



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA  
MODALIDAD: PRESENCIAL

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del  
Título de Licenciada en Ciencias de la Educación,**

**Mención: Turismo y Hotelería.**

**TEMA:**

---

**“LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD TURÍSTICA Y SU CUMPLIMIENTO  
ACTUAL POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE CONTROL EN  
BENEFICIO DEL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE  
AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”**

---

**AUTORA:** Lourdes Liliana Analuisa Yugcha.

**TUTOR:** Ing. Mg. Marco Antonio Toledo Villacís.

Ambato – Ecuador

2013

*APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE  
GRADUACIÓN O TITULACIÓN*

**CERTIFICA:**

Yo, Ing. Mg. Marco Antonio Toledo Villacís C.C. 180307683-3 en mi calidad de Tutor de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD TURÍSTICA Y SU CUMPLIMIENTO ACTUAL POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE CONTROL EN BENEFICIO DEL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA” desarrollado por la egresada Lourdes Liliana Analuisa Yugcha, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

**Ambato, 22 de Febrero del 2013.**

.....

**TUTOR**

**ING. MG. MARCO ANTONIO TOLEDO VILLACÍS.**

## *AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN*

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quién basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad del autor.

.....

Analuisa Yugcha Lourdes Liliana

C.C: 180356465-5

**AUTORA**

## *CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR*

Cedo los derechos en líneas patrimoniales del presente Trabajo final de Grado o Titulación sobre el tema: “LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD TURÍSTICA Y SU CUMPLIMIENTO ACTUAL POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE CONTROL EN BENEFICIO DEL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....  
Analuisa Yugcha Lourdes Liliana

C.C: 180356465-5

**AUTORA**

*Al Consejo Directivo de la Facultad De Ciencias  
Humanas y de la Educación:*

La Comisión de estudio y calificación del Informe de Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD TURÍSTICA Y SU CUMPLIMIENTO ACTUAL POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE CONTROL EN BENEFICIO DEL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, presentada por la Srta. Lourdes Liliana Analuisa Yugcha egresada de la Carrera de Turismo y Hotelería promoción: Marzo – Agosto 2011, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

**LA COMISIÓN**

.....  
DR. JOSÉ ROMERO

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....  
Lic. Mg. Noemy Gaviño.  
MIEMBRO

.....  
Lic. Mg. Sandra Romero  
MIEMBRO

## *DEDICATORIA.*

Quiero dedicar el presente trabajo de investigación a mis padres que han sido mi apoyo y fortaleza en el camino de mi desarrollo profesional, en especial a mi padre Enrique Analuisa; quien me enseñó que para alcanzar los sueños hay que trabajar y luchar.

Lourdes Analuisa Yugcha.

## *AGRADECIMIENTO*

Quiero agradecer primero a Dios por permitirme cumplir una más de mis metas, a mis padres Carmela Yugcha y Enrique Analuisa, a mis amigos que en el transcurso de este trabajo me brindaron su apoyo, a los cuales me gustaría nombrar uno por uno pero no quiero que se den malos entendidos; cada una de las personas que me acompañaron son muy importantes para mi, también quiero agradecer a mis tíos Miguel Yugcha y Paulina Aguagallo quienes fueron como mis segundos padres y supieron tenderme la mano cuando más lo necesite.

# *ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS*

## **A. PÀGINAS PRELIMINARES**

Página de título o portada	I
Página de aprobación por el Director de Tesis	II
Página de autoría de tesis	III
Cesión de Derechos	IV
Página de aprobación por el Tribunal de Grado	V
Dedicatoria	VI
Agradecimiento	VII
Índice general de contenidos	VIII
Índice de cuadros y gráficos	XIV
Resumen Ejecutivo	XV

## **B. TEXTO INTRODUCCIÓN**

Introducción	1
--------------	---

## CAPÍTULO I

<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>2</b>
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis Crítico.....	6
1.2.3 Prognosis.....	7
1.2.4 Formulación del Problema.....	8
1.2.5 Preguntas Directrices.....	8
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.....	8
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	10
1.4 OBJETIVOS.....	12
1.4.1 General.....	12
1.4.2 Específico.....	12

## CAPÍTULO II

<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>13</b>
2.1 Antecedentes Investigativos.....	13
2.2 Fundamentación Filosófica.....	18
2.3 Fundamentación Legal.....	18
2.4 Categorías fundamentales.....	29
2.5 Hipótesis.....	58

2.6	Señalamiento de variables.....	58
2.6.1	Variable Independiente.....	58
2.6.2	Variable Dependiente.....	58

### **CAPÍTULO III**

<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>59</b>
3.1	Enfoque de la Investigación.....	59
3.2	Modalidad de la investigación.....	59
3.3	Nivel o tipo de investigación.....	60
3.4	Población y Muestra.....	60
3.5	Operacionalización de las variables.....	63
3.6	Plan de recolección de Información.....	65
3.7	Procesamiento y análisis.....	66

### **CAPÍTULO IV**

<b>4.</b>	<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>67</b>
4.1	Análisis.....	67
4.2	Interpretación.....	68
4.3	Verificación de la Hipótesis.....	91
4.3.1	Modelo lógico.....	91
4.3.2	Nivel de significación.....	91
4.3.3	La fórmula a emplearse.....	91

4.3.4	Grado de libertad.....	93
4.3.5	Cálculo matemático.....	94
4.3.6	Decisión.....	96

## **CAPÍTULO V**

<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>97</b>
5.1	Conclusiones.....	97
5.2	Recomendaciones.....	98

## **CAPÍTULO VI**

<b>6.</b>	<b>PROPUESTA.....</b>	<b>99</b>
6.1	Datos Informativos.....	99
6.2	Antecedentes de la Propuesta.....	101
6.3	Justificación.....	102
6.4	Objetivos.....	104
6.5	Análisis de factibilidad.....	104
6.6	Fundamentación.....	109
6.7	Modelo Operativo.....	116
6.8	Administración.....	128
6.9	Previsión de la evaluación.....	129
	Bibliografía.....	130
	Linkografía.....	132

Anexos.....	133
Foto No. 01.....	137
Foto No. 02.....	138
Foto No. 03.....	139
Foto No. 04.....	140

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla No. 01.....	69
Tabla No. 02.....	71
Tabla No. 03.....	73
Tabla No. 04.....	76
Tabla No. 05.....	78
Tabla No. 06.....	80
Tabla No. 07.....	82
Tabla No. 08.....	84
Tabla No. 09.....	86
Tabla No. 10.....	88

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 01	Variable Independiente.....	63
Cuadro No. 02	Variable Dependiente.....	64
Cuadro No. 03	Plan de recolección de información.....	65
Cuadro No. 04	Frecuencias observadas.....	93
Cuadro No. 05	Cálculo matemático.....	95
Cuadro No. 06	Frecuencia Esperada.....	96
Cuadro No. 07	Factibilidad económica.....	109
Cuadro No. 08	Modelo Operativo.....	117
Cuadro No. 09	Previsión de la propuesta.....	129

## *ÍNDICE DE GRÁFICOS*

Gráfico No. 01.....	6
Gráfico No. 02.....	29
Gráfico No. 03.....	69
Gráfico No. 04.....	71
Gráfico No. 05.....	74
Gráfico No. 06.....	76
Gráfico No. 07.....	78
Gráfico No. 08.....	80
Gráfico No. 09.....	82
Gráfico No. 10.....	84
Gráfico No. 11.....	86
Gráfico No. 12.....	88

*UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*  
*FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA*  
*EDUCACIÓN*

*CARRERA DE: TURISMO Y HOTELERÍA*

*MODALIDAD: PRESENCIAL*

*RESUMEN EJECUTIVO*

*Tema: “LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD TURÍSTICA Y SU CUMPLIMIENTO ACTUAL POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE CONTROL EN BENEFICIO DEL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”*

*Autora: Lourdes Liliana Analúsa Yugcha.*

*Tutor: Ing. Mg. Marco Antonio Toledo Villacís.*

*Resumen*

El turismo es parte de la vida social contemporánea, y la seguridad en las actividades turísticas es esencial para su mejor desarrollo.

El coeficiente de valoración de la seguridad aumenta a medida que aumenta la distancia del lugar de residencia habitual, principalmente durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación.

Con lo expuesto en el párrafo precedente, diré que la solución planteada al problema de investigación propuesto, tiene su basamento en lo que la población encuestada ha sabido manifestar en sus respuestas; ello permitirá articular una socialización con autoridades responsables del turismo de la ciudad de Ambato, lo cual beneficiaría al desarrollo turístico de la misma.

Una estrategia que permitiría un incremento de la seguridad es una política integral instrumentada por el Estado que cuente con el apoyo y la participación de cada ciudadano, que este se sienta involucrado en la solución del problema y no como espectador o mero participe secundario.

Las políticas deberán estar integradas por una normativa integral y actualizada, acciones de prevención general y particulares a cada problemática; en nuestro caso a la actividad turística y recreativa y a las necesidades de cada destino y a los controles para un correcto desempeño de los actores involucrados.

**Palabras claves:**

1. Política
2. Seguridad
3. Actividad
4. Turístico
5. Protección
6. Turista
7. Denuncia
8. Autoridad
9. Recomendación
10. Conservación.



## *INTRODUCCIÓN*

Las principales necesidades del visitante consciente e inconsciente en la elección de un destino son la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad.

Entendemos por seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras. La necesidad de una mejora continua de los procedimientos de prevención y resolución de conflictos en el tiempo libre, han llevado a establecer Políticas de Seguridad Turística, las mismas que se aplicaran de manera práctica mostrando a los habitantes de la ciudad y a nuestros visitantes que Ambato es un destino seguro, donde los turistas pueden visitar cada uno de los parajes que lo conforman, con tranquilidad y acompañados de familiares o amigos.

Para la aplicación de la Políticas mencionadas anteriormente se realizará una socialización con autoridades responsables en el área de turismo de la ciudad así como estudiantes de la carrera; por medio de ello se dará a conocer el manual ya existen, y los puntos más importantes con los que se deben de trabajar para brindar mayor confort al turista durante su visita, promoviendo de esta manera la mejora y desarrollo del turismo de la ciudad mediante un trabajo conjunto donde todos nos veremos beneficiados.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Tema**

**LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD TURÍSTICA Y SU CUMPLIMIENTO ACTUAL POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE CONTROL EN BENEFICIO DEL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.**

### **1.2 Planteamiento del problema**

#### **1.2.1 Contextualización**

Desde hace unos años, la industria del turismo constituye la más grande industria alrededor del mundo. Sus características han otorgado las denominaciones de industria, lo que resulta ideal para promover un desarrollo sostenible. El desenvolvimiento del turismo en el Ecuador involucra un aprovechamiento pasivo de los recursos mediante la apreciación y el disfrute de los mismos; ya que posee

innumerables zonas de gran atractivo turístico que se destacan por su variada cultura y gran biodiversidad, entre estas, la sierra centro y la Amazonía, presentan una gran riqueza. Desde el año 2001, el turismo ocupa el cuarto renglón de divisas del Ecuador, con un monto de 430 millones de dólares, luego de las exportaciones de petróleo, remesas de migrantes y banano. Durante el período de 1997 al 2001 se ha producido un incremento del turismo receptor del 3.6 %. Los mayor cantidad de turistas vienen de Estados Unidos, Europa (en especial de Alemania) y América Latina (mayoritariamente colombianos).

También hay turismo interno, el cual viaja por vacaciones (24 %) o por negocios o trabajo (62 %). En cuanto al ecoturismo, el Ecuador ofrece muchas opciones debido a su gran variedad de condiciones ambientales, lo que genera una impresionante diversidad de hábitats y tipos de vegetación. Se han inventariado más de 920 atractivos turísticos, de éstos, alrededor de 520 son naturales, destacándose los parques nacionales, la selva, los ríos y lagos, las montañas, etc.

<http://www.monografias.com/trabajos36/turismo-del-ecuador/turismo-del-ecuador.shtml>

En todo el país tienen los turistas que contar con la posibilidad de asaltos armados y con violencia. Esto es válido también para lugares considerados tradicionalmente como seguros (por ejemplo, mercados artesanales, mercados donde se expende

comida típica de la ciudad)”. Esta es una alerta de la Embajada alemana a sus ciudadanos que quieran conocer Ecuador.

<http://www.eluniverso.com/2011/07/04/1/1356/extranjero-percibe-falta-seguridad-hacer-turismo.html>

La seguridad vende” por ello es fundamental el trabajo en conjunto, que inicia con el estado, colaboración entre ministerios, municipalidades, hospitales, policías y bomberos de modo que el resultado se plasme en calles seguras.

Fuente: Fiorella Bonilla (Asesora Empresarial en Quito, Ecuador) para *Soyemprendedora.net*

Tungurahua es una tierra prodigiosa por la fertilidad de su suelo, el trabajo pujante de su pueblo, el legado de ciudadanos ilustres y la belleza de su entorno natural. Cuenta con nueve cantones: Ambato, Baños de Agua Santa, Cevallos, Mocha, Patate, Quero, San Pedro de Pelileo, Santiago de Pillaro y Tisaleo.

La razón principal que tiene Tungurahua para ser visitada, es una gran biodiversidad, pues existe un gran número de especies animales siendo las más comunes, colibríes, mariposas, tórtolas, palomas, que generalmente se las encuentran en los parques.

La provincia posee lugares envidiables en cuanto vegetación se refiere como la Quinta Juan León Mera, el corredor ecológico Llanganates – Sangay, Parque Nacional Llanganates, en donde se puede observar gran variedad de flora y fauna.

El cantón Ambato es conocido y caracterizado por el espíritu laborioso y emprendedor de su gente, la historia y permanencia de su cultura y tradiciones, y su paisaje de montañas y colinas cuya variedad de ecosistemas crea un horizonte natural inconfundible.

La conocida y mencionada Fiesta de las Flores y Frutas, constituye una de las mejores expresiones artísticas culturales del centro del país que concentran expresiones culturales, música, colores, y sobre todo mucho entusiasmo.

Ambato se ha distinguido a lo largo del tiempo y hasta la actualidad por la laboriosidad y el talento de sus pobladores quienes han convertido a este cantón en una tierra fructífera y de constante movimiento comercial y turístico.

## 1.2.2. Análisis crítico

### Árbol de Problemas.

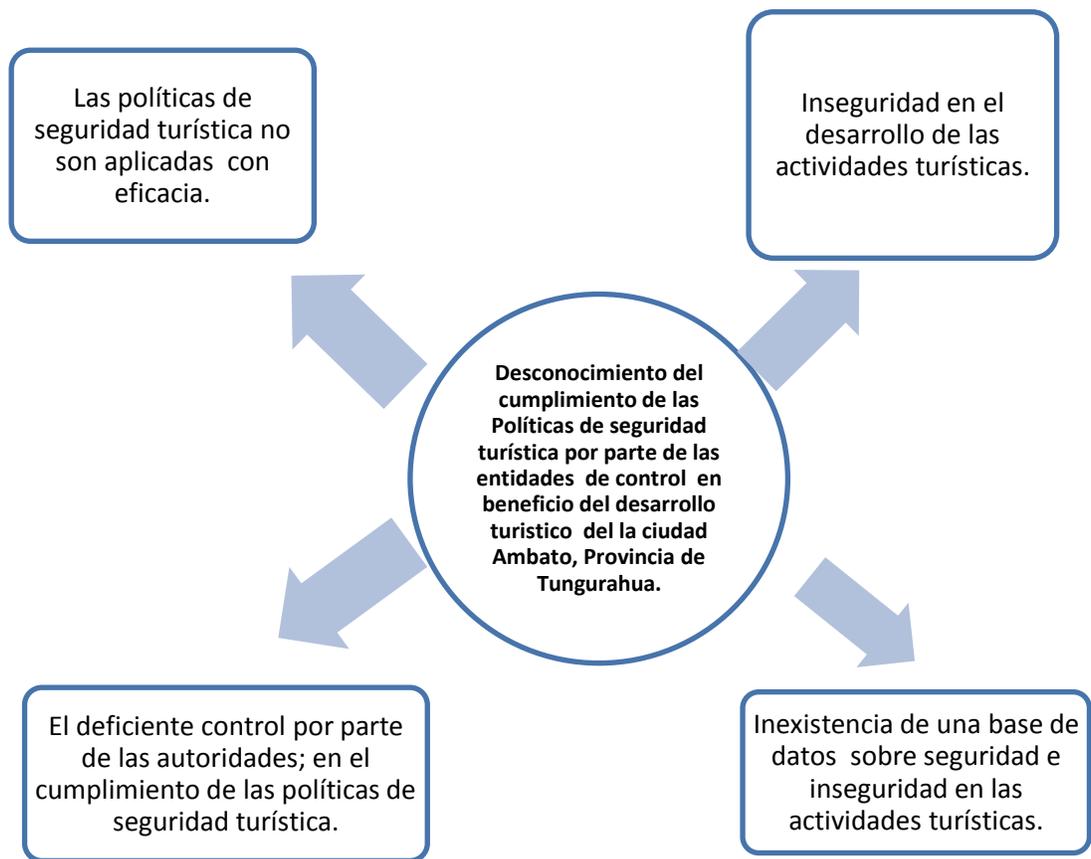


Gráfico No: 01 Árbol de Problemas  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

El desconocimiento del cumplimiento de las Políticas de Seguridad Turística, por parte de las entidades de control en beneficio del desarrollo turístico de la ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, se debe al deficiente control por parte de las autoridades; ya que dichas políticas no son aplicadas con eficiencia, a esto se suma la inexistencia de una base de datos sobre inseguridad en el desarrollo de las actividades turísticas.

### **1.2.3 Prognosis**

Si no se realiza esta investigación, no se podrá promover el turismo dentro de la ciudad de Ambato, que brinde seguridad y satisfacción para quienes nos visiten, sean estos los mismos ecuatorianos o de personas de otras partes del mundo, con el presente proyecto lo que se desea es presentar a la ciudad como un lugar seguro para visitar y a la vez promocionar los diferentes atractivos que en ella se encuentran; otra finalidad del proyecto es también demostrar que Ecuador; las provincias y ciudades que lo componen son seguras para transitar, y evitar de alguna manera que los turistas sean víctimas de atracos y abusos de personas inescrupulosas, que causan estragos en los visitantes.

#### **1.2.4 Formulación del problema**

¿Cómo aporta el cumplimiento de las Políticas de Seguridad Turística, en beneficio del desarrollo turístico de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua?

#### **1.2.5 Preguntas Directrices**

¿Por qué se originó el problema?

¿Con que normativas de seguridad cuenta la ciudad de Ambato?

¿Cuáles son las medidas de seguridad que tiene la ciudad de Ambato?

¿Qué han hecho las personas involucradas en seguridad turística para brindar un mejor servicio a los turistas?

#### **1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación**

##### ***Delimitación del contenido:***

-Campo: Turismo

-Área: Seguridad.

-Aspecto: Políticas de seguridad.

### ***Delimitación Espacial:***

Esta investigación se llevara a cabo en la Provincia de Tungurahua, Ciudad Ambato.

### ***Coordenadas Geográficas***

Latitud: S 1° 20' / S 1° 10' y Longitud: W 78° 45' / W 78° 30'



### **LÍMITES:**

Norte: Cotopaxi y Napo

Sur: Chimborazo y Morona Santiago

Este: Pastaza y Napo

Oeste: Bolívar y Cotopaxi

([http://www.google.com.ec/imgres?imgurl=http://www.zonu.com/imapa/americas/Mapa\\_Provincia\\_Tungurahua\\_Ecuador](http://www.google.com.ec/imgres?imgurl=http://www.zonu.com/imapa/americas/Mapa_Provincia_Tungurahua_Ecuador))

### ***Delimitación Temporal:***

El tiempo estimado para el estudio y realización de la investigación será de cinco meses. Periodo que inicia desde diciembre 2011 a Abril 2012.

### **1.3 Justificación**

Los ecuatorianos son reconocidos por su hospitalidad, ya que acogen a los turistas con calidez y respeto, haciendo que se sientan parte de su cultura y cosmovisión, pero durante los últimos años se han venido suscitando una serie de actos delictivos que afectan la estadía de los visitantes en las diferentes ciudades del país, por lo tanto los municipios y cámaras de turismo de ciudades como Quito, Guayaquil y Cuenca, han creado sugerencias o “tips” para prever a los turistas de actos delincuenciales, que están manchando el buen nombre del país. Tomando en cuenta estos antecedentes, información impartida por la prensa escrita y hablada; muestran que Ecuador en cuanto a seguridad turística no está preparado, existen muy pocos datos y documentación de apoyo para quienes llegan al país, el ministerio de turismo de Ecuador ante este llamado a las autoridades a iniciado desde febrero del 2011 la realización del Plan Nacional de Seguridad Turística, pero este es un plan que va destinado a todo el país, el presente proyecto desea enfocarse en mostrar políticas de seguridad turística que los actores involucrados en turismo desconocen como es el caso de prestadores de servicios y estudiantes de la carrera de Turismo y con ello

mejorar los servicios de seguridad para los turistas, y de esta manera promover el desarrollo de turismo seguro dentro de la ciudad de Ambato, actualmente Ambato al igual que Quito y Guayaquil cuenta con “tips” o recomendaciones que el turista debe seguir durante su estadía en la ciudad, a pesar de que existe un manual que orienta a las autoridades sobre los procesos a seguir para garantizar la seguridad del turista en la actividad turística; no se ha logrado determinar su eficacia o su cumplimiento y se desconoce el aporte real y el uso correcto de este manual; al contrario lo que más recomiendan es que guarde bien sus pertenencias y sea muy cauteloso por los diferentes lugares que se movilice y esto no debe ser así, al turista hay que mostrarle cómo actuar dentro de un lugar y que hacer en caso de ser atracado, a donde dirigirse como levantar una denuncia, y que a esas denuncias se les de la importancia que requieren para hacer que el turista se sienta respaldado a pesar de no encontrarse en su lugar de residencia, esto provocara que cada vez que desee movilizarse de su residencia, Ambato sea una de sus primeras opciones.

Este proyecto se puede realizar conjuntamente, con el Ilustre Municipio de la Ciudad de Ambato, Ministerio de Turismo, Ministerio de Ambiente, y Cámara de Turismo de Tungurahua, ya que este es un beneficio para todos los ambateños.

El Ecuador no es un destino peligroso. Sus problemas son similares la mayoría de los destinos turísticos. Las soluciones deben orientarse entonces a una combinación de entrenamiento a la policía local, las unidades de turismo y todos quienes puedan corroborar con este objetivo para enfrentar situaciones con visitantes extranjeros, con

un componente de estrategia de relaciones públicas para comunicar que el Ecuador no es un destino peligroso.

## **1.4 Objetivos**

### **General**

Investigar el aporte de las Políticas de Seguridad turística al desarrollo del turismo en la ciudad de Ambato.

### **Específicos**

- Generar preocupación en las entidades encargadas de seguridad turística para investigar y cumplir con estos aspectos.
- Investigar sobre la seguridad e inseguridad en las actividades turísticas que aporten a la toma de decisiones en base datos reales.
- Diseñar una propuesta que fortalezca el cumplimiento de las políticas de seguridad turística por parte de las entidades de control en beneficio del desarrollo turístico del cantón Ambato.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes investigativos**

Ecuador es un país privilegiado no solo por su ubicación geográfica, sino también por los múltiples atractivos naturales, culturales y las actividades que en cada una de las regiones naturales se pueden realizar. En el último cuatrimestre los arribos se han incrementado de 18.586 en el 2006 a 23.302 en el 2007, 24.292 en el 2008, 24.841 en el 2009 y 25.011 en el 2010. Sobre las acciones de seguridad desarrolladas por el Ministerio de Turismo, el Ministro comentó que en febrero se comenzó a desarrollar la Estrategia de Seguridad Turística nacional, en coordinación con el experto internacional en seguridad Peter Tarlow. Añadió que para el 2012 se contará con el “Plan Nacional de Seguridad Turística”, pues durante el 2011 se están generando todas las herramientas investigativas sobre la temática.

Para finalizar, el Ministro Ehlers exhortó a la sociedad ecuatoriana, incluidos los medios de comunicación, a trabajar en conjunto para hacer del Turismo uno de los principales ejes de desarrollo y contribuir con el crecimiento constante que ha tenido esta actividad en los últimos años.

Visita de extranjeros a Ecuador crece en 8,24% en primer cuatrimestre de 2011; entre los principales mercados emisores registrados en el período enero-abril de 2011 se encuentran Colombia con 83.652, Estados Unidos con 76.023, Perú con 52.809, España con 17.780, Argentina con 14.714 y Chile con 14.341; lo que en términos porcentuales representan, en su orden, 22,80%; 20,72%; 14,39; 4,85%; 4,01% y 3,91%.

Cabe indicar que en este período el 66,37% de las entradas se efectuaron por vía aérea (Quito y Guayaquil); el 30,47% vía terrestre (Carchi, El Oro) principalmente.

<http://www.vistazo.com/webpages/pais/?id=15557>

Cristian Cobos, Director de la Regional Austro del Ministerio de Turismo, dijo que: “el tema es de singular preocupación, por ello indicó, que la regional austro tiene desarrollado un plan de prevención en seguridad turística, el mismo que operará fundamentalmente en las fechas de los feriados prolongados, agregó además, que dicho plan contempla la publicación en medios de prensa escritos, de concejos y advertencias sobre seguridad turística dirigidos al visitante y ciudadanía.

Cuenca y su región constituye el destino turístico más importante del sur del Ecuador visitado por miles de turistas y como en cualesquier parte del mundo, será necesario tomar algunas precauciones por ejemplo.

Al salir del hotel, deje los documentos más importantes y de valor en la caja de seguridad de su habitación.

Al caminar en la ciudad es preferible que lleve sus pertenencias y cámara en frente de usted, en vez de llevarlas a sus espaldas.

Cuando disfrute de su tiempo libre en Bares, Restaurantes y sitios de diversión coloque siempre su mochila a la vista y cerca de Ud.

Si descubre que ha sido manchado o rociado con alguna sustancia extraña, no permita que nadie le ayude a limpiarla.

Si alguien se le acerca demasiado, tome las precauciones necesarias e ingrese por ayuda en la tienda más cercana tienda. De ser posible busque a un policía.

Evite que extraños ingresen en su habitación.

Es preferible permanecer en lugares frecuentados por turistas, especialmente si sale solo en la noche.

Evite recibir regalos de extraños como caramelos, bebidas u objetos.

Si requiere de información turística, es mejor preguntar en sitios autorizados.

Lleve siempre a la mano un mapa de información turística así como un listado con los sitios de auxilio.”

[http://www.turismoaustro.gov.ec/index.php?option=com\\_content&task=view&id=793&Itemid=99](http://www.turismoaustro.gov.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=793&Itemid=99)

En los meses de Enero y abril del presente año, la llegada de turistas extranjeros supero la barrera de un millón de visitantes, esto muestra que Ecuador se está

posicionando como uno de los destinos turísticos favoritos a nivel internacional, sin embargo se ha descuidado el tema de seguridad que es responsabilidad de todos.

El experto Peter Tarlow expuso: “Turistas, presa fácil de la delincuencia”, “Turistas víctimas de secuestros express”, manifestó que este tipo de prensa era dañina a la percepción de los turistas visitantes, y que Ecuador debía trabajar arduo en una comunicación positiva hacia el turista. Indicó que un país debe crear “cosas” positivas y condiciones adecuadas a fin de que los visitantes regresen a sus orígenes íntegramente.”

Fuente: Fiorella Bonilla (Asesora Empresarial en Quito, Ecuador) para *Soyemprendedora.net*

Ecuador, en términos generales, ha logrado por un largo tiempo, ser un país de relativa tranquilidad, a pesar de compartir fronteras con Colombia y Perú, vecinos en los que han existido y existen aún movimientos subversivos, grupos guerrilleros y paramilitares y donde la violencia se ha expandido. Sin embargo, se tiene información que durante la última década, las tasas de homicidios, robos y otros indicadores de violencia han aumentado significativamente en el Ecuador, llevando a un sentimiento generalizado de inseguridad entre los ciudadanos. Según la encuesta Latino Barómetro 2007, por ejemplo, sólo 7% de los ecuatorianos dice pensar que vive más seguro cada día, mientras que el 77% dice se estar muy preocupado y que piensa que puede llegar a ser víctima de un delito perpetrado con violencia.

A juzgar por el aumento de la violencia e inseguridad en Ecuador en años recientes, se aboga para que la integración y colaboración entre la ciudadanía y las fuerzas policiales reciba toda la atención posible por parte de las autoridades del país.

La tendencia de "policializar" las comunidades en cambio de integrarlas, sin embargo, para algunos prueba no ser la mejor salida para el problema de la inseguridad. Un ejemplo son las "brigadas barriales" adoptadas en Quito con el objetivo de contener a la delincuencia a través de participación social y liderazgo policial. Como reporta Raúl Borja en un trabajo crítico de la política de seguridad ciudadana publicado en 2004, la participación de la sociedad civil en estas "brigadas barriales" consistía apenas en poner recursos económicos, facilitar información e integrar patrullas de monitoreo con los policías del barrio. De esta manera, la comunidad asumió "un papel más de tipo pasivo, un mero gestor de medios logísticos", cuando en realidad debería pensarse en una integración más efectiva, una alianza estratégica entre la ciudadanía y la policía. Por su parte, la presidenta de la Corporación SER PAZ, que desarrolla proyectos con jóvenes en situación de riesgo, Neusa Curbelo, también resalta la importancia de trabajo conjunto entre las instituciones públicas y las comunidades locales, para que la violencia pueda ser controlada.

[http://www12.georgetown.edu/sfs/clas/pdba/Security/citizenssecurity/ecuador/ecuador\\_1.html](http://www12.georgetown.edu/sfs/clas/pdba/Security/citizenssecurity/ecuador/ecuador_1.html)

## **2.2 Fundamentación filosófica**

La presente investigación está centrada en el paradigma critico-propositivo-constructiva social; ya que mediante observación e investigación podemos constatar los problemas de inseguridad que atraviesa la ciudad, al ser los más comunes asaltos a mano armada, para ello se propone el presente proyecto, con el que se desea fortalecer la creación políticas de seguridad turística a través de una propuesta que sea una pauta para cambiar la imagen de hacer turismo en la ciudad.

## **2.3 Fundamentación legal**

### **LEY DE SEGURIDAD NACIONAL.**

**Decreto Supremo 275, Registro Oficial 892 de 9 de Agosto de 1979**

### **EL CONSEJO SUPREMO DE GOBIERNO**

En ejercicio de las atribuciones de que se halla investido.

EXPIDE:

La siguiente:

# **LEY DE SEGURIDAD NACIONAL**

## **TÍTULO I**

### **De la Seguridad Nacional**

#### **CAPÍTULO I**

##### **Principios Básicos**

**Art. 1.-** La Seguridad Nacional del Ecuador, es responsabilidad del Estado.

**Art. 2.-** El Estado garantiza la supervivencia de la colectividad, la defensa del patrimonio nacional y la consecución y mantenimiento de los Objetivos Nacionales; y, tiene la función primordial de fortalecer la unidad nacional, asegurar la vigencia de los derechos fundamentales del hombre y promover el progreso económico, social y cultural de sus habitantes, contrarrestando los factores adversos internos y externos, por medio de previsiones y acciones políticas económicas, sociales y militares.

**Art. 3.-** Los ecuatorianos y los extranjeros en el territorio nacional, sean personas naturales o jurídicas son responsables y están obligados a cooperar para la Seguridad Nacional en la defensa de la Soberanía e Integridad Territorial, con el Consejo de Seguridad Nacional y el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, en la forma y condiciones determinadas en esta y las demás Leyes.

## **CAPÍTULO VI**

Regulaciones Especiales para los Extranjeros

**Art. 50.-** Nota: Artículo derogado por Art. 156 de Ley No. 000, publicada en

Registro Oficial Suplemento 144 de 18 de Agosto del 2000. LINK:

Ver INMUEBLES DE EXTRANJEROS, Gaceta Judicial. Año LXXIX. Serie XIII.

Nro. 4. Pág. 811. (Quito, 13 de Septiembre de 1978).

Ver ADJUDICACION A EXTRANJERO EN ZONA DE FRONTERA, Gaceta

Judicial. Año LXXXIII. Serie XIV. No. 3. Pág. 729. (Quito, 19 de Agosto de 1983).

**Art. 51.-** Nota: Artículo derogado por Art. 156 de Ley No. 000, publicada en

Registro Oficial Suplemento 144 de 18 de Agosto del 2000.

### **REGLAMENTO GENERAL DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TURISMO**

#### **TÍTULO PRELIMINAR. OBJETO, ÁMBITO, PRINCIPIOS Y POLÍTICAS**

**Art. 3.- Políticas y principios de la gestión pública y privada del sector turístico.-**

El cumplimiento de las políticas y principios del sector turístico establecidos en los Artículos 3 y 4 de la Ley de Turismo y en otros instrumentos normativos de naturaleza similar son de obligatorio cumplimiento para todas las instituciones del Estado, del régimen dependiente y del régimen seccional autónomo; y, son referenciales para las personas naturales y jurídicas del sector privado, a través del

ejercicio de las potestades, deberes y derechos que a cada uno le corresponda y que tengan relación con el desarrollo del sector turístico. Las declaraciones de políticas para el sector turístico se constituyen en herramientas de interpretación, conjuntamente con las definiciones establecidas en este Reglamento, en caso de duda en la aplicación de normas legales o secundarias del sector turístico ecuatoriano.

Las actividades turísticas en los ámbitos que, según la Ley y este Reglamento les corresponde a las instituciones del Estado y a las personas naturales o jurídicas privadas, serán ejercidas bajo el principio de sostenibilidad o sustentabilidad de la actividad turística. El principio de sostenibilidad se entenderá en los términos establecidos en la Ley de Gestión Ambiental y en la Ley Especial para el Desarrollo Sustentable de la Provincia de Galápagos.

## **TÍTULO QUINTO. PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

### **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

**Art. 81.- Alcance de la potestad asignada al Ministerio de Turismo como defensor de derechos de usuarios.-** Para los efectos que se desprenden de la obligación del Ministerio de Turismo como defensor de los derechos de los usuarios, constituirá el Centro de Protección Turística. Para tal efecto, el Ministerio celebrará los convenios que sean necesarios con las instituciones públicas o privadas con

potestades específicas en patrocinio de causas en Defensa del Consumidor en general y de ser procedente con instituciones que ejercen la potestad de sanción en esta materia.

Los Convenios referidos y las acciones que le corresponden en tal virtud, se ejercerán sin perjuicio del ejercicio de juzgamiento administrativo que le corresponde en los términos establecidos en el Capítulo II de este Título.

El Ministerio de Turismo ejercerá esta atribución, adicionalmente a través de los Centros de Información al Turista, donde se le informará y asesorará en sus derechos y de los procedimientos administrativos y legales que le corresponden por la deficiencia en la prestación de un servicio turístico. Estos Centros de Información dirigirán al usuario, según sea el caso, a presentar las denuncias o demandas que procedan, ante los Comisarios Nacionales de Policía, Intendentes de Policía, Policía Judicial, a los Centros de Mediación y Arbitraje o a la Defensoría del Pueblo.

**Art. 82.- Normas de referencia para determinar las infracciones civiles, penales o administrativas.-** Con el objeto de determinar si es servicio prestado cumple con la calidad ofrecida, se tomará como referencia obligatoria a las normas ecuatorianas, legales, administrativas o técnicas, vigentes sobre la materia, a más de la expresión del prestador de servicios contenido en la misma oferta.

**Art. 83.- Solución Alternativa de Conflictos.-** El Ministerio de Turismo celebrará convenios de cooperación con los Centros de Mediación y Arbitraje, legalmente reconocidos, con el objeto de buscar soluciones amigables, rápidas y efectivas a los conflictos que se generen en el sector.

Los Convenios referidos y las acciones que le corresponden en tal virtud, se ejercerán sin perjuicio del ejercicio de juzgamiento administrativo que le corresponde en los términos establecidos en el Capítulo II de este Título.

Los Convenios de Cooperación referidos se aplicarán, siempre y cuando las partes interesadas (prestador de servicios y cliente) lo hubiesen estipulado formal y expresamente en el contrato de prestación de servicios, o cuando una vez trabada la litis, lo resuelvan de mutuo acuerdo.

**Art. 84.- Jurisdicción Ordinaria.-** Todo lo relacionado con el cumplimiento de contratos, en caso de superarse las soluciones amigables de los Centros de Mediación y Arbitraje o de la Defensoría del Pueblo, será reclamado ante el correspondiente Juez de lo Civil, bajo el alcance de la responsabilidad (aún la leve) establecida en el Art. 44 y el resarcimiento de daños y perjuicios establecidos en el Art. 45 de la Ley de Turismo.

En caso de encontrarse indicios de responsabilidad penal, sin perjuicio de la correspondiente denuncia del directamente afectado, el funcionario encargado del juzgamiento administrativo dentro del Ministerio de Turismo, remitirá el expediente al correspondiente Agente Fiscal para el inicio de las investigaciones del caso.

Tanto el proceso amigable, como los contenciosos en el área civil y penal son de responsabilidad del particular.

En los procesos de acción pública le corresponde al Ministerio de Turismo en su condición de defensor de los derechos de los usuarios intervenir directamente. La

actividad material del ejercicio de esta potestad podrá ser tercerizada en los términos establecidos en este Reglamento, dando preferencia a los Consultorios Jurídicos Gratuitos de las Facultades de Jurisprudencia de las Universidades del Ecuador o a las Cámaras Provinciales de Turismo, procurando la gratuidad del servicio para el Ministerio y para el usuario.

En los procesos civiles se deberá atender la iniciativa del usuario o turista.

**Art. 85.- Protección especial.-** Sin perjuicio de las disposiciones contenidas en Leyes Orgánicas o de otra especialidad, los extranjeros no serán discriminados particularmente con el cobro de tasas, derechos y tarifas superiores a los que se cobren a los turistas nacionales. El sector privado organizado podrá ejercer a nombre del turista discriminado, las acciones que considere pertinentes para evitar tal discrimen, sin perjuicio de que el Ministerio de Turismo, por sí mismo o a denuncia de parte interesada abra el correspondiente expediente administrativo y sancione al infractor en los términos establecidos en este

Reglamento. Así mismo, de ser del caso, el Ministerio de Turismo interpondrá los recursos que sean necesarios con el objeto de que las demás instituciones del Estado, apliquen la disposición contenida en este artículo y en la Ley de Turismo.

## **CAPÍTULO II. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.**

**Art. 86.- Infractores.-** Para los efectos de este Reglamento, se considerarán responsables de las infracciones a la Ley de Turismo, este Reglamento y demás normativa vigente en el sector turístico:

- a. Las personas naturales que, por cuenta propia o a nombre y representación de una persona jurídica, ejecuten la actividad infractora;
- b. Las personas naturales que, por cuenta propia o a nombre y en representación de una persona jurídica, promuevan la acción propuesta de donde se desprende la actividad o proyecto que constituya u origine la infracción;
- c. Las personas naturales que, por cuenta propia o a nombre y en representación de una persona jurídica, presenten información relevante para la adopción de decisiones administrativas por parte de la administración del sector turístico;
- d. Las personas responsables del procedimiento administrativo que se ha incumplido.

Cuando concurren distintas personas en la autoría de la misma infracción, sin que resulte posible deslindar la participación efectiva de cada una de ellas, se exigirá la responsabilidad de forma solidaria.

Los infractores son responsables administrativa y de ser del caso civil y penalmente por las acciones, omisiones y aún por la información proporcionada a la administración turística con el objeto de acceder a beneficios de naturaleza tributaria,

a registros, a permiso de funcionamiento o autorización administrativa de cualquier naturaleza. Serán responsables incluso por culpa leve y negligencia en los términos del Art. 44 de la Ley de Turismo y el Art. 29 del Código Civil.

**Art. 87.- Sanciones.-** Según lo dispuesto por los Artículos 35, 37, 44, 45, 49, 52 de la Ley de Turismo, en caso de incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley y este Reglamento y sin perjuicio de las obligaciones técnicas y administrativas que el infractor tenga en cumplimiento de las obligaciones de cualquier otra naturaleza:

- a. No se podrá ejecutarse la acción propuesta;
- b. Se declarará la nulidad del acto administrativo que contiene la autorización administrativa de la actividad que corresponda;
- c. Será causal de requerir la suspensión temporal o definitiva del registro o permiso anual de funcionamiento de la actividad turística del infractor;
- d. Será causal para la terminación del contrato o concesión de ser del caso;
- e. Será objeto de amonestación escrita en caso de faltas leves;
- f. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas;
- g. Multas, que el Ministerio de Turismo impondrá de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida, de acuerdo al procedimiento previsto en este Reglamento:
  - 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.

h. Clausura, que es el 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.

**Art. 88.- Procedencia de las sanciones.-** Las sanciones administrativas previstas en la Ley, este Reglamento y demás normativa vigente en el sector turístico serán aplicables, previa la prosecución del correspondiente trámite o procedimiento administrativo según corresponda.

Previa a la sanción administrativa, se correrá traslado del proceso a los Tribunales de Honor de las Cámaras Provinciales de Turismo para que se pronuncien con una propuesta de sanción, en el caso de merecerla, previa la expedición de las sanciones que correspondieren según el caso. El pronunciamiento señalado es referencial para la autoridad pública sancionadora.

La sanción administrativa no obsta el ejercicio de las acciones civiles y penales que se desprendan de la infracción, en caso de ser procedente.

**Art. 89.- Uso de los recursos provenientes de multas.-** El producto de las multas impuestas en las infracciones administrativas y el producto del remate de los bienes

que se han decomisado serán invertidos por el Ministerio de Turismo en el financiamiento de los planes, programas y proyectos previstos en los correspondientes planes operativos anuales; igual facultad tendrán los municipios que han recibido la competencia

**Art. 90.- Inicio de Acciones Penales.-** Cuando la autoridad sancionadora considere que además de la infracción juzgada se ha cometido un delito perseguible de oficio, remitirá las copias del expediente al Fiscal competente para que inicie la excitativa fiscal respectiva.

El Ministerio de Turismo, por sí mismo o a través del servicio tercerizado en los casos de juzgamiento de delitos perseguibles por acción pública, comparecerá en los juicios y actuará de la forma más amplia posible, en defensa de los derechos de los usuarios, especialmente pero sin limitarse a turistas o visitantes extranjeros.

Para efectos de la ejecución de las medidas cautelares y la ejecución de las decisiones administrativas se contará, de ser necesario, con la participación de la fuerza pública.

**Art. 91.- Procedimiento Administrativo Sancionatorio.-** El procedimiento administrativo al que se someten las infracciones a este Reglamento es el que le corresponde a la autoridad de aplicación competente, esto es el Ministerio de Turismo o las entidades del régimen seccional autónomo a las que se les ha descentralizado la competencia de control, según conste en sus reglamentos especiales, el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva u ordenanzas respectivas.

Publicado en el Registro Oficial No. 244 del 5 de enero de 2004

## 2.4 Categorías fundamentales

Gráfico de inclusión

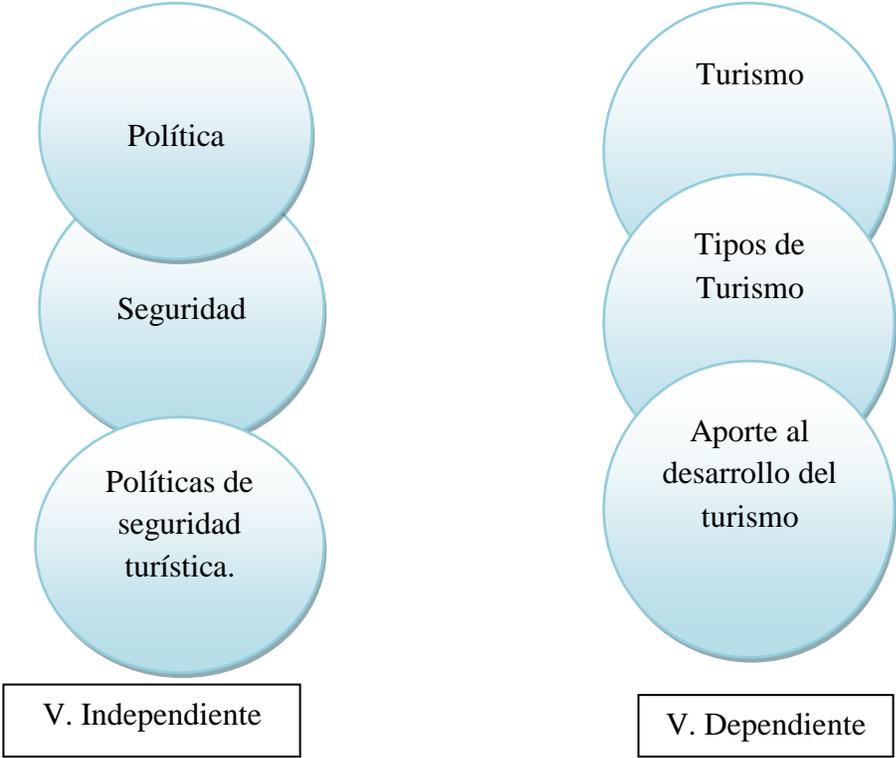
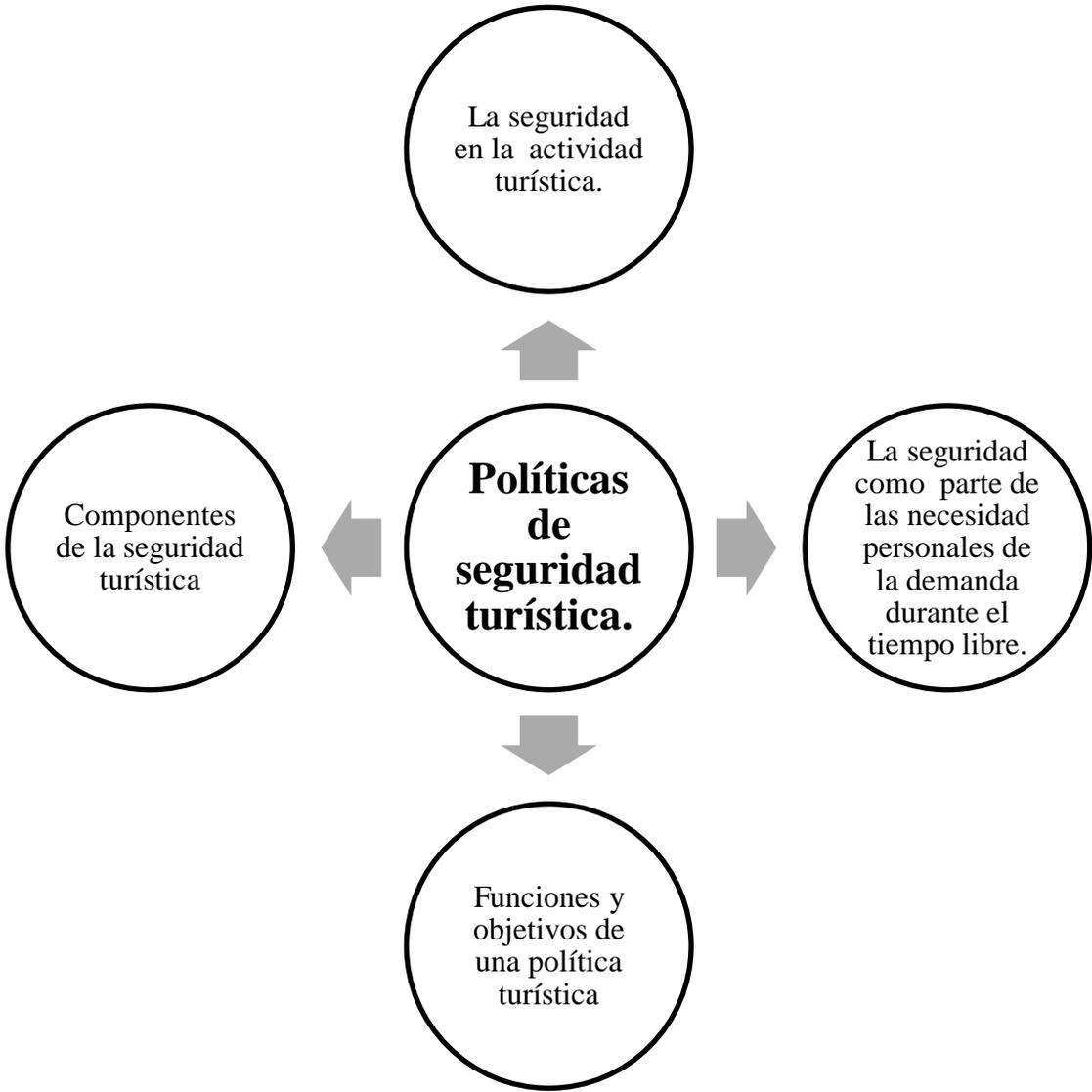
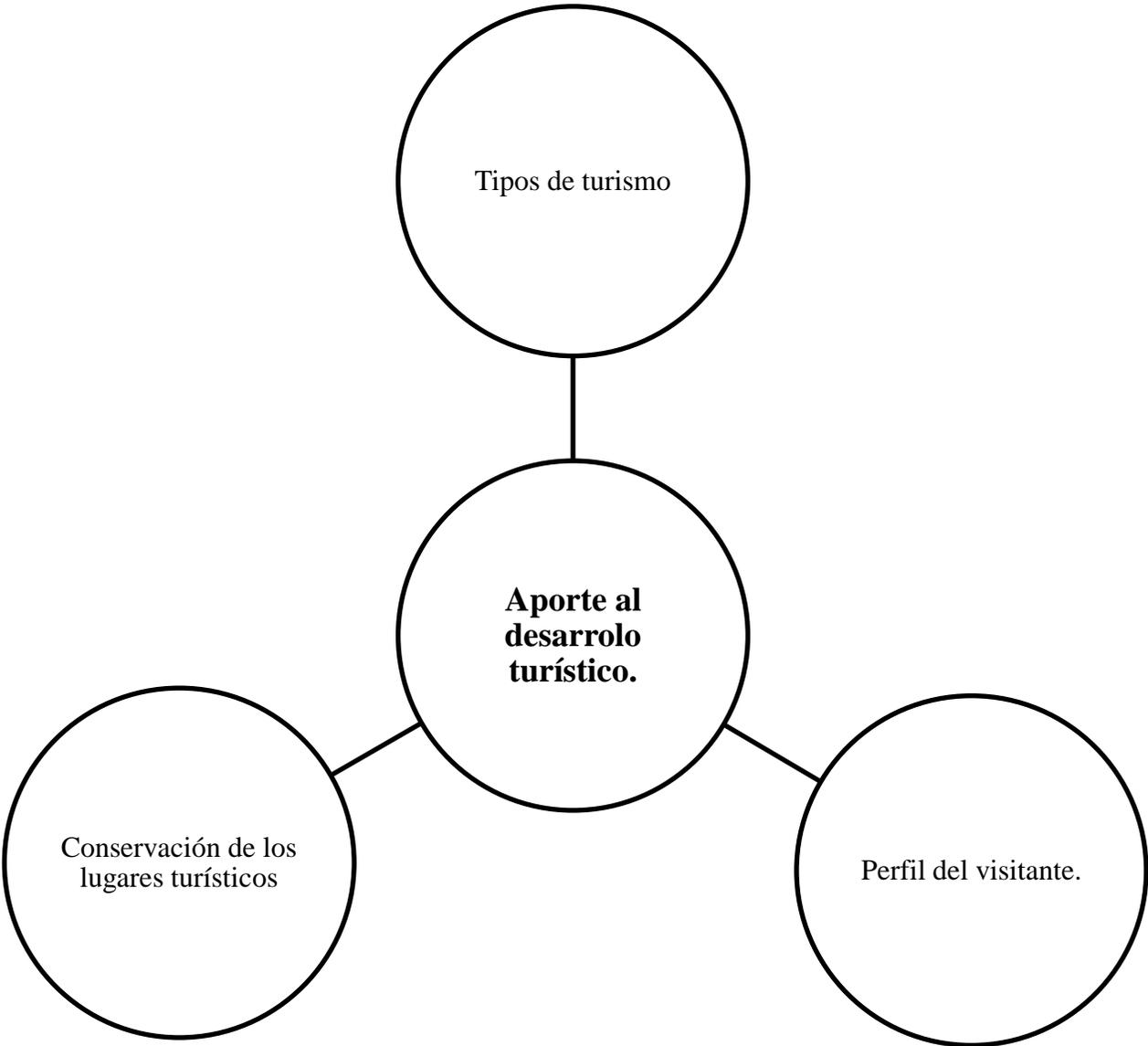


Gráfico No. 02 Categorías fundamentales  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

**Diagrama N.- 03:** Subordinación conceptual de la variable.



**Diagrama N.- 04:** Subordinación de la variable.



**Política:** La palabra política, por divergentes que parezcan, tienen como si dijéramos denominador común: al Estado o a la vida del Estado,

Sánchez Agesta resume las orientaciones del concepto de la política en tres grupos principales: a) la política es actividad que crea, desenvuelve o ejerce poder; b) la política es lucha, guerra, disyunción c) la tercera significación, la más alta y clásica, es la de Aristóteles, que considera a la política como actividad del Estado tendiente a la consecución del bien común. La política etimológicamente es cosa de polis del Estado.

**Según:** TOBAR, Donoso Julio, 1981; Elementos de la ciencia política. Cuarta Edición. Dirigida por Luis Tobar Rivadeneira. Ediciones de la Universidad Católica. Quito.

**Política:**

El concepto de política, fácilmente accesible a la intuición, es difícil de condensar en una definición contribuida con metodología científica, la razón principal de esta dificultad es que se trata de una realidad humana. Y, como tal, llena de sutilezas, de zonas grises, de impresiones.

Más que definir, se trata entonces de describir. La mejor aproximación es un cuidadoso inventario de los temas y problemas que se ha vinculado a ella desde el comienzo de la reflexión y de los que añadido el pensamiento moderno, la cuestión no es tan sin embargo sencillo. Es verdad que en lo socio-político se encontrará el

meollo de la política; insertándola en el ámbito social, es decir algo que hace el hombre en interacción con otros hombres.

La política es, pues antes que nada, actividad humana para la conducción de actividades humanas.

**Según:** D'ANGELO, Rodríguez Aníbal, Abogado por la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires; 2004. Diccionario Político. 1ª Edición. Buenos Aires: Claridad. 653 p.; 22x16 cm. Libro de Edición Argentina. Editorial Claridad S.A.

**Política:**

Es uno de los conceptos más equívocos que existen porque a lo largo del tiempo se han juntado con él confusiones terminológicas y conceptuales.

La política es la ciencia de la síntesis puesto que en ella confluye en conocimiento de todas las ciencias del hombre y de la sociedad y es también la ciencia de la conciliación de intereses contrarios para dar unidad, en medio de la diversidad, al cuerpo social cada persona desea tener su propia forma de vida en comunidad le es ineludible, puesto que el individuo aislado es una abstracción que no se da en la realidad, la política tiene que conciliar estas dos tendencias, es decir dar forma a una organización social que las armonice.

**Según:** BORJA, Rodrigo; 2003. Enciclopedia de la Política. Tercera Edición. Impreso en México.

La política, del griego *πολιτικός* (pronunciación figurada: *politikós*, «ciudadano», «civil», «relativo al ordenamiento de la ciudad»).

**Concepciones históricas de la política:** La política en un sentido ético, como una disposición a obrar en una sociedad utilizando el poder público organizado para lograr objetivos provechosos para el grupo.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Pol%C3%ADtica>

Una política representa el marco de referencia para la realización de las acciones que se deben emprender en un periodo de tiempo. La política debe incluir tres cosas: “que debemos hacer, como hacer para llegar a hacerlo, y la medida empleada para evaluar lo que hemos hecho”. Estos tres elementos los podemos definir como:

- 1.- Tener un área de acción o dirección sobre el que se debe trabajar por ejemplo reducir costos, mejorar la calidad de un producto.
- 2.- La meta u objetivo cuantitativo que se espera alcanzar en un futuro, en el área de acción elegida.
- 3.- Una guía para alcanzar la meta. Esto nos da el cómo se podría alcanzar el objetivo esperado.

Las metas son simplemente lo que deseamos alcanzar, mientras que las políticas son guías propuestas para alcanzar las metas.

Una política debe cumplir los siguientes puntos:

- Debe de estar basada en un análisis de las condiciones reales.

- Debe dar prioridad a la calidad del producto o servicio y estar dirigida a la mejora de la estructura y cultura global del área de acción.
- Debe presentarse en un lenguaje claro y simple.
- Debe especificar objetivos concretos y definir claramente las metas esperadas.
- Debe especificar las prioridades y problemas.
- Definir la metodología a emplear.
- Debe de tomar la forma de un convenio mutuo.
- Debe ser concreta y específica cuánto.
- Debe tener límites definidos en el tiempo, objetivos y campos de aplicación claramente definidos.
- Debe incorporar métodos para transmitir a todos; los nuevos conocimientos adquiridos en el proceso de su ejecución y en la verificación de resultados.

<http://ppbconsultores.com.mx/2007/11/08/%C2%BFque-es-una-politica/>

### **Caracteres de la actividad política.**

La actividad política posee los siguientes caracteres:

1°. Es actividad humana, porque tiene como materia suya actos de la persona humana, es decir actos libres y de los cuales ésta es responsable moral y jurídicamente.

2°. Esa actividad humana es actividad social, que realizan los hombres en sociedad y para la sociedad, en la cual encuentran las condiciones de vida necesarias para su conservación, desarrollo y perfeccionamiento.

3°. Es actividad que refiere al Estado. No todas las sociedades proporcionan al hombre los elementos indispensables para este triple menester de su conservación, desarrollo y perfeccionamiento en lo temporal, sino únicamente la sociedad perfecta que denominamos Estado y que atiende, precisamente, a todos los aspectos de la convivencia social, con excepción de los que conciernen a lo espiritual y sobre natural.

**Según:** TOBAR, Donoso Julio, 1981; Elementos de la ciencia política. Cuarta Edición. Dirigida por Luis Tobar Rivadeneira. Ediciones de la Universidad Católica. Quito.

### **Seguridad:**

La seguridad como el fin del estado. Es bien claro que, cualquiera sea la forma que adopte una comunidad política (Estado – Nación, confederación Estado Plurinacional, etc.) la primera exigencia es la de su integridad. En el terreno filosófico esto equivale a la tendencia a existir que tiene todo lo que es. En el histórico, se comprueba que cualquier comunidad organiza un sistema de defensa para lograr su seguridad de cara a las otras comunidades.

Es evidente, pues, que la seguridad (entendida como se acaba de explicar) es la primera exigencia de poder político. No porque sea considerada necesariamente la mas importante sino porque es la condición de su propia existencia.

**Según:** D'ANGELO, Rodríguez Aníbal, Abogado por la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires; 2004. Diccionario Político. 1ª Edición. Buenos

Aires: Claridad. 653 p.; 22x16 cm. Libro de Edición Argentina. Editorial Claridad S.A.

### **Seguridad:**

El término seguridad proviene de la palabra *securitas* del latín. Cotidianamente se puede referir a la seguridad como la ausencia de riesgo o también a la confianza en algo o alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia.

La seguridad es un estado de ánimo, una sensación, una cualidad intangible. Se puede entender como un objetivo y un fin que el hombre anhela constantemente como una necesidad primaria.

Según la pirámide de Maslow, la seguridad en el hombre ocupa el segundo nivel dentro de las *necesidades de déficit*.

Según la teoría de las necesidades de Bronisław Malinowski, la seguridad es una de las siete necesidades básicas a satisfacer por el hombre.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad>

1. “La seguridad del destino se ubica en el segundo o tercer lugar en el proceso de decisión del viaje”

Crisis Management in the Tourism Industry, Dirk Glaesser.

## **LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA**

El desarrollo de la actividad turística en un destino implica considerar básicamente la relación entre dos variables: la demanda - un turista o excursionista- y la oferta del destino. Una aproximación al conocimiento de las necesidades de la demanda es considerar el conjunto de conductas estadísticamente dominantes del hombre cuando desarrolla actividades turísticas, conjunto de valores que no tienen materialidad pero que la demanda psicológicamente acepta y se mueve en función de los mismos.

El primer impulso que tiene un individuo es una necesidad o privación percibida que se transforma en un deseo al comunicar sus necesidades y que lleva a elaborar en el caso de la actividad turística, un producto turístico o recreativo que le permita satisfacer esa necesidad. Las principales necesidades del visitante conscientes e inconscientes en la elección de un destino son la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad.

Entendemos por seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

Esa búsqueda permanente de bienestar que tiene el hombre como objetivo de vida tiene en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación una pauta de valoración importante para su desarrollo personal y social.

## **LA PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD**

La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de

seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos que consideran:

- **Un escenario**, el medio urbano donde se desplaza en forma permanente o transitoria.

- **Los intereses personales**, como ya hemos dicho el ciudadano somatiza el sufrimiento y la incertidumbre por su familia, su vida, sus bienes y en algunos casos el daño moral si ya han sido víctima de un hecho delictivo, que le produce una sensación concreta de pérdida de valores sociales y personales.

- **La participación de los actores directos en el conflicto**

  - el ciudadano y el agente de seguridad

De acuerdo a Garde Enciso, podemos dividir las motivaciones turísticas de un individuo en dos grandes grupos: aquéllas que se hallan en función del Desarrollo personal y las que están en función de impulsos sociales. Entre las primeras hallamos:

- Las necesidades fisiológicas o vitales.
- Las necesidades de seguridad-riesgo.
- Las necesidades de estima y notoriedad.
- Los deseos de autorrealización transitiva.

En el caso particular de las necesidades personales de seguridad hemos dicho en un estudio previo de las motivaciones de la demanda que:

## **LA SEGURIDAD COMO PARTE DE LAS NECESIDADES PERSONALES DE LA DEMANDA DURANTE EL TIEMPO LIBRE**

Se ha planteado que la seguridad es una de las pautas estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística que involucra hoy una serie de aspectos para la demanda que podemos englobar básicamente en once puntos:

- **SEGURIDAD PÚBLICA:** sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos- y los accidentes.
- **SEGURIDAD SOCIAL:** sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.
- **SEGURIDAD MÉDICA:** sistema de prevención, emergencia y protección médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.
- **SEGURIDAD INFORMATIVA:** sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino.
- **SEGURIDAD ECONÓMICA:** sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica.
- **SEGURIDAD EN LA RECREACIÓN Y EN EVENTOS:** sistema que permite la protección durante una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo, etc. del visitante del destino.

- **SEGURIDAD VÍAL Y DEL TRANSPORTE:** sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo
- **SEGURIDAD AMBIENTAL:** sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante problemas climatológicos.
- **SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS:** considera el sistema de medios técnicos y de medidas organizativas tendientes a evitar, controlar y extinguir incendios a fin de proteger personas y bienes
- **SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS:** Sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.

Esto nos lleva a considerar la existencia de situaciones de conflicto durante el desplazamiento del visitante por un destino para realizar turismo o recreación.

**La seguridad y los puntos en conflicto.**

Encontramos un conjunto de puntos de conflicto sobre la seguridad en la relación del medio con el visitante en un destino turístico o recreativo, las más significativas que deben ser resueltas son:

**- La imagen de inseguridad de un destino en el mercado:**

Un país o centro turístico puede establecer ante los distintos casos delictivos acaecidos en el mismo una imagen general de " *destino inseguro*" en el mercado, que puede producir por la continuidad de estas acciones a un reposicionamiento del

mismo en el mercado y a la marginalidad por la demanda en la elección del mismo. La crisis económica y social de fines del año 2001 en el caso de EE. UU. Coloco a la Argentina en la categoría " *Public Announcements* " (Anuncios Públicos) por el cual Argentina es un país "de riesgo" que llevo a elaborar en ese país una serie de advertencias a los turistas que desean visitar este país. También posee otra categoría denominada " *Travel Warnings* "(Alertas) donde el gobierno directamente recomienda evitar estos destinos.

- **La seguridad propiamente dicha del visitante:** que debe ser considerada desde cinco variables

- **Proteger al visitante de la gente** (por ejemplo el acoso de menores y vendedores al turista y excursionista)
- **Proteger al visitante del delincuente** (estafas, robos y hurtos)
- **Proteger al visitante del medio cultural** (enfermedades endémicas)
- **Proteger al atractivo del visitante** (deterioro ambiental)
- **Proteger al visitante del atractivo** (información de obstáculos y barreras)

- **La sociedad no tiene hoy una buena imagen del agente de seguridad.**

Esta imagen es una visión subjetiva e intangible producto de las percepciones como resultado de sus experiencias, conocimientos y sentimientos que el hombre construye con respecto a la institución y a esta persona. La descomposición de la imagen del agente de seguridad por parte de la sociedad parte de un conjunto de variables como la tradición autoritaria de sus conductas, falencias en la formación profesional y una característica sobresaliente: muchos expresan una inclinación a utilizar

ilegítimamente la fuerza física o psicológica al relacionarse con el ciudadano, principalmente a partir de las raíces autoritarias en la formación cultural de la institución a la cual pertenecen.

El ciudadano percibe hoy la pérdida de la referencia histórica del policía por ejemplo como paradigma de la seguridad y encontramos hoy una necesidad fundamental que es recomposición del vínculo de confianza entre la fuerza de seguridad y la comunidad , sólo posible si ambas partes establecen pautas para modifican sus conductas cotidianas actuales. El eje de este proceso de cambio es establecer las bases para una nueva cultura de la seguridad a partir de un nuevo sistema de comunicación entre los dos actores - visitante / agente de seguridad- durante el tiempo libre.

[http://www.centralamerica-smallhotels.com/seguridad/marco\\_conceptual.htm](http://www.centralamerica-smallhotels.com/seguridad/marco_conceptual.htm)

Ser un buen anfitrión con el extranjero es hacer verdadera Patria.

**LOZANO MELVA.** Guía Ciudadana del Ecuador. Copyright por Melva Lozano.  
Guayaquil-Ecuador.

## **Políticas de Seguridad Turística.**

### **Definición de política turística**

La política turística es el conjunto de actuaciones y medidas emprendidas y realizadas por las administraciones públicas relativas a la actividad turística. La política turística forma parte de la política económica, tiene un enorme impacto social y aún más teniendo en cuenta que la actividad turística está mayoritariamente desarrollada por el sector privado, pero que sus consecuencias económicas y sociales son vitales para nuestro país.

### **Las Funciones y objetivos de la política turística**

La función que asume el estado en relación con el turismo varía según el sistema turístico, el grado de desarrollo económico general y el de desarrollo turístico concreto del país considerado.

Si interpretamos que la seguridad es el conjunto de acciones destinadas a la reducción de la probabilidad de un acontecimiento posible no deseado, es importante como principio fundamental comprender que no se puede proteger todas las personas y bienes, en cualquier momento y contra cualquier circunstancia que se presente. Es importante entender que adoptar toda protección concebible contra toda amenaza posible nos llevaría a una empresa operativa y económicamente inviable.

La base para una Política de Seguridad es una seguridad científica, que es el seguimiento y la investigación analítica de las situaciones de riesgo, el cumplimiento

y la aplicación de las normas y la búsqueda y análisis de posibles nuevos riesgos en un destino. Entonces resulta indispensable establecer un equilibrio entre el hombre y los sistemas, ecuación básica que posibilitará encontrar el camino del éxito en esta difícil tarea. Así prevenir una situación no deseada parte de la capacidad para implantar las medidas adecuadas para preverlo. Encontramos dos componentes fundamentales del sistema de seguridad:

- **El componente humano** corresponde a los recursos humanos relacionados en forma directa o indirecta con la seguridad.
- **El componente tecnológico** está basado en la infraestructura y equipamiento técnico con fines preventivos y predictivos de protección activa y pasiva.

<http://html.rincondelvago.com/politicas-turisticas-en-espana.html>

## **Turismo**

El turismo es la tercera actividad comercial del planeta en cuanto al ingreso de divisas para las economías de las naciones, después de la industria del petróleo y la fabricación y venta de armamentos. A pesar de las crisis económicas que soportan los países, los turistas han resistido con sorprendente fortaleza los incrementos en los servicios y la relativa pérdida de su poder adquisitivo.

El turismo interno, por otro lado, año con año muestra un dinamismo insusitado, aumentando el número de desplazamientos y de pernoctaciones en casi la mayoría de los países.

**Según:** MOLINA, Sergio E.; 2004. Turismo y ecología. 6ª edición. México: Trillas.

El turismo, como una más de las actividades humanas que se ha incrementado desde que surgió a mediados del siglo XIX en Europa; es considerado en términos generales como la actividad resultante de los desplazamientos de personas condicionadas por el concurso de circunstancias como: el ocio o tiempo libre, derivado de la reducción de las horas laborables y el aumento de las jubilaciones; mayores ingresos; la evolución del transporte y de los sistemas de hospedaje; el cambio de mentalidad de la población mundial, y por la infinidad de motivos para viajar, así como por el aumento de la oferta turística mundial, que contribuye a nivelar desequilibrios regionales desde los puntos de vista económico social.

Para la Escuela Berlinesa, el turismo, según Schwink (1930), es el: “Movimiento de personas que abandonan temporalmente el lugar de su residencia permanente por cualquier motivo relacionado con el espíritu, su cuerpo o su profesión”(citado por Fernández Fuster, 1981, t. I:29).

Para Arthur Borman (1930): “Turismo es el conjunto de los viajes cuyo objeto es el placer o por motivos comerciales o profesionales u otros análogos, y durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal”

Los investigadores suizos Kurt Krapf y Walter Hunziker consideraron en 1942 que el turismo “es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa”

La Organización Mundial de Turismo, 1967 (OMT), define al turismo como: “la suma de relaciones y servicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntario, no motivado por las relaciones de negocios o profesionales.”

Para Donald Lundberg (Estados Unidos): “El turismo es el negocio del transporte, atención, alimentación y diversión del turista; sus componentes son muchos y diversos...”

Para Fabio Cárdenas Tabares (Colombia), el turismo “consiste en los desplazamientos realizados en el tiempo libre que genera fenómenos socioeconómicos, políticos, culturales y jurídicos, conformados por un conjunto de actividades, bienes y servicios que se planean, desarrollan, operan y se ofrecen a la sociedad con fines de consumo, en lugares fuera de su residencia habitual en función de recreación, salud, descanso, familia, negocios, deportes y cultura”.

Para Roberto C. Boullón (Argentina): “El turismo no nació de una teoría sino de una realidad que surgió espontáneamente, y se fue configurando a sí misma, bajo el

impacto de descubrimientos en otros campos, como entre otras cosas, el progreso de la navegación y el invento del ferrocarril, del automovil, del avión”

En México, Rafael González Alpuche define al turismo como: “El conjunto de relaciones y fenómenos que se originan en el acto o hecho jurídicos, que lleva a efecto un individuo para emprender (acto) o al realizar un viaje (hecho) y obtener, su estancia legal en lugar distinto al de su radicación.”

“Turismo proviene del vocablo inglés *tour*: viaje, que a su vez deriva de la palabra francesa *tour*; viaje o excursión circular; la cual, por su parte, procede del latín *tornare*”

Óscar de la Torre Padilla considera que el turismo: “es un fenómeno social consistente en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupo de personas que fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su residencia habitual a otro [lugar], en el que no ejercen una actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural”

El Instituto de Investigaciones Turísticas: “Turismo es el desplazamiento humano de un espacio viatl a otro temporal, entendiéndose el primero como aquel ámbito geográfico donde un individuo se desenvuelve socialmente y obtiene de fijo los medios económicos de subsistencia.”

LEÓN Gomez, Diana. Introducción al Derecho Turístico. –México: Trillas, 2009. 200 paginas. : 24 cm. Incluye índices ISBN 978-607-17-0008-7. 1. Turismo – México. 2. Derecho. 3. Turismo – Legislación – México. I.t.II Ser.

Se denomina turismo al conjunto de actividades que realizan los individuos durante sus viajes y estancias en lugares diferentes a los de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año. La actividad turística generalmente se realiza con fines de ocio, aunque también existe el turismo por negocios y otros motivos.

El turismo, tal como lo conocemos en la actualidad, nació en el siglo XIX como una consecuencia de la Revolución Industrial, que permitió los desplazamientos con la intención de descanso, ocio, motivos sociales o culturales. Anteriormente, los viajes se encontraban relacionados con el comercio, los movimientos migratorios, las conquistas y las guerras.

De todas formas, en la Grecia clásica existía una incipiente actividad turística con las Olimpiadas ya que, cada cuatro años, miles de personas se desplazaban para asistir al evento.

Se considera que el inglés Thomas Cook fue el pionero en el turismo en cuanto a actividad comercial. En 1841 llevó a cabo el primer viaje organizado de la historia, un antecedente de lo que hoy es un paquete turístico. Diez años más tarde, fundó la primera agencia de viajes del mundo: Thomas Cook and Son.

Hoy el turismo es una de las principales industrias a nivel global. Puede diferenciarse entre turismo de masas (un grupo de personas agrupado por un operador turístico) y turismo individual (viajeros que deciden sus actividades e itinerarios sin intervención de operadores).

Por otra parte, existen casi tantos tipos de turismo como intereses humanos. Así, podemos mencionar al turismo cultural (gente que se desplaza para conocer hitos artísticos o históricos), turismo de compras (tours organizados con el objetivo principal de adquirir productos), turismo de formación (relacionado con los estudios), turismo gastronómico (para disfrutar de la comida tradicional de un determinado sitio), turismo ecológico (que se basa en el contacto no invasivo con la naturaleza), turismo de aventura (para practicar deportes de riesgo), turismo religioso (ligado a acontecimientos de carácter religioso) y hasta turismo espacial (un incipiente negocio que organiza viajes al espacio).

<http://definicion.de/turismo/>

Ciertamente, el equipamiento técnico en medios de transporte y alojamiento, la política de recepción, el acondicionamiento de los lugares pintorescos y su preservación, la organización de fiestas y de acontecimientos, todo ello a anudado a miles de detalles, forman parte del turismo. Es a este precio que un país puede competir en la concurrencia internacional y sacar provecho del movimiento mundial.

El turismo se debe así mismo el continuar siendo fruto de la fantasía, del gusto personal por el descubrimiento, el producto de una aspiración individual, libre y desprovista de demasiado cálculo.

HAULD, Arthur. Turismo Social. México: Trillas, 1991. 184 páginas; Traducción de: Un Certain Tourisme. ISBN 968-24-357-5. 1. Turismo. I.t.II. Ser.

### **EL TURISMO COMO INSTRUMENTO POLÍTICO, IDEOLÓGICO Y ECONÓMICO.**

Al turismo como fenómeno de masas que acarrea y se deriva de situaciones socioeconómicas, se le encuentra rápidamente utilidad dentro del contexto de la política de control y presión político-ideológica, relacionándola a su vez con la política y el poder.

JIMÉNEZ, Martínez Alfonso de Jesús, 1990. Turismo Estructura y Desarrollo. Impreso en México.

#### **Tipos de Turismo**

De acuerdo a la intención que tenga el turista, o que se persiga al practicar el turismo, este puede clasificarse de miles maneras. Pudiéramos llenar una infinidad de páginas clasificando el turismo. Cualquiera que sea las causas por las que el hombre turísticamente se desplace, estas nos van sugiriendo la clasificación del mismo.

-**Turismo social:** es el conjunto de relaciones y fenómenos que se originan de la participación en el turismo de la población, así como el conjunto de medidas

especiales por medios de las cuales dicha participación se hace posible y se facilita, (Según los congresos internacionales del Turismo).

**-Turismo cultural y científico:** Es el tipo de turismo constituido por personas que se desplazan con el objeto de auto educarse o ensanchar su horizonte personal a través de la participación en acontecimientos o visitas de alto valor cultural.

**-Turismo de negocios:** Aquel que se desarrolla con objeto o fin de llevar a cabo un negocio o un acuerdo comercial, se desarrolla entre empresas por lo general.

**-Turismo de descanso y esparcimiento:** es aquel que proporciona a los turistas un breve momento de relax. Además de que el mismo le proporciona liberar el estrés y así mismo disfrutar de los maravillosos paisajes que le ofrezca el lugar que haya decidido visitar.

**-Turismo de aventura:** es otra de las modalidades del turismo alternativo, y sin duda alguna una de las formas que mayores expectativas genera a su alrededor, quizá por el término mismo que evoca, o bien por un cierto misticismo y tabúes que se han generado en su entorno.

**- Turismo gastronómico:** Otra de las motivaciones al momento de desplazarse puede ser el deleitar el paladar y conocer los platos típicos de las regiones.

**-Turismo interno:** se entiende por este tipo de turismo los viajes realizados, con fines turísticos, por los residentes de un país, sean nacionales o extranjeros.

**-Turismo religioso:** es una clase de turismo que mueve gran cantidad de personas que profesan gran fe por la religión.

**-Ecoturismo:** es un nuevo movimiento conservativo basado en la industria turística que Jones, 1992, define como viajes responsables que conservan el entorno y sostienen el bienestar de la comunidad local. Se acompaña por códigos éticos y un enorme grupo de viajeros internacionales, estudiantes, pensadores y el apoyo de los gobiernos de algunos países industrializados.

**-Turismo residencial:** es aquel en que la estancia se realiza en un centro turístico desplazándose del mismo únicamente con fines recreativos.

**-Turismo Sedentario:** Cuando el viaje tiene un sentido de permanencia más o menos pronunciado en un lugar determinado, he incluso lleva al turista a adquirir una propiedad para seguir acudiendo a dicho lugar.

**-Turismo de salud:** todo el tiempo y en todas partes, en los momentos que el ser humano sufre alguna dolencia comienza la búsqueda del sitio donde se le ofrezcan condiciones y facilidades para mejorar la salud.  
(<http://www.monografias.com/trabajos34/clasificacion-turismo/clasificacion-turismo.shtml>)

## **Desarrollo Turístico**

### **Desarrollo**

Análisis teórico conceptual.

Cuando se analiza el turismo como actividad económica se le debe definir como el conjunto de acciones y relaciones que se originan cuando se efectúa el desplazamiento de personas fuera de los confines de su residencia habitual, con fines de ocio, negocio, placer, aventura, personales, religiosos, de salud, placer, profesionales, etc. Este conlleva a la realización de gastos los cuales reportan obligatoriamente beneficios al destino en cuestión y donde los turistas satisfacen las necesidades antes mencionadas.

El turismo es una actividad multisectorial y multidisciplinaria en la que participan diferentes áreas productivas como la agricultura, construcción, fabricación y de sectores públicos y privados para proporcionar los bienes y los servicios utilizados por los turistas. Este sector no tiene determinado con claridad la existencia de un producto tangible, sino que lo conforman un conjunto de servicios que no son los mismos en los diferentes países. Esto no es fruto de la casualidad, cada nación trata de diseñar su destino y producto turístico con peculiaridades y atractivos que los hagan únicos.

**MIGUEL ALÉMAN Y SU CONCEPCIÓN DEL TURISMO EN LA ECONOMÍA.**

Es el primero en ver en el turismo una gran oportunidad para financiar la industria de la transformación. De esta manera, en el documento conocido como “Carta turística” o “Declaración turística”, señala, durante su campaña presidencial en 1946, que “...la disminución progresiva de la importancia de los artículos manufacturados en la misma medida en que podamos producirlos no supone un descenso, sino un aumento de la importación de otros muchos bienes de consumo, de uso durable y de inversión, así como la multitud de materias industriales que nuestros recursos naturales no nos permite producir. Por otra parte, la ampliación y el establecimiento iniciales de numerosas industrias, particularmente de sus ramas básicas –eléctrica, química, siderúrgica y mecánica- requerirá de importación a gran escala de costos equipos, aparatos e instrumentos... Las consideraciones anteriores explican la importancia que concedo a la industria del turismo. En una etapa en que se prevé la necesidad de un aumento de las importaciones y la posibilidad de una disminución de las exportaciones, es lógico que nuestro interés se dirija hacia una actividad que constituye ya uno de los renglones de ingresos más cuantiosos de nuestra balanza de pagos”

JIMÉNEZ, Martínez Alfonso de Jesús, 1990. Turismo Estructura y Desarrollo. Impreso en México.

## **El desarrollo turístico**

Publicado el 14/Mayo/2004 | 00:00

La ministra de Turismo, Gladys Eljuri, presentó anteayer, en acto especial con la presencia del presidente de la República, la nueva marca ‘Ecuador, la vida en estado puro’, que se ha elegido para la promoción internacional del turismo: la ministra mencionó que el país aspira a contar con 1,5 millones de visitantes en los próximos dos años. En realidad, no son metas excesivamente ambiciosas puesto que Ecuador recibió a 700 mil turistas en 2003. Para el bienio, se espera un incremento de entre el 8% y 10% anual.

La promoción turística del país suele estar sujeta a las iniciativas, buena voluntad y euforia de un momento, pero no responde a planes sistemáticos y permanentes para llevarla adelante, ni se enmarca dentro de una firme política de Estado para el desarrollo del turismo.

En una encuesta que realizó el año pasado a 80 operadores turísticos en Estados Unidos la firma Latitude, cuando fue contratada para promover el turismo estadounidense hacia Ecuador, los resultados revelaban la falta de información y la poca constancia en la promoción turística del país. Los presupuestos para ese propósito son mínimos. Chile gasta \$5 millones al año solo para la promoción turística; en el año 2003, recibió 1 700 000 visitantes.

El turismo representa para Ecuador un 4,2% del PIB, pero bien podría multiplicar por dos o tres veces su aporte, puesto que las condiciones del país son excepcionales como destino turístico. Es un acierto el mercadeo internacional acentuado la riqueza de la biodiversidad del país, una de las mayores del mundo. Naciones latinoamericanas, como Costa Rica, consiguieron un ejemplar impulso en el desarrollo de esta actividad, con la promoción del turismo verde. Ecuador tiene un capital inexplorado en su entorno ecológico. Pero la promoción tiene que ser constante y requiere una inversión económica suficiente para producir frutos. Hasta ahora, la promoción mayor es la de Galápagos, pero allí el incremento se halla restringido por necesarias razones de conservación.

Uno de los atractivos de que el país sea sede del concurso de Miss Universo es la promoción del país alrededor del mundo, por la audiencia universal del concurso. Por supuesto que es una buena coyuntura para la promoción, pero en ningún caso no sustituye a la que es fruto del esfuerzo constante. Sin esto último, viene lo primero a ser solo como un tiro en el aire.

Una política de Estado para el desarrollo turístico debería apoyar el trabajo que, en la misma dirección, realizan los municipios ecuatorianos, como los de Quito, Guayaquil y Cuenca; además, dirigir también los esfuerzos a la capacitación interna y la creación de una conciencia colectiva de los beneficios extraordinarios que deja en la economía de un país el desarrollo turístico.

A la biodiversidad y la prodigiosa naturaleza en Galápagos, la Amazonía, los páramos, montañas y nevados de la Sierra, las playas de la Costa, se junta un rico patrimonio histórico en las ciudades, que en los casos de Quito y Cuenca tienen el reconocimiento de la Unesco. Pero hay condiciones previas de infraestructura, servicios y seguridad ciudadana que son necesarios asegurar para que todo aquello sea aprovechable. La promoción turística requiere persistencia e inversión económica constante, pero sobre todo ser parte de una política de Estado para el desarrollo del turismo que empiece incluso con la coordinación, que ahora no la hay eficaz sobre el tema, entre las propias instancias gubernamentales, como los Ministerios de Turismo, del Ambiente y de Relaciones Exteriores.

<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/el-desarrollo-turistico-174989-174989.html>

## **2.5 Hipótesis**

Las políticas de seguridad turística, no son ejecutadas por parte de las entidades de control en beneficio del turismo en la ciudad de Ambato.

## **2.6 Señalamiento de variables**

**Variable Independiente:** Políticas de Seguridad Turística.

**Variable Dependiente:** Cumplimiento actual por parte de las entidades de control.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Enfoque**

La investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que nos basaremos en registros narrativos obtenidos por medio de la técnica de observación y encuestas que proporcionaran los resultados deseados de las variables a desarrollar. Así también podremos determinar el alcance de los resultados de las hipótesis planteadas.

#### **3.2 Modalidad de la investigación**

La investigación cuenta con la participación del investigador y los investigados, cada uno de ellos en el lugar de los hechos.

Esta investigación es de campo se realizara con turistas porque son ellos quienes determinaran los resultados que se desean obtener de esta investigación, ya que son ellos los más afectados y beneficiados a la vez.

También se acudirá a la bibliografía que apoye a los conceptos y hechos citados; los mismos que, corroborarán la investigación desde el inicio hasta el final. Es necesario mencionar que sin sustento teórico suficiente de antecedentes investigativos o de

trabajos que contribuyen a la construcción del conocimiento sería como caminar a ciegas.

### **3.3 Nivel o tipo de investigación**

El tipo de investigación es exploratoria, descriptiva y explicativa.

Exploratoria; porque ayudara al planteamiento del problema cuando este es poco conocido por el investigador, con la formulación de hipótesis de trabajo.

Descriptiva porque se brinda una visión de los resultados obtenidos, y explicativa porque se interpretara las causas de la investigación, y la relación de causa – efecto.

### **3.4 Población y muestra**

#### **3.4.1 Población**

Según lo anunciado por el Ministerio de Turismo, el jueves 4 de noviembre, se movilizó 900.000 turistas a nivel nacional. En la Provincia de Tungurahua se estima que en el feriado de noviembre llegan aproximadamente 750.080 turistas.

$$N = \frac{Z^2 \times PQN}{Z^2 \times PQ + N \times e^2}$$

**Dónde:**

**n**= Tamaño de la muestra.

**z**= Nivel de confiabilidad (1,96) valor constante.

**P**= Probabilidad de ocurrencia (0,5) valor constante.

**Q**= Probabilidad de no ocurrencia (0,5) valor constante.

**N**= Número de población (universo).

**e**= Error de la muestra (0,05) valor constante.

**Remplazando los valores tenemos:**

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(900.000)}{(1,96)^2(0,5)(0,5) + (900.000)(0,05)^2}$$

$$n = \frac{(3,84)(0,25)(900.000)}{(3,84)(0,25) + (900.000)(0,0025)}$$

$$n = \frac{0,96 (900.000)}{0,96 + 2250}$$

$$n = \frac{864.000}{2250,96}$$

$$n = 383,84$$

### **3.4 Muestra**

Una vez aplicada la formula estadística, se ha determinado que se debe aplicar a 383,84 personas como muestra para determinar si es factible mostrar las políticas de seguridad turísticas en la ciudad de Ambato.

**3.5 Operacionalización de las variables**  
**V.I Políticas de Seguridad Turística**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
La política turística forma parte de la política económica, tiene un enorme impacto social y aún más teniendo en cuenta que la actividad turística está mayoritariamente desarrollada por el sector privado, pero que sus consecuencias económicas y sociales son vitales para nuestro país.	-Seguridad  -Políticas de seguridad.  -Desarrollo Turístico.	Sitios seguros.  Guardianía Privada en los sitios turísticos.  Puestos de Policía comunitaria.  Escaso número de elementos policiales en los sitios turísticos.  Normas de comportamiento en los lugares turísticos. Proteger el turista.	¿Considera que la ciudad de Ambato es segura?  ¿Ha sufrido algún acto delincuencia en Ambato?  ¿Cree usted que la seguridad turística de la ciudad es eficiente?  ¿Colaboraría con el cumplimiento de medidas de seguridad en los lugares turísticos de la ciudad?	Encuesta	Cuestionario

Cuadro No: 01

Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

**V. D Aporte al desarrollo turístico de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
La promoción turística del país suele estar sujeta a las iniciativas, buena voluntad y euforia de un momento, pero no responde a planes sistemáticos y permanentes para llevarla adelante, ni se enmarca dentro de una firme política de Estado para el desarrollo del turismo.	Importancia  Desarrollo turístico	Políticas y desarrollo del turismo	¿Piensa usted que las autoridades deberían ejecutar las políticas de seguridad turística para mejorar el turismo de la ciudad de Ambato?	Encuesta	Cuestionario

Cuadro No: 02

Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha

### 3.6 Plan de recolección de información

No	PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1	¿Para qué?	Lograr objetivos y proponer solución al problema.
2	¿De qué personas u objetivos?	Visitantes, turistas, excursionistas
3	¿Sobre qué aspectos?	V.I Políticas de Seguridad Turística.
4	¿Quién? ¿Quiénes?	Investigadores
5	¿Cuándo?	En el feriado de Noviembre 2011.
6	¿Dónde?	En los focos turísticos de la Ciudad de Ambato
7	¿Cuántas veces?	Dos ocasiones
8	¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9	¿Con qué instrumento?	Cuestionario
10	¿En qué situación?	Durante los días de más concurrencia (feriados)

Cuadro No: 03

Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

### **3.7 Plan de procesamiento y análisis**

- Revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de la información recogida contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de recolección en ciertos casos individuales para corregir fallas de ejecución de la encuesta.
- Tabulación de la información recogida.

### **Análisis e interpretación de resultados**

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados
- Comprobación de la hipótesis o pregunta directriz
- Establecimientos de las conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis

Al realizar el presente análisis, se hace referencia al trabajo estadístico en cuanto tienen que ver con las tendencias o relaciones de los resultados obtenidos para la elaboración de una propuesta que fortalezca el cumplimiento de las políticas de seguridad turística por parte de las entidades de control en beneficio del desarrollo turístico del cantón Ambato. No hay que olvidar que la estadística obtenida de los datos de la encuestas son susceptibles de error y solo un parámetro temporal en vista de los cambios sociales, económicos y políticos que se dan en nuestro país.

Es también cierto que las respuestas en muchos casos no pueden ser reales, por cuanto las personas tienen diferente grado de aceptación a responder una encuesta, no todos dicen la verdad por la susceptibilidad intrínseca del ser humano y por varios otros factores psicológicos que pueden hacer se distorsione el valor verdadero de la encuesta. Sin embargo anhelo que los resultados que se obtengan se ajusten lo mejor posible a la comprobación de la hipótesis planteada.

## **4.2 Interpretación de los resultados**

Una vez recolectada la información de la muestra poblacional, se procede a la interpretación de los resultados, así como también, a la presentación porcentual mediante el uso de gráficos estadísticos que permiten una rápida lectura de las respuestas dadas a cada una de las preguntas. La encuesta esta dirigida a un segmento medio bajo, que es componente poblacional mayoritario del Ecuador y por tanto se infiere lo mismo para la ciudad de Ambato.

Las tablas y gráficos se muestran en las siguientes páginas:

## RESULTADOS

1.- Marque con una (X) su sexo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Masculino	199	52%
Femenino	181	48%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Tabla No: 01  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

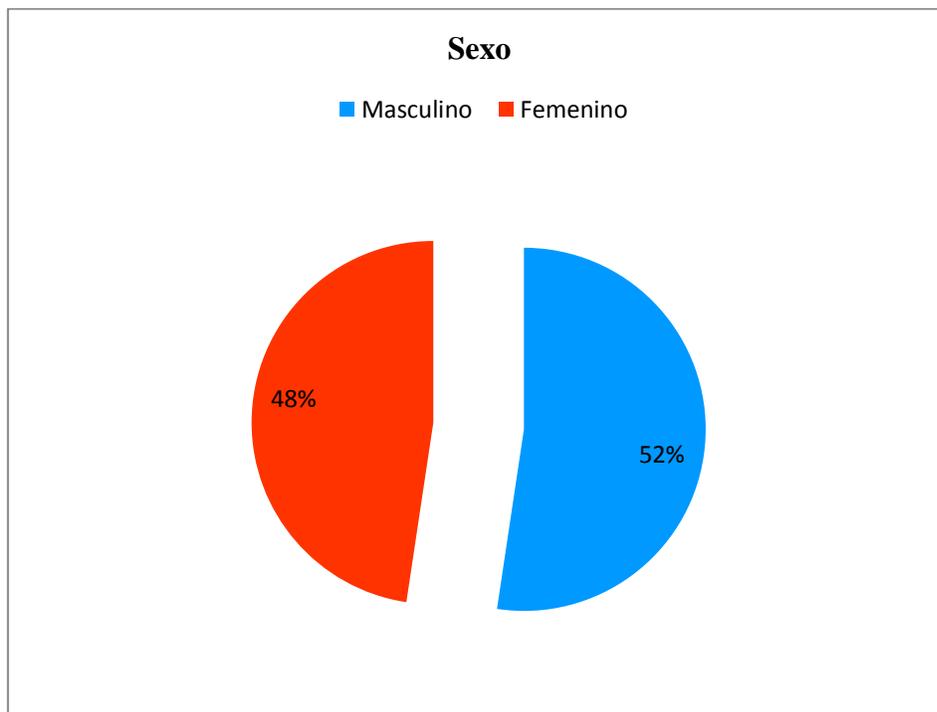


Gráfico No: 03  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

### **Análisis e interpretación.**

De 100% de personas encuestadas; el 52% son hombres y el 48% son mujeres.

La encuesta estaba orientada a hombres y mujeres, en razón que el cumplimiento de las políticas de seguridad turística, es un trabajo conjunto; entre autoridades, prestadores de servicios y los turistas, ya que un turista satisfecho y bien atendido es la mejor carta de presentación de una ciudad, y Ambato no es la excepción.

## 2.- ¿Con quién viaja?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje%
Solo	68	18%
Con familia	217	57%
Con amigos	95	25%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Tabla No: 02  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

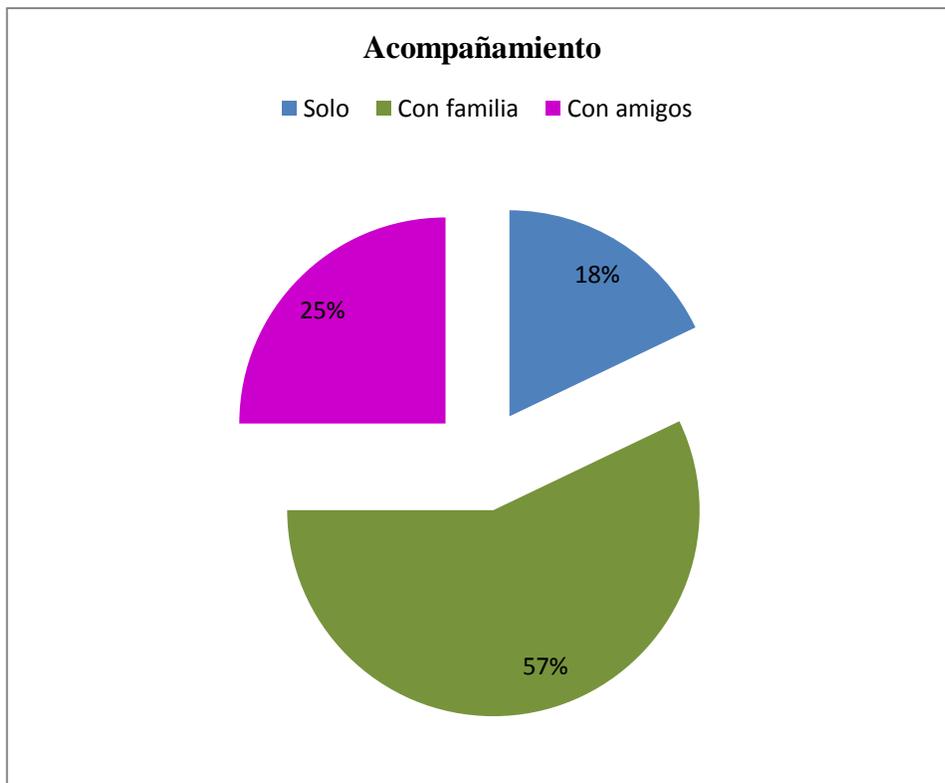


Gráfico No: 04  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

### **Análisis e interpretación**

De 100% de personas encuestadas, el 57% vienen con familia, el 25% con amigos y el 18% solo.

La población encuestada muestra que el mayor porcentaje de ellas hace turismo con la familia. Es muy pequeño el grupo que hace turismo solo, sin embargo es importante anotar que en segundo lugar están quienes realizan turismo con amigos, por lo tanto hay que recalcar que cuando se realiza turismo en familia; lo que se busca es prever la seguridad de las actividades a desarrollarse, dentro de los planes o el tour elegido.

### 3. Lugar o país de residencia

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje%</b>
Azuay	4	1%
Bolívar	1	0%
Cañar	1	0%
Carchi	0	0%
Cotopaxi	18	5%
Chimborazo	32	8%
El Oro	0	0%
Esmeraldas	4	1%
Galápagos	0	0%
Guayas	78	21%
Imbabura	4	1%
Loja	7	2%
Los Ríos	0	0%
Manabí	0	0%
Morona	0	0%
Napo	4	1%
Orellana	0	0%
Pastaza	0	0%
Pichincha	39	10%
Santa Elena	0	0%
Santo Domingo	1	0%
Sucumbíos	0	0%
Tungurahua	185	49%
Zamora	0	0%
Estados Unidos	2	1%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Tabla No: 03

Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

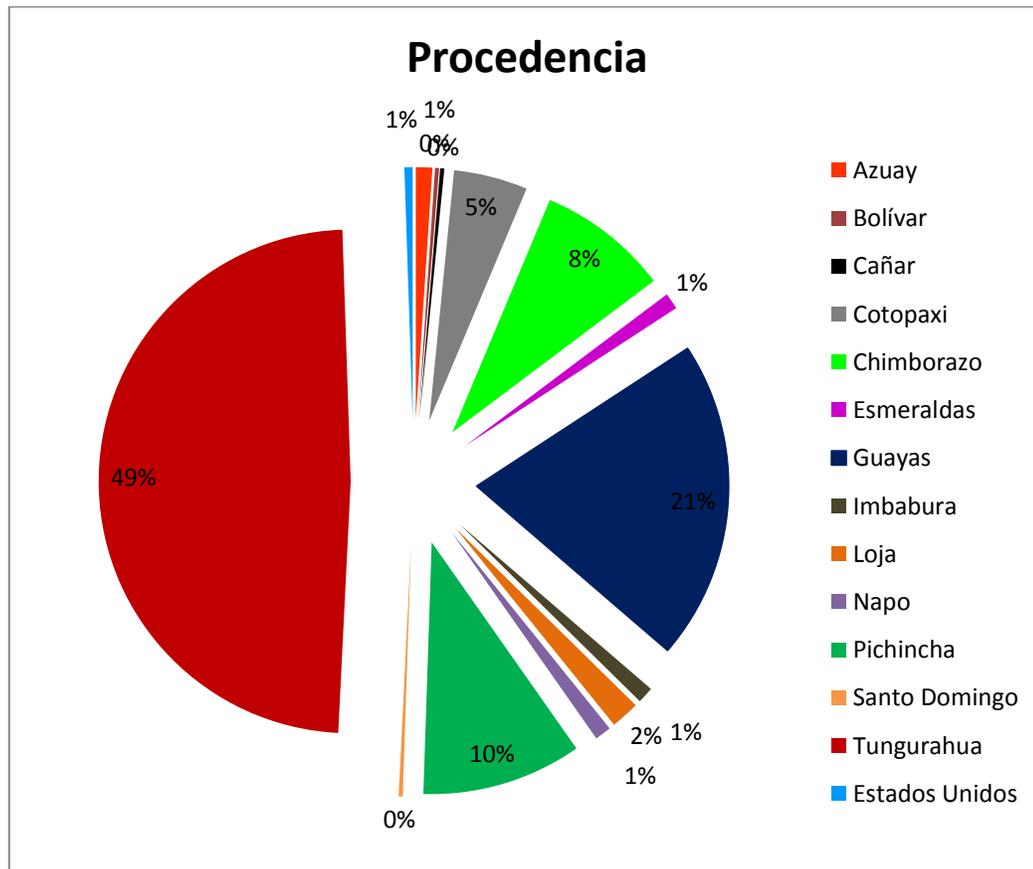


Gráfico No: 05  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

### Análisis e interpretación

De 100% de personas encuestadas; 49% son de Tungurahua; el 21% de Guayas; el 10% Pichincha; el 8% Chimborazo, el 5% Cotopaxi, el 2% son personas de Loja; Azuay, Esmeraldas, Imbabura, Napo y Estados Unidos son el 1%; Bolívar, Cañar, Carchi, El Oro, Galápagos, Los Ríos, Manabí, Morona, Orellana, Pastaza, Santa Elena, Santo Domingo, Sucumbíos y Zamora corresponden al 0% respectivamente.

Es importante tomar en cuenta este aspecto de la encuesta, aquí se muestra los lugares de donde llegan los turistas y quienes son los que más visitan la ciudad, y

tomar en cuenta que son los mismo tungurahueses quienes deciden conocer más del lugar a donde pertenecen, por lo que es necesario mostrarles las medidas de seguridad que deben seguir para hacer su visita más placentera.

#### 4.- ¿Qué tiempo va a quedarse en la ciudad?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje%
Un día	123	32%
Dos días	139	37%
Tres días	117	31%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Tabla No: 04  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

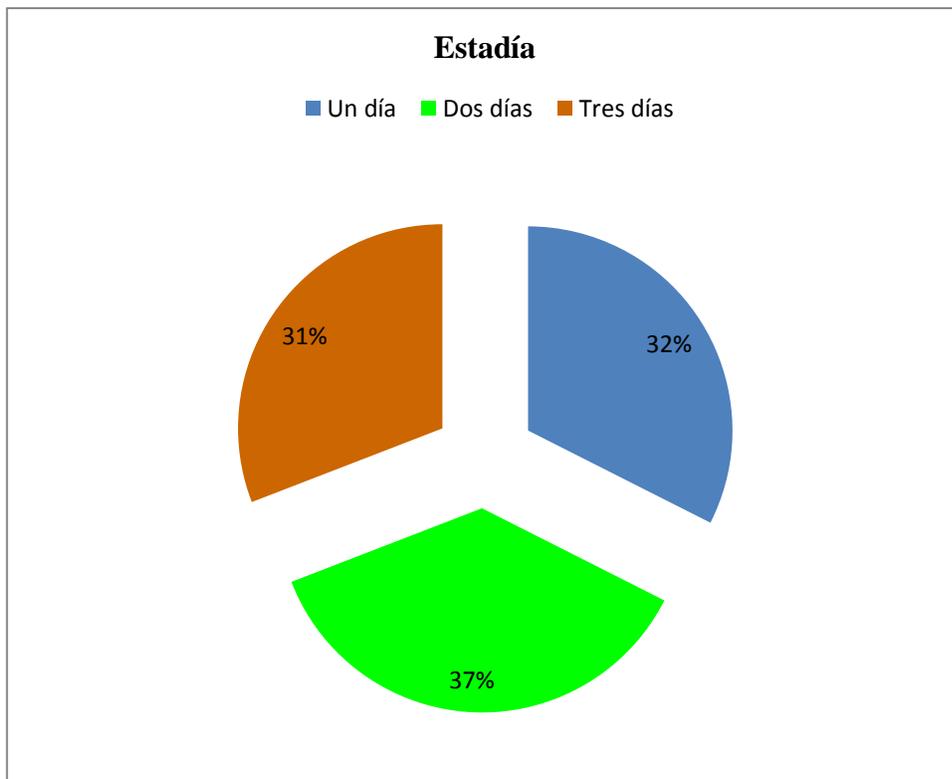


Gráfico No: 06  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

### **Análisis e interpretación**

De 100% de personas encuestadas, el 37% se queda dos días, el 32% un día, el 31% tres días.

Al referirse a la encuesta en general esta pregunta no se ajusta a los valores precedentes en ésta, tenemos un resultado en partes iguales respecto al número de días que los turistas prefieren permanecer en la ciudad. En este punto se debe mencionar que las visitas muchas veces fueron realizadas por razones no solo vinculadas al turismo sino también a negocios, y tomando en cuenta el tiempo libre que les queda lo aprovechan para conocer más a la ciudad, y mientras realizan dichas actividades buscan lugares seguros y tranquilos a donde pueden regresar con sus familias.

**5.- ¿Ha sufrido alguna afectación a su seguridad realizando turismo en la ciudad Ambato?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje%</b>
Si	208	55%
No	172	45%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Tabla No: 05  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

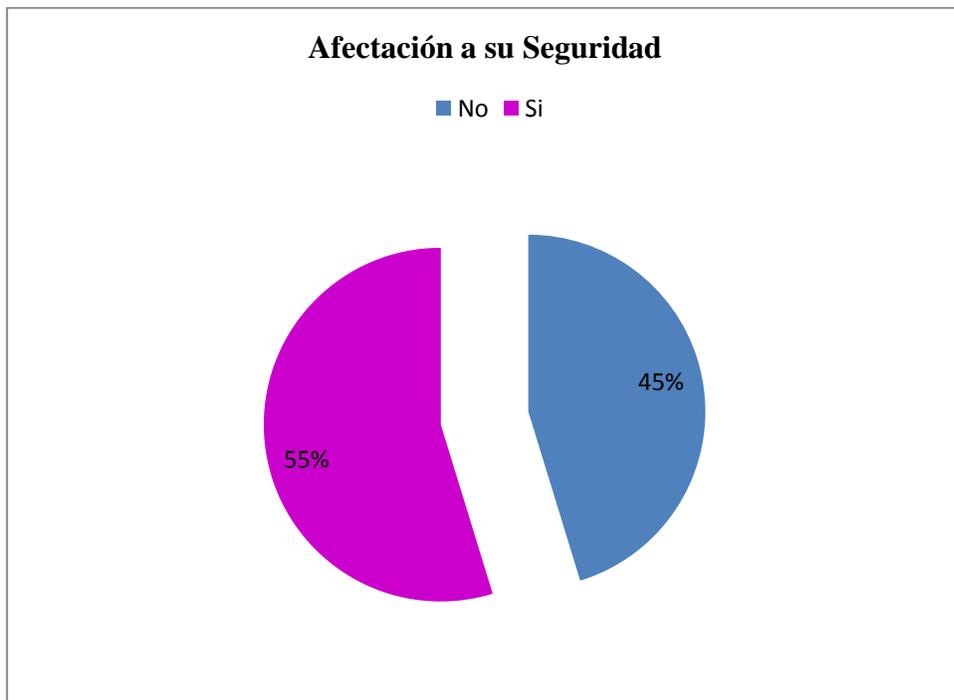


Gráfico No: 07  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

### **Análisis e interpretación**

De 100% de personas encuestadas, el 55% dijo si haber sufrido ninguna afectación a su seguridad realizando turismo en Ambato, el 45% contesto no.

Se destaca en esta investigación, la poca diferencia que existe entre quienes han sido afectados a su seguridad mientras realizaban turismo en la ciudad, debido a los lugares que han elegido para visitar; mientras que quienes han realizado turismo en la ciudad y no han sufrido ningún percance, han vuelto al lugar de visita, este es un resultado positivo ya que existen lugares donde se pueden realizar actividades turísticas con seguridad, además muestra que el cumplimiento de las políticas de seguridad turística son necesarias para brindar una mejor imagen de los lugares considerados inseguros para visitar.

**6.- ¿Cree usted que la seguridad turística de la ciudad de Ambato es eficiente?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje%</b>
Si	161	42%
No	219	58%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Tabla No: 06  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

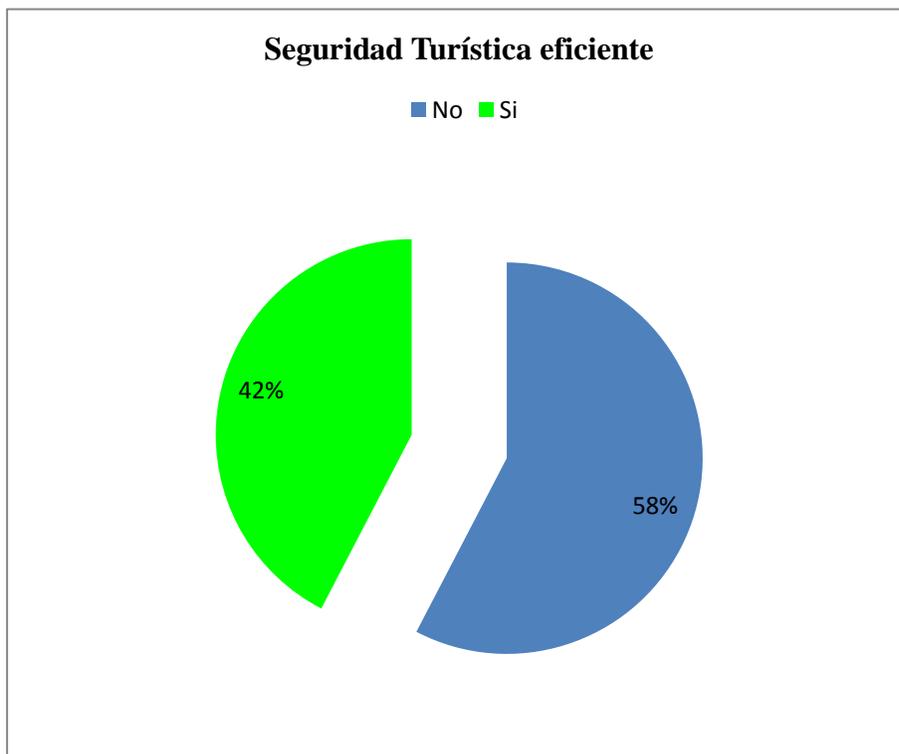


Gráfico No: 08  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

### **Análisis e interpretación**

De 100% de personas encuestadas, el 58% dijo que la seguridad turística de la ciudad de Ambato no es eficiente, el 42% contestó que si es eficiente.

Al analizar esta respuesta en especial, y el trabajo de campo al encuestar, se encontró que la mayoría de personas consideran la seguridad turística de Ambato ineficiente, ya que las personas en algunos casos y en especial cuando se trata de familias prevén la seguridad de los mismos, y si en algún momento su seguridad se vio afectada optan por no regresar al lugar, dando comentarios negativos de la ciudad y los sitios que los componen en general, por lo tanto estos resultados invitan a las autoridades a tener un mayor control con el cumplimiento de las políticas de seguridad turística.

**7.- ¿Cree usted que se deberían implementar normas de seguridad en los sitios turísticos?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje%</b>
Si	372	2%
No	8	98%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Tabla No: 07  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.



Gráfico No: 09  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

## **Análisis e interpretación**

De 100% de personas encuestadas, el 98% dijo si y el 2% contesto no.

Es interesante notar que las personas están de acuerdo en la implementación de normas de seguridad turística en los sitios que van a visitar consideran a esto una guía de comportamiento dentro de dichos lugares, ya que por medio de estas colaborarían para la conservación de los mismos y se brindaría una mejor imagen de la ciudad.

**8. -¿Colaboraría con el cumplimiento de medidas de seguridad en los lugares turísticos de la ciudad?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje%</b>
Si	339	89%
No	41	11%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Tabla No: 08  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

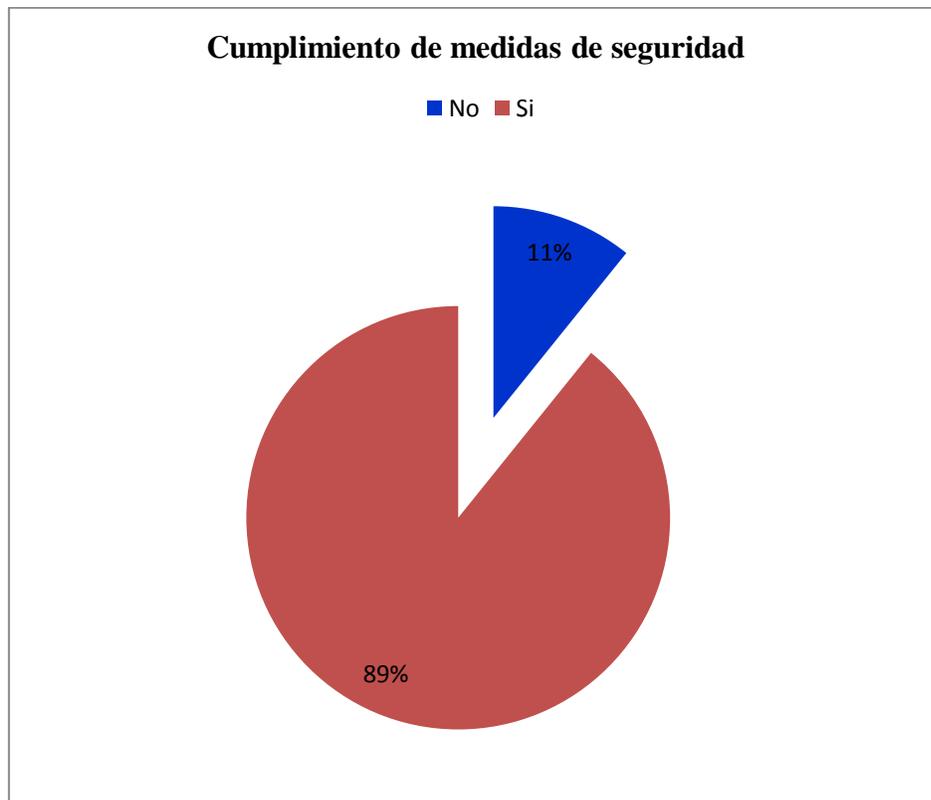


Gráfico No: 10  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

### **Análisis e interpretación**

De 100% de personas encuestadas, el 89% dijo si y el 11% contestó no.

Al revisar los resultados de esta pregunta, se puede decir que turistas así como prestadores de servicios trabajarían para cumplir con las medidas de seguridad en los sitios que se ofertan de esta manera ayudar a dar una imagen de seguridad para hacer turismo en la ciudad.

**9.- ¿ Piensa usted que las autoridades deben ejecutar las políticas de seguridad turística para mejorar el turismo de la ciudad de Ambato?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje%</b>
Si	351	92%
No	29	8%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Tabla No: 09  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

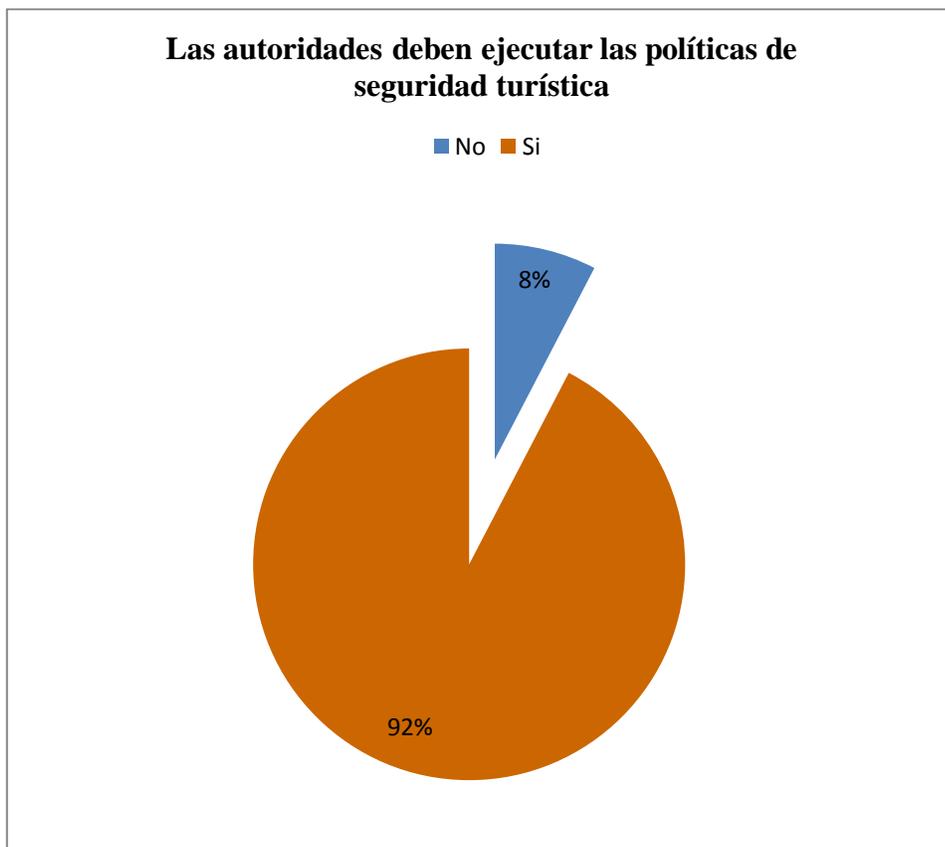


Gráfico No: 11  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

### **Análisis e interpretación**

De 100% de personas encuestadas, el 92% dijo si y el 8% contestó no.

La tabla y gráfico precedente, muestran que una gran parte de turistas consideran que las autoridades deben ejecutar las políticas de seguridad ya existentes; puesto que muchos las desconocen, tanto autoridades como prestadores de servicios, ya que el desarrollo turístico de la ciudad es un trabajo conjunto donde todos son beneficiados, y la ejecución y cumplimiento de las mismas son parte importante para mejorar el turismo de la ciudad.

**10.- ¿Considera usted que el gobierno municipal y las entidades encargadas impulsan las medidas necesarias para brindar seguridad a los turistas?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje%</b>
Si	124	33%
No	256	67%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Tabla No: 10  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

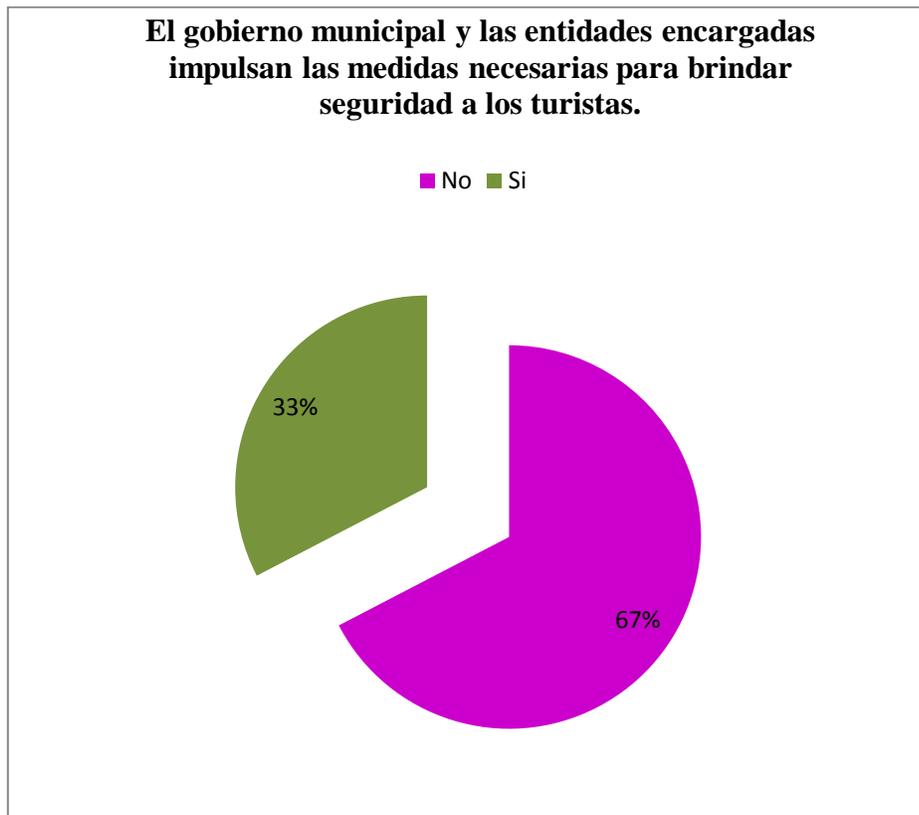


Gráfico No: 12  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

### **Análisis e interpretación**

De 100% de personas encuestadas, el 67% dijo no y el 33% contestó sí.

El porcentaje que se muestra, no deja de ser preocupante al ver que un 67% de turistas, piensan que los gobiernos municipales y entidades encargadas de turismo no impulsan las medidas necesarias para garantizar la seguridad de quienes nos visitan, ya que el desconocimiento y la falta de control en el cumplimiento de las actividades turísticas, por parte de prestadores de servicios quienes son encargados de brindar esta información a los turistas para que se sientan seguros mientras realizan turismo en la ciudad.

#### **Entrevista dirigida para autoridades.**

Para complementar esta investigación se ha considerado entrevistar a las autoridades encargadas de turismo en la ciudad de Ambato; así visitamos la Dirección de Turismo de la provincia de Tungurahua y la Unidad de Turismo de la ciudad.

Así se presentan los siguientes resultados:

La Dirección de Turismo de Tungurahua; manifestó que el Ministerio de Turismo si ha elaborado un manual de Políticas de Seguridad Turística, y que por lo mismo la seguridad en estas actividades es un tema de estudio; ya que se busca precautelar la vida de los turistas, tomando en consideración también que algunos lugares turísticos de la ciudad tienen cierto grado de peligrosidad; por lo que se debe tomar en cuenta

factores como topografía, ubicación geográfica y las actividades allí a desarrollarse. En cuanto a la posibilidad de incrementar mas seguridad en los sitios de interés considera que “Dependiendo el sitio y el flujo turístico generalmente en lugares de mucha concentración y densidad de visitantes y turistas es necesario contar con personal o infraestructura que garantice la seguridad de los usuarios.” Y finalmente al preguntarle si para mejorar la seguridad turística de la ciudad es necesario trabajar conjuntamente prestadores de servicios y entidades responsables respondió; “Claro que si la Policía como entidad responsable de la seguridad pública y en coordinación con la Cruz Roja, Bomberos, Secretaria De Gestión De Riesgos, Comisarías, Ministerio de Turismo, Municipios y otros son parte de los Comités de Seguridad Turística que se han formado a nivel nacional para mejorar la seguridad turística.”

Unidad de Turismo de Tungurahua manifestó lo siguiente; que desconoce la existencia de un manual de Políticas de Seguridad Turística, y que la seguridad en estas actividades si debe ser un tema de estudio ya que la calidad de servicio y la buena atención por el que se paga merecen tener una garantía; al hablar de la seguridad en los lugares turísticos de la ciudad el considera que si lo son, porque al menos en todos los espacios turísticos públicos se procura garantizar la permanencia del turista y salvaguardar su integridad.

Al preguntarle si se debía implementar más seguridad en los lugares turísticos dijo que; si porque siempre lo que se suma esta bien, y si se puede mejorar, es bienvenido; y por lo tanto todos quienes hacen gestión turística son los responsables, y más aun

quienes venden el destino, se benefician económicamente de la utilidad que generan estas actividades.

### **4.3 Verificación de la hipótesis**

#### **4.3.1 Modelo Lógico**

Ho = Las Políticas de Seguridad turística NO aportan al desarrollo del turismo en la ciudad de Ambato.

H1 = Las Políticas de Seguridad turística SI aportan al desarrollo del turismo en la ciudad de Ambato.

#### **4.3.2 Nivel de significación**

Definimos el nivel de significación a utilizarse, este será **de 5% (0,05)**

#### **4.3.3 La fórmula a emplearse**

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del Chi – Cuadrado, cuya formula es la siguiente:

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

En donde:

$\chi^2$  = Valor calculado

O = Datos observados

E = Datos esperados

$\Sigma$  = Sumatoria

Para calcular la verificación se toma del cuadro de la operacionalización de las variables, la variable independiente y la variable dependiente.

Esta tabla esta diseñada con una sola muestra por lo que constan dos preguntas. Se suma tanto filas como columnas y se obtiene un total, este debe coincidir en forma horizontal como vertical.

Variable dependiente; Políticas de Seguridad Turística

Pregunta No. 09

¿Piensa usted que las autoridades deberían ejecutar las políticas de seguridad turística para mejorar el turismo de la ciudad de Ambato?

SI

NO

Porque.....  
.....

Variable independiente; Aporte al desarrollo turístico de la ciudad de Ambato,  
Provincia de Tungurahua.

Pregunta No. 10

¿Considera usted que el gobierno municipal y las entidades encargadas impulsan las medidas necesarias para brindar seguridad a los turistas?

SI

NO

Porque.....  
.....

**FRECUENCIAS OBSERVADAS**

ALTERNATIVA	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
PREGUNTA 9	351	29	<b>380</b>
PREGUNTA 10	124	256	<b>380</b>
<b>TOTAL</b>	<b>475</b>	<b>285</b>	<b>760</b>

Cuadro No: 04  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

#### **4.3.4 Grado de libertad**

**Formula:**

$$G1 = (c-1) * (h-1)$$

**Donde:**

G1 = Grado de libertad

C = Columnas de la tabla

H = Hilera de la tabla

**Remplazando tenemos**

$$G1 = (2-1) (2-1)$$

$$G1 = (1) * (1)$$

$$G1 = 1$$

1 es el grado de libertad

El valor tabulado de  $X^2$  ( $X^2_t$ ) con 1 grado de libertad y nivel de significación del 5% es de: 3.481

#### **4.3.5 Cálculo matemático**

Simbología:

En donde:

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

Con los datos obtenidos de las tablas de frecuencias observadas se procede a calcular la frecuencia esperada.

**En la primera columna O, se toman los datos de la frecuencia observada.**

**En la segunda columna E, se obtiene un valor calculado.**

**Cálculo matemático**

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

	O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	$\frac{(O - E)^2}{E}$
Las autoridades deben ejecutar las políticas de seguridad turística para mejorar el turismo de la ciudad de Ambato.	351	237,5	113,5	12882,25	54,24
Las autoridades deben ejecutar las políticas de seguridad turística para mejorar el turismo de la ciudad de Ambato.	29	142,5	-113,5	12882,25	90,40
El gobierno municipal y las entidades encargadas impulsan las medidas necesarias para brindar seguridad a los turistas.	124	237,5	-113,5	12882,25	54,24
El gobierno municipal y las entidades encargadas impulsan las medidas necesarias para brindar seguridad a los turistas.	256	142,5	113,5	12882,25	90,40

**X<sup>2</sup> = 289,29**

Cuadro No: 05  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

### FRECUENCIA ESPERADA

ALTERNATIVA	ALTERNATIVAS	
	SI	NO
PREGUNTA 9	237,5	142,5
PREGUNTA 9	237,5	142,5

Cuadro No: 06  
Elaborado por: Lourdes Analuisa Yugcha.

#### 4.3.6 Decisión

### INCLUIR EL GRÁFICO DEL CHI-CUADRADO

El valor de  $X^2_t = 3,481$

El valor  $X^2_c = 289.29$

Por consiguiente  $X^2_t = 3,481 < X^2_c = 289.29$  se realiza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula; es decir, las Políticas de Seguridad turística no aportan al desarrollo del turismo en la ciudad de Ambato.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- Las Políticas de Seguridad turística no aportan al desarrollo del turismo en la ciudad de Ambato, ya que no todos los responsables en esta área conocen de la existencia de las mismas.
- La población en este caso los turistas, prefieren realizar actividades de esparcimiento en familia, siempre buscando sentirse seguro en el sitio que esta visitando.
- En los últimos meses se esta empezando ha generar una cultura de cuidado y protección de los lugares turísticos de cada ciudad, con la finalidad de conservarlos en su estado natural, cuyo principal objetivo es incrementar las vistas a estos lugares sean parques y quintas.
- Los turistas consideran que se debe incrementar seguridad en las calles sitios de interés turístico en la ciudad ya que esto permitiría organizar los servicios y actividades que en ellos pueden desarrollarse.
- Al realizar la entrevista a autoridades, las encuestas a turistas; se pudo observar que no existe conocimiento de las políticas de seguridad turística.

- El turista manifestó también por medio de la encuesta que si ha sido afectado a su seguridad mientras realizaba turismo en la ciudad.
- El turista en algunos casos, prefiere no volver al lugar que visito debido al inconveniente que tuvo al estar en el, por lo que no recomienda a sus conocidos visitar el lugar.

## **5.2 Recomendaciones**

- Se debe implementar el uso, manejo y cumplimiento de las Políticas de Seguridad turística en quienes son responsables del turismo en la ciudad, sean autoridades, prestadores de servicios y estudiantes de esta rama.
- Tomando en cuenta las recomendaciones anteriores sería bueno implementar más seguridad dentro de los lugares turísticos así como en las calles.
- Al establecer normas de comportamiento dentro de los lugares turísticos conservaríamos nuestro patrimonio natural y cultural, para que pueda ser disfrutado por futuras generaciones.
- Al establecer el uso y cumplimiento de las Políticas de Seguridad turística, se deberá empezar con una capacitación y muestra de cómo emplearlas y mostrarlas a los turistas.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Tema**

Socialización con las autoridades responsables de turismo en la ciudad de Ambato, del manual de Políticas de Seguridad Turística elaborado por el Ministerio de Turismo.

#### **6.1.1 Datos Informativos**

**CANTÓN:** Ambato

**PROVINCIA:** Tungurahua

#### **LÍMITES:**

**Norte:** Cotopaxi y Napo

**Sur:** Chimborazo y Morona Santiago

**Este:** Pastaza y Napo

**Oeste:** Bolívar y Cotopaxi



### 6.1.2 Beneficiarios

**DIRECTOS:** Prestadores de servicios

**INDIRECTOS:** Los Turistas

### 6.1.3 Tiempo Estimado

**Inicio:** Marzo 2012

**Fin:** Julio 2012

## **6.2 Antecedentes de la Propuesta**

Las Políticas de Seguridad turística no aportan al desarrollo del turismo en la ciudad de Ambato, ya que no todos los responsables en esta área conocen de la existencia de las mismas. En los últimos meses se está empezando a generar una cultura de cuidado y protección de los lugares turísticos de cada ciudad, con la finalidad de conservarlos en su estado natural, cuyo principal objetivo es incrementar las vistas a estos lugares sean parques y quintas.

De acuerdo con la publicidad que se hace para promocionar los sitios turísticos de la ciudad de Ambato, se puede constatar que es deficiente nos hace falta poner mayor énfasis en mostrar a la ciudad antes durante y después de las Fiestas de las Frutas y las Flores.

Al realizar la entrevista a dos de las autoridades responsables del turismo en la ciudad, les generamos preocupación al mostrarles que no todos conocen de la existencia de las Políticas de Seguridad turística.

El turista manifestó también por medio de la encuesta que si ha sido afectado a su seguridad mientras realizaba turismo en la ciudad.

El turista en algunos casos, prefiere no volver al lugar que visitó debido al inconveniente que tuvo al estar en él, por lo que no recomienda a sus conocidos visitar el lugar.

### **6.3 Justificación**

Los ecuatorianos son reconocidos por su hospitalidad, ya que acogen a los turistas con calidez y respeto, haciendo que se sientan parte de su cultura y cosmovisión, pero durante los últimos años se han venido suscitando una serie de actos delictivos que afectan la estadía de los visitantes en las diferentes ciudades del país, por lo tanto los municipios y cámaras de turismo de ciudades como Quito, Guayaquil y Cuenca, han creado sugerencias o “tips” para prever a los turistas de actos delincuenciales, que están manchando el buen nombre del país. Tomando en cuenta estos antecedentes, información impartida por la prensa escrita y hablada; muestran que Ecuador en cuanto a seguridad turística no está preparado, existen muy pocos datos y documentación de apoyo para quienes llegan al país, el ministerio de turismo de Ecuador ante este llamado a las autoridades a iniciado desde febrero del 2011 la realización del Plan Nacional de Seguridad Turística, pero este es un plan que va destinado a todo el país, el presente proyecto desea enfocarse en mostrar políticas de seguridad turística que los actores involucrados en turismo desconocen como es el caso de prestadores de servicios y estudiantes de la carrera de Turismo y con ello mejorar los servicios de seguridad para los turistas, y de esta manera promover el desarrollo de turismo seguro dentro de la ciudad de Ambato, actualmente Ambato al igual que Quito y Guayaquil cuenta con “tips” o recomendaciones que el turista debe seguir durante su estadía en la ciudad, a pesar de que existe un manual que orienta a las autoridades sobre los procesos a seguir para garantizar la seguridad del turista en

la actividad turística; no se ha logrado determinar su eficacia o su cumplimiento y se desconoce el aporte real y el uso correcto de este manual; al contrario lo que más recomiendan es que guarde bien sus pertenencias y sea muy cauteloso por los diferentes lugares que se movilice y esto no debe ser así, al turista hay que mostrarle cómo actuar dentro de un lugar y que hacer en caso de ser atacado, a donde dirigirse como levantar una denuncia, y que a esas denuncias se les de la importancia que requieren para hacer que el turista se sienta respaldado a pesar de no encontrarse en su lugar de residencia, esto provocara que cada vez que desee movilizarse de su residencia, Ambato sea una de sus primeras opciones.

Este proyecto se puede realizar conjuntamente, con el Ilustre Municipio de la Ciudad de Ambato, Ministerio de Turismo, Ministerio de Ambiente, y Cámara de Turismo de Tungurahua, ya que este es un beneficio para todos los ambateños.

El Ecuador no es un destino peligroso. Sus problemas son similares la mayoría de los destinos turísticos. Las soluciones deben orientarse entonces a una combinación de entrenamiento a la policía local, las unidades de turismo y todos quienes puedan corroborar con este objetivo para enfrentar situaciones con visitantes extranjeros, con un componente de estrategia de relaciones públicas para comunicar que el Ecuador no es un destino peligroso.

## **6.4 Objetivos**

Socializar con las autoridades responsables de turismo de la ciudad de Ambato el cumplimiento de las Políticas de Seguridad Turística.

### **6.4.1 Objetivos específicos**

- Presentar el Manual de Políticas de Seguridad Turística.
- Difundir el manual, por medio de las autoridades, y el sector turístico privado.

## **6.5 Análisis de Factibilidad**

De acuerdo a la investigación realizada, el diseño de una propuesta que fortalezca el cumplimiento de las políticas de seguridad turística, ya existentes es factible ya que se tiene la predisposición de parte del ejecutor de la propuesta y también de los habitantes de la ciudad de Ambato y las autoridades encargadas.

### **6.5.1 Factibilidad Social**

En el ámbito social, hay factibilidad ya que con esta propuesta se beneficiaran tanto los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Ambato como los turistas nacionales y extranjeros sin ninguna excepción de género, estatus económico, social, cultural, político, religioso, etc.

### **6.5.2 Factibilidad Ambiental**

La ejecución de la propuesta, no generará impactos ambientales negativos, puesto que se realizará en áreas delimitadas y adecuadas para el público; conjuntamente se implementarán técnicas de bajo impacto para la ejecución del objeto de esta investigación. Los efectos serán positivos ya que se generan fuentes de empleo local y conciencia ambiental en el entorno.

### **6.5.3 Factibilidad Técnica:**

Para coordinar la socialización que fortalezca el cumplimiento de las políticas de seguridad turística hemos tomado en cuenta el manual de Ecuador Seguro SI proporcionado por el Ministerio de Turismo y la metodología respectiva que se menciona a continuación:

## **ESTRUCTURA DE LA SOCIALIZACIÓN**

**Primera Etapa:** LISTA DE AUTORIDADES INVITADAS DEL SECTOR TURÍSTICO PÚBLICO Y PRIVADO.

Consiste en identificar a todos los participantes de la socialización; contactar con un representante del ministerio de turismo que tenga conocimiento acerca del manejo del manual.

Director Provincial de Turismo: Ing. Marco Toledo

Cámara de Turismo: Sr. Bolívar Cevallos

Unidad de Turismo de Tungurahua: Ing. Fausto Velarde.

Consejo Provincial: Ing. Danilo Aróstegui.

Asociación Hotelera de Tungurahua: Paul Pinto.

### **Ilustre Municipios - Alcaldes**

Ambato: Arq. Fernando Callejas Barona

Baños: Ing. José Luis Freire

Cevallos: Lcdo. Rodrigo Bayardo Constante Espinoza

Mocha: Eco. Segundo Sipriano Ocaña Valle

Patate: Lic. Medardo Chilibingua Guambo

Pelileo: Dr. Manuel Caizabanda Jerez

Pillaro: Lcdo. Rogelio Velasteguí Haro

Quero: Dr. Raúl Gavilanes Silva

Tisaleo: Sr. Rodrigo Garcés Capuz

### **Segunda Etapa: ELABORACIÓN DE LAS INVITACIONES.**

En esta parte presentación de las invitaciones que se entregaran para el evento y se  
receptará la confirmación de los asistentes.

### **Tercera Etapa: MATERIALES QUE SE USARAN EN LA SOCIALIZACIÓN**

Consiste en la previsión de los materiales audiovisuales tales como laptop, infocus y  
copias de los puntos más relevantes del manual.

El manual de políticas de seguridad turística fue presentado en Septiembre del 2010;  
con la siguiente estructura:

Presentación del manual: Ecuador Seguro que Si

Mapa del país: Mapa Político de Ecuador con su respectiva simbología.

Índice: muestra lo que tiene el manual, así tenemos:

**Paginas web oficiales**

**Teléfono de emergencia**

**Contactos directos en caso de asistencia en horarios no laborales**  
**Recomendaciones generales para turistas extranjeros**  
**Explicación del procedimiento para efectuar una denuncia**  
**Definiciones operacionales**  
**Formato de denuncias de la Policía Nacional**  
**Base de datos de las principales dependencias a nivel nacional de las embajadas y consulados en Ecuador**  
**Base de datos de las Gerencias Regionales y Direcciones Provinciales del Ministerio de Turismo**

#### **Cuarta Etapa: SOCIALIZACIÓN- PRESENTACIÓN DEL MANUAL**

En esta etapa, después de estudiar el manual, se elige la información más prioritaria y en la que se debe enfocarnos para aplicar el uso del mismo; en primer lugar los números de teléfono de emergencia para ayuda a turistas en la ciudad de Ambato, luego la muestra del formato para realizar una denuncia y como llenarlo. Para ello se realiza un taller teórico y práctico que tenga una duración de 2 días; en el cual participan las autoridades responsables de turismo en la ciudad, prestadores de servicios y estudiantes.

#### **6.5.4 Factibilidad Económica:**

Análisis y presentación de indicadores que muestran la posibilidad de ejecutar este proyecto en función de la disponibilidad de recursos.

<b>INDICADORES</b>	<b>COSTOS</b>
Elaboración de invitaciones	\$80,00
Alquiler local	\$150,00
Especialistas	\$200,00
Coffee Break	\$100,00
Alquiler de materiales audiovisuales	\$80
Materiales de apoyo	\$20.00

Cuadro No. 07: Factibilidad económica  
Elaborado por: Lourdes Liliana Analuisa Yugcha.

#### **6.6 Fundamentación Teórica**

##### **6.6.1 Conceptualización de la socialización del Manual de Políticas Seguridad Turística**

Los manuales son textos utilizados como medio para coordinar, registrar datos e información en forma sistémica y organizada. También es el conjunto de

orientaciones o instrucciones con el fin de guiar o mejorar la eficacia de las tareas a realizar.

Pueden distinguirse los manuales de:

Política: sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.

Una política debe cumplir los siguientes puntos:

- Debe de estar basada en un análisis de las condiciones reales.
- Debe dar prioridad a la calidad del producto o servicio y estar dirigida a la mejora de la estructura y cultura global del área de acción.
- Debe presentarse en un lenguaje claro y simple.
- Debe especificar objetivos concretos y definir claramente las metas esperadas.
- Debe especificar las prioridades y problemas.
- Definir la metodología a emplear.
- Debe de tomar la forma de un convenio mutuo.
- Debe ser concreta y específica cuánto.
- Debe tener límites definidos en el tiempo, objetivos y campos de aplicación claramente definidos.

- Debe incorporar métodos para transmitir a todos; los nuevos conocimientos adquiridos en el proceso de su ejecución y en la verificación de resultados.

<http://ppbconsultores.com.mx/2007/11/08/%C2%BFque-es-una-politica/>

**Socialización:** Proceso a través del cual las adquieren, a través del contacto con los demás, las aptitudes, los conocimientos, las reglas y valores que tienen que conocer para poder actuar en la sociedad a la que pertenecen.

MARTÍ, Castro Isabel. Diccionario Enciclopédico de Educación; 2003. Grupo Editorial Caec, S.A. Barcelona (España).

### **Seguridad:**

La seguridad como el fin del estado. Es bien claro que, cualquiera sea la forma que adopte una comunidad política (Estado – Nación, confederación Estado Plurinacional, etc.) la primera exigencia es la de su integridad. En el terreno filosófico esto equivale a la tendencia a existir que tiene todo lo que es. En el histórico, se comprueba que cualquier comunidad organiza un sistema de defensa para lograr su seguridad de cara a las otras comunidades.

Es evidente, pues, que la seguridad (entendida como se acaba de explicar) es la primera exigencia de poder político. No porque sea considerada necesariamente la mas importante sino porque es la condición de su propia existencia.

**Según:** D'ANGELO, Rodríguez Aníbal, Abogado por la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires; 2004. Diccionario Político. 1ª Edición. Buenos Aires: Claridad. 653 p.; 22x16 cm. Libro de Edición Argentina. Editorial Claridad S.A.

1. “La seguridad del destino se ubica en el segundo o tercer lugar en el proceso de decisión del viaje”

Crisis Management in the Tourism Industry, DirkGlaesser.

**Seguridad:** sistema de prevención racional y adecuada.

OSORIO, Manuel; 2009. Diccionario de Ciencias Jurídicas, políticas y sociales. 3ª edición.- Buenos Aires: Heliatistas. 1008 p., 23x15 cm.

## **LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA**

El desarrollo de la actividad turística en un destino implica considerar básicamente la relación entre dos variables: la demanda - un turista o excursionista- y la oferta del

destino. Una aproximación al conocimiento de las necesidades de la demanda es considerar el conjunto de conductas estadísticamente dominantes del hombre cuando desarrolla actividades turísticas, conjunto de valores que no tienen materialidad pero que la demanda psicológicamente acepta y se mueve en función de los mismos.

El primer impulso que tiene un individuo es una necesidad o privación percibida que se transforma en un deseo al comunicar sus necesidades y que lleva a elaborar en el caso de la actividad turística, un producto turístico o recreativo que le permita satisfacer esa necesidad. Las principales necesidades del visitante conscientes e inconscientes en la elección de un destino son la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad.

Entendemos por seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

Esa búsqueda permanente de bienestar que tiene el hombre como objetivo de vida tiene en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación una pauta de valoración importante para su desarrollo personal y social.

- La seguridad propiamente dicha del visitante: que debe ser considerada desde cinco variables

- **Proteger al visitante de la gente** (por ejemplo el acoso de menores y vendedores al turista y excursionista)
- **Proteger al visitante del delincuente** (estafas, robos y hurtos)
- **Proteger al visitante del medio cultural** (enfermedades endémicas)
- **Proteger al atractivo del visitante** (deterioro ambiental)
- **Proteger al visitante del atractivo** (información de obstáculos y barreras)

- **La sociedad no tiene hoy una buena imagen del agente de seguridad.**

Esta imagen es una visión subjetiva e intangible producto de las percepciones como resultado de sus experiencias, conocimientos y sentimientos que el hombre construye con respecto a la institución y a esta persona. La descomposición de la imagen del agente de seguridad por parte de la sociedad parte de un conjunto de variables como la tradición autoritaria de sus conductas, falencias en la formación profesional y una característica sobresaliente: muchos expresan una inclinación a utilizar ilegítimamente la fuerza física o psicológica al relacionarse con el ciudadano,

principalmente a partir de las raíces autoritarias en la formación cultural de la institución a la cual pertenecen.

El ciudadano percibe hoy la pérdida de la referencia histórica del policía por ejemplo como paradigma de la seguridad y encontramos hoy una necesidad fundamental que es recomposición del vínculo de confianza entre la fuerza de seguridad y la comunidad , sólo posible si ambas partes establecen pautas para modifican sus conductas cotidianas actuales. El eje de este proceso de cambio es establecer las bases para una nueva cultura de la seguridad a partir de un nuevo sistema de comunicación entre los dos actores - visitante / agente de seguridad- durante el tiempo libre.

[http://www.centralamerica-smallhotels.com/seguridad/marco\\_conceptual.htm](http://www.centralamerica-smallhotels.com/seguridad/marco_conceptual.htm)

### **Definición de política turística**

La política turística es el conjunto de actuaciones y medidas emprendidas y realizadas por las administraciones públicas relativas a la actividad turística. La política turística forma parte de la política económica, tiene un enorme impacto social y aún más teniendo en cuenta que la actividad turística está mayoritariamente desarrollada por el sector privado, pero que sus consecuencias económicas y sociales son vitales para nuestro país.

## **6.7 Modelo Operativo**

La propuesta consiste en elaborar una propuesta que fortalezca el cumplimiento de las políticas de seguridad turística por parte de las entidades de control en beneficio del desarrollo turístico de la ciudad de Ambato, la realización de esta propuesta tiene una duración de 3 meses.

Para la realización de la propuesta se coordinara un Taller de Socialización, con personas que conocen y manejan el Manual Ecuador seguro que SI del Ministerio de Turismo.

Para el desarrollo de la presente propuesta se utilizo el esquema metodológico descrito a continuación:

## MODELO OPERATIVO

TEMA	OBJETIVOS	FASES	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	EVALUACION
Socialización con las autoridades responsables de turismo en la ciudad de Ambato, el manual de Políticas de Seguridad Turística elaborado por el Ministerio de Turismo.	Socializar con las autoridades responsables de turismo de la ciudad de Ambato el cumplimiento de las Políticas de Seguridad Turística.	▪ Invitación	-Presentación de la Propuesta Dirección De Turismo De Tungurahua -Recopilación de información para enviar las invitaciones	Laptop	Lourdes L. Analuisa	Aprobación del proyecto
	Presentar el Manual de Políticas de Seguridad Turística.  Difundir el manual, por medio de las autoridades, y el sector turístico privado.	▪ Coordinación	-Enviar invitaciones -Alquiler local. -Preparación de material audiovisual.	Libreta Laptop Invitaciones	Lourdes L. Analuisa	Presentación del Manual
		▪ Evaluación	- Taller de socialización.	Laptop Infocus Cámara	Lourdes L. Analuisa	Muestra de los principales puntos del manual

Cuadro No. 08: Modelo Operativo  
Elaborado por: Lourdes Liliana Analuisa Yugcha.

## **Manual de Seguridad Turística elaborado por el Ministerio de Turismo**

El objetivo de este manual, es dar a conocer que Ecuador y las ciudades que lo conforman son seguras, por lo mismo es necesario que las autoridades, operadores y estudiantes de turismo tengan conocimiento de la existencia del mismo a continuación se va a presentar los puntos donde se debe poner mayor énfasis.

### **RECOMENDACIONES**

<b>RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL TURISTA EXTRANJERO</b>
a. Lleve siempre con usted una copia de su pasaporte, coloque el original, dinero y joyas en las cajas de seguridad del hotel.
b. Vigile sus pertenencias: bolsos, carteras y cámaras, especialmente en ferias, paseos, calles y auto bus.
c. Contrate el taxi desde el hotel o lugar de visita. Además tenga la precaución de anotar las placas del taxi por cualquier eventualidad exija el taxímetro.
d. Si sale por la noche recuerde tomar un taxi de ida y regreso al hotel. Existen taxis ejecutivos que deben ser llamados desde el hotel. No tomarlos en la vía pública.
e. No permita que nadie lo distraiga rociándole productos o sustancias sobre usted y sus pertenencias.
f. Coloque su dinero en un bolsillo secreto dentro de su pantalón. Lleve diariamente el dinero necesario.

## **RECOMENDACIONES PARA EFECTUAR UNA DENUNCIA**

I. Cualquier persona que conozca sobre un hecho delictivo, puede presentar la denuncia ante las autoridades competentes: Policía, Fiscalía, Comisarias y Unidades de Policía Comunitaria.

II. Los turistas extranjeros deben presentar su pasaporte o copia, si lo tuviese. Si este fue robado o se extravió, debe tener consigo un documento valido, preferiblemente con fotografía, que acredite su identificación.

III. El Agente Fiscal, Policial o Comisario receptorá la denuncia por escrito en la cual exprese, en forma detallada, las circunstancias de la infracción, incluyendo hora, día, lugar y naturaleza del suceso, posibles sospechosos (con fundamento), testigos, etc.

IV. Una vez presentada la denuncia, inmediatamente la Fiscalía en coordinación con la Policía Técnica Judicial realizaran investigaciones del caso para proceder al enjuiciamiento de los responsables del ilícito cometido.

V. En oficinas receptora de denuncias, el servicio es gratuito.

VI. No se necesita abogado.

**EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR UNA DENUNCIA:**

Para los turistas que han sido victimas de cualquier evento delictivo y que decide presentar una denuncia, el procedimiento es el siguiente:

<b>EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR UNA DENUNCIA:</b>
a. Presentar una denuncia en la Unidades de Policía Comunitaria, la Fiscalía, o en la Policía Técnica Judicial.
b. Realizada la denuncia, esta se pone en conocimiento del Fiscal para que designe a un agente investigador del caso.
c. En caso, de delito flagrante, es decir cuando es aprehendido el infractor, a este se le traslada, a las instalaciones de la Policía Judicial y conjuntamente con el Fiscal de turno se realiza una audiencia publica en la que se formula cargos y se solicita, de ser el caso, medidas cautelares que garanticen la comparecencia a juicio.
d. Se sugiere que esta diligencia este presente el turista, para que aporte al Juez de Garantías Penales la suficiente información que servirá de fundamento para el inicio del enjuiciamiento.

Los consejos para los turistas que caminen por las calles de la ciudad, son los primeros que se deben brindar, por lo tanto esto debe ser de conocimiento de los operadores de servicios turísticos y los guías en caso de que el turista forme parte de un tour.

<b>CONSEJOS PARA CAMINAR TRANQUILO.</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Viaje acompañado con personas de su confianza.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conozca cuáles son los sitios inseguros de cada ciudad y trate de no visitarlos. Averigüe cuáles son las mejores horas para visitar atractivos turísticos.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenga sus documentos importantes en un sitio seguro. Use bolsillos interiores o bolsos que pueda llevar bajo la ropa.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Deje los documentos importantes en el hotel, saque copias de los mismos llévelos consigo. Es una buena idea sacar una copia de su pasaporte, pasaje y números de tarjeta de crédito.</li></ul>

En las definiciones operacionales, que lo componen las páginas 14 a la 17, se reducirán a conceptos cortos, que sean de mayor manejo para el turista con la finalidad que esto lo aturda, esto quiere decir que no se cambiara los conceptos ya que están dados por la ley, entonces se realizara un estudio claro para poder explicarle s a los turistas cada uno de ellos.

<b>DEFINICIONES OPERACIONALES.</b>
<b>Audiencia:</b> Del verbo audite; significa el acto de oír un juez o tribunal a las partes, para decidir los pleitos y causas.
<b>Audiencia Pública:</b> Acto de audiencia jurisdiccional al que puede asistir cualquier persona.
<b>Fiscal:</b> Civil. Magistrado que, en la antigua organización judicial de España, representaba al interés público en los negocios civiles exclusivamente. (V.FISCAL CRIMINAL) 1 Criminal. Cuando el Ministerio público, actuaba independientemente en las jurisdicciones civil y criminal, era este fiscal el que informaba en las causas penales. (V. FISCAL CIVIL.)
<b>Flagrante:</b> Lo que se está ejecutando o haciendo en el momento actual.

<p><b>Delito:</b> Hecho delictivo que se descubre en el momento mismo de su realización; y cuya comisión en público, ante diversos testigos, facilita la prueba y permite abreviar el procedimiento.</p>
<p><b>Infraactor:</b> Transgresor.   Delincuente; ya sea autor de delito propiamente dicho o de falta.</p>
<p><b>Juez:</b> El que puede autoridad para instruir, tramitar, juzgar, sentenciar y ejecutar el fallo en un pleito o causa.</p>
<p><b>Medidas Cautelares:</b> Son aquellas medidas que pueden solicitar los intervinientes de un proceso penal, las cuales deben ser decretadas por el tribunal de garantía con el fin de asegurar el cumplimiento de los fines del proceso o asegurar las responsabilidades pecuniarias que pudieran derivar de el para el acusado.</p>
<p><b>Perito:</b> La academia agrega, para definir el perito judicial, al que interviene en el procedimiento civil, penal o de otra jurisdicción, como la persona “que, poseyendo especiales conocimientos teóricos o prácticos, se informa, bajo juramento, al juzgador sobre puntos litigiosos en cuanto se relacionan con su especial saber o experiencia”.</p>
<p><b>Robo:</b> Son aquellos atracos que no utilizan violencia a las personas.</p>

Parte del objetivo de dar a conocer este manual, es mostrar también los atractivos que ofrece la ciudad, incluyendo siempre recomendaciones y consejos para hacer de la estadía de quienes nos visitan más llevadera.

<b>CONSEJOS UTILES PARA EL TURISTA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Es preferible tener tarjeta de crédito o cheques de viajero. No lleve grandes sumas de efectivo.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Si se siente inseguro en algún lugar haga caso a sus instintos, tome un taxi o vaya a un sitio donde haya mucha gente.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tenga cuidado con personas desconocidas que muestren una excesiva amabilidad demasiado rápido y que se ofrecen como guías.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Trate de no usar joyas o relojes costosos.</li></ul>

El anexo número 2 el Formato de denuncias, se va a trabajar con prestadores de servicio, autoridades y estudiantes de turismo, para que todos tengan conocimiento de ¿Cómo?, ¿Cuándo?, deben de utilizarlo, para brindar una mejor atención a nuestros turistas.

Así tenemos la siguiente información para realizar denuncias en la ciudad de Ambato.

**Dirección:** Tungurahua, Ambato, CLL. Letamendi, entre Pablo Arenas Y MM  
Jaramillo

**Requisitos:**

\*Se podrá denunciar cualquier tipo de delito en un plazo máximo de 48 horas después del suceso en cualquier Unidad o Jefatura de la Policía Judicial a nivel Republica, portando los siguientes documentos:

\* Cédula de Identidad o Pasaporte

**Procedimiento:**

Cualquier persona que conociere del cometimiento de un delito de acción pública podrá presentar la denuncia, la cual inmediatamente será puesto en conocimiento de la Fiscalía.

**Donde:**

Jefatura de la Policía Judicial de Tungurahua

**Teléfonos:** (593) (3) 284 07 19 / (593) (3) 241 62 29

**Responsable:** Jefe PJ-T Gilberto Rodrigo Tamayo Rivera

<http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/tramite.php?cd=440>

Jefatura de la Policía Judicial de Tungurahua

Una vez realizada la denuncia la policía judicial pone un sello en la misma, con lo cual queda como constancia que a partir de la fecha de la denuncia lo que incurra después deslinde de cargos a la persona; esto si se trata de la perdida de documentos.

Cuando se trata de perdida de documentación, se archiva las denuncias no se les da seguimiento, ya que los documentos se pueden volver a obtener en las dependencias correspondientes. En caso de que la denuncia incluya otro tipo de afectación a más de un robo, sea así que este una persona herida o muerte en el peor de los casos, el área de criminalística toma cartas en el asunto, y según el procedimiento de ley, se reúnen pruebas para proceder al arresto del o los implicados.

## FORMATO DE DENUNCIAS DE LA POLICÍA NACIONAL

POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR ECUADOR NATIONAL POLICE			
DENUNCIA (ESPAÑOL – INGLES) REPORT (SPANISH - ENGLISH)		FILE NUMBER	
<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>			
Fecha de la infracción Date of infraction	Hora Hour	Lugar de la infracción Place where infraction occurred	
<b>Denunciante o víctima</b>		<b>Person who reports of victim</b>	
Nombres First Name	Apellidos Surname	Sexo Sex	
Pasaporte Passport Number	Lugar de nacimiento ciudad, país Birth place city, country	Nacionalidad Nationality	
Fecha de Nacimiento Date of Birth	Edad Age	Profesión Profession	Correo Electrónico E- mail
<b>RESIDENCIA</b>		<b>HOME ADDRESS</b>	
País Country	Ciudad City	Dirección Address	Teléfono Phone
<b>LUGAR DE PERMANENCIA EN EL PAÍS</b>		<b>PLACE STAYING IN ECUADOR</b>	
Ciudad City	Nombre Hotel Hotel's name	Dirección Address	Teléfono Phone
<b>PERSONA MÁS CERCANA</b>		<b>NEXT OF KIN</b>	
Nombre y Apellido Name and Surname		Dirección Address	Teléfono Phone
<b>TIPO DE INFRACCIÓN</b>		<b>INFRACTIONS TYPE</b>	<b>DOCUMENTOS ROBADO</b>
<b>STOLEN DOCUMENTS</b>			
<input type="checkbox"/> Asalto y robo Assault & robbery	<input type="checkbox"/> Hurto Theft	<input type="checkbox"/> Violación Violation	<input type="checkbox"/> Pasaporte/Passport
<input type="checkbox"/> Estafa Fraud	<input type="checkbox"/> Otros Others	<input type="checkbox"/> Injurias Injury	<input type="checkbox"/> Tarjeta de crédito/credit card
			<input type="checkbox"/> Tarjeta de débito/Debit card
			<input type="checkbox"/> Licencia/Driving license

De acuerdo a lo correspondiente a contactos de embajadas y consulados a nivel nacional se irá manejando esta información, para ayuda al turista extranjero.

El conocimiento de donde esta cada embajada y los contactos de las mismas es de vital importancia para quienes estamos directamente vinculados con el turismo, esto ayuda a crear mayor confianza ha nuestros visitantes.

Atención al turista son los puntos donde el turista puede encontrar apoyo de la Policía Nacional, esto quiere decir en el centro de la ciudad de Ambato, en la entrada – salida Norte y Sur respectivamente, también en el terminal terrestre, y en la salida noreste de la ciudad.

## **6.8 Administración de la Propuesta**

La administración de la propuesta estará a cargo principalmente del ejecutor y de los demás participantes en la misma, como lo son:

- Dirección de Turismo de Tungurahua.
- Unidad de Turismo de Tungurahua.

La propuesta del presente trabajo “Elaboraruna propuesta que fortalezca el cumplimiento de las políticas de seguridad turística por parte de las entidades de

control en beneficio del desarrollo turístico de la ciudad de Ambato.” será entregado a la Dirección de Turismo de Tungurahua.

### 6.9 Previsión de la Propuesta

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Para qué?	Lograr objetivos y proponer solución al problema.
¿De qué personas u objetivos?	Visitantes, turistas, excursionistas
¿Sobre qué aspectos?	V.I Políticas de Seguridad Turística.
¿Quién? ¿Quiénes?	Investigadores
¿Cuándo?	En el feriado de Noviembre 2011.
¿Dónde?	En los focos turísticos de la Ciudad de Ambato
¿Cuántas veces?	Dos ocasiones
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con qué instrumento?	Cuestionario
¿En qué situación?	Durante los días de más concurrencia (feriados)

Cuadro No. 09: Previsión de la Propuesta  
Elaborado por: Lourdes Liliana Analuisa Yugcha

## C. MATERIALES DE REFERENCIA

### 1. Bibliográfica

\* **BORJA, Rodrigo**; 2003. Enciclopedia de la Política. Tercera Edición. Impreso en México.

\* **D'ANGELO, Rodríguez Aníbal**, Abogado por la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires; 2004. Diccionario Político. 1ª Edición. Buenos Aires: Claridad. 653 p.; 22x16 cm. Libro de Edición Argentina. Editorial Claridad S.A.

\***ECO, Umberto**. Como se hace una tesis. Técnicas y procedimientos de la investigación, estudio y escritura. Veintidós edición: Febrero 1998 Barcelona. Derecho para todas las ediciones en castellano. Editorial Gedisa. Impreso en España.

\***HAULD, Arthur**. Turismo Social. México: Trillas, 1991. 184 páginas; Traducción de: Un Certain Tourisme. ISBN 968-24-357-5. 1. Turismo. I.t.II. Ser.

\* **HERRERA E. Luis, MEDINA F. Arnaldo, NARANJO L, Galo (2004)** Tutoría de la Investigación Científica. Diemerino Editores. Quito-Ecuador. 252 p.

\* **JIMÉNEZ, Martínez Alfonso de Jesús**, 1990. Turismo Estructura y Desarrollo. Impreso en México.

\***LEÓN, Gómez Diana**; 2009. Introducción al Derecho Turístico. –México: Trillas, 200 paginas. : 24 cm. Incluye índices ISBN 978-607-17-0008-7. 1. Turismo – México. 2. Derecho. 3. Turismo – Legislación – México. I.t.II Ser.

\***LEY DE TURISMO. 2009**

\***LOZANO, Melva**. Guía Ciudadana del Ecuador. Copyright por Melva Lozano. Guayaquil-Ecuador.

\* **MARTÍ, Castro Isabel**. Diccionario Enciclopédico de Educación; 2003. Grupo Editorial Caec, S.A. Barcelona (España).

\* **MINISTERIO DE TURISMO (2010)**. Manual de Seguridad Turística Ecuador Seguro que SI.

\***MINISTERIO DE TURISMO (2010)**. Revista Ecuador Travel Planner. pp. 2-3.

\* **MOLINA, Sergio E.**; 2004. Turismo y ecología. 6ª edición. México: Trillas.

\* **OSORIO, Manuel**; 2009. Diccionario de Ciencias Jurídicas, políticas y sociales. 3ª edición.- Buenos Aires: Heliatistas. 1008 p., 23x15 cm.

\* **TOBAR, Donoso Julio**. Elementos de la ciencia política. Cuarta Edición. Dirigida por Luis Tobar Rivadeneira. Ediciones de la Universidad Católica. Quito 1981

## **LINKOGRAFÍA.**

<http://www.monografias.com/trabajos27/ecuador/ecuador.shtml>

<http://www.sisepuedeecuador.com/noticias/negocios/6135-invitan-a-conocer-los-cuatro-mundos-de-ecuador-turistico.html>

<http://www.pnud.org.ec/odm/planes/plandetur.pdf>

<http://www.turismoaccesible.com.ar/seguridad/index2.htm>

<http://forodeseuridad.com/artic/discipl/4079.htm>

<http://optur.org/noticias-turismo-ecuador/ministro-de-turismo-y-embajador-de-alemania-en-ecuador-aclaran-supuestas-advertencias-a-turistas-alemanes-en-materia-de-seguridad>

<http://www.vistazo.com/webpages/pais/?id=15910>

[www.proyectoecuador.org/tahua/](http://www.proyectoecuador.org/tahua/)

[http://www.turismo.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=285:ingreso-de-turistas-a-ecuador-se-increment-9-en-el-primer-trimestre&catid=97:archivos-2007&Itemid=154](http://www.turismo.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=285:ingreso-de-turistas-a-ecuador-se-increment-9-en-el-primer-trimestre&catid=97:archivos-2007&Itemid=154)

<http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/tramite.php?cd=440>

[http://dnm.policiaecuador.gob.ec/fileadmin/dnm-repositorio/estadisticas/MOVIMIENTOS\\_MIGRATORIOS\\_POR\\_NACIONALIDAD.pdf](http://dnm.policiaecuador.gob.ec/fileadmin/dnm-repositorio/estadisticas/MOVIMIENTOS_MIGRATORIOS_POR_NACIONALIDAD.pdf)

**ANEXO No. 01**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

Encuesta para turistas

**OBJETIVO: Determinar las actividades que realizan los turistas, para implementar políticas de Seguridad Turística.**

**1.- ¿Marque con una (X) su sexo?**

Femenino  Masculino

**2.- ¿Con quién viaja?**

Solo  Familia  Amigos

**3.- Lugar o país de residencia.**

País..... Ciudad..... Parroquia.....

**4.- ¿Qué tiempo va a quedarse en la ciudad?**

Uno  Dos  Tres días

**5.- ¿Ha sufrido alguna afectación a su seguridad realizando turismo en la ciudad Ambato?**

Si  No

**6.- ¿Cree usted que la seguridad turística de la ciudad de Ambato es eficiente?**

Si  No

Porque.....  
.....

**7.- ¿Creé usted que se deberían implementar normas de seguridad en los sitios turísticos?**

SI  NO

Porque:.....  
.....

**8.- ¿Colaboraría con el cumplimiento de medidas de seguridad en los lugares turísticos de la ciudad?**

SI  NO

Porque:.....  
.....

**9.- ¿Piensa usted que las autoridades deberían ejecutar las políticas de seguridad turística para mejorar el turismo de la ciudad de Ambato?**

SI

NO

Porque.....  
.....

**10.- ¿Considera usted que el gobierno municipal y las entidades encargadas impulsan las medidas necesarias para brindar seguridad a los turistas?**

SI

NO

Porque.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **ANEXO No. 02**

### **Entrevista dirigida para autoridades.**

- 1.- ¿Conoce usted de la existencia de un manual de Políticas de Seguridad Turística?**
- 2.- Piensa que la seguridad en las actividades turísticas debe ser un tema de estudio por parte de los responsables.**
- 3.- ¿ Piensa usted si los lugares turísticos de la ciudad de Ambato, son seguros?**
- 4.- ¿Cree que se debe implementar mas seguridad en los sitios turísticos?**
- 5.- ¿Piensa usted que para mejorar la seguridad turística se debe trabajar conjuntamente con prestadores de servicios y entidades responsables?**

## ANEXO No. 03

### Invitación.



**ecuador**  
ama la vida

Lic. Lourdes Analuisa  
Le hace una cordial invitación a la:

**Socialización con las autoridades responsables de turismo en la ciudad de Ambato, el manual de Políticas de Seguridad Turística elaborado por el Ministerio de Turismo.**

Se llevará a cabo los días 18 y 19 de Noviembre del 2012 a partir de las 9:00 hrs, en el Auditorio de la Camara de Comercio de Ambato, ubicado en el 1er. piso del Edificio de la Camara de Comercio, ubicado en la calle Juan Montalvo y Avenida Simón Bolívar, Ambato.

**FOTO No. 01**



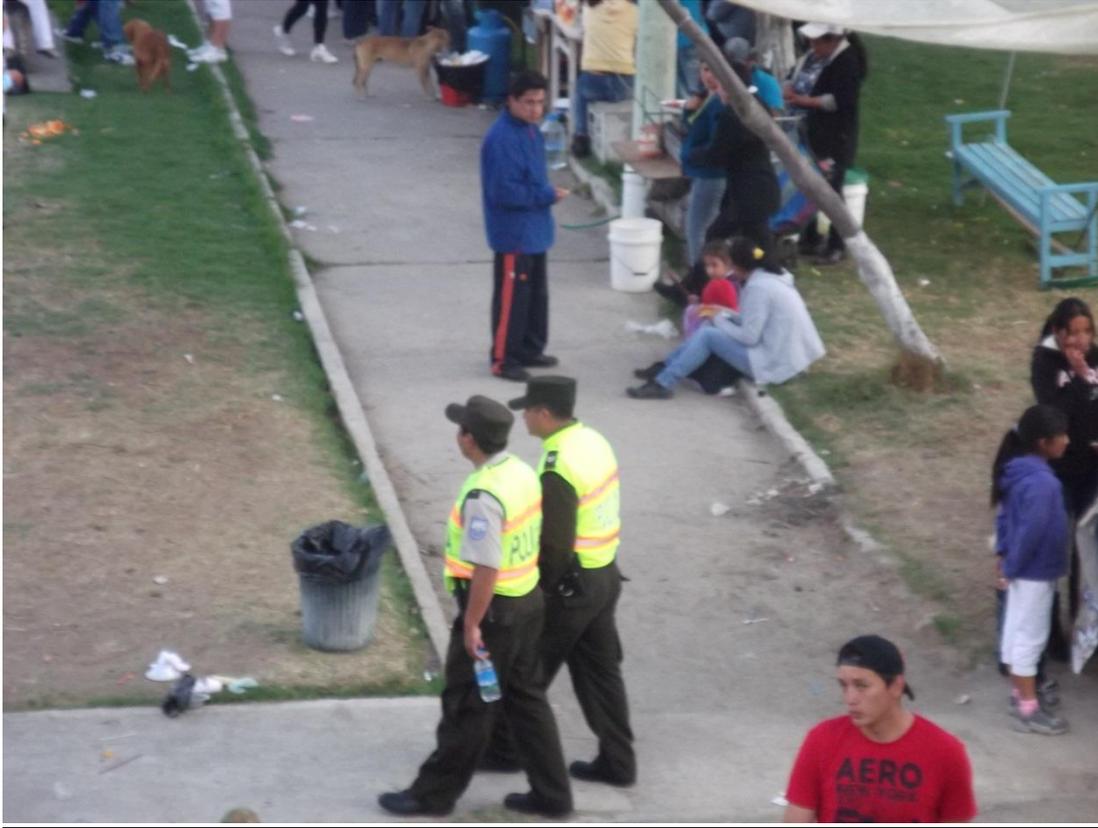
En la imagen se puede apreciar que en el Parque de Atocha, existe gran afluencia de personas, y debido a ello se han incrementado los robos a personas así como sus vehículos, por lo tanto existe resguardo policial en el parque.

**FOTO No. 02**



Al caminar por el Parque de Atocha se puede observar el tránsito de antisociales, mientras se divierten los niños.

**FOTO No. 03**



El resguardo policial esta alrededor de todo el parque para brindar mayor seguridad a los visitantes.

**FOTO No. 04**



En esta imagen es evidente que a pesar del resguardo policial, los antisociales encuentran la forma de hacer de las suyas, mientras las personas disfrutan de los shows cómicos.