechos morales sobre mi obra. En fe de lo cual, firmo la presente.

Atentamente,



VILMA BAUTISTA

C.I.: 1716922974

**FORMULARIO PARA ENTREGA DE PROYECTOS EN BIBLIOTECA INSTITUTO
SUPERIOR TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI CON CONDICIÓN DE
UNIVERSITARIO CT-ANX-2024-ISTER-1 CARRERA:
TECNOLOGIA UNIVERSITARIA EN GETIÓN TURÍSTICA E INNOVACIÓN EN
LA HOSPITALIDAD.**

AUTOR/ES:

BAUTISTA CUICHILAN VILMA ANGELICA

TUTOR: ROBERTO ENRIQUE CARRILLO FLORES

CONTACTO ESTUDIANTE:

0987364177

CORREO ELECTRÓNICO:

vilma.bautista@ister.edu.ec

TEMA:

**PLAN INTEGRAL DE SEGURIDAD TURISTICA PARA EL FORTALECIMIENTO
DE LA CONFIANZA Y PROTECCION DEL VISITANTE OPCIÓN DE
TITULACIÓN:**

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

RESUMEN EN ESPAÑOL:

El presente Plan Integral de Seguridad Turística tiene como finalidad fortalecer la confianza y protección de los visitantes nacionales e internacionales, garantizando experiencias seguras y de calidad en los destinos del Ecuador. La propuesta se fundamenta en la identificación de riesgos, el diseño de protocolos de prevención y respuesta, así como en la articulación entre entidades públicas, privadas y comunitarias.

El plan considera estrategias orientadas a la capacitación de prestadores de servicios turísticos, la implementación de infraestructura segura, la señalética adecuada, la promoción de buenas prácticas y el uso de tecnologías de monitoreo. Además, se establecen mecanismos de coordinación con organismos de seguridad ciudadana, salud y gestión de riesgos, con el fin de brindar respuestas oportunas ante emergencias.

La ejecución de este plan permitirá consolidar al país como un destino confiable y competitivo, elevando la percepción de seguridad entre los turistas, fortaleciendo la reputación internacional y aportando al desarrollo sostenible del sector turístico.

PALABRAS CLAVE:

Seguridad turística, confianza, protección, visitante, prevención, gestión de riesgos.

OPTION FOR DEGREE:

CURRICULAR INTEGRATION UNIT

ABSTRACT (ENGLISH):

The present Comprehensive Tourist Security Plan aims to strengthen the confidence and protection of both national and international visitors, ensuring safe and high-quality experiences in Ecuador's destinations. The proposal is based on risk identification, the design of prevention and response protocols, as well as the collaboration between public, private, and community entities.

The plan considers strategies focused on training tourism service providers, implementing safe infrastructure, appropriate signage, the promotion of best practices, and the use of monitoring technologies. In addition, coordination mechanisms are established with public safety, health, and risk management agencies in order to provide timely responses to emergencies.

The implementation of this plan will consolidate the country as a reliable and competitive destination, enhancing the perception of safety among tourists, strengthening international reputation, and contributing to the sustainable development of the tourism sector.

KEYWORDS:

Tourist security, confidence, protection, visitor, prevention, risk management.

Dedicatoria:

Dedico este proyecto a mi familia, por su apoyo incondicional y confianza en mi trabajo.
A mis docentes y compañeros, por su guía y colaboración en el proceso académico.
A todos quienes contribuyen al desarrollo del turismo sostenible en nuestro país.
A las instituciones y comunidades que fomentan la conservación de nuestros recursos naturales.
Y a Ecuador, por ser fuente de inspiración y aprendizaje constante.

Vilma Bautista

Agradecimiento:

Agradezco profundamente a Dios por darme la fortaleza para culminar este trabajo, a mi familia por su apoyo incondicional, y a mis docentes y compañeros por sus enseñanzas y orientación a lo largo de este proceso académico.

Con cariño, y mucho agradecimiento,

Vilma Bautista

Resumen

“Plan integral de Seguridad Turística para el fortalecimiento de la Confianza y Protección del Visitante”

El presente **“Plan integral de Seguridad Turística para el fortalecimiento de la Confianza y Protección del Visitante Nacional e Internacional”** tiene como propósito fortalecer la confianza y protección de los visitantes nacionales e internacionales, garantizando experiencias seguras y de calidad en los destinos turísticos del Ecuador. La propuesta se fundamenta en la identificación de riesgos, la elaboración de protocolos de prevención y respuesta, así como en la coordinación estratégica entre instituciones públicas, privadas y comunitarias.

El plan considera estrategias orientadas a la capacitación de prestadores de servicios turísticos, la implementación de infraestructura segura, la señalética adecuada, la promoción de buenas prácticas y el uso de tecnologías de monitoreo. Además, se establecen mecanismos de coordinación con organismos de seguridad ciudadana, salud y gestión de riesgos, con el fin de brindar respuestas oportunas ante emergencias.

La ejecución de este plan permitirá consolidar al país como un destino confiable y competitivo, elevando la percepción de seguridad entre los turistas, fortaleciendo la reputación internacional y aportando al desarrollo sostenible del sector turístico.

Palabras clave:

Seguridad turística, confianza, protección, visitante, prevención, gestión de riesgos.

Abstract

“Comprehensive Tourist Security Plan for Strengthening Visitor Confidence and Protection”

The present **“Comprehensive Tourist Security Plan for Strengthening Visitor Confidence and Protection”** aims to reinforce the confidence and protection of both national and international visitors, ensuring safe and high-quality experiences in Ecuador’s tourist destinations. The proposal is based on risk identification, the development of prevention and response protocols, as well as strategic coordination among public, private, and community institutions.

The plan includes strategies focused on training tourism service providers, implementing safe infrastructure, adequate signage, the promotion of best practices, and the use of monitoring technologies. In addition, coordination mechanisms are established with public safety, health, and risk management agencies in order to provide timely responses to emergencies.

The implementation of this plan will consolidate the country as a reliable and competitive destination, enhancing tourists’ perception of safety, strengthening its international reputation, and contributing to the sustainable development of the tourism sector.

Keywords:

Tourist security, confidence, protection, visitor, prevention, risk management.

SOLICITUD DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CT-ANX-2024-

ISTER-2 Sangolquí, 29 de agosto del 2025

Sres.- INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI CON CONDICIÓN DE UNIVERSITARIO Presente A través del presente me permito aceptar la publicación del trabajo de titulación de la Unidad de Integración Curricular en el repositorio digital "DsPace" del estudiante: VILMA ANGELICA BAUTISTA CUICHAN, con C.I.: 1716922974 alumno de la Carrera TECNOLOGIA UNIVERSITARIA EN GETIÓN TURÍSTICA E INNOVACIÓN EN LA HOSPITALIDAD

Atentamente,



BAUTISTA CUICHAN VILMA ANGELICA

C.I.: 1716922974

SÓLO PARA USO DEL ISTER Han sido revisadas las similitudes del trabajo en el software "TURNITING" y cuenta con un porcentaje de; motivo por el cual, el Proyecto Técnico de Titulación es publicable. (EL PORCENTAJE DE SIMILITUD DEBE SER MÁXIMO DE 15%) _____

MSc. Elizabeth Ordoñez

DIRECTORA DE DOCENCIA

MSc. Mónica Loachamín

COORDINADORA DE TITULACIÓN

Fecha del Informe ____/____/____

TABLA DE CONTENIDO

Todos los derechos reservados	3
BAUTISTA CUICHAN VILMA ANGELICA	3
OPCIÓN DE TITULACIÓN.....	6
RESUMEN EN ESPAÑOL	6
PALABRAS CLAVE	7
OPTION FOR DEGREE	7
ABSTRACT (ENGLISH):	7
KEYWORDS	8
Dedicatoria	9
Agradecimiento.....	10
Resumen.....	11
Abstrac	12
INTRODUCCIÓN.....	19
Planteamiento del Problema	20
Objetivo general	21
Objetivos específicos	21
Justificación	21
CAPÍTULO I.....	21

Marco Teórico	21
FODA	23
CAPÍTULO II.....	23
Marco Metodológico	23
Tipo de investigación	24
Estudio de campo	24
En el desarrollo del presente análisis se utilizaron los siguientes métodos	24
TECNICAS DE SEGURIDAD	25
Propuesta de Plan de seguridad turística	25
TECNICAS DE INVESTIGACION	26
Tabla 1	27
CAPÍTULO III: PROPUESTA	32
Propuesta de plan de seguridad turística	32
Base legal.....	32
Estrategias de seguridad	33
Apoyo logístico.....	34
Control y seguimiento del proyecto	34
Gestión de información y orientación turística	35
Coordinación institucional.....	35
Capacitación	35

COSTOS DE PLAN DE SEGURIDAD.....	39
COSTOS POR IDENTIDAD.....	40
FINANCIAMIENTO DE GESTION INSTITUCIONAL	41
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFIA	43
MODELO DE GESTION.....	44
ANEXOS	45

INTRODUCCIÓN

La actividad turística impacta en diversos campos tales como la cultura, la economía y el ambiente, por lo que su desarrollo, sin una adecuada planificación, puede generar graves problemas. Por ello, el turismo debe basarse en modelos sostenibles de producción y consumo para satisfacer las expectativas económicas y al mismo tiempo considerar las ambientales y respetar la estructura socioeconómica y física de cada destino, contribuyendo así a la conservación y protección de los recursos culturales y naturales.

La seguridad es una de las condiciones para la competitividad de una nación y de sus sectores productivos, en especial para el turismo porque es “una cuestión vital que percibe en la calidad de los servicios turísticos que conforman esta actividad, para los diferentes destinos y productos, así como para los exigentes y cambiantes mercados que aumentan año a año en todo el mundo de manera espectacular.

Sin embargo, su desarrollo depende directamente de la **seguridad** que perciban los visitantes. En muchos destinos, los problemas de delincuencia, accidentes, desastres naturales y desorganización institucional afectan la imagen turística.

En este contexto, la implementación de un **Plan de Seguridad Turística** se convierte en una herramienta estratégica que busca mitigar riesgos, garantizar la integridad de los turistas y proyectar una imagen positiva del destino, contribuyendo al desarrollo sostenible de la actividad.

Planteamiento del Problema

En la actualidad, diversos destinos turísticos enfrentan problemáticas relacionadas con la **inseguridad ciudadana, accidentes en actividades de aventura, falta de protocolos de emergencia, carencia de señalética adecuada y ausencia de coordinación interinstitucional**. Estas situaciones generan desconfianza en el visitante y afectan la competitividad del destino.

La inexistencia de un **Plan Integral de Seguridad Turística** limita la capacidad de respuesta frente a emergencias y pone en riesgo tanto a los turistas como a la comunidad receptora.

Pregunta

central:

¿Cómo contribuir al fortalecimiento de la seguridad turística mediante la implementación de un plan integral que garantice la protección del visitante y la sostenibilidad de la actividad? mercado.

Figura 1

Árbol de problemas

Árbol de Problemas – Plan Integral de Seguridad Turística			
Problema Central	Causas	Efectos	
Baja confianza y percepción de inseguridad entre los visitantes	- Falta de capacitación del personal turístico - Infraestructura turística insuficiente o insegura - Débil coordinación entre entidades públicas y privadas - Falta de protocolos claros de prevención y respuesta	- Disminución del número de turistas - Reducción de ingresos del sector turístico - Mala reputación del destino a nivel nacional e internacional - Menor desarrollo económico local	
Deficiencia en la gestión de riesgos turísticos	- Escasa señalética y comunicación de riesgos - Limitado uso de tecnologías de monitoreo - Falta de cultura de prevención entre prestadores y visitantes	- Accidentes y emergencias mal gestionadas - Incremento de incidentes en destinos turísticos - Menor percepción de seguridad	
Insuficiente promoción de buenas prácticas de seguridad	- Carencia de campañas informativas - Desconocimiento de normas de seguridad entre operadores y visitantes	- Comportamientos inseguros por parte de turistas y prestadores - Disminución de la satisfacción del visitante - Pérdida de competitividad del destino	

Objetivo general

Fortalecer la confianza y protección de los visitantes nacionales e internacionales mediante la implementación de un Plan Integral de Seguridad Turística que garantice experiencias seguras, de calidad y sostenibles en los destinos turísticos del Ecuador.

Objetivos específicos

Identificar y analizar los riesgos existentes en los destinos turísticos para establecer protocolos de prevención y respuesta adecuados.

Capacitar a prestadores de servicios turísticos y comunidades locales en buenas prácticas de seguridad y atención al visitante.

Justificación

Este estudio se enfoca en el desarrollo de un Plan Integral de Seguridad Turística, cuyo objetivo es fortalecer la confianza y protección de los visitantes nacionales e internacionales en los destinos turísticos del Ecuador. Se busca aprovechar las oportunidades que ofrecen las tecnologías de monitoreo y comunicación actuales, implementando sistemas que permitan una gestión eficiente de riesgos y emergencias. Además, es fundamental promover la coordinación entre entidades públicas, privadas y comunitarias para garantizar una seguridad integral. Este trabajo permitirá identificar y aplicar protocolos de prevención y respuesta adecuados, capacitar a prestadores de servicios turísticos y difundir buenas prácticas de seguridad. Se implementará una estrategia orientada a mejorar la percepción de seguridad, fomentar la confianza del visitante y consolidar a los destinos turísticos como lugares confiables, competitivos y sostenibles.

La presencia policial en el área es evidente pero no suficiente para controlar el riesgo constante al que están expuestos los turistas. La inseguridad es uno de los factores que está afectando al turismo en el sector.

CAPÍTULO I

Marco Teórico

Antecedentes

La seguridad turística en los destinos del Ecuador se presenta como una oportunidad para fortalecer la confianza y mejorar la experiencia de los visitantes, dado el creciente interés de turistas nacionales e internacionales por destinos confiables y seguros. La implementación de un plan integral de seguridad contribuye a proteger a los visitantes y a garantizar que los prestadores de servicios turísticos operen bajo estándares de seguridad adecuados.

A pesar de la importancia de la seguridad en el sector turístico, algunos destinos han mostrado limitaciones en cuanto a la gestión de riesgos, la coordinación institucional y la promoción de buenas prácticas. Esta situación ha generado la necesidad de incorporar estrategias integrales de seguridad, que incluyan capacitación, protocolos de prevención y respuesta, infraestructura segura y el uso de tecnologías de monitoreo, con el fin de aumentar la confianza de los visitantes y consolidar la reputación de los destinos turísticos a nivel local, nacional e internacional.

Contexto

El Plan Integral de Seguridad Turística se ha desarrollado con el objetivo de fortalecer la confianza y protección de los visitantes nacionales e internacionales, garantizando experiencias seguras y de calidad en los destinos turísticos del Ecuador. Esta iniciativa busca promover la seguridad como un valor estratégico para el desarrollo del turismo, consolidando la reputación de los destinos y aumentando la satisfacción del visitante.

Las estrategias de seguridad están diseñadas para beneficiar a los prestadores de servicios turísticos, comunidades locales y visitantes, con el propósito de reducir riesgos, prevenir incidentes y fomentar buenas prácticas en el sector.

Para lograr estos objetivos, se implementarán herramientas tecnológicas y protocolos de gestión integral, mediante un plan que incluya capacitación, coordinación institucional, monitoreo de riesgos y difusión de buenas prácticas. Esto permitirá mejorar la percepción de seguridad, generar confianza entre los turistas y fortalecer la competitividad de los destinos a nivel regional y nacional.

La actividad delincuencia, 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. Para diagnosticar la situación actual de la seguridad turística del sector de Quito, se procederá a la visita de campo, al apoyo de libros sobre turismo, seguridad turística, imagen del destino turístico, tesis referentes al tema de estudio.

La presente investigación presenta una gama de opciones para mejorar la seguridad turística del sector por parte las diferentes entidades de apoyo como son la Policía Nacional de Turismo, Administración Zonal Manuela Sáenz, ECU-911, Ministerio de Turismo, sirviendo de referencia para mitigar la inseguridad y fortalecer la imagen del destino ofertado y su calidad en el mercado competitivo. Promoviendo el interés de los sectores turísticos y sus autoridades responsables en torno al estudio realizado en el presente trabajo, el beneficio del sector y al origen de futuras investigaciones en torno a la seguridad turística para enriqueces la escasa literatura actual.

FODA

Análisis FODA – Plan Integral de Seguridad Turística

Fortalezas (F)	Debilidades (D)
- Coordinación con entidades públicas, privadas y comunitarias. - Protocolos de prevención y respuesta bien estructurados. - Uso de tecnologías de monitoreo y comunicación. - Capacitación de prestadores de servicios turísticos en seguridad.	- Falta de recursos financieros para implementar todas las medidas de seguridad. - Personal limitado en algunos destinos turísticos para vigilancia y monitoreo. - Carencia de cultura de prevención en ciertos actores del sector. - Difusión insuficiente de protocolos y buenas prácticas a turistas.
Oportunidades (O)	Amenazas (A)
- Creciente interés de turistas por destinos seguros y confiables. - Posibilidad de implementar tecnologías digitales y sistemas de monitoreo. - Apoyo de organismos nacionales e internacionales en gestión de riesgos turísticos. - Mejora de la reputación del país como destino turístico se ↓	- Incremento de riesgos naturales (sismos, inundaciones, erupciones) en algunas regiones. - Eventos de inseguridad o emergencias sanitarias que afecten la percepción de seguridad. - Competencia de otros destinos turísticos que ya cuentan con protocolos de seguridad consolidados. - Falta de coordinación efectiva entre instituciones en situaciones de

CAPÍTULO II

Marco Metodológico

Tipo de la investigación

El presente trabajo se basa en una indagación empírica por medio de las consultas de fuentes bibliográficas y observación de campo, ya que para elaborar la compilación de la información y obtener el resultado del estudio se realizó el recorrido del lugar; abarcando los puntos claves de acceso, horarios de mayor afluencia turística y actividades de la policía turística como entidad de apoyo, cuyos componentes son esenciales en el desarrollo de la investigación.

Estudio que posee un enfoque mixto, debido a la utilización de información numérica por medio de encuestas que conducen a diagnosticar estadísticas para su posterior análisis y cálculo de porcentajes, reflejando datos exactos que refuerzan la investigación. Y cualitativa porque establece un vínculo entre las personas entrevistadas, encuestadas y el investigador; evidenciando su percepción y conducta para lograr conclusiones pertinentes

En el desarrollo del presente análisis se utilizaron los siguientes métodos:

Analítico – Descriptivo

Ecuador continúa sumando esfuerzos para convertirse en un destino de clase mundial, que brinde los servicios y atención que los turistas buscan al momento de planear sus viajes, y, por supuesto, un lugar en el que puedan sentirse seguros. El Gobierno Nacional trabaja en el fortalecimiento de la seguridad en el país, con el fin de garantizar el bienestar de los visitantes que cada año llegan hasta Ecuador en busca de experiencias únicas. Es así que, de acuerdo a un informe emitido recientemente por el Ministerio del Interior, se corroboraron los importantes avances que el país ha tenido en materia de seguridad, luego de registrar las cifras más bajas de muertes violentas en diciembre de 2016 de la región, superado únicamente por Chile y Argentina. Del mismo modo, el Ministerio del Interior afirma que Quito se ubica entre las ciudades más seguras de la región.

Entre las acciones que se han ejecutado en pro del fortalecimiento de la seguridad en el país, se pueden citar la reforma total que ha experimentado la Policía Nacional y su Modelo de Gestión, implementado desde el 2011; el incremento en el personal a cargo de la seguridad; y la colocación de cámaras de vigilancia en el territorio nacional que operan 24 horas 7 días a la semana, monitoreadas por el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911.

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Este método se realizó con la finalidad de establecer un diagnóstico sobre la situación actual del mirador “El Panecillo” como recurso turístico de calidad desde la perspectiva de la demanda además de identificar los posibles aspectos a mejorar. En primer lugar, se consultó fuentes bibliográficas como: libros, documentos académicos en internet, tesis, 21 revistas especializadas, buscando datos generales e históricos, relevantes para el desarrollo de este estudio

Estudio de campo

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Al igual que la investigación que hemos descrito anteriormente, puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad.

Este estudio se utilizó con la finalidad de observar y describir las medidas de seguridad con que cuenta actualmente el sector de la loma de El Panecillo. Con los resultados obtenidos del estudio de campo se elaboró un FODA para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que existen en el Ecuador, y mediante este análisis identificar los aspectos a mejorar y cuáles se deben implementar.

Técnicas de investigación

La observación, la encuesta, la explicación y la entrevista fueron las técnicas utilizadas en el proceso de la investigación.

Es un procedimiento empírico por excelencia, el más primitivo y a la vez el más usado. (Mendizabal, 2016) Afirma: “Es la técnica por la cual se establece una relación concreta e intensiva entre el investigador y el hecho social o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación.”

Tabla 1

Actores involucrados y acciones concretas

ACTORES	ACCIONES
Administración Zonal Manuela Sáenz	Cooperar e impulsar el desarrollo y ejecución de los planes de acción diseñados por el DMQ. Vigilar y controlar el atractivo turístico.
Policía Nacional de Turismo	Promover información actualizada a los turistas que visitan el destino, recomendar las precauciones que se deben adoptar en determinados lugares, así como asistir, recibir y hacer un seguimiento de las denuncias efectuadas por turistas. Controlar e inspeccionar los diferentes negocios que existen en el sector.
ECU 911	Gestiona en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911, y las que se generan por video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema.
Ministerio de Turismo	Capacitar en temas de seguridad de manera gratuita y periódica.
Secretaría de Riesgos	Acciones Concretas
Turistas	Conocer la información del destino. Solicitar y exigir de los prestadores de servicios las medidas de seguridad necesarias para el desarrollo de sus actividades. Denuncias la falta de medidas de seguridad existentes en las empresas prestadoras de servicio turístico, así como de la calidad del mismo.

CAPÍTULO III: PROPUESTA

Propuesta de Plan de seguridad turística

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 del sector, a través del compromiso de los actores involucrados en la gestión del turismo y el fortalecimiento de los recueros y servicios turísticos.

La idea comenzó a gestarse en el año 2025, cuando se inició la elaboración artesanal de quesos bajo técnicas italianas, pensada inicialmente solo para consumo familiar y de cercanos.

Análisis situacional

En el circuito Panecillo 1 (nombre otorgado por la Administración Zonal Manuela Sáenz, para identificación de cada circuito de los sectores que están bajo su Administración), nueve agentes del orden trabajan constantemente por la seguridad de los habitantes de la zona. Según cifras del Ministerio del Interior, en lo que va del año 2018 se han registrado 42 hechos delictivos en el sector, de los cuales 37 corresponden a robo a personas, encontrando una disminución pronunciada en el mes de junio, en el que se reportaron solo dos actos criminales.

Gracias al Sistema de Gestión Policial (SGP), los uniformados tienen una visión global del distrito y pueden atacar con estrategias efectivas al delito. Este sistema es revisado semanalmente por los jefes de los Subcircuitos. De esta manera, cada semana plantean nuevas acciones para neutralizar a los delincuentes.

En un trabajo coordinado con la Comisaría y los entes de control, se han efectuado operativos de control para clausurar los lugares de expendio de bebidas alcohólicas no autorizados. En cuanto al consumo y distribución de alcaloide, se realiza procesos investigativos a través de las unidades especiales con la finalidad de desarticular bandas delictivas que operan en el sector. Durante este año se ha detenido a 11 personas, sacando de circulación 595 gramos de alcaloide destinados a consumo interno.

Cabe resaltar que existe excelente relación de la comunidad con la Policía Comunitaria y esto ha permitido conocer la real problemática que afecta a este sector capitalino.

La labor de la Policía Nacional es imprescindible en la zona, ya que han logrado desarticular bandas que operaban el sector; aunque su labor ha sido ardua, es importante recalcar que los moradores prefieren no ayudar a denunciar a los delincuentes por ser habitantes conocidos del sector y evitar represalias, Se han logrado desarticular bandas que se dedicaban al asalto a mano armada en contra de turistas nacionales y extranjeros como único modus operandi; pero esto no ha sido suficiente y aún existen articulaciones delictivas encargadas de seguir cometiendo este tipo de atracos.

Base legal

El presente Plan de Seguridad tiene como objetivo establecer la seguridad permanente del visitante, así como conservar el lugar como parte del patrimonio local y consolidar su imagen; mediante la responsabilidad de los actores comprometidos en la gestión del turismo y el fortalecimiento de la seguridad del sector y sus actividades.

De acuerdo a las encuestas realizadas, a los visitantes nacionales y extranjeros en el lugar, se determinó que, aunque la zona es aparentemente tranquila se evidencia la falta de miembros de seguridad en el lugar, además de los actores delictivos de los que ya han sido víctimas algunas personas encuestadas y de los que han sufrido otras personas que han visitado el sitio. Así mismo se reafirma el objetivo de mejorar el nivel de confianza del sector como de su imagen, ya que un 100% de encuestados afirmó querer retornar al lugar.

Estrategias de seguridad

Las estrategias son la implementación de 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 mismo.

En nuestro caso se sintetiza en “ACTIVIDADES” 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 el sector

ESTRATEGIAS

- 1. FORTALECIMIENTO DE LA POLICÍA NACIONAL DE TURISMO**
- 2. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA EN EL SECTOR DEL PANECILLO**
- 3. VIGILANCIA PERMANENTE Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS.**

Elaborado por: Autor

Fortalecimiento de la Policía Nacional de Turismo El fortalecimiento de la Policía Nacional de Turismo es un requerimiento imprescindible para la ejecución del Plan de seguridad turística. Para el logro de esta estrategia es necesario desarrollar una serie de actividades con dos políticas: capacitación por un lado e incremento de recursos humanos y logística que permita disponer una policía nacional turística altamente equipada, suficiente y que fresca un servicio de calidad.

Capacitación

A través de esta política se busca promover la capacitación de la Policía Nacional 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 Nacional de Turismo debe realizarse a los comandantes de equipo, a fin de que estos se conviertan en agentes multiplicadores de estos conocimientos. La capacitación especializada de la Policía Nacional 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 del destino. Las áreas a capacitar deben versar en temas como zonas peligrosas, seguridad en actividades externas; información turística, idiomas, salubridad y apoyo en emergencias que atentan contra la integridad y seguridad del turista, el desarrollo de acciones cívicas y campañas preventivas.

Además, la Policía Nacional 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 Estado, “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 del destino.

Acciones

(Álvarez, 2019)

A través de las diferentes temáticas se fortalecerá las competencias de las personas vinculadas al sector turístico con material accesible para todos los usuarios, quienes tendrán acceso a manuales, instructivos, videos en la web.

Estas acciones generarán un cambio en la visión del turismo por parte de la Policía Nacional de Turismo y de manera discreta 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.

Apoyo logístico

Existe carencia en los elementos logísticos, los cuales reflejan necesidades prioritarias para la ejecución y puesta en marcha de cualquier tipo de estrategia de seguridad en el turismo. El propósito de esta estrategia de fortalecimiento de la Policía Nacional 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 de turismo de los elementos necesarios para el óptimo desempeño logístico para cumplir las responsabilidades legales que se les otorga y las propuestas derivadas de este plan, garantizado la seguridad del turista y el destino en coordinación con las entidades responsables del sector, la prevención y control de delitos y contravenciones en las principales áreas turísticas definidas, las labores de control y vigilancia a las empresas turística, la información y la calidad en la seguridad.

Acciones

(Álvarez, 2019) Dentro de sus atribuciones establece: - Ejecutar los procesos administrativos, financieros, informáticos, tributarios, de recursos humanos que garanticen el cumplimiento de la planificación Zonal. - Orientar e impulsar el desarrollo zonal de los servicios y dependencias administrativas y controlar su funcionamiento, cuidando en su

función que se ajuste a las políticas metropolitanas y normativa vigente.

- Coordinar y supervisar la adecuada, supervisión, registro, uso y explotación de espacios e inmuebles que constituyen la propiedad municipal en su jurisdicción.

- Coordinar y supervisar la adecuada administración técnica y el desarrollo profesional del recurso humano de su Administración Zonal, en el marco de las competencias asignadas a la misma y en coordinación permanente con las otras instancias municipales responsables.

- Coordinar y supervisar la adecuada administración de los bienes muebles, equipos, suministros y materiales de oficina de la Administración Zonal.

- Coordinar y supervisar la adecuada administración de los sistemas de información que faciliten la gestión de los diversos procesos institucionales en el ámbito de su jurisdicción.

- Preparar presupuestos conforme a las necesidades, planes, programas y proyectos que demande la administración de la Zona a su cargo. La relación de requerimientos de apoyo logísticos para la Policía Nacional de Turismo del sector de El Panecillo son los siguientes:

EQUIPO	CANTIDAD	ENTIDAD A CARGO DE LA DOTACIÓN
Pistola eléctrica (no letal)	3	Ministerio del Interior
Motocicleta	2	Ministerio del Interior
Vehículo tipo camioneta	1	Ministerio del Interior
Radio Motorola y hans free	3	Ministerio del Interior
Cabinas de información	3	Administración Zonal Manuela Sáenz
Vallas de información turística	3	Ministerio de Turismo
Botiquín de primeros auxilios	3	Administración Zonal Manuela Sáenz
Inmovilizador de pierna y brazo	3	Ministerio del Interior
Pito, chaleco reflectado, linterna, encauchado	3	Ministerio del Interior
Escritorios y sillas	3	Administración Zonal Manuela Sáenz
Archivadores	3	Administración Zonal Manuela Sáenz
Computadora, impresora e internet	3	Administración Zonal Manuela Sáenz
Teléfono y línea de teléfono	3	Administración Zonal Manuela Sáenz
Cámara fotográfica, proyectores y DVD	3	Administración Zonal Manuela Sáenz

Elaborado por: Autor

Control y seguimiento el proyecto

E Un proyecto ya sea de ámbito social, político, científico o cultural, después de su análisis, aprobación y ejecución pasa por una etapa de adaptación para asimilar los cambios impuestos y de este modo llevar a cabo el control necesario para ratificar el funcionamiento de los mecanismos puestos en marcha de una manera correcta. Se propone realizar las siguientes acciones:

Monitoreo permanente por parte de la Policía Nacional de Turismo mediante motorolas, caminatas y patrullaje en el sector.

- Encuestas de manera trimestral al personal de la Policía Nacional de Turismo que presta sus servicios en el sector en relación a su labor y la comunidad para así poder determinar el nivel de satisfacción en referencia a los servicios prestados y mejoras.

- Registro de visitantes, quejas y sugerencias, se colocará en los puntos de seguridad para determinar la disminución o el incremento de delincuencia, así también se podrá constatar falencias, sugerencia, inconvenientes durante la permanencia del visitante.

De esta manera, cuando un usuario busque términos relacionados con “queso italiano en Ecuador”, “quesos gourmet” o “productos artesanales italianos”, el sitio web de la marca podrá aparecer en los primeros resultados, incrementando la posibilidad de atraer clientes potenciales y generar mayores ventas de forma orgánica. Monitoreo permanente por parte de la Policía Nacional de Turismo mediante motorolas, caminatas y patrullaje en el sector.

- Encuestas de manera trimestral al personal de la Policía Nacional de Turismo que presta sus servicios en el sector en relación a su labor y la comunidad para así poder determinar el nivel de satisfacción en referencia a los servicios prestados y mejoras.

- Registro de visitantes, quejas y sugerencias, se colocará en los puntos de seguridad para determinar la disminución o el incremento de delincuencia, así también se podrá constatar falencias, sugerencia, inconvenientes durante la permanencia del visitante.

ESTRATEGIA	POLÍTICAS	RESPONSABLE	PLAZO
Estrategia de Fortalecimiento de la Policía Nacional de turismo	Capacitación	Ministerio de Turismo Administración Manuela Sáenz Secretaría de Riesgos	Trimestralmente
	Apoyo logístico	Ministerio de Turismo Policía Nacional Administración Manuela Sáenz	Corto Plazo

Elaborado por: Autor

Gestión de Información y Orientación al Turista

E La información es un componente primordial para mejorar la capacidad turística. El turista al entrar en contacto con el entorno recepto, 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.

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 pueden 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. 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 prevenirlo y solucionarlos a medida que estos se presentan.

La capacidad de organizar y promover infaliblemente la labor de brinda orientación e información al turista, articulada con la estrategia de fortalecimiento de la Policía Nacional de Turismo para 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.

(Álvarez, 2019)

Interacción institucional

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

Es importante que las entidades tengan una estrecha relación entre sí y mantengan una comunicación constante y directa. Cabe mencionar que para lograr cumplir con todas estas actividades y el eficaz funcionamiento de la Policía Nacional 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, con el fin de apoyar las acciones de la Policía Nacional de Turismo.

Acciones Dado que el componente “Oferta de Información al Turista” será la prioridad en las actividades que cumpla la Policía Nacional de Turismo, para la cual se ejecutará un proyecto interinstitucional encaminado a actualizar y mantener una base de información en cuanto a temas de turismo, para ello es necesario efectuar una mesa de trabajo y generar un convenio de cooperación, liderado por la Administración Zonal Manuela Sáenz.

Hay que considerar, además que, en cumplimiento de esta estrategia, la Policía Nacional de Turismo, será capacitada a fin de tener un conocimiento profundo del destino y su atractivo turístico, para lo cual se deberá 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, consumo de alimentos, riesgos físicos y ambientales.

- Garantizar la seguridad al turista, previniendo impidiendo que estos sean estafados o engañados durante su estancia. 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 ciudad.

- Promover la función social de la Policía Nacional de Turismo, destacando que las labores de protección se orientan tanto a los visitantes como residentes.

El uso de estas herramientas digitales no solo facilitará la interacción con los clientes, sino que también contribuirá a fortalecer la identidad de la marca, mejorar su alcance y posicionarla dentro del mercado de productos gourmet en el país. (ROMAN, 2020)

FIGURA 3

ESTRATEGIA	POLÍTICAS	RESPONSABLE	PLAZO
Estrategia de Gestión de Información y Orientación al Turista	Centros de Información y Orientación	Ministerio de Turismo Administración Manuela Sáenz	Trimestralmente
	Interacción institucional	Ministerio de Turismo Policía Nacional Administración Manuela Sáenz	Corto Plazo

Elaborado por: Autor

Costos del Plan de Seguridad

Tabla 2

Costos

EQUIPO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	ENTIDAD A CARGO DE LA DOTACIÓN
Pistola eléctrica (no letal)	3	\$ 328,00	\$ 984,00	Ministerio del Interior
Motocicleta Daytona DY200	2	\$ 1.610,10	\$ 3220,20	Ministerio del Interior
Vehículo tipo camioneta Chevrolet Dmx	1	\$ 30.000,00	\$ 30.000,00	Ministerio del Interior
Radio Motorola y hans free	3	\$ 120,00	\$ 360,00	Ministerio del Interior
Cabinas de información	3	\$ 2000,00	\$ 6.000,00	Administración Zonal Manuela Sáenz
Vallas de información turística	3	\$ 100,00	\$ 300,00	Ministerio de Turismo
Botiquín de primeros auxilios	3	\$ 10,00	\$ 30,00	Administración Zonal Manuela Sáenz
Inmovilizador de pierna y brazo	3	\$ 123,00	\$ 369,00	Ministerio del Interior
Pito, chaleco reflectado, linterna, encauchado	3	\$ 100,00	\$ 300,00	Ministerio del Interior
Escritorios y sillas	3	\$ 320,00	\$ 960,00	Administración Zonal Manuela Sáenz
Archivadores	3	\$ 200,00	\$ 600,00	Administración Zonal Manuela Sáenz
Computadora, impresora e internet	3	\$ 1.500,00	\$ 4.500,00	Administración Zonal Manuela Sáenz
Teléfono y línea de teléfono	3	\$ 100,00	\$ 300,00	Administración Zonal Manuela Sáenz
Cámara fotográfica, proyectores y DVD	3	\$ 500,00	\$ 1.500,00	Administración Zonal Manuela Sáenz
Capacitación cuatrimestral en actualización de temas turísticos	3	\$ 170,00	\$ 510,00	Ministerio de Turismo
COSTO TOTAL			\$ 49.933,20	

Tabla 3

Tarifa Diaria

Costos por entidad

Tabla 21: Costos por entidad

ENTIDAD A CARGO DE LA DOTACIÓN	VALOR
	\$ 35.224,20
Ministerio del Interior	
	\$ 13.890,00
Administración Zonal Manuela Sáenz	
	\$ 510,00
Ministerio de Turismo	
Elaborado por: Autor	

Financiamiento

Financiamiento Para el financiamiento de este proyecto existen una serie de alternativas planteadas que se pueden tomar en cuenta y de esta manera el proyecto sea factible, asumiendo los gastos por parte de la entidad responsable de dicha administración que en este caso el Distrito Metropolitano de Quito a través de su Administración Zonal Manuela Sáenz, así también, a través de convenios interinstitucionales, tales como se detallan a continuación: - Incluir dentro del POA correspondiente a la Administración Zonal Manuela Sáenz, el valor que genera la implementación de la cabina y mantenimiento, cabe manifestar que el mantenimiento se lo debe realizar una vez al año. - Establecer un convenio entre el Distrito Metropolitano de Quito y el ECU 911 para que esta entidad provea los equipos de vigilancia “Ojo de águila” y monitoreo para que de este modo se pueda prescindir del valor que este genere. - Establecer un convenio entre el Ministerio de Turismo y el Ministerio del Interior para la capacitación permanente de los miembros que forman parte de la Policía Nacional de Turismo.

El presente proyecto para ser sometido a una evaluación expost se hace necesario, contar con una ventana de tiempo de por lo menos a 3 años, esto debido a que no es un proyecto de rentabilidad económica, sino más bien los beneficios están orientados a la generación de indicadores de comportamiento social, que ayuden a la reducción de la percepción de inseguridad que se tiene en el Panecillo.

Es por esta razón que una evaluación planteada en este momento no permitirá ver de forma clara los beneficios que generó, la implementación de un esquema de seguridad en el Panecillo, sin embargo los resultados que se esperan a futuro, es una significativa disminución de los índices delincuenciales como robo y hurto principalmente.

La ciudad de Quito a nivel general ha sido afectada por el constante aumento de sus niveles delincuenciales, en lo relacionado al sector turístico, el número de visitas a sitios emblemáticos se ha visto afectado. sin embargo, el proyecto propuesto para la zona del panecillo planea reducir en un 5% en promedio los sucesos derivados de la inseguridad en el sector, esto provocará un incremento del turismo en un 15%, sin embargo las acciones 59 que estamos enfocando son de la largo alcance por lo que se realizará una evaluación anual, que permita medir la incidencia del delito en el sector.

Coordinación Institucional



Modelo de Gestión

FIGURA 8

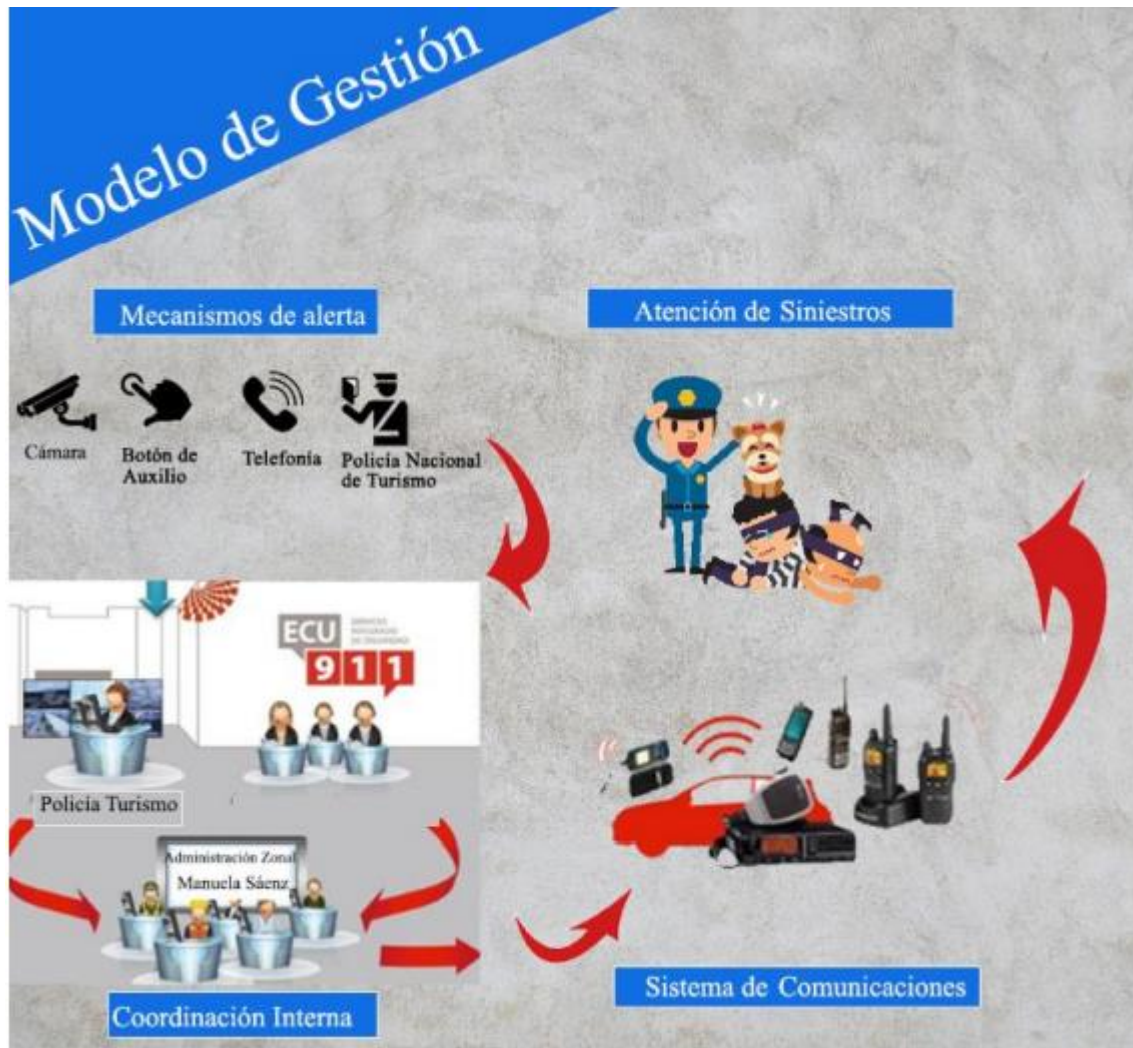


FIGURA 9

Cobertura del Servicio



CONCLUSIONES

Con el diseño de los instrumentos para la adquisición de la información se permitió medir eficazmente los indicadores de las variables propuestas, ya que se empleó la metodología científica que arrojó datos evidentes sobre la afluencia y variedad de turistas, la seguridad como indicador de calidad del atractivo, su influencia al momento de escogerse el destino y la percepción de seguridad que tiene el país, además de determinarse que es un atractivo muy demandado turísticamente.

Se considera que ECUADOR posee tramos vulnerables en su exclusiva área de regeneración urbana; al estar aledaño a los barrios no regenerados, por lo que la implementación de un circuito de control y vigilancia permitirá fortalecer estas partes de recorrido turístico, así como su imagen y el resguardo brindando a los visitantes.

Para el 2024 se pretende consolidar y fortalecer los modelos vigentes de seguridad para disminuir aún más los índices de inseguridad en la región. Actualmente en el Distrito Manuela Sáenz existen 10 Policías Nacionales de Turismo, policía que no cuenta con los conocimientos necesarios, el equipamiento y la infraestructura adecuada para apoyar el Plan de Seguridad Turística.

Con la propuesta de un plan de seguridad para el sector de Quito especialmente, se incrementará el turismo interno y de esta manera se generará un incremento económico. Coordinar acciones entre moradores, sectores públicos y privados involucrados en la actividad turística, con las autoridades competentes para brindar seguridad en el recurso turístico El Panecillo con la finalidad de prevenir, atender y sancionar actos ilícitos en contra de los visitantes, turistas e instalaciones turísticas.

RECOMENDACIONES

Que la presente investigación sirva para implementar la Propuesta del Plan de Seguridad Turística para El Panecillo con el fin de mejorar la calidad del servicio turístico de la capital. Fundamentada en la integración de entidades pública, privadas, articuladas a la acción de la comunidad, sector educativo y medios de comunicación social.

Realizar diagnósticos permanentes en el lugar para poder hacer seguimiento de los avances obtenidos en la implementación de las nuevas medidas de seguridad y seguir proponiendo y coordinando la implementación de medida efectivas.

Se recomienda al Distrito Manuela Sáenz y a las entidades involucradas en el proyecto a generar información actualizada y de calidad para que sea entregada a los usuarios y operadores turísticos. Crear un plan de capacitación continua para la actualización de conocimientos para mejorar el rendimiento de la Policía Nacional de Turismo y desempeño en las actividades encomendadas, ya que actualmente es insuficiente el tema de capacitación para el desempeño de su función

BIBLIOGRAFIA

- Borja, J. (2003). *La ciudad conquistada*. Madrid: Alianza. Recuperado el 19 de noviembre de 2017, de [URL si aplica]
- Calderón, S. (2009). *Atractivos turísticos*. Quito: Editorial El Correo Ilustrado.
- Cámara, C. Y. (2014). Metodología para la identificación, clasificación y evaluación de los recursos territoriales turísticos del centro de ciudad de Fort-de-France. *Arquitectura y Urbanismo*, 35(1), 46-67. Recuperado el 15 de noviembre de 2017, de [URL si aplica]
- Síntesis.
- Campoverde, M. (2015). *Sistema de estrategias de seguridad turística para los visitantes a las fiestas de las flores y las frutas en la ciudad de Ambato* (Tesis de grado). Universidad Regional Autónoma de los Andes "Uniandes", Ambato. Recuperado el 23 de febrero de 2018, de [URL si aplica]
- Carrión, F. (2005). El centro histórico como proyecto y objeto de deseo. *Journal Red Eure*, 31(93), 89-100. Recuperado el 15 de noviembre de 2017, de [URL si aplica]
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010, 2 de mayo). *La gestión de la calidad en los servicios*. ISO 9001:2008. Recuperado de <http://www.ebrary.com>
- Valls, F. (2000). *Destino turístico. Gestión de destinos turísticos*. España: Editorial Gestión.
- Galán, M. (2019, 14 de febrero). *La gamificación como estrategia efectiva a la educación y la investigación*. Recuperado de <http://manuelgalan.blogspot.com/> .
- Grunewald, L. (2002). *La seguridad en la actividad turística. La percepción desde la óptica de la demanda*. Barcelona: Editorial Eureka.
- Grunewald, L. E. (2010). Municipio, turismo y seguridad. *Revista digital Turismo+M&N*, 6(14), 19–27. Recuperado el 19 de noviembre de 2017, de [URL si aplica]
- Jurado, F. (2008). *Calles, casa y gente del Centro Histórico de Quito: Protagonistas de la Plaza Mayor y de la calle de las Siete Cruces, 1534 a 1950*. Quito: FONSAL. Recuperado el 22 de noviembre de 2017, de [URL si aplica]
- Turismo, M. d. (2014). *Manual de Hospitalidad*. Quito: ADS Services. Recuperado el 18 de noviembre de 2017

ANEXOS

Imágenes de

De respaldo donde se muestra la participación activa de la Policía de Turismo Nacional del Ecuador.

ANEXO A 1

ANEXO A 2

Participación con la ciudadanía

Vigilancia las 24/7 h



ANEXO A 3

ANEXO A 4

Visitas rutinarias a locales

*Apoyo, interacción con
la comunidad*

