

363.1  
GUI



## **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y Recursos  
Naturales

### **“ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA ZONA CÉNTRICA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA PARA SU MEJORAMIENTO”**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN TURISMO**

**Presentado por:**

**KAREN GABRIELA GUILLÉN ALVARADO**

**LESLIE EDITH LACERA PINEDA**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**2014**



**A E 435710**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme y guiar mi vida, ya que sin él y mi familia este logro no hubiera sido posible. A mis padres quienes han sido mi apoyo, fortaleza y ejemplo a seguir, a mi familia y en especial a mi abuela Norma Peña por velar mi bienestar desde pequeña. A mi tutora la MSc. Cecilia Banderas por su supervisión en este trabajo de investigación, sus conocimientos impartidos en mis años de estudio y por su amistad. A mis compañeros que cumplieron un rol importante en mi vida estudiantil en especial a; Kristy Ríos, Kerly Guaranda, Romina Richards, Lisha Vélez, Mayra Menéndez, Carolina Hernández por su amistad incondicional. A Leslie Lacera por su entusiasmo, paciencia y buena predisposición.

**KAREN GABRIELA GUILLÉN ALVARADO**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios porque sin mi Fe en EL no hubiera podido lograrlo. A mis padres porque sin su apoyo, tanto económico como moral, este sueño no hubiera sido posible. Gracias por la espera, este también es su triunfo, ¡Disfrútenlo! A mis hermanas y familiares, gracias por la confianza, por los consejos que me ayudaron durante todo este proceso, en especial a Laura Gruezo, mi prima, porque siempre fue la voz que me alentaba. A mi tutora Msc. Cecilia Banderas por la supervisión durante el desarrollo de esta tesis, y porque más que mi tutora, fue mi amiga y eterna consejera. A mis profesores por transmitirme sus conocimientos los cuales me servirán a la hora de ejercer la profesión. A mis compañeros de aula, a mis amigos y amigas, quienes compartieron conmigo victorias y derrotas semestre a semestre. Y de manera muy especial quiero agradecer a Karen Guillén por aceptar este reto conmigo, demostrando que nuestra amistad trasciende fronteras, ¡Lo Logramos! A todos ustedes, ¡Mil Gracias!

**LESLIE EDITH LACERA PINEDA**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres y hermana, Francisco Guillén, Norma Alvarado, Milena Guillén quienes son parte fundamental de vida, por su apoyo incondicional y confianza.

A mi madre Norma Peña por ser mi mejor ejemplo a seguir, por todo el amor, dedicación y paciencia que ha tenido a lo largo de estos años para formar la persona que soy.

**KAREN GABRIELA GUILLÉN ALVARADO**



## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi madre Doris Pineda por toda la paciencia que ha tenido preparándose para los retos de la vida. Nunca vi una mujer tan fuerte como tú, madre. ¡Gracias por siempre creer en mí! A mi pequeña sobrina Damaris Zarahí quien a pesar de sus travesuras de niña ilumina mis días; las ganas de darle el mejor ejemplo hicieron que me esforzara mucho más durante todo este proceso. ¡Quiero que tú seas la mejor! A mi prima Dechy Gruezo que aunque físicamente no está conmigo disfrutando de este triunfo siempre fue mi modelo a seguir, jamás dejó de creer que lo lograría

**LESLIE EDITH LACERA PINEDA**

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

A stylized blue ink signature of Carla Ricaute, featuring a large 'C' and 'R' with horizontal strokes, positioned above a solid horizontal line.


PhD. Carla Ricaute

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

A blue ink signature of Cecilia Banderas, written in a cursive style with a large 'C' and 'B', positioned above a solid horizontal line.

MSc. Cecilia Banderas

DIRECTORA DE TESIS

A blue ink signature of Carolina Aguayo, written in a cursive style with a large 'C' and 'A', positioned above a solid horizontal line.

MSc. Carolina Aguayo

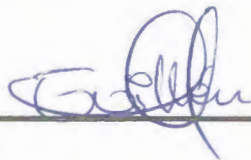
MIEMBRO PRINCIPAL

27 de abril del 2015

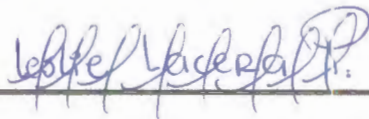
## DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral".

(Reglamento de Graduación de la ESPOL)



KAREN GABRIELA GUILLÉN ALVARADO



LESLIE EDITH LACERA PINEDA

## **RESUMEN**

Esta tesis está orientada al análisis de la seguridad turística en la zona céntrica de la ciudad de Guayaquil y la propuesta para su mejoramiento, estimando que una de las motivaciones de viaje para un gran número de turistas es la seguridad que pueda ofrecerle el destino elegido. Este proyecto de tesis constó de 6 capítulos;

En el primer capítulo se planteó el problema en su contexto, explicando sus causas y posibles consecuencias en el caso de no hacerse nada al respecto, objetivos generales y específicos y se expuso las razones, causas o argumentos que se tuvo para realizar esta investigación, finalmente se explicó la importancia del estudio con el punto de generar un cambio social.

En el segundo capítulo se expuso los antecedentes del problema en cuestión, desarrollo de un marco teórico y conceptualización de palabras claves que estuvieron presentes a lo largo de este trabajo, de igual forma se presentó ejemplos referenciales de este mismo caso en otras ciudades del mundo, así como leyes y tratados con los que se fundamentó esta tesis.

En el tercer capítulo se presentó la metodología con la que se realizó la presente investigación, además de las variables que influyeron en el problema, así como la aplicación de las encuestas que influirán en el resultado final de esta tesis.

En el cuarto capítulo se expuso los resultados obtenidos en la recolección de información y se efectuó su respectivo análisis; se dio a conocer la opinión de los actores involucrados, y en base a esto se pudo plantear posibles soluciones.

En el quinto capítulo en base a la investigación realizada, se propuso posibles estrategias y acciones a ejecutar como solución al problema, de igual manera se presentó la propuesta basada en el tema de este trabajo de investigación.

## ÍNDICE GENERAL

<b>RESUMEN.....</b>	<b>VIII</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>X</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>XIII</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>XIV</b>
<b>ÍNDICE DE IMÁGENES.....</b>	<b>XVI</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS.....</b>	<b>XVII</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
<b>GRÁFICO 1. PIRAMIDE DE MASLOW .....</b>	<b>8</b>
1.1.1 Disponibilidad de la información .....	9
1.1.2 Entorno de los lugares que visita o por los que transita.....	9
1.1.3 Presencia policial y de seguridad privada uniformada .....	10
1.1.4 Confianza, falta de concientización.....	11
1.1.5 El turista no denuncia los delitos sufridos.....	11
<b>1.2. Causas del problema y consecuencias.....</b>	<b>14</b>
1.2.1 Causas de la inseguridad .....	14
1.2.1.1 Desempleo .....	14
1.2.1.2 Pobreza .....	15
1.2.1.3 Falta de educación .....	16
1.2.1.4 Cultura pobre .....	16
1.2.1.5 Abuso .....	17
1.2.1.6 Drogadicción.....	17
1.2.1.7 Familias disfuncionales .....	18
<b>1.2.2 Consecuencias .....</b>	<b>18</b>
<b>1.3 Objetivos .....</b>	<b>20</b>
1.3.1 Objetivo General.....	20
1.3.2 Objetivos Específicos.....	20
<b>1.4 Justificación .....</b>	<b>21</b>
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>23</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>23</b>
<b>2.1 Marco de antecedentes.....</b>	<b>23</b>
A. Plan de seguridad turística para el distrito metropolitano de Quito.....	24
B. La seguridad pública como factor de apoyo al turismo .....	25

<b>2.2 Rutas seguras .....</b>	<b>26</b>
2.2.1 Caso México.....	26
2.2.2 Caso Colombia .....	27
2.2.3 Caso Ecuador .....	28
<b>2.3 Marco conceptual.....</b>	<b>29</b>
<b>2.4 Fundamentación teórica.....</b>	<b>41</b>
A) Red de seguridad de turismo internacional .....	42
B) Manifiesto en ciudad de Panamá sobre la creación de una red de cuerpos de seguridad turística de las Américas (RCSTA) .....	44
<b>CAPITULO III .....</b>	<b>54</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>54</b>
3.1 Diseño de la investigación. ....	54
Primera etapa: Preparación de la Investigación. ....	54
Segunda etapa: Ejecución de la Investigación. ....	55
Tercera etapa: Procesamiento de la Investigación. ....	55
Cuarta etapa: Redacción del Informe de la Investigación. ....	55
3.2 Tipo de investigación .....	56
3.3 Hipótesis.....	56
3.4 Variables .....	57
3.5 Población y muestra.....	58
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	60
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>62</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>62</b>
4.1 Análisis de la demanda turística en Guayaquil.....	62
4.2 Opinión de los turistas nacionales e internacionales sobre la seguridad pública en la urbe .....	65
1.2.1 Demografía de los turistas encuestados.....	66
1.2.2 Razones del viaje de los turistas encuestados .....	70
4.2.3 Percepción de seguridad de los turistas encuestados .....	77
4.3 Análisis de la situación actual de la seguridad en Guayaquil.....	84
4.4 Análisis de los Organismos de Seguridad.....	91
4.4.1 Organismos de Seguridad presentes en la ciudad de Guayaquil .....	92
4.4.1.1 Policías .....	92
4.4.1.2 Corporaciones.....	96
4.5 Opinión de prestadores de servicios turísticos sobre la seguridad en la ciudad .....	99
4.5.1 Percepción de seguridad.....	99
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>108</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>108</b>



5.1 Estrategias y acciones que permitan a los organismos de seguridad pública prestar un servicio de seguridad que sirva de apoyo a la actividad turística en la ciudad.....	108
A. Recopilación de información para una adecuada orientación a los turistas sobre los diferentes puntos de interés ubicados dentro de la zona de estudio.....	110
B. Evaluación del personal policial y de seguridad para mejorar interacción con los turistas.....	111
C. Fortalecimiento en materia de turismo a los organismos de seguridad.....	112
D. Implementación de campaña información dirigida a turistas y prevención.....	113
5.2 Preparación de la información y elaboración de las rutas seguras.....	114
5.2.1 Planificación.....	115
Circuito Rutas Seguras.....	119
Ruta a: Guayaquil Comercial.....	119
Ruta b: Guayaquil Farrero.....	120
Ruta c: Guayaquil, Una Visita al Pasado.....	121
Recomendaciones a los turistas.....	122
5.2.2 Elaboración.....	123
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>129</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>130</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>132</b>
<b>Anexo A. Encuesta para turistas.....</b>	<b>133</b>
<b>Anexo B. Encuesta para Prestadores de servicios turísticos.....</b>	<b>138</b>
<b>Anexo C Ley de Seguridad Publica y del Estado.....</b>	<b>141</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>162</b>



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. PIRAMIDE DE MASLOW .....	8
GRÁFICO 2. POSICIÓN DEL TURISMO EN LA ECONOMÍA.....	65
GRÁFICO 3. EDAD.....	67
GRÁFICO 4. SEXO DE LOS TURISTAS ENCUESTADOS .....	68
GRÁFICO 5. LUGAR DE RESIDENCIA ACTUAL DE LOS TURISTAS ENCUESTADOS: NACIONALES E INTERNACIONALES .....	69
GRÁFICO 6. MOTIVO DE VISITA .....	70
<b>GRÁFICO 7. LUGAR DONDE SE HOSPEDA .....</b>	<b>71</b>
GRÁFICO 8. TIEMPO DE DURACIÓN DE SU ESTANCIA EN LA CIUDAD.....	72
GRÁFICO 9. DÍAS QUE PERNOCTAN EN LA CIUDAD .....	73
GRÁFICO 10. TIEMPO APROXIMADO DE SU VISITA EN LA ZONA DE ESTUDIO .....	74
GRÁFICO 11. HORAS APROXIMADAS DE VISITAS EN LA ZONA DE ESTUDIO .....	75
GRÁFICO 12. MOTIVO DE VISITA A LA ZONA DE ESTUDIO DE LOS TURISTAS ENCUESTADOS: NACIONALES E INTERNACIONALES .....	76
GRÁFICO 13. PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD PÚBLICA EN LA ZONA DE ESTUDIO SEGÚN LOS TURISTAS ENCUESTADOS: NACIONALES E INTERNACIONALES .....	77
GRÁFICO 14. MOTIVO POR EL CUAL LE PARECIÓ INSEGURO.....	78
GRÁFICO 15. TURISTAS VÍCTIMAS DE DELITOS EN LA ZONA DE ESTUDIO.....	79
GRÁFICO 16. TIPO DE DELITO DE INSEGURIDAD SUFRIERON LOS TURISTAS .....	80
<b>GRÁFICO 17. DENUNCIAS POR PARTE DE TURISTAS ENCUESTADOS: NACIONALES E INTERNACIONALES .....</b>	<b>81</b>
<b>GRÁFICO 18. MOTIVO POR EL CUÁL NO DENUNCIÓ EL ACTO DE VIOLENCIA DEL QUE FUE VÍCTIMA</b>	<b>82</b>
GRÁFICO 19. IMPORTANCIA DE LA CREACIÓN DE RUTAS SEGURAS EN LA ZONA DE ESTUDIO.....	84
GRÁFICO 20. PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD SEGÚN OPINIÓN PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS ....	99
GRÁFICO 21. MOTIVOS DE INSEGURIDAD SEGÚN PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS .....	101
GRÁFICO 22. PORCENTAJE DE DELITOS SUFRIDOS POR PARTE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS ENCUESTADOS .....	102
GRÁFICO 23 TIPO DE DELITO SUFRIDO POR PARTE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS ENCUESTADOS .....	103
GRÁFICO 24. PORCENTAJE DE DENUNCIAS REALIZADAS POR PARTE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS QUE FUERON VÍCTIMAS DE ALGÚN TIPO DE DELITO .....	104
GRÁFICO 25. MOTIVO POR EL CUAL LOS PRESTADORES DE SERVICIOS NO DENUNCIARON SER VÍCTIMAS DE ALGÚN TIPO DE DELITO.....	105
GRÁFICO 26. IMPORTANCIA DE LA CREACIÓN DE RUTAS SEGURAS BASADA EN LA OPINIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS ENCUESTADOS.....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA I. DENUNCIAS DE DELITOS GENERALES .....	4
TABLA II. MUESTRA POR ESTRATO.....	60
TABLA III. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS EDADES DE LOS TURISTAS ENCUESTADOS	67
TABLA IV. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL SEXO DE LOS TURISTAS ENCUESTADOS..	68
TABLA V. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS TURISTAS ENCUESTADOS.....	69
TABLA VI. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL MOTIVO DE VISITA DE LOS TURISTAS ENCUESTADOS.....	70
TABLA VII. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL LUGAR DE HOSPEDAJE DE LOS TURISTAS ENCUESTADOS .....	71
TABLA VIII. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL TIEMPO DE ESTANCIA EN LA CIUDAD..	72
TABLA IX. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL NÚMERO DE DÍAS QUE PERNOCTAN EN LA CIUDAD SEGÚN LOS TURISTAS ENCUESTADOS .....	73
TABLA X. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL TIEMPO APROXIMADO DE VISITA EN LA ZONA DE ESTUDIO SEGÚN OPINIÓN DE TURISTAS .....	74
TABLA XI. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS HORAS APROXIMADAS EN LA ZONA DE ESTUDIO SEGÚN OPINIÓN DE LOS TURISTAS .....	75
TABLA XII. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL MOTIVO DE VISITA EN LA ZONA DE ESTUDIO DE LOS TURISTAS ENCUESTADOS.....	76
TABLA XIII. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA SEGURIDAD PÚBLICA EN LA ZONA DE ESTUDIO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS TURISTAS ENCUESTADOS .....	77
TABLA XIV. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL MOTIVO DE INSEGURIDAD EN LA ZONA DE ESTUDIO PARA LOS TURISTAS ENCUESTADOS.....	78
TABLA XV. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE TURISTAS VÍCTIMAS DE DELITOS EN LA ZONA DE ESTUDIO .....	79
TABLA XVI. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL TIPO DE DELITO SUFRIDO SEGÚN LOS TURISTAS ENCUESTADOS .....	80
TABLA XVII. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL NÚMERO DE DENUNCIAS POR PARTE DE LOS TURISTAS QUE FUERON VÍCTIMAS DE ALGÚN TIPO DE DELITO .....	81
TABLA XVIII. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL MOTIVO POR EL CUAL LOS TURISTAS ENCUESTADOS NO DENUNCIARON EL TIPO DE DELITO DEL CUAL FUERON VÍCTIMAS .....	82
TABLA XIX. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA CREACIÓN DE RUTAS SEGURAS SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS TURISTAS ENCUESTADOS .....	83
TABLA XX. TABLA DE REFERENCIAS PRINCIPALES DELITOS MES ENERO 2014 .....	86
TABLA XXI. TABLA DE REFERENCIA PRINCIPAL DELITOS MES FEBRERO 2014 .....	87
TABLA XXII. TABLA DE REFERENCIA PRINCIPAL DELITOS MES MARZO 2014... .....	88
TABLA XXIII. TABLA DE REFERENCIAS PRINCIPALES DELITOS MES ABRIL 2014 .....	89
TABLA XXIV. TABLA DE REFERENCIAS PRINCIPALES DELITOS MES MAYO 2014 .....	90
TABLA XXV. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN LA ZONA DE ESTUDIO SEGÚN PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS .....	99

**TABLA XXVI. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE LOS MOTIVOS DE INSEGURIDAD SEGÚN OPINIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS..... 100**

**TABLA XXVII. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE VÍCTIMAS DE DELITO POR PARTE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS..... 102**

**TABLA XXVIII. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL TIPO DE DELITO SUFRIDO POR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS ..... 103**

**TABLA XXIX. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE DENUNCIAS POR PARTE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS ..... 104**

**TABLA XXX. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL MOTIVO POR EL CUAL LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS NO DENUNCIARON EL ACTO DE VIOLENCIA. .... 105**

**TABLA XXXI. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA IMPORTANCIA DE LA CREACIÓN DE RUTAS SEGURAS EN LA ZONA DE ESTUDIO SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS ..... 106**

**TABLA XXXII. PUNTOS DE INTERÉS RUTAS A ..... 116**

**TABLA XXXIII. PUNTOS DE INTERÉS RUTAS B..... 117**

**TABLA XXXIV. PUNTOS DE INTERÉS RUTAS C..... 118**

**TABLA XXXV. PUNTOS DE AUXILIO MÁS CERCANOS..... 122**

## ÍNDICE DE IMÁGENES

IMAGEN 1. RUTA A “GUAYAQUIL COMERCIAL” .....	119
IMAGEN 2. RUTA B “GUAYAQUIL FARRERO” .....	120
IMAGEN 3. RUTA C "GUAYAQUIL, UNA VISITA AL PASADO" .....	121
IMAGEN 4. GOOGLE MAPS .....	123
IMAGEN 5. PASOS A SEGUIR PARA LA CREACIÓN DE RUTAS EN GOOGLE MAPS.....	124
IMAGEN 6. CREACIÓN DE RUTAS EN GOOGLE MAPS.....	124
IMAGEN 7. PERSONALIZACIÓN DE RUTAS .....	125
IMAGEN 8. CREACIÓN DE RUTA A .....	125
IMAGEN 9. UBICACIÓN DE PUNTOS DE INTERÉS DE RUTAS.....	126
IMAGEN 10. RUTA SEGURA COMPLETA.....	126
IMAGEN 11. INICIO DE PÁGINA WEB DE RUTAS SEGURAS .....	127
IMAGEN 12. RUTAS SEGURAS EN PÁGINA WEB .....	128

**ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXOS ..... 132**

**Anexo A. Encuesta para turistas ..... 133**

**Anexo B. Encuesta para Prestadores de servicios turísticos ..... 138**

**Anexo C Ley de Seguridad Publica y del Estado..... 141**

**BIBLIOGRAFÍA..... 162**



## INTRODUCCIÓN

Santiago de Guayaquil por su estratégica ubicación geográfica, goza de un clima privilegiado, vías de acceso en óptimas condiciones, así como el gran número de espacios turísticos que posee, ofreciendo cultura, historia, tradición, gastronomía, modernismo y tecnología, tanto así que comienza a llamar la atención de un nuevo mercado, como lo es el de los cruceros internacionales haciéndola merecedora de desarrollar en ella una actividad turística próspera.

Por consiguiente para que Guayaquil sea un fuerte competidor en oferta turística, necesita que la seguridad en cada lugar de la ciudad sea eficaz y asertiva y que ésta esté en constante mejora para de esta manera complacer exigencias y peticiones de los turistas a la hora de viajar.

El objetivo general de la tesis es analizar la situación actual de los índices de inseguridad de la ciudad de Guayaquil, para elaborar rutas seguras con el fin de brindar un desplazamiento confiable al turista dentro de la urbe, como factor de apoyo al sector turístico. Así mismo se proyectan algunos objetivos específicos para poder realizar un estudio más a fondo, entre los cuales tenemos: identificar los organismos de seguridad en Guayaquil y especificar las funciones que ejercen con respecto a la seguridad pública, analizar la situación actual de la seguridad pública en la ciudad de Guayaquil, conocer la opinión de los turistas nacionales e internacionales que hayan

visitado la ciudad con respecto a la seguridad durante su estancia, analizar la demanda turística de Guayaquil y sus preocupaciones con respecto a la seguridad pública y proponer estrategias y lineamientos para mejorar la seguridad turística en la ciudad de Guayaquil. De igual manera se definió como hipótesis a resolver “La creación de Rutas Seguras en la zona céntrica de Guayaquil contribuiría a lograr un turismo seguro” en base al tema de investigación sugerido.

Para el desarrollo de los diferentes objetivos fundados y de la hipótesis manifestada, se procedió a realizar una investigación de condición bibliográfica con la finalidad de sondear a fondo el tema de la seguridad turística en cuanto a definiciones, antecedentes, y demás. Sumado a esto, se realizó una investigación de campo de carácter cuantitativo mediante la aplicación de encuestas aplicadas a prestadores de servicios turísticos y a turistas nacionales e internacionales en la zona de estudio, en este caso fue designada la parroquia urbana Pedro Carbo por ser la de mayor concentración en atractivos turísticos, la misma que se encuentra delimitada por la calle Malecón Simón Bolívar al este, calle Boyacá al oeste, avenida 9 de octubre al sur y calle Numa Pompilio Llona y calle Loja al norte; con la finalidad de indagar la opinión que estos poseen acerca de la seguridad turística en Guayaquil y para poder conocer si la propuesta planteada sería una solución a los problemas que afectan al turismo en la ciudad.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El término seguridad, por lo general es usado para hacer hincapié al conjunto de medidas, normas, acciones y políticas públicas, creadas e implementadas para salvaguardar a la sociedad de delitos, en especial de aquellos que pongan en riesgo la integridad física. Dada las características del turismo que aluden al encuentro e intercambio de experiencias entre personas en un lugar fuera de su residencia habitual, es de vital importancia que se consoliden todas las condiciones para su óptima realización.

El emprender medidas de seguridad que cooperen con la transformación de la seguridad turística, aportará también a evidenciar mejoras en la vida de los ciudadanos, pues solo la situación de contar con un buen nivel de seguridad ayudará a mejorar la situación y la confianza de los guayaquileños desarrollando estabilidad,



procurando que esta situación se proyecte en la imagen que se tiene de Guayaquil y se muestre al mundo.

En Guayaquil los delitos contra las personas representan alrededor del 61% de los principales delitos y el 33% del gran total de delitos. El secuestro express, se repite de forma permanente en la ciudad, de este tipo de delitos se registran al menos tres denuncias a la semana. Según la Fiscalía del Guayas en el 2013, denunciaron en la ciudad 177 asaltos bajo esta modalidad, aunque las denuncias bajaron desde el 2010, donde se registraron 336 casos denunciados, esta variante de asalto armado volvió a cobrar notoriedad luego del asesinato de un turista en diciembre del 2013. Durante el mes de Enero del año en curso, la Fiscalía del Guayas receptó un total de 590 denuncias versus las 555 denuncias receptadas en el mes de Diciembre del 2013 (*ver tabla*), divididas entre los principales delitos contra las personas, como lo son: *Robo Agravado, Violación, Homicidio, Secuestro Express y Plagio*

**Tabla I. Denuncias de delitos generales**

Denuncias	Diciembre 2013	Enero 2014	Febrero 2014	Marzo 2014
<b>TOTAL</b>	555	590	468	377

*Fuente: Centro de Estudio e Investigación Estadística ICM, ESPOl*  
*Elaborado Por: Autoras*

Para concretar este desafío de mejorar la seguridad turística, el sector privado y el público deben formar alianzas de seguridad erigidas en una respuesta práctica y eficaz

frente a la situación que vive la República, además de permitir el fortalecimiento de las ventajas competitivas que goza la ciudad de Guayaquil en materia de turismo.

Camilo Ezagüi en su edición *“Los principios del turismo moderno”* (2000), sostiene que *“una de las condiciones básicas para atraer turistas a un destino es el grado de seguridad que ofrece un país, y que la delincuencia es un enemigo del turismo”* (pg.155), lo que Ezagüi explica es que la seguridad es uno de los criterios principales que tiene un individuo a la hora de elegir un destino durante el tiempo destinado al ocio y entretenimiento, ya que ésta en complemento con la oferta turística son las mejores herramientas para facilitar los negocios turísticos; de ésta depende la competitividad frente a otros destinos de su región.

La propagación de hechos violentos en los destinos turísticos (considerado como una de las principales causas para destruir un destino de manera rápida), al mismo tiempo que estos se divulgan a través de los medios conlleva a que la percepción del nivel de seguridad sobre dichos destinos sea tomada como negativa por los turistas potenciales; esto reduce considerablemente las posibilidades de elección de dicho sitio para realizar próximas estancias vacacionales, congresos, y incluso simples visitas cortas, porque ninguna persona visitaría un lugar donde la violencia está presente día a día.

Puesto que el turista coloca en primer lugar los destinos que le permiten utilizar su tiempo de distracción solo en disfrutar sin tener que preocuparse, la seguridad (en este caso la seguridad turística), debe tener una posición prioritaria en los asuntos gubernamentales, ya que ésta le garantiza al visitante que se trasladará a un lugar de mínimo riesgo, lo que colocaría al destino en la lista de preferencias del turista a la hora de elegir el lugar donde disfrutar.

Según la ONU, en su *“Informe sobre las tendencias de la delincuencia a nivel mundial y la situación de la delincuencia y la justicia penal”* (2012), África meridional, junto con América central, América del Sur y el Caribe arrojan índices de homicidio considerablemente más altos que otras subregiones mientras que, en el extremo opuesto de la escala, Europa occidental, septentrional y meridional y Asia oriental tienen los índices de homicidio más bajos.

Desde 2004, el nivel de robos con violencia ha fluctuado en todo el mundo: se ha producido un descenso en Europa, Asia y América del Norte, ha permanecido constante en América del Sur y ha aumentado considerablemente en América Central y el Caribe. Esas tendencias guardan ciertas similitudes con las tendencias de homicidio, con algunas excepciones notables, como el aumento temporal del robo con violencia en algunos países de Europa y Asia durante el período 2005-2006, evidentemente esto incide mucho en la disminución del turismo en los focos turísticos de dichas regiones.

Hasta hace algunos años, en el mundo el tema de la seguridad era un tema muy poco comentado por los operadores del sector turístico, raramente se hablaba en público acerca de los peligros que rondaban a la actividad turística en el destino, era poco divulgado y nunca mencionado en campañas de marketing, al respecto Alister Mathieson en su edición *"Turismo, repercusiones económicas, sociales, físicas"* (1990), menciona al respecto que: "una de las condiciones básicas para atraer a los turistas es el grado de seguridad que se le brinda en el destino, para poder disfrutar sin preocupaciones y a su vez satisfacer sus necesidades" (pg.144)

En la pirámide de Maslow, la seguridad ocupa el segundo nivel dentro de las necesidades humanas, el análisis de la seguridad en el sector turístico debe estar basado en la situación del turismo en el momento actual.

Abraham Maslow formuló su concepto de jerarquía en las necesidades que influyen en el comportamiento humano, dicha jerarquía basada en el hecho de que el hombre es una criatura que demuestra sus necesidades en el transcurso de la vida, ya que a medida en que el hombre las va satisfaciendo otras de mayor prioridad, toman el predominio del comportamiento. En el gráfico que presenta Maslow la seguridad solamente se encuentra anticipada por las necesidades fisiológicas, eso quiere decir que la seguridad es esencial para la evolución y desarrollo del ser humano y de la sociedad en sí.



**Gráfico 1. Piramide de Maslow**



*Fuente: Abraham Maslow. 1943*

De esta manera se relaciona esta teoría con el problema de la seguridad turística puesto que el fin de la misma es cubrir ésta necesidad, ya que el turista se encuentra en un lugar con cultura y tradiciones distintas, en un destino prácticamente desconocido; por lo que buscará la total satisfacción en temas de seguridad y ésta puede ser el detonante para que un destino que sea elegido o no.

Según datos proporcionados por la Organización Mundial de Turismo (OMT), los viajes por vacaciones representan el 60% o más de las llegadas de turistas a un destino, versus el 30% de los viajes de negocios, por lo tanto se observa que la aportación turística ha adquirido un significativo papel dentro del desarrollo de las naciones. Se percibe al turismo no solo como propulsor de otros factores de la economía, sino como aspecto fundamental en el porvenir del hombre, y como actividad sustentable para los ambientes donde se encuentra.

Pero así mismo dentro del turismo, existen algunos factores que condicionan la seguridad turística, esto quiere decir que limitan la integridad física del individuo en cuestión, según Victor López (Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad año 2013) estos factores son:

### **1.1.1 Disponibilidad de la información**

*“El turista debe estar informado, desde tener un mapa y dirección de los lugares que visita hasta conocer las vías de evacuación y donde asistir en caso de emergencia, información que debe recibir en su mismo idioma.”*

Respecto a la disponibilidad de la información se considera que es importante que cada destino turístico trabaje en el desarrollo o mejoramiento de las guías turísticas impresas que les permitan a los turistas tener acceso a la información, como hospitales, fiscalías, Unidad de Policía Comunitaria (UPC), etc, sobre todo que estas guías sean de fácil acceso, fácil comprensión y traducida a idiomas universales.

### **1.1.2 Entorno de los lugares que visita o por los que transita**

*Al respecto Victor Lopez comenta que:*

*“Evitar siniestros de los más variados tipos y además contribuir a la imagen del lugar, ya que la mala iluminación de callejones y calles en general, prostitución en la*

*vía pública, son alguno de los aspectos que impiden el disfrute por completo del turista.”*

Se considera que el aspecto de los entornos obliga a los actores involucrados a reflexionar acerca de la realidad que se vive en cada destino en muchas ciudades (incluida Guayaquil) se deja de lado el ornato en las calles y avenidas menos transitadas tomando en cuenta solo las calles más transitadas, lo correcto en esta situación sería eliminar de la vía pública todos los factores que intervengan o rompan con la estabilidad social de cierto lugar y sobre todo cuando no solo afecta a los turistas, sino también a los residentes.

### **1.1.3 Presencia policial y de seguridad privada uniformada**

*Según Víctor López explica que:*

*“La presencia de organismos de seguridad dan tranquilidad al visitante y mejor aún si estos hablan su idioma, de esta manera la información no es traspapelada.”*

Se estipula una adecuada capacitación a los organismos de seguridad tanto policías nacionales como policías metropolitanos en materia de auxilio al turista, haría que los visitantes se sientan seguros debido a que tendrían conocimiento de que las personas a las quienes les están confiando su integridad física y emocional durante su estancia es un personal correctamente capacitado en diversas áreas como: lengua extranjera,

guianza, primeros auxilios, entre otros elementos, teniendo la certeza de que estos responderán de una manera rápida y eficaz cuando el turista se encuentre en apuros.

#### **1.1.4 Confianza, falta de concientización**

*Tal como expone Víctor López, “El turista llega al destino con expectativas deseando conocer lo más que pueda ya que tiene poco tiempo para hacerlo, a esto se suma el olvido de las principales normas de prevención que en su lugar de residencia seguramente no olvida.”*

Se consideró importante abordar el tema de la confianza de los visitantes ya que para que, las personas designadas para la protección de propiedad y la vida actúen, es importante que los turistas no dejen de informar lo que les sucede en cada traslado, pues con la contribución de las personas existe la posibilidad de mejorar el servicio y lograr que éste sea más eficiente, seguro y confortable consiguiendo así que el destino en cuestión sea prioridad para el viajero a la hora de realizar su viaje de relajación.

#### **1.1.5 El turista no denuncia los delitos sufridos**

Al respecto Víctor López asegura que: *“Algunas veces por vergüenza, aunque el motivo principal es por no perder el tiempo, ya que tiene muy poco tiempo para*



*conocer el destino y no quiere pasarlo entidades policiales, por esto se tiene que prestar principal atención actuando con rapidez.”*

Se considera que para tener un servicio eficiente y rápido se debería derivar las denuncias que hagan los turistas a un departamento especializado en seguridad turística donde se tenga que evitar hacer papeleos y pasar el poco tiempo que se tiene destinado al disfrute en comisarías, UPC, etc. Para que esto pueda ser un hecho se debe de contar con la absoluta cooperación del turista que ha sido víctima de la delincuencia o violencia denunciando los hechos ya que de esta forma se actuaría para tener una solución, garantizando una mejora en asuntos de seguridad pública y sobre todo en seguridad turística, que es el objeto a analizar en esta investigación.

Se ha considerado pertinente colocar un pequeño extracto de las trabas que ponen los turistas para no denunciar un delito:

- Consideran que es una pérdida de tiempo o implica trámites largos y difíciles.
- Manifiestan desconfianza a las autoridades.
- Estiman que el delito carecía de importancia.
- Dicen no contar con pruebas suficientes.

Todos estos tipos de pensamiento generados por las víctimas de actos de violencia no permiten que la inseguridad se combata de forma adecuada y rápida, ya que estos

actos si no son denunciados, los individuos responsables de crear una cultura de terror seguirán libres causando más estragos a la sociedad.

Partiendo de la premisa anterior, se hace necesario conocer:

¿Cuál es la situación actual de la seguridad pública en Guayaquil y cuál es su repercusión en el desarrollo de la actividad turística?

En este punto es importante dar respuesta a las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son los organismos encargados de la seguridad pública en Guayaquil y cuáles son sus funciones?
2. ¿Cuál es la opinión de los turistas nacionales e internacionales con respecto a la seguridad pública en Guayaquil?
3. ¿Cuál es la opinión de los representantes de las organizaciones y/o gremios de los prestadores de servicios turísticos con respecto a la seguridad pública en Guayaquil?
4. ¿Cuál es la situación actual de la seguridad pública y su incidencia en la actividad turística en Guayaquil?
5. ¿Cuáles son las áreas críticas en materia de seguridad pública que limitan el desarrollo de la actividad turística en Guayaquil?

6. ¿Qué estrategias y acciones basadas en los resultados se deberían implementar para promover mejoras en la seguridad pública como factor de apoyo al turismo en Guayaquil?

## **1.2. Causas del problema y consecuencias**

### **1.2.1 Causas de la inseguridad**

La inseguridad ciudadana se define como el temor a posibles agresiones, asaltos, secuestros, violaciones, de los cuales cualquier persona puede ser víctima. Las causas que contribuyen a la aparición o desarrollo de la delincuencia no se pueden atribuir a una sola condición, sino que se atribuye a la interacción de un conjunto de variados factores.

Generalmente los problemas de inseguridad son producto de los siguientes factores:

#### **1.2.1.1 Desempleo**

Vivido por una gran cantidad de personas; las personas que atentan contra los bienes y la integridad física de los ciudadanos lo hacen, frecuentemente por no tener un empleo estable que les garantice ingresos suficientes para mantener a su familia, pero ante todo esto, *¿Qué es el desempleo?*

El término desempleo alude a la falta de trabajo. Un desempleado es aquel sujeto que forma parte de la población activa y que busca empleo sin conseguirlo y por tanto no cuenta con los medios para subsistir de manera independiente. Esta situación se traduce en la imposibilidad de trabajar pese a la voluntad de la persona, desempleo es sinónimo de paro y desocupación. Según reporte del INEC en el mes de Septiembre del 2014 Ecuador tiene un 3.90% de desempleo y teniendo Guayaquil un 3.86%.

Este término puede tener dos puntos de vista:

- *El sociológico:* aquel que se relaciona con el desempleo como fenómeno social
- *El psicológico:* se relaciona con la historia o experiencia particular de cada persona.

El conjunto de las situaciones particulares de desempleo hace que se hable de desempleo como problema sociológico, quizás uno de los problemas más graves que debe enfrentar una sociedad en lo que respecta a su bienestar social.

#### **1.2.1.2 Pobreza**

A la pobreza se la identifica como otro motivo que puede dar origen a la agresividad y que causa además altos índices de delincuencia siendo localizados generalmente en las zonas marginales de la ciudad, pero ¿Cómo definiríamos a la pobreza?

La pobreza es una situación social y económica caracterizada por una carencia marcada en la satisfacción de las necesidades básicas. Las circunstancias para especificar la calidad de vida y determinar a si un grupo en particular se cataloga como empobrecido suelen ser el acceso a recursos como la educación, la vivienda, el agua potable, la asistencia médica, etc.; asimismo, suelen considerarse como importantes para efectuar esta clasificación las circunstancias laborales y el nivel de ingresos. Según datos socializados del INEC en el mes de Noviembre del 2014, existe un 24.75% de pobreza nacional y un 8.56% de la población vive en extrema pobreza.

#### **1.2.1.3 Falta de educación**

La escasa (y muchas veces inexistente) educación de los ciudadanos genera delincuencia, agresividad y por supuesto inseguridad en aquellas personas que se mantienen al margen, pero que son los que sufren las consecuencias de esta situación.

#### **1.2.1.4 Cultura pobre**

Según el Banco Interamericano de Desarrollo en su *Nota Técnica 3, Prevención de la violencia 2008*, hace referencia que la pobre cultura de nuestra población genera altos índices delictivos y de agresividad contra las personas. Puede afirmarse que cuanto menos educación y cultura tengan las personas será más propensa a la delincuencia y al crimen.

### **1.2.1.5 Abuso**

Abuso es la inflexión de algún tipo de daño que puede ser tanto físico como psíquico y que, generalmente tiene lugar y razón de ser gracias al poder que la persona que provoca o materializa el abuso tiene sobre aquella a la cual se lo produce.

En muchos casos el abuso suele ser uno de los principales factores de traumas futuros por el daño y la culpa que encierra en sí y que impide su exteriorización tanto por vergüenza como por temor. En tanto, el abuso tiene distintas modalidades;

- Abuso físico,
- Sexual,
- Emocional,
- De autoridad.

### **1.2.1.6 Drogadicción**

Se conoce con el nombre de drogadicción a la enfermedad que puede padecer cualquier ser humano y que consiste en la dependencia de la ingesta de sustancias que afectan directamente al sistema nervioso central, sus principales funciones, en lo que hace a lo estrictamente sensorial y también en lo que respecta a los estados de ánimo. Comportamiento, percepción, emociones y juicio se verán afectados por el consumo descontrolado de drogas.





### **1.2.1.7 Familias disfuncionales**

Disfuncional se refiere literalmente a “que no funciona”. Una familia disfuncional consiste en un núcleo social o célula social donde el desarrollo del potencial de sus integrantes se ve afectado negativamente, debido a relaciones o situaciones conflictivas en esta célula. Los padres no saben cómo satisfacer las necesidades de los hijos e hijas. Los métodos de disciplina que utilizan normalmente son inadecuados y producen mucho maltrato a estos.

Como resultado de esta disfuncionalidad, es que se pueden explicar en parte fenómenos como el alcoholismo, la violencia intrafamiliar, la drogadicción y la delincuencia.

### **1.2.2 Consecuencias**

Como lo explica María Lloret en su libro “El turismo y su incidencia en el desarrollo local” (2002),

“El turismo es una actividad importante que con el paso del tiempo se fue perfeccionando hasta convertirse en los días de hoy en la industria sin chimeneas del globo terráqueo. En la sociedad post-industrial se tornó una actividad en la que participaban millones de personas de las diferentes naciones ocupando un lugar destacado en las relaciones internacionales. Sus primeras manifestaciones se reflejan

en las diferentes épocas históricas donde los hombres desarrollaban algún tipo de viaje según los medios materiales disponibles, los conocimientos adquiridos y las necesidades o convicciones que presentaban. Gran parte de estas causas que desplazaban a los viajeros de esas épocas; perduran todavía.” (pg.82)

Analizando lo antes expuesto se llegó a la conclusión que el turismo y la violencia en un destino turístico son incompatibles, cuando los hechos violentos se repiten de forma frecuente en un lugar con gran oferta turística se crea una situación de temor y pérdida de confianza, no sólo en los potenciales visitantes sino también en los residentes, lo que suprime la intención de trasladarse hacia el destino, inclusive dicho país.

No es ajeno el saber que los lugares turísticos más importantes a nivel mundial tienen esa designación no solo por la increíble oferta turística que poseen, sino también por la buena relación que tienen los visitantes con los residentes, además de que gozan de una interesante seguridad pública dando a notar sus bajos índices delictivos.

Maria Kalbermatter (2006) afirma que: “La violencia puede ser definida como las conductas de personas contra otras personas, que intencionalmente amenazan o intentan efectivamente causar un daño físico”. (pg.138)

Considerando lo anteriormente expuesto se podría decir que la violencia se deduce como el empleo intencionalmente de la fuerza o poder físico contra uno mismo, otra



persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, entre otros efectos.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar la situación actual de los índices de seguridad de la ciudad de Guayaquil, para elaborar rutas seguras con el fin de brindar un desplazamiento confiable al turista dentro de la urbe, como factor de apoyo al turismo.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- a) Identificar los Organismos de Seguridad de Guayaquil y especificar las funciones que ejercen con respecto a la seguridad pública.
- b) Analizar la situación actual de la seguridad pública en la zona céntrica de la ciudad.
- c) Conocer la opinión de los turistas nacionales e internacionales que hayan visitado la ciudad con respecto a la seguridad durante su estancia.
- d) Analizar la opinión de los turistas que visitan la ciudad de Guayaquil y proponer posibles soluciones

## 1.4 Justificación

La ciudad de Santiago de Guayaquil es una de las ciudades más grandes y pobladas del país, localizada en la costa sur del Pacífico en la región Litoral del Ecuador. Se levanta a orillas del Río Guayas que se encuentra a 20km de la desembocadura del Océano, atesorando una situación geográfica privilegiada para su actividad portuaria. Su área urbana está entre las más grandes del Ecuador, además es una ciudad importante en el ámbito comercial, financiero, político y cultural para el país.

La actividad principal de la ciudad porteña desde sus inicios ha sido portuaria y comercial; el turismo ha ganado un espacio importante dentro de las principales actividades de la misma, es por esto que se puede notar un cambio en el ornato de la ciudad con el mejoramiento y creación de una infraestructura adecuada que brinda facilidades a los turistas, los mismos que escogen a la ciudad como un destino de negocios, sede de ferias y eventos internacionales.

Por consiguiente esta empresa sin chimenea, como se conoce al turismo, debe buscar y garantizar la apropiada satisfacción de necesidades de cada uno de los visitantes que llegan a Guayaquil a fin de generar una visita agradable dejando el nombre de la ciudad muy en alto en las mentes de estos visitantes. Pero entre todas estas necesidades placenteras existe una necesidad que es básica y primordial ya que ésta determina el traslado de las personas a un lugar: la seguridad, pues de nada sirve un

destino con tanto por mostrar, experimentar y ofrecer si se sabe que se corre peligro al visitar este lugar.

En el tema de seguridad turística el afectado directo es el turista, quien espera de parte de la ciudad que eligió como destino un servicio de calidad buscando sentirse como en casa fuera de casa; aunque también de forma indirecta los residentes se benefician de todo aquello, ya que si les garantizamos a los turistas una estancia tranquila y confortable pero sobre todo segura, estaríamos garantizando también su pronto retorno logrando que la afluencia del turismo en la ciudad aumente.

En base a la problemática presentada surge el presente estudio para proponer estrategias y acciones de seguridad pública para la zona centro de Guayaquil que brinde apoyo a la actividad turística de la misma, con la creación de rutas seguras, tomando en cuenta la opinión de los actores involucrados como; instituciones de las fuerzas del orden, turistas nacionales e internacionales, prestadores de servicios turísticos y ciudadanía en general.

Debido a esto es preciso analizar la situación actual de la seguridad pública y su repercusión en el desarrollo de la actividad turística en la ciudad de Guayaquil, donde el continuo incremento de actos delictivos es un factor negativo que incide en la imagen de la ciudad como destino.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Marco de antecedentes**

De acuerdo a las fuentes consultadas por las autoras, no se encontró investigaciones cuyo objetivo sea similar al problema establecido en el presente trabajo, no obstante existe una investigación sobre el tema de estudio en la ciudad de Quito, Plan de seguridad turística para el Distrito Metropolitano de Quito. Así como también en otros países como; Venezuela, México y Colombia, los cuales se han considerados como referencia en el tema de seguridad turística.

Dichos casos sirvieron de sustento y orientación en este trabajo de investigación, reflejando conocimientos obtenidos hasta el momento con respecto al tema.

A continuación se citan los siguientes ejemplos;

#### **A. Plan de seguridad turística para el distrito metropolitano de Quito**

Este plan tuvo como misión promover y garantizar la seguridad personal del turista basado en el respeto humano, el fomento de la cultura y conciencia turística; y el fortalecimiento de la identidad quiteña, a través de compromisos de los actores involucrados en la gestión del turismo y el fortalecimiento de los recursos y servicios turísticos.

El objetivo general del mismo, fue aumentar la seguridad para los usuarios de servicios turísticos mediante la implementación de estrategias, a partir de las cuales la Policía de Turismo Metropolitana en coordinación con la empresa *Quito Turismo* y las entidades involucradas en el Consejo de Seguridad Ciudadana Municipal implementaron proyectos y actividades que permitieron desarrollar medidas de control y prevención dirigidas a los prestadores de servicios turísticos, vigilancia y protección de los atractivos turísticos por medio de la información y orientación al turista , así como acciones para su fortalecimiento institucional.

Para llevar a cabo este plan se fijaron estrategias para su posterior implementación;

- I. Fortalecimiento de la policía Metropolitana de Turismo.
- II. Gestión de la información y orientación al turista en los diferentes atractivos turísticos de la capital.
- III. Vigilancia de atractivos y actividades turísticas.

#### IV. Control y prevención a las empresas y operadoras turísticas.

##### ***B. La seguridad pública como factor de apoyo al turismo.***

Investigación realizada y ejecutada en las Islas Margaritas, en el estado de Nueva Esparta, *Venezuela*.

Esta investigación se centró en la situación que enfrenta el turismo en temas de seguridad pública, inseguridad al turista, entre otros puntos, así como en la incidencia del nivel de capacitación de los prestadores de servicios en los destinos turísticos, promoviendo la cultura de la legalidad en un marco de respeto a la dignidad y a los derechos humanos, con la participación y conjunción armónica de las instituciones de gobierno, sociedad organizada y sociedad civil.

El objetivo general de este trabajo de investigación se basó en el respectivo análisis de la seguridad pública como factor de apoyo al turismo y en el ofrecimiento de alternativas de solución a los problemas de seguridad pública que servirían de aporte a los organismos de seguridad encargados del bienestar físico y mental de los visitantes en las Islas Margaritas.

Dentro de las estrategias que se propusieron en esta investigación, se encuentran;

- I. Promover una cultura de conocimiento y respeto de los derechos humanos.
- II. Implementación de campañas de información dirigida a los turistas respecto a las zonas consideradas de alto riesgo para su integridad física.



- III. Asegurar a todos los ciudadanos un trato justo y equitativo ante las instancias gubernamentales relacionadas con la seguridad pública.
- IV. Mejorar a los cuerpos policiales con tecnología de punta, infraestructura, equipamiento e información.

## **2.2 Rutas seguras**

### **2.2.1 Caso México**

A) Según la Agencia Quadratín (15/02/2014) en su página web [www.morelos.quadratin.com.mx](http://www.morelos.quadratin.com.mx), señala que los representantes de las asociaciones y cámaras empresariales de discotecas, centros de espectáculos, bares y el Gobierno de la ciudad de Cuernavaca acordaron unir esfuerzos mediante una estrategia que contribuya a mejorar los quehaceres del ayuntamiento en materia de seguridad, sin afectar la actividad comercial y turística de los establecimientos. Entre los acuerdos, se estableció crear y retomar algunas medidas de seguridad para garantizar a la ciudadanía un ambiente de tranquilidad y acrecentar los niveles de turismo. Como medida inmediata se reinstaló el programa denominado *Rutas Seguras*, el mismo que se estableció en seis puntos clave de la ciudad capital.

B) Corporaciones de los tres niveles de gobierno implementaron un programa de *Rutas Seguras* para los turistas y extranjeros en Ciudad Juárez. En el acuerdo se

estableció no anunciar cuáles eran las avenidas, solo se incrementó la presencia policial en esos lugares, todo esto con la convicción de que la ciudadanía se daría cuenta y empezarían a utilizarlas como rutas seguras. El alcalde de Ciudad Juárez aseveró que este programa denominado rutas seguras se implementó por los policías municipales, estatales y federales, según el sitio web *www.Informador.com.mx*

### **2.2.2 Caso Colombia**

**A.** El Gobierno a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en coordinación con el Ministerio de Defensa, el Ministerio de Transporte, Fuerzas Armadas, Policía de Carreteras, el Instituto Nacional de Vías y el Instituto Nacional de Concesiones, en su página web *www.mincit.gov.co* (21/02/2006) dispusieron seis Rutas Seguras que le permitirán a los viajeros desplazarse con seguridad con destino final: la capital del Atlántico (Barranquilla)

**B.** La Embajada de Colombia en Alemania publicó en su sitio web *www.botschaft-kolumbien.de* (18/03/2005) que durante el feriado de Semana Santa, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en coordinación con las autoridades implementaron 37 Rutas Seguras que cubrirían todos los destinos turísticos del país. Dichas rutas incluyeron los destinos tradicionales en ciudades con celebraciones religiosas y el denominado Turismo de sol y playa.

### 2.2.3 Caso Ecuador

Ecuador se enfrenta a una gran problemática frente a la seguridad integral de sus habitantes, así como turistas que llegan a los diferentes destinos del país, es cierto que después de que el Eco. Rafael Correa se posesionó como presidente de la república en el año 2008 el país tuvo una serie de cambios con respecto a la seguridad, a pesar de esto aún no se consigue erradicar por completo la ola de violencia que radica en el país. El Estado ha buscado frenarlo con medidas represivas, endureciendo la ley, se pudo notar un incremento en las filas policiales, en especial en la ciudad de Guayaquil por ser una de las ciudades que posee mayor índice delincencial en el país. En el año 2011 se implementó el plan nacional "*Los más buscados*" que consistía en la colaboración de la ciudadanía con la captura de delincuentes; el plan no fue un éxito total, pero se puede decir que se suprimió en un 5 a 8%, aproximadamente, los niveles de violencia en el país.

La delincuencia, observada desde el punto de vista de un fenómeno social es el resultado de un conjunto de infracciones contra las normas fundamentales de convivencia.

Tomando en consideración las estadísticas de los tres primeros meses del 2014, se ha podido notar una disminución de índices delictivo en la zona 8 que comprende los distritos de Guayaquil, Duran y Samborondón, Javier Córdova Unda,

Viceministro de Seguridad indicó *“que si bien el impacto del accionar policial es positivo, se debe mantener el esfuerzo existente”*, recalcó que en cada una de sus unidades, circuitos y subcircuitos debe ponderar el trabajo en equipo, expresándoles una vez más que cuentan con su respaldo y el del ministro del Interior, José Serrano.

En esta reunión se presentaron los planes estratégicos para salvaguardar la seguridad de los Guayasenses haciendo énfasis en los sectores vulnerables, así mismo se presentaron propuestas para trabajar con otras instituciones estatales para enfocarse en el expendio de bebidas alcohólicas, ya que es una de las principales causas que provocan violencia en la ciudadanía, atentando contra la seguridad de la misma.

Se trataron propuestas de socialización de proyectos con la comunidad que tiene el Ministerio del Interior como son: Botones de Seguridad, Barrios y Locales Seguros. *“Es elemental que todo ciudadano sepa que cuenta con herramientas y personal a su servicio encargado de darle protección las 24 horas del día, los 7 días de la semana”*, acotó Córdova, publicado en la página web [www.ministeriointerior.gob.ec](http://www.ministeriointerior.gob.ec). (12/03/2014)

### **2.3 Marco conceptual**

Se consideró apropiado detallar en esta sección un listado con las palabras claves que estuvieron presentes a lo largo de esta investigación, palabras que en su

concepto encerraron toda o la mayor parte de la esencia de este proyecto, a continuación el listado:

### **Violencia**

Según el libro *“Violencia, ¿Eseencia o construcción? ¿Víctimas o victimarios?”*, de autoría de María Kalbermatter (2006); la violencia es una cualidad determinada de la agresión: la virulencia destructiva de la misma y es privativa del ser humano. La misma implica al menos 3 elementos específicamente humanos:

1. Es un comportamiento que tiene intencionalidad de daño, lo logre o no, inmediatamente o mediatamente; el daño apunta a la integridad del otro, un igual que es reducido al dominio del victimario.
2. Es renuncia a la representación del otro como igual, lo que implica que el otro es considerado por el que ejerce violencia como un inferior en dignidad y derechos.
3. Tiene un sustrato ideológico; ya que en el siglo anterior, el fenómeno de la violencia adquirió un soporte filosófico y teórico

Resumiendo la definición anterior, se puede decir que la violencia es el tipo de interacción humana que se manifiesta en aquellas conductas o situaciones que, de forma intencional o no, provocan o amenazan con hacer daño físico y/o psicológico a un individuo o una colectividad, sometiendo a éste o a estos a la pérdida de dignidad y/o derechos,



Según Harry Pross, en su edición *“La violencia de los símbolos sociales”* (1989) una de las fuentes generadoras de la violencia en la sociedad, es producida por las diferencias de las clases sociales;

“La doctrina marxista de la lucha de clases reduce la teoría de las relaciones entre las clases a dos: el antagonismo entre el capital y proletariado se convierte así en una particular lógica de clases que determina todas las demás relaciones” (p.30)

Acotando a esta definición, se puede decir que la discrepancia entre estas dos clases (clase alta y clase baja), busca dañarse entre ambos grupos a través de una constante lucha, donde la parte alta lo hace mediante la injusticia y abuso de poder; y la clase baja a través del daño provocado con la violencia física.

Cuando se menciona la relación entre la víctima y el agresor es un punto importante, puesto que las estrategias para combatir la violencia parte desde este punto debido a que existen dos tipos; *“violencia doméstica”* y *“violencia social”*, siendo esta última el motivo de este trabajo investigativo; cuyo significado es la que ocurre entre individuos que no tienen relación consanguínea.



## **Turismo**

Según la *Organización Mundial de Turismo (OMT)*, agrega que el turismo “comprende las actividades que hacen las personas durante sus viajes y estancias, en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, negocios u otros”

Se puede decir que el turismo como tal ha estado presente en la historia de la humanidad desde hace muchos siglos, pero éste toma mayor fuerza en el siglo XIX surgiendo como consecuencia de la Revolución Industrial, donde existió desplazamientos que tenían como objetivo principal el ocio, negocio, cultura, relaciones familiares o salud.

En la Edad Antigua eran muy importantes las actividades de recreación, las manifestaciones culturales, la religión y el deporte, los juegos olímpicos y las peregrinaciones religiosas que movían a una gran masa de personas. La historia también menciona que durante el Imperio Romano existió una afluencia considerable a las aguas termales, con el fin de salud, conocido actualmente como Turismo de Salud y por ocio, los cuales eran combinados con espectáculos como teatros, entre otros. Estos viajes de placer fueron posibles debido a tres factores fundamentales: la Paz romana, el desarrollo de importantes vías de comunicación y la prosperidad económica que permitió a algunos ciudadanos medios económicos y tiempo libre.

En la Edad Media continúan las peregrinaciones religiosas producto del incremento de creyentes del Cristianismo y del Islam, por lo tanto el flujo de peregrinos aumenta considerablemente en toda Europa.

En la Edad Moderna surgen los primeros sitios de alojamiento, bajo el nombre de hotel (palabra francesa que titulaba a los palacios urbanos), en esta época las expediciones marítimas empezaron a tomar fuerzas despertando el interés por viajar, explorar y conocer, a finales de esta era nace una costumbre, la cual era de enviar a los jóvenes adinerados a emprender el denominado Grand Tour que tenía como fin adquirir ciertas experiencias, viajes que duraban entre 3 y 5 años. En esta época se pone en boga la diversión y esparcimiento, así como también se aumentan los desplazamientos a la costa, para el turismo de sol y playa.

La Edad Contemporánea estuvo marcada por el incremento de la tecnología, gracias a la industrialización. A finales del siglo XX el turismo es conocido como la mayor industria del mundo, con la Revolución Industrial se consolidó la burguesía que disponía de recursos económicos y tiempo libre para viajar. El transporte sufre una evolución mejorando la transportación y acortando distancias, fue un gran momento para el transporte marítimo y las agencias navieras; empieza a surgir el turismo de salud y turismo de montaña. Nace la primera agencia de viajes llamada Thomas Cook and Son, de propiedad de Thomas Cook considerado el pionero en organizar y comercializar paquetes turísticos, así mismo en 1867 se inventó el bono o voucher que permitía la utilización en hoteles de ciertos

servicios contratados y pre-pagados a través de una agencia de viajes. Aparece Cesar Ritz, considerado el padre de la hostelería moderna, llegando a mejorar todos los servicios del hotel, por el cual se ganó el apelativo de “mago”.

El turismo de sol y playa comienza a generar desplazamientos masivos durante la finalización de la I Guerra Mundial, la II Guerra Mundial paraliza por completo esta actividad, pero esto acaba en 1950 cuando el denominado boom turístico empieza a ser mencionado. Esta etapa se caracteriza por el empirismo, como: la poca planificación respecto a facilidades turísticas y a la dependencia de turistas con los tour operadores.

Surge la llamada sociedad del bienestar en la que una vez cubiertas las necesidades básicas aparece el desarrollo del nivel de formación y el interés por viajar y conocer culturas.

En los años 80, el turismo se convierte en el motor económico de naciones, lo que le permite mejorar los medios de transporte y la forma de utilizarlos (vuelos charters), en esta década fue muy notoria el crecimiento de las cadenas hoteleras y tour operadoras.

La década de los 90 estuvo marcada por un desarrollo controlado; se empieza a controlar la capacidad de los sitios de interés (turismo sostenible), diversificación

de productos y diferenciación de los tipos de turistas con el fin de mejorar el servicio.

### **Inseguridad**

La *Real Academia Española* define la inseguridad como “*la falta de seguridad*”, en otras palabras la inseguridad es considerada como la ausencia de seguridad que percibe un individuo o un grupo social la cual hace referencia estar expuesto al peligro daño o riesgo; también se puede decir que la inseguridad es aquella sensación que nos hace sentir expuestos o indefensos ante el peligro generado por actos violentos como: robos, hurtos asesinato, violaciones, etc.

La inseguridad social es producto del incremento de las tasas de delitos, la desconfianza y violencia generada por cierta parte de la sociedad. Para profundizar en el tema es necesario conocer de dónde se origina esta situación. A partir de la Revolución Industrial, la sociedad empieza a dividirse en clases sociales con estratos que las diferencian, siendo la pobreza un factor clave de la inseguridad. Los actos delictivos como robo se producen por carencias generales teniendo como objeto satisfacer las necesidades, unas más indispensables que otras.

## **Análisis**

Según la *Real Academia Española* define el término análisis como “la distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos”.

Entonces, se puede decir que análisis es la separación de las partes de un todo en las partes que lo componen para poder llegar las raíces o principios, componentes y/o elementos del objeto o cuestión a estudiar, el cual también podría considerarse de misma manera como un estudio minucioso de algún asunto de interés.

La función del análisis es conocer mejor el objeto de estudio. El análisis se complementa con la síntesis, ya que desintegrado el todo es necesario luego reunirlo, para volver a armarlo, y que cumpla la función asignada, existen varios tipos de análisis como:

- Análisis clínico; examen de ciertos componentes o sustancias del organismo según métodos especializados con un fin diagnóstico.
- Análisis dimensional; método que se ocupa del análisis de las dimensiones de las magnitudes físicas.
- Análisis espectral; método de análisis químico cualitativo, y en algunos casos cuantitativos mediante técnicas espectroscópicas.
- Análisis factorial; método estadístico usado para cuantificar la importancia de cada uno de los factores actuantes en un fenómeno.



- Análisis cualitativo; Este descompone un todo, un objeto o una situación o cualquiera que fuese el caso para identificar los componentes de una mezcla de un cuerpo o una situación (compuestos).
- Análisis cuantitativo; determina y reconoce la cantidad de una sustancia o situación, midiendo la composición porcentual de una muestra en función de cada uno de sus componentes.

Este trabajo de investigación se enfocó en realizar un análisis de la situación actual de un fenómeno como lo es la seguridad de una de las principales ciudades del país, aquí se buscó hallar una idea acertada que, debidamente fundamentada trató de exponer de manera pública posibles métodos para mejorar el problema previamente mencionado.

## **Seguridad**

Según el *Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad* define a la seguridad como “la ausencia de peligro, daño o riesgo”; en otra definición se encuentra como la “sensación de confianza que se tiene en algo o alguien”; en general el término suele utilizarse para hacer referencia al conjunto de medidas y políticas públicas implementadas para guarecer a la población del sufrimiento de delitos, en especial de aquellos que pongan en riesgo la integridad física.



En otras palabras la seguridad es el estado de confort y tranquilidad que puede llegar a sentir el ser humano en un tiempo determinado. Las medidas más importantes para estimular la sensación de protección son las que intentan garantizar un nivel de vida digno para todos. En efecto, el nivel delictivo desciende a la medida en que se garantiza integración social a todos, o al menos existan medidas que se orienten en este sentido, en tanto el sistema se incline a una sociedad más justa.

La seguridad ciudadana propone la vinculación de la sociedad civil con el Estado, de esta manera potencializa las instituciones que procesan los conflictos, tratando de manejar la violencia desde el diseño de políticas sociales, culturales y de control, fomentando la pedagogía de la convivencia.

En la actualidad los medios de comunicación se han convertido en el cuarto poder, ya que cuentan con un papel fundamental en la sociedad, estos crean una percepción ciudadana de inseguridad pues la mayoría de ciudadanos se informan a través de ellos, tomando como base la información receptada elaboran su propia idea de violencia e inseguridad.

*Hablando de seguridad el país ha propuesto innumerables iniciativas para erradicarla; regresando atrás ,hace algunos años se puede citar como importante la iniciativa del ex Presidente Roldos, quien propuso la participación ciudadana*

*por medio de una consulta popular, en la que se trataban temas como reformas políticas, creación y aplicación de un Código de Ética; algunos alcaldes propusieron definir instrumentos legales para permitir la reorganización de la Corte y la función Judicial, aquí se pedía que se elabore un proyecto de Ley Reformativa de la Ley Orgánica.*

*El 15 de Enero del 2005, la alcaldía de Guayaquil planificó y llevo a cabo una movilización masiva denominada “Marcha Blanca”, cuyos motivos de protesta (cabe recalcar que este fue un movimiento pacífico) era reclamar el derecho a vivir en una ciudad segura e interpelar la negativa por parte del gobierno de la presencia de guardias privados en la ciudad, aquí se hizo hincapié a los acuerdos firmados por el ejecutivo de la entrega de presupuestos para las fuerzas del orden.*

### **Parroquia Pedro Carbo**

La parroquia que se tomó como objeto de estudio y producto de análisis fue *Pedro Carbo*, ubicada en el centro de la urbe, conocida como el sector bancario y comercial de la urbe, además de que en ella se concentra el valor histórico de la ciudad, como el tradicional y significativo barrio Las Peñas, el cual es testigo de la transformación de la ciudad a través del tiempo.

Se extiende desde las cumbres de los cerros Santa Ana y del Carmen a la Avenida. 9 de Octubre (sur) y de Boyacá (oeste) hasta el río Guayas (este). Esta parroquia es



una de las más representativas de la urbe ya que históricamente lleva el nombre en honor al ilustre guayaquileño *Pedro Carbo Noboa* (1816-1893) quien fue defensor de los derechos y libertad de los ciudadanos.

La regeneración urbana en esta zona empezó en el año 1998, la cual ayudó a esta área a tener un desarrollo turístico prometedor, debido a que esta zona estaba lejos de ser un lugar turístico; la delincuencia, problemas con los servicios básicos, el abandono y el poco interés por parte de los gobernantes y moradores del sector hacía que fuera poco atractivo para considerarlo un punto turístico de la urbe.

### **Seguridad turística**

La seguridad turística es una variable de la seguridad ciudadana y debe ser analizada como parte de un sistema de seguridad integral pero con sus propios indicadores o ejes de trabajo.

Según el libro *“Reflexiones de la seguridad, poderes públicos y actividad turística”*, de autoría de Francisco Blanco Herranz (2004); define a la seguridad turística como un;

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

*y sus bienes y para quienes contraten servicios turísticos en dicho destino.” (pg. 10)*

Acotando a la definición anterior, se puede decir que la seguridad turística consiste en la estricta y eficaz minimización de riesgos y peligros para los turistas y sus bienes, ya que el turista se encuentra en uno de los grupos de mayor riesgo a la hora de una posible victimización, por otro lado, sin seguridad se desestabiliza la imagen de los destinos turísticos haciéndose evidente el alejamiento de potenciales visitantes y reduciendo significativamente la actividad.

Se entiende que la seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo, al hablar de turismo se creía por mucho tiempo que en lo que se debía enfocar era en vender paisajes, gastronomía, actividades, etc; actualmente se observa la realidad de las necesidades de la demanda para la cual se tienen que vender productos seguros, en un ambiente de libertad, confianza y tranquilidad.

## **2.4 Fundamentación teórica**

Se consideró pertinente exponer en este punto del capítulo, algunos tratados internacionales y ejemplos de otros países sobre Seguridad Turística que avalen este trabajo investigativo, entre los cuales se encontró;

### A) Red de seguridad de turismo internacional

Según la página web [www.hosteltur.com](http://www.hosteltur.com) (21/01/2002) la Organización Mundial del Turismo (OMT) puso en marcha a partir de Febrero del 2002 una “*Red de Seguridad de Turismo Internacional*” para garantizar la seguridad de los viajeros por la que puntos de contactos nacionales ofrecieron información puntual sobre el destino, contestaron dudas y dieron a conocer los servicios de ayuda con los que cuenta el turista en dicho país, a través de la página web de la OMT. Por el momento, existen más de 60 países que forman parte de esta Red, aunque es previsible que se amplíe a los 140 países miembros de la OMT.

Los puntos de contacto en cada país son los responsables de informar sobre normas, advertencias y situación de la seguridad turística; manteniendo contactos continuos con otros departamentos gubernamentales en cuestiones de seguridad turística, participarán en la definición de políticas nacionales y actuarán como portavoces ante la opinión pública sobre las cuestiones relacionadas con seguridad turística. La Red está integrada también por organismos internacionales en materias que afectan al turismo; así forman parte de ella los siguientes organismos,

- Organización Internacional de Aviación Civil (*OACI*),
- Interpol,
- Organización Mundial de la Salud (*OMS*),
- Organización Mundial de Consumidores (*WCO*),
- Organización Mundial de Meteorología (*OMM*),



- Organización Internacional de Migración (IOM),

La página web de la OMT ofrece una Ficha Nacional de Seguridad Turística en la que se consigna el contacto de la Red en el país; los números nacionales de emergencia, el número de la Policía turística (si existe), el servicio de reclamaciones para el turista y características sobre los servicios sanitarios, cobertura y puntos de contacto. *"Dado que la seguridad en el turismo es responsabilidad de muchos sectores y corresponde a diferentes niveles dentro y fuera del sector, la forma de hacer posible un servicio internacional de seguridad turística pasa por la creación de una coalición u organización de red virtual basada en la participación voluntaria mediante enlaces y expertos claramente identificados"*, afirmaron fuentes de la OMT.

La Red sirve de plataforma para establecer criterios consensuados sobre seguridad de un destino, mediante la descripción objetiva que enumere y califique las normas, las instalaciones y los servicios locales de interés para el turismo. Así se puede saber si un destino es seguro, si cumple las exigencias marcadas a nivel internacional, que pueden ser comprobadas por terceros imparciales. Asimismo la Red sirve para poner en conocimiento de ciertos destinos, que un país ofrece ciertas recomendaciones para viajar a él, o que prohíba visitarlo.



La Red además, cuenta con un servicio para canalizar todas las dudas de determinados países sobre problemas de seguridad (crónicos o puntuales); establecer un mecanismo de asesoramiento urgente en situaciones críticas de seguridad y hacer un seguimiento de los niveles de seguridad y de detección de problemas de los turistas en sus viajes. La Red, accesible a través de Internet, cuenta con diferentes niveles de acceso:

- General (para todo el público),
- Confidencial (accesible sólo a destinatarios designados),
- De consulta (entre miembros de la Red) y,
- Operativo (para temas específicos).

#### **B) Manifiesto en ciudad de Panamá sobre la creación de una red de cuerpos de seguridad turística de las Américas (RCSTA)**

Según la página web [www.defensoriaturista.org.arg](http://www.defensoriaturista.org.arg) en la Segunda Conferencia de Seguridad Turística de las Américas que se desarrolló en Ciudad de Panamá (Panamá), a los 17 días del mes de Mayo del 2013, en el marco de la Feria Internacional de Seguridad Turística, se consolidó la Creación de una Red de Cuerpos de Seguridad Turística de las Américas (RCSTA), donde se estableció:

- *Que el turismo es uno de los fenómenos contemporáneos de movilidad humana y mecanismo importante de estímulo de las economías en la actualidad, que mueve cada año millones de personas en todo el mundo y permite el desarrollo paralelo de tradicionales renglones macroeconómicos y la creación de nuevos, privilegiando el uso sostenible de los recursos naturales y de los bienes patrimoniales y culturales.*
- *Que la seguridad constituye uno de los pilares principales para hacer que un destino turístico establecido sea sostenible, de calidad y competitivo.*
- *Que las amenazas a la actividad turística son de carácter local, nacional, regional y global dándoles la capacidad de trascender las fronteras, lo que obliga a adoptar políticas, estrategias y medidas generales para enfrentar riesgos comunes.*
- *Que la Organización Mundial del Turismo, ha resaltado la seguridad turística, como pieza indispensable del desarrollo turístico, al definirla como "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".*
- *Que la seguridad turística debe ser una responsabilidad compartida con los actores del sector turístico y de la sociedad en conjunto.*
- *Que la aplicación común de políticas, estrategias y medidas en materia de seguridad turística constituye un elemento importante para la mejora continua de la calidad turística en el Hemisferio Occidental.*

- *Que los participantes manifiestan el compromiso con el desarrollo sostenible de la actividad turística en sus respectivos países, implementando, a su nivel, medidas y condiciones de seguridad para todas las personas.*
- *Que la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), y la Organización de Estados Americanos (OEA), así como los entes subregionales como el Sistema de Integración Centroamericano, la Comunidad Andina, el MERCOSUR, CARICOM y la Asociación de Estados del Caribe (AEC), han desarrollado actividades para promover la seguridad turística y la cooperación en este tema.*
- *Que los Ministros y Altas Autoridades de Turismo de las Américas, reunidos en el XIX Congreso Interamericano de Turismo, celebrado en San Salvador, El Salvador, los días 29 y 30 de septiembre de 2011, en la Declaración de San Salvador para un Desarrollo Turístico Sostenible en las Américas consideraron:*

*"La importancia de la seguridad en el sector turístico y la necesidad de abordar este aspecto desde un enfoque multidimensional en el que se contemple, entre otros, reducir los riesgos asociados con desastres de origen natural y antrópico, y los efectos adversos / del cambio climático;"*

- *Que dentro del Programa de Seguridad Turística de la Secretaría de Seguridad Multidimensional (SSM) de la OEA, y de acuerdo a los mandatos del Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE) se han celebrado 15 cursos de seguridad turística en el Caribe, México, Centro y Sur América, contándose con el apoyo de la Oficina de Turismo del Departamento de Desarrollo Económico y Turismo de dicha Organización.*
- *Que como resultado de estos cursos se ha creado una Red de Contactos en Seguridad Turística con un funcionamiento ad-hoc, la que ha sido clave para identificar e intercambiar buenas prácticas y para fomentar una positiva alianza público-privada.*

#### Acordaron:

1. Establecer la Seguridad Humana como base de la Seguridad Turística.
2. Solicitar a las autoridades nacionales de turismo de los países de las Américas promover la creación de mecanismos para el intercambio de información, cooperación y coordinación con el Programa contra la Trata de Personas del Departamento de Seguridad Pública, Secretaría de Seguridad Multidimensional de la OEA, con el objeto de intercambiar experiencias, prácticas óptimas, retos; así como la implementación de programas que busquen la prevención, procesamiento y protección de víctimas de trata de personas en destinos turísticos.

3. Solicitar a las autoridades nacionales de turismo de los países de las Américas promover, en coordinación con la Secretaría de Seguridad Multidimensional de la OEA, la institucionalización de una Red Ad-Hoc de Contactos de Seguridad Turística, para contribuir al desarrollo e implementación de los programas sobre Seguridad Turística de CICTE, en apoyo a la seguridad y protección de los turistas.
4. Recomendar que el Gobierno de Canadá continúe apoyando al Programa de Seguridad Turística del CICTE y que se considere extenderlo a otras regiones del Hemisferio.

Con lo anteriormente expuesto se pudo concluir que uno de los primeros impulsos que tiene una persona es *la necesidad o privación*, que se transforma en un deseo al transmitir sus necesidades, conllevando a producir productos turísticos de diferentes marcas que permitan la total satisfacción de dicha necesidad.

Por su parte Alister Mathieson (1990) señala que “... *la elección del destino puede ir más allá del control del viajero y el compromiso del destino puede ser más débil*” (p.14)

Las decisiones que tome el turista y su comportamiento posterior, darán una saliente al efecto sobre las áreas del destino para su desarrollo en la actividad turística. Se conoce que los visitantes de un destino turístico podrían tener



inconvenientes afectando su seguridad durante la estancia, siendo el problema de la inseguridad uno de los aspectos negativos que pertenecen al entorno y afectan la actividad del destino.

Según Luis Grunewald las principales necesidades del visitante a la hora de tomar una decisión sobre el destino, son:

- Originalidad de la oferta
- Calidad
- Precio
- Seguridad

Para éste trabajo de investigación se decidió utilizar la definición expuesta por Luis Grunewald (2000), en donde indica que: *“La seguridad es una de las pautas estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística que involucra una serie de aspectos para la demanda que podemos encerrar en 8 puntos”* (p.8)

- Seguridad Pública;

Sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino.

- Seguridad Ambiental;

Sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante problemas climatológicos.



- Seguridad Social;

Sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, ante problemas sociales como huelgas, etc.

- Seguridad Médica;

Sistema de prevención, emergencia y protección médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino.

- Seguridad Informativa;

Sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta.

- Seguridad Económica;

Sistema de resguardo del viajero para prevenir riesgos desde la visión económica.

- Seguridad de los servicios turísticos;

Sistema que permite la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos del destino turístico.

- Seguridad Vial y de Transporte;

Sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde la salida del lugar de residencia hasta su regreso al mismo.

En este punto de la fundamentación teórica y para efectos de esta investigación, se utilizó el término de seguridad pública.

En efecto se puede decir que los recursos o características de un destino potencial desempeñan un papel importante en la elección final de un destino; así como también se puede establecer un conjunto de variables negativas que inciden en la elección de un destino, siendo estas las siguientes:

- Precios altos
- Mala calidad de la hotelería
- Deficiente calidad urbana del destino
- Inseguridad social y médica

Esto da a notar que el factor inseguridad en un destino turístico influye negativamente en la imagen de éste y en consecuencia en la toma de la decisión ya que no cubre sus expectativas de seguridad personal.

Durante el manejo de información para la realización de este trabajo de investigación, se identificaron puntos de conflicto sobre la seguridad en la relación del medio con el visitante en un destino turístico o recreativo. Los más significativos que deben ser resueltos, según Luis Grunewald (2000) son:

- *Proteger al visitante de la gente*
- *Proteger al visitante del delincuente*
- *Proteger al visitante del medio cultural*
- *Proteger al atractivo del visitante*
- *Proteger al visitante del atractivo (p.10)*

Es importante recalcar que la seguridad es una variable de valoración totalmente subjetiva, por lo que requiere ser analizado desde dos puntos de vista, según Luis Grunewald (2000): *desde la óptica del visitante y del destino*. Lo expuesto plantea que toda estrategia de seguridad en un destino turístico debe considerar dos premisas:

1. La seguridad propiamente dicha del visitante.

Se debe resolver los problemas del visitante en los tres momentos de su viaje: antes del inicio del mismo, al inicio y durante el viaje y por último en el destino.

2. Contribuir a posicionar los destinos en el mercado con una imagen de seguridad.

Ante el acontecimiento de distintos casos delictivos, un destino turístico puede presentar una imagen en el mercado de "destino inseguro" posicionamiento que

suele causar una desvalorización del mismo en el mercado originando que la demanda lo margine en la elección como su destino vacacional.

En resumen se puede decir que la seguridad para el turista es un requisito principal en un destino turístico para que se desarrolle la actividad turística en armonía, por lo consiguiente el turismo no es solo vender al turista un atractivo y poner a su alcance facilidades que hagan grata su estadía, sino también la atención persistente durante su permanencia ya que la seguridad juega un papel importante en la imagen que reciba, recordando que el desarrollo de la actividad turística en un destino implica una relación armoniosa entre las dos variables principales: la oferta y la demanda.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de la investigación.**

El presente trabajo investigativo fue diseñado para ser elaborado, analizado y presentado en un lapso de siete meses mediante un conjunto de planes y estrategias. Se formuló una hipótesis con el fin de visualizar objetivos a alcanzar y a su vez recopilar, procesar y analizar información para comprobar dicha hipótesis, como también desarrollar un diseño y aplicarlo en contexto de esta investigación.

Como ya se mencionó anteriormente, se estructuró un plan para la obtención de la información, el cual se dividió en cuatro etapas:

#### **Primera etapa: Preparación de la Investigación.**

Se llevó a cabo un proceso de investigación científica donde se descartó la aplicación de métodos empíricos y se determinó el objeto de estudio, la hipótesis que sea posible formular, así como las actividades para comprobar dicha hipótesis, la solución a los problemas, y el alcance de los objetivos propuestos.

**Segunda etapa: Ejecución de la Investigación.**

Aquí se aplicó el método de encuestas basado en un cuestionario dirigido a turistas y prestadores de servicios turísticos con el fin de recopilar datos que permitieron poner a prueba la hipótesis antes planteada.

**Tercera etapa: Procesamiento de la Investigación.**

Se tuvo como propósito en esta etapa la integración y validación de la información, caracterizada por la cuantificación de datos (tabulación, aplicación de tablas estadísticas, elaboración y análisis de gráficos etc.)

***Cuarta etapa: Redacción del Informe de la Investigación.***

Consistió en la constitución del documento final, el cual recopiló los procesos de la labor investigativa la misma que tuvo como características: una redacción precisa, lógica en la secuencia de la exposición, argumentación concisa, brevedad y exactitud.

La investigación estuvo ligada a la ciudad de Guayaquil, precisamente a la Parroquia Pedro Carbo, siendo el objeto de estudio los índices delincuenciales de los últimos 6 meses.



### 3.2 Tipo de investigación

Es conveniente señalar que los tipos de investigación generalmente se combinan entre sí para llegar a obtener una aplicación sistemática de la investigación; en este caso de estudio se utilizó la investigación histórica y descriptiva del fenómeno que se estudió.

Histórica porque busca reconstruir su estado de manera objetiva con base a evidencia documentada, por lo cual depende de fuentes primarias y secundarias, que por consiguiente fueron sometidas a críticas de manera interna y externa; y descriptiva ya que analiza cada característica del objeto a investigar, este tiene como prioridad describir y detallar, más no explicar.

Se debe explicar que es una investigación no experimental, esto quiere decir que no se manipuló las variables únicamente se las observó de manera natural para posteriormente analizarlas y estructurar un punto de vista externo a la situación.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo debido a que se recolectó datos para conocer o medir el fenómeno en estudio y encontrar soluciones para la misma, la cual trae consigo la afirmación o negación de la hipótesis establecida en dicho estudio.

### 3.3 Hipótesis

*“La creación de rutas seguras en la parroquia Pedro Carbo, que constituye gran parte de la zona céntrica de Guayaquil, contribuiría a lograr un turismo seguro”.*

Esta hipótesis fue concebida a partir de los conocimientos previamente redactados en este trabajo investigativo, el cual se anticipó en enunciar posibles acciones y características primordiales que se espera hallar en el fenómeno estudiado.

Con ello se buscó comprobar empíricamente dicha hipótesis, para así lograr una transición del conocimiento probable a un conocimiento confirmado.

### **3.4 Variables**

De acuerdo a lo analizado, se encontró las siguientes variables:

#### **Variable independiente:**

- La creación de rutas seguras

#### **Variable dependiente:**

- Lograr la práctica de un turismo seguro dentro del área de estudio
- Prolongar la estancia en la ciudad.

Expuestas las variables, se procedió a analizar cada una de estas y se pudo notar que dos variables dependen del comportamiento de una variable, por lo tanto se puede percibir que la hipótesis posee una variable independiente y dos dependientes.

La variable “la creación de rutas seguras”, es la que se catalogó como independiente, puesto a que lo que suceda con ella influirá en las otras dos variables restantes.

### 3.5 Población y muestra

Según Tamayo y Tamayo (1997) sostiene que *“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.”* (pg.114).

Además indica que la muestra *“Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico.”* (pg.38)

En alusión a esto se puede decir que la población no es más que el conjunto de personas que guardan relación, de allí la necesidad de proceder con cuidado al momento de seleccionar el tamaño de la población o universo de estudio.

La muestra fue tomada del Universo finito que corresponde a 2387 establecimientos que prestan servicios turísticos, registrados en el Catastro Municipal 2014 y a 141.059 turistas que ingresaron a la ciudad durante el 2014 según datos de la Fiscalía del Guayas.

La población y muestra de esta investigación está conformada por los siguientes proveedores de información:

- Turistas Nacionales
- Turistas Internacionales

De igual manera por:

- Representantes de organismos prestadores de servicios turísticos

Para la determinación de la muestra se utilizó la siguiente formula

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

**Donde:**

N: Tamaño de la muestra a determinar

n: Población o Universo

E: Coeficiente de error

Sustituyendo los valores representados en la operación anterior, se tiene:

$$N = \frac{2387}{(0.08)^2 (2387 - 1) + 1} = 157$$

La muestra está calculada con un 8% de coeficiente de error y corresponde a 157 encuestas.

La muestra se encuentra estratificada entre las distintas unidades correspondientes a:

- Hoteles
- Agencias de Viajes
- Operadoras Turísticas

- Restaurantes y pequeños negocios de expendios de comida
- Transporte turístico, y
- Centros de Recreación, diversión y esparcimiento (Discotecas)

la misma fórmula aplicada anteriormente para obtener la muestra de los prestadores de servicios turísticos se aplicó por los turistas, de lo cual se obtuvo un total de 157 encuestas por aplicar

**Tabla II. Muestra por estrato**

UNIDADES	%	No.
Hoteles	22.29%	35
Agencias de viajes	12.73%	20
Restaurantes	20.38%	32
Operadoras turísticas	14.64%	23
Transporte turístico	17.83%	28
Centros de recreación	12.10%	19
Total	100%	157

*Fuente: Datos de la Investigación*

*Elaborado por: Autoras*

### 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El diseño del cuestionario que se utilizó para recolectar información, fue realizado con base a la hipótesis y a los objetivos anteriormente mencionados, analizando y tomando en cuenta las variables que se propuso se desarrolló las preguntas con la que se obtuvo la mayor información posible.



Este cuestionario fue una herramienta eficaz que permitió a las autoras ser más específicas y precisas en lo que deseaban saber, adquiriendo mayor información sobre el problema en cuestión, para posteriormente relacionarlo con la hipótesis y concluir con la aceptación o rechazo de la misma.

La ejecución del cuestionario se llevó a cabo por las integrantes de este trabajo de investigación, basados en la hipótesis se decidió que sería aplicarlo a los prestadores de servicios turísticos, ya que ellos como anfitriones y de primer contacto con los turistas son los que tienen el conocimiento sobre las principales necesidades de los mismos; y de igual manera fue aplicada a los turistas, debido a que aquellos serían los posibles usuarios de la propuesta planteada en esta investigación y por lo consiguiente es de suma importancia.

Para turistas se aplicó el mismo cuestionario de los prestadores de servicios turísticos pero adicionalmente se añadió características demográficas y razones del viaje, que sirvieron a la hora del respectivo análisis.

Las encuestas fueron realizadas a 157 prestadores de servicios turísticos de la parroquia urbana Pedro Carbo e igual número turistas en el mismo lugar, realizada; los días 6, 13, 20, 26 y 27 de septiembre del 2014. La mayor parte de los sujetos no tuvo problema alguno con responder la encuesta, muy pocos se resistieron a colaborar.



## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis de la demanda turística en Guayaquil**

La Perla del Pacífico, fue conocida desde sus inicios como una ciudad comercial y de negocios; la declaración del Archipiélago Islas Galápagos como Patrimonio Nacional (1961) y la creación de la estación Charles Darwin (1964), incrementó la llegada de turistas internacionales al país los cuales debían hacer una escala obligatoria en el puerto principal ya que junto con Quito son las únicas ciudades de las cuales salen vuelos hacia las Islas Galápagos, esto beneficiaba a Guayaquil a verse como una ciudad de interés turístico.

En 1965 fue el año que dio inicio al Boom Petrolero en el territorio nacional, por lo cual la industria del turismo se vio favorecida gracias a los proyectos de mejoramiento de infraestructura turística a nivel nacional, entre ellas: construcción del puente de la Unidad Nacional, implementación de infraestructura vial y energética, creación de planes viales que mejoraron el flujo de turistas nacionales.

Guayaquil siendo una de las ciudades más importantes del país, en los últimos 20 años ha sufrido un gran cambio en cuanto a su aspecto frente a los ojos de los turistas, cambios como: creación de plazas, malecones, parques, centros comerciales, centros de negocios, centros de convenciones, lugares de distracción y esparcimiento, así como la implementación y mejora de la infraestructura turística que hacen de Guayaquil una ciudad moderna con historia, poseyendo atractivos dignos de visitar y recomendar.

Guayaquil desde el 2013 se promociona con su marca, “Guayaquil es mi destino” ofertando una gran variedad de sitios históricos, recreativos y por su supuesto su gastronomía, gracias a esta iniciativa propuesta por la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, se ha visto un aumento considerable en el flujo de turistas en la ciudad lo cual ha generado una mayor oferta en los negocios turísticos, debido a esto se prevé la creación de una empresa turística municipal; ésta en conjunto con el primer plan de marketing de la ciudad son iniciativas vitales para el desarrollo turístico de Guayaquil.

El ministerio de Turismo estima que el 21% de turistas que llegan al país, visitan Guayaquil en diferentes temporadas principalmente en los meses de Enero, Junio, Julio, Agosto y Diciembre; mientras los nacionales que visitan la ciudad lo hacen especialmente en feriados y en temporada de vacaciones escolares.

Tomando en cuenta el último estudio de la demanda turística en la ciudad de Guayaquil elaborado por la Universidad de Especialidades Espíritu Santo y difundido en el diario El Universo (30/07/2014), el cual se basó en una encuesta realizada a aproximadamente 1000 visitantes, indicó que el 42.4% eran turistas nacionales y el 57.6% turistas extranjeros, y cuyo promedio de estadía de ambos grupos era de dos noches, significando un alza en la ocupación hotelera de ciudad.

El 64% de turistas internacionales comentaron que llegaron a la ciudad directamente desde su lugar de residencia y los que no provenían de ciudades como Quito, Cuenca, Montañita, Galápagos y la Ruta del Spondylus. El 44% de los encuestados respondieron que vinieron por turismo, un 12% por visitas a familiares y amigos, mientras el 11% vino a la ciudad por trabajo.

En el año 2013 se registró la entrada de 1 366 269 turistas internacionales de los cuales el 70% ingresó por los principales aeropuertos del país; el 58% de visitantes provinieron de América del Sur, América Central y el Caribe, mientras que el 16% provino del mercado europeo; las divisas que generó la actividad turística en ese año fue de \$1.251.3 millones.

En el mes de mayo del año 2014 se registró un incremento del 16% en la llegada de turistas al país, aproximadamente 620.958 visitantes; con relación al 2013 se pudo notar un ligero aumento.

La jefatura del Guayas registra el 23% de ingresos de turistas a la ciudad que equivale a 141.059 visitantes, mientras que en el 2013 se registraron 124.807 turistas.

**Gráfico 2. Posición del turismo en la economía**

### Posición del turismo en la economía

(en millones USD)



*Fuente: Ministerio de Turismo, Boletín Mayo 2014.*

Los 1.038,7 millones de dólares que el país recibió durante el año 2012 y los 1.251,3 millones contabilizados en el 2013, ubican al turismo en una cuarta posición dentro de la economía del país, por debajo del banano y plátano, el camarón y otros productos elaborados del mar, según el registro del ingreso de divisas por exportación de principales productos del país. *Fuente: MINTUR*

#### 4.2 Opinión de los turistas nacionales e internacionales sobre la seguridad pública en la urbe

En esta sección del presente capítulo se muestran los resultados obtenidos de las encuestas a turistas de una muestra de 157. Para el siguiente análisis se tomó en cuenta únicamente a 25 de los encuestados, los cuales pernoctarían en la ciudad

por lo tanto tendrían más tiempo par visitar la zona de estudio, por lo que facilitaría un análisis mas amplio de la propuesta en cuestión . La información aquí analizada e interpretada pretende responder las interrogantes planteadas anteriormente.

Para una mejor presentación y entendimiento de los datos obtenidos se utilizó la herramienta Microsoft Excel; el cual permitió realizar el análisis por medio de tablas y gráficos de barras.

La organización es la siguiente:

1. Tabla con la pregunta, frecuencia y porcentaje de las respuestas.
2. Gráfico con la pregunta, que representa los porcentajes obtenidos.
3. Análisis e interpretación de los datos.

La cual arrojó los resultados siguientes:

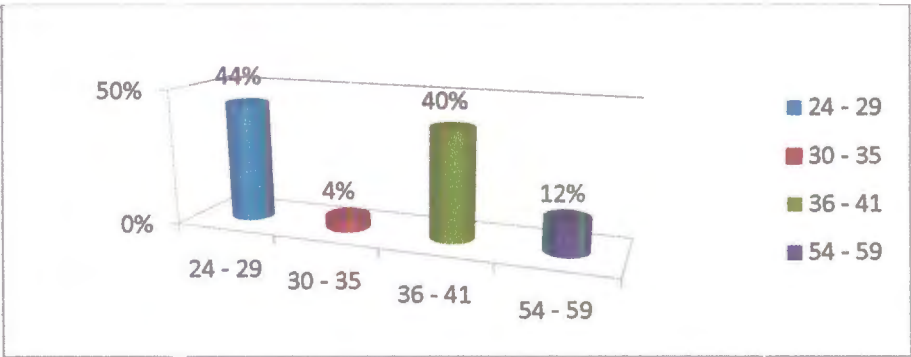
### **1.2.1 Demografía de los turistas encuestados**

**Tabla III. Distribución absoluta y porcentual de las edades de los turistas encuestados**

Edad		
Respuesta	Encuestados	%
18 - 23	0	0%
24 - 29	11	44%
30 - 35	1	4%
36 - 41	10	40%
42 - 47	0	0%
48 - 53	0	0%
54 - 59	3	12%
60 - 65	0	0%
Total	25	100%

*Fuente:* Resultado de las encuestas  
*Elaborado por:* Autoras

**Gráfico 3. Edad**



*Fuente:* Resultado de las encuestas  
*Elaborado por:* Autoras

Del 100% de turistas encuestados, 44% se encontraron en el rango de 24 a 29 años. En este rango se sitúan turistas llegan a la urbe con fines laborales o negocio. Seguido por un grupo representativo del 40% de los encuestados situados en el rango de 36 a 41 años, rango en el que se encuentran turistas que visitan la ciudad por vacaciones u ocio.



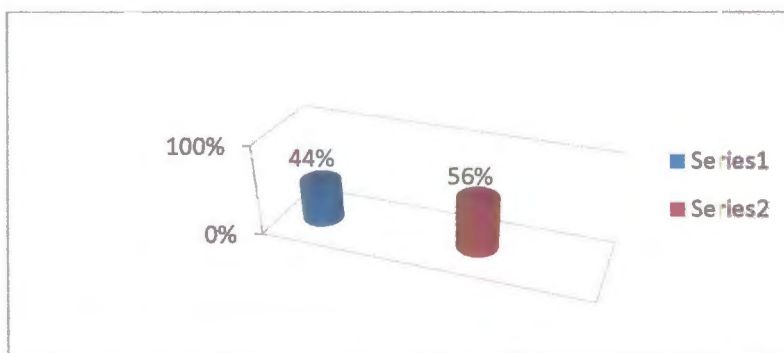
**Tabla IV. Distribución absoluta y porcentual del sexo de los turistas encuestados**

Sexo		
Respuesta	Encuestados	%
Masculino	11	44%
Femenino	14	56%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 4. Sexo de los turistas encuestados**



*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

En relación al sexo de los turistas encuestados, el 56% es de sexo femenino, frente al 44% perteneciente al sexo masculino.

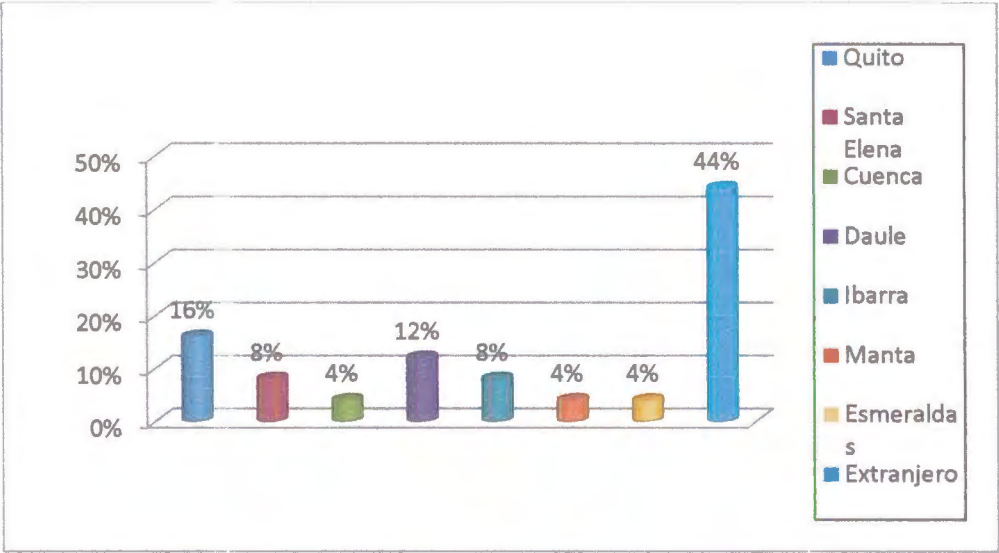
La diferencia del 12% a favor del sexo femenino puede ser explicada de la siguiente manera: las mujeres estaban más predispuestas a colaborar con la encuesta.

**Tabla V. Distribución absoluta y porcentual del lugar de residencia de los turistas encuestados**

Lugar de residencia actual		
Respuesta	Encuestados	%
Quito	4	16%
Santa Elena	2	8%
Cuenca	1	4%
Daule	3	12%
Ibarra	2	8%
Manta	1	4%
Esmeraldas	1	4%
Extranjero	11	44%
Total	25	100%

*Fuente:* Resultado de las encuestas  
*Elaborado por:* Autoras

**Gráfico 5. Lugar de residencia actual de los turistas encuestados: nacionales e internacionales**



*Fuente:* Resultado de las encuestas  
*Elaborado por:* Autoras

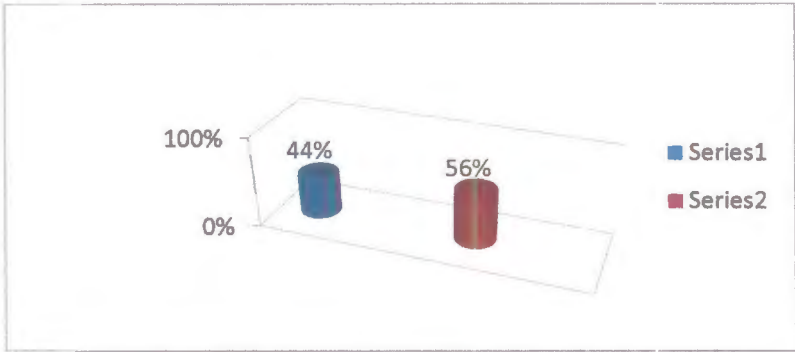
Del total de turistas encuestados, el 56% fue turistas nacionales, donde el 16% provenían de la ciudad de Quito, y el 44% restante de las encuestas fue a

**Tabla IV. Distribución absoluta y porcentual del sexo de los turistas encuestados**

Sexo		
Respuesta	Encuestados	%
Masculino	11	44%
Femenino	14	56%
Total	25	100%

*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 4. Sexo de los turistas encuestados**



*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

En relación al sexo de los turistas encuestados, el 56% es de sexo femenino, frente al 44% perteneciente al sexo masculino.

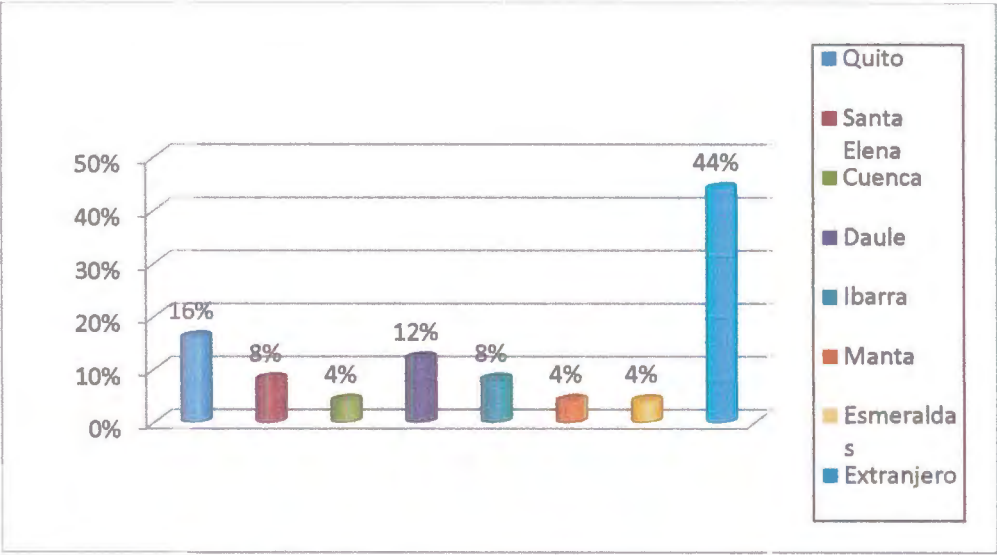
La diferencia del 12% a favor del sexo femenino puede ser explicada de la siguiente manera: las mujeres estaban más predispuestas a colaborar con la encuesta.

**Tabla V. Distribución absoluta y porcentual del lugar de residencia de los turistas encuestados**

Lugar de residencia actual		
Respuesta	Encuestados	%
Quito	4	16%
Santa Elena	2	8%
Cuenca	1	4%
Daule	3	12%
Ibarra	2	8%
Manta	1	4%
Esmeraldas	1	4%
Extranjero	11	44%
Total	25	100%

*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 5. Lugar de residencia actual de los turistas encuestados: nacionales e internacionales**



*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

Del total de turistas encuestados, el 56% fue turistas nacionales, donde el 16% provenían de la ciudad de Quito, y el 44% restante de las encuestas fue a

turistas Internacionales de nacionalidades: española, colombiana, canadiense y peruana.

### 1.2.2 Razones del viaje de los turistas encuestados

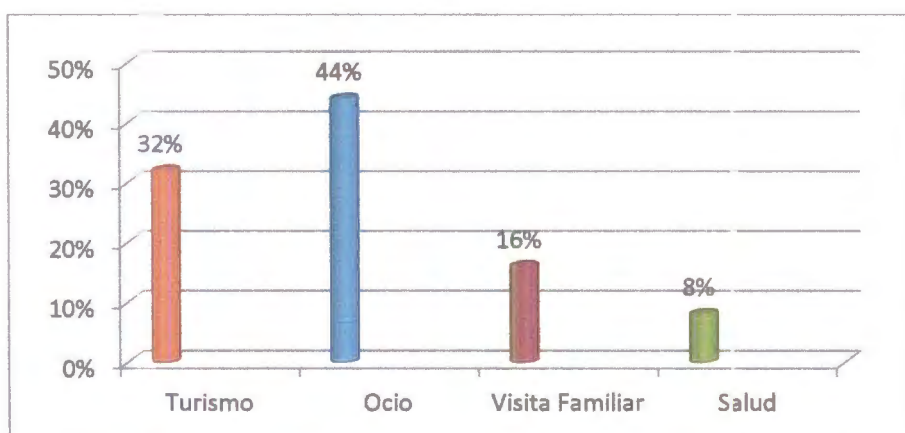
**Tabla VI. Distribución absoluta y porcentual del motivo de visita de los turistas encuestados**

Motivo de Visita		
Respuesta	Encuestados	%
Turismo	8	32%
Ocio	11	44%
Negocios	0	0%
Visita Familiar	4	16%
Salud	2	8%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 6. Motivo de visita**



*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

El 44% de turistas respondieron que su motivo de visita a la ciudad era por cuestiones de ocio, seguido del 32% que se sintió motivado de venir a la ciudad por turismo, y una minoría del 8% por motivo de salud.

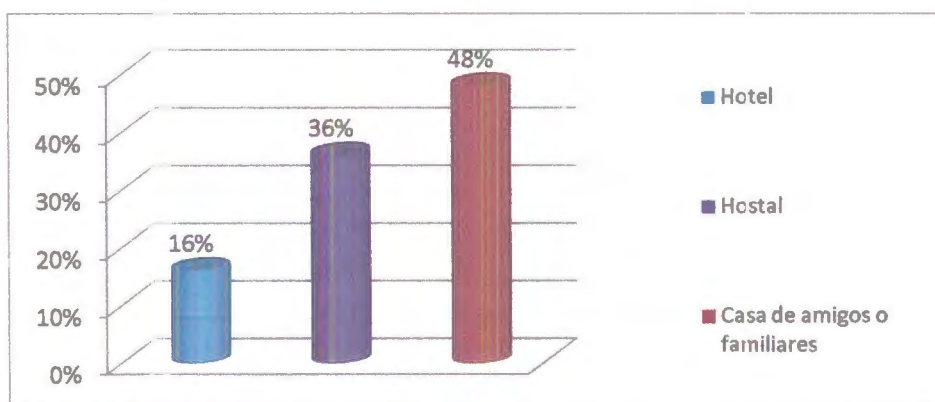
**Tabla VII. Distribución absoluta y porcentual del lugar de hospedaje de los turistas encuestados**

<b>Lugar donde se hospeda</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Encuestados</b>	<b>%</b>
Hotel	4	16%
Hostal	9	36%
Casa de amigos o familiares	12	48%
No pernocta en el lugar	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 7. Lugar donde se hospeda**



*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*



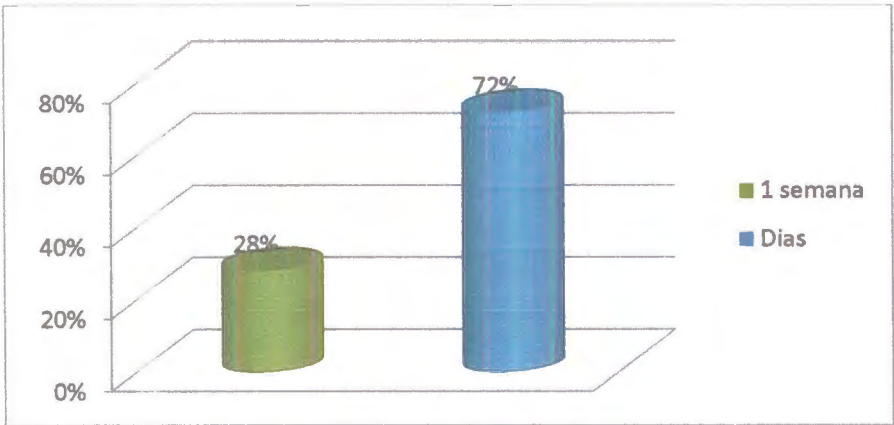
Delk total de los turistas encuestados 12 de ellos representados por 4% se hospedan en casa de amigos o familiares, seguido del 36% que se hospeda en hostales, seguidos del 16% en hoteles de 3 y 4 estrellas.

**Tabla VIII. Distribución absoluta y porcentual del tiempo de estancia en la ciudad**

Tiempo de duración de su estancia en la ciudad		
Respuesta	Encuestados	%
1 semana	7	28%
1 mes	0	0%
Días	18	72%
Total	22	100%

*Fuente:* Resultado de las encuesta  
*Elaborado por:* Autoras

**Gráfico 8. Tiempo de duración de su estancia en la ciudad**



*Fuente:* Resultado de las encuestas  
*Elaborado por:* Autoras

De los 22 turistas que pernoctan en la ciudad, 7 personas equivalente al 72% se quedan de 1 a 6 días en la misma, seguido del 28% que alargan su estancia en la ciudad por una semana, los cuales se hospedan en casa de amigos o familiares.

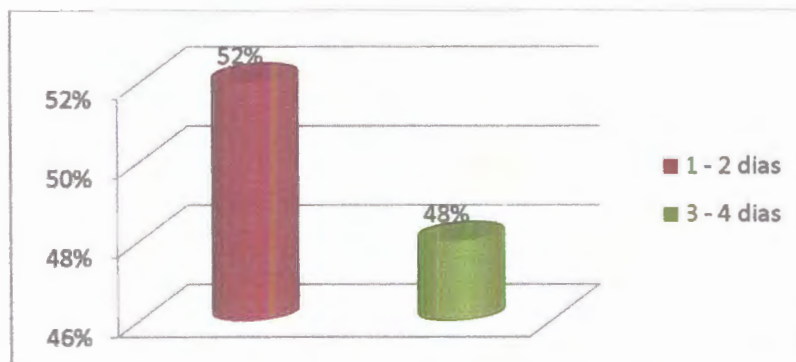
**Tabla IX. Distribución absoluta y porcentual del número de días que pernoctan en la ciudad según los turistas encuestados**

Días		
Respuesta	Encuestados	%
1 - 2 días	13	52%
3 - 4 días	12	48%
5 - 6 días	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 9. Días que pernoctan en la ciudad**



*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

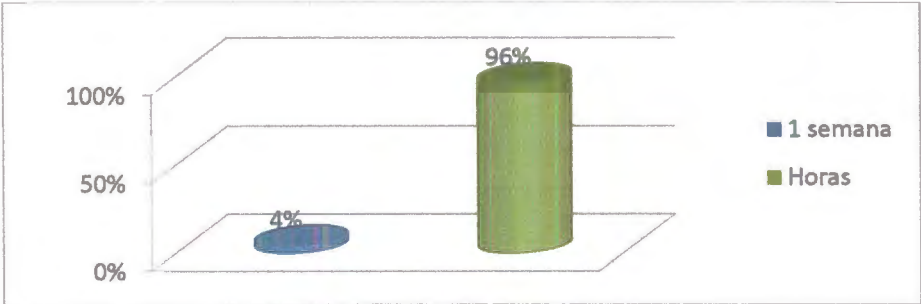
Según las encuestas, el 52% de turistas permanecen en la ciudad de 1 - 2 días, mientras que el 48% restante permanece de 3 - 4 días.

**Tabla X. Distribución absoluta y porcentual del tiempo aproximado de visita en la zona de estudio según opinión de turistas**

Tiempo aproximado de su visita en la zona de estudio		
Respuesta	Encuestados	%
1 semana	1	4%
1 mes	0	0%
Días	0	0%
Horas	24	96%
Total	25	100%

*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 10. Tiempo aproximado de su visita en la zona de estudio**



*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

De los 25 turistas encuestados, el 96% de ellos pasan horas de su día en la zona de estudio, mientras que el 4% restante pasaron alrededor de una semana en la zona de estudio, debido a que el lugar donde se hospedaba quedaba dentro de los límites del área.

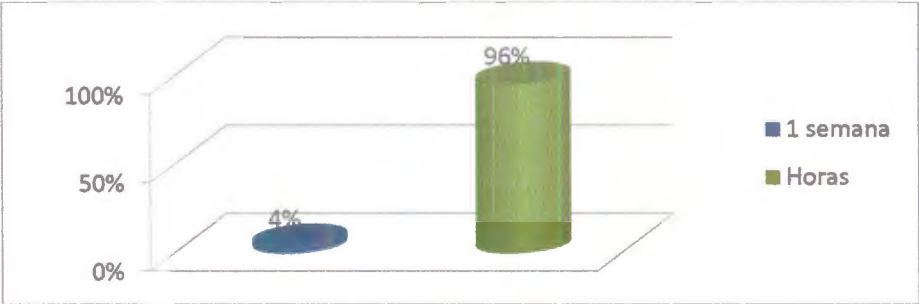
Según las encuestas, el 52% de turistas permanecen en la ciudad de 1 - 2 días, mientras que el 48% restante permanece de 3 - 4 días.

**Tabla X. Distribución absoluta y porcentual del tiempo aproximado de visita en la zona de estudio según opinión de turistas**

Tiempo aproximado de su visita en la zona de estudio		
Respuesta	Encuestados	%
1 semana	1	4%
1 mes	0	0%
Días	0	0%
Horas	24	96%
Total	25	100%

*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 10. Tiempo aproximado de su visita en la zona de estudio**



*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

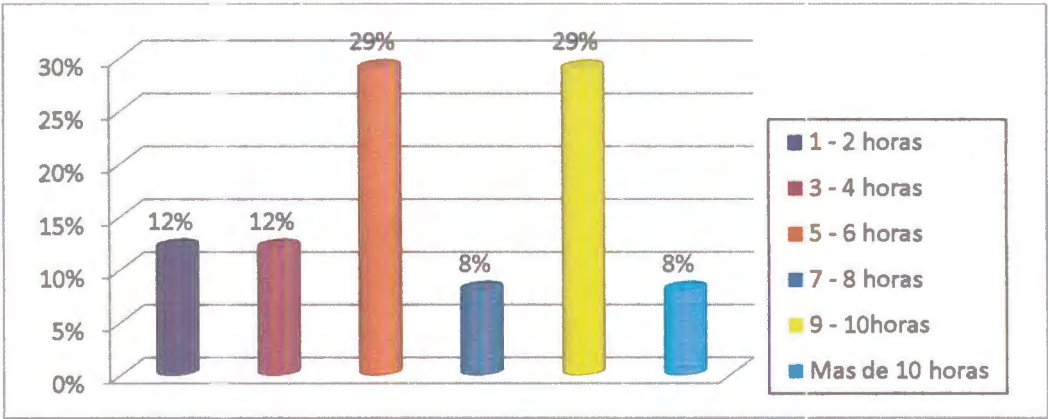
De los 25 turistas encuestados, el 96% de ellos pasan horas de su día en la zona de estudio, mientras que el 4% restante pasaron alrededor de una semana en la zona de estudio, debido a que el lugar donde se hospedaba quedaba dentro de los límites del área.

**Tabla XI. Distribución absoluta y porcentual de las horas aproximadas en la zona de estudio según opinión de los turistas**

Horas aproximadas de visita a la zona de estudio		
Respuesta	Encuestados	%
1 - 2 horas	3	12%
3 - 4 horas	3	12%
5 - 6 horas	7	29%
7 - 8 horas	2	8%
9 - 10horas	7	29%
Más de 10 horas	2	8%
Total	24	100%

*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 11. Horas aproximadas de visitas en la zona de estudio**



*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

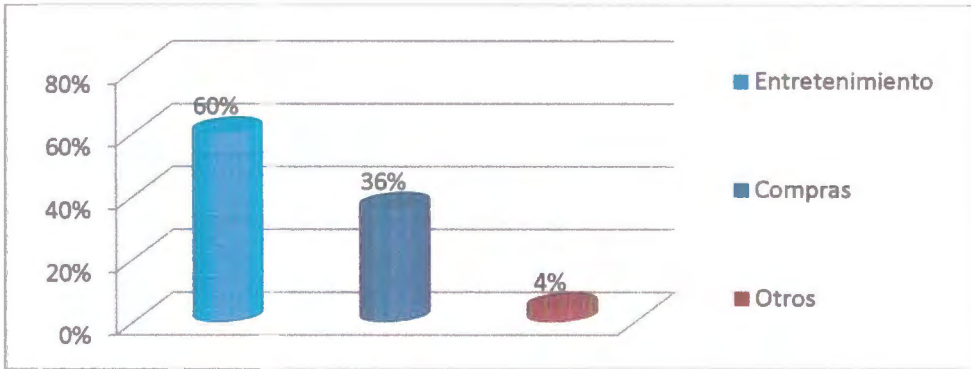
Este cálculo se realizó en base al total de días que aquellos turistas pernoctaban en la ciudad, se realizó un cálculo aproximado y en base a los 24 turistas que se quedaban de 1 a 4 días en la ciudad.

**Tabla XII. Distribución absoluta y porcentual del motivo de visita en la zona de estudio de los turistas encuestados**

Motivo de visita a la zona de estudio		
Respuesta	Encuestados	%
Negocios	0	0%
Salud	0	0%
Entretenimiento	15	60%
Compras	9	36%
Otros	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 12. Motivo de visita a la zona de estudio de los turistas encuestados: nacionales e internacionales**



*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

Del 100% de turistas encuestados, el 60% coincidió en que el motivo de su visita en la zona de estudio se debía al entretenimiento, ya que como se conoce, la parroquia urbana de Pedro Carbo concentra numerosos bares, discotecas, lounge, entre otros.



Seguido del 36% cuya motivación fue la de realizar compras; como se tiene conocimiento, en ésta área se encuentra el mercado artesanal en el cual se puede encontrar diversos productos artesanales que encantan a los turistas.

El 4% de encuestados cuya respuesta fue “otros”, no eligieron alguna de las alternativas anteriores, debido a que el lugar donde se hospedan queda en el área.

#### 4.2.3 Percepción de seguridad de los turistas encuestados

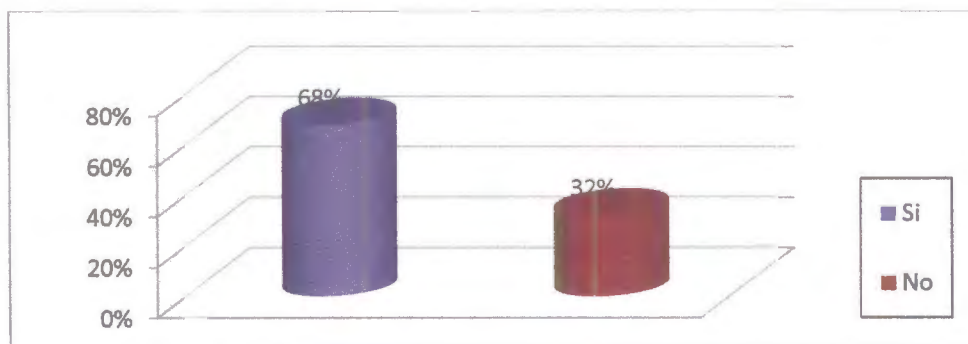
**Tabla XIII. Distribución absoluta y porcentual de la seguridad pública en la zona de estudio según la percepción de los turistas encuestados**

Según su percepción, durante su estancia en la zona de estudio el lugar le ha parecido seguro?		
Respuesta	Encuestados	%
Si	17	68
No	8	32
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 13. Percepción de la seguridad pública en la zona de estudio según los turistas encuestados: nacionales e internacionales**



*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

El 68% de los turistas encuestados tuvieron una positiva percepción de seguridad durante su visita en la zona de estudio, mientras que el 32% de los encuestados afirmaron tener una negativa percepción de seguridad.

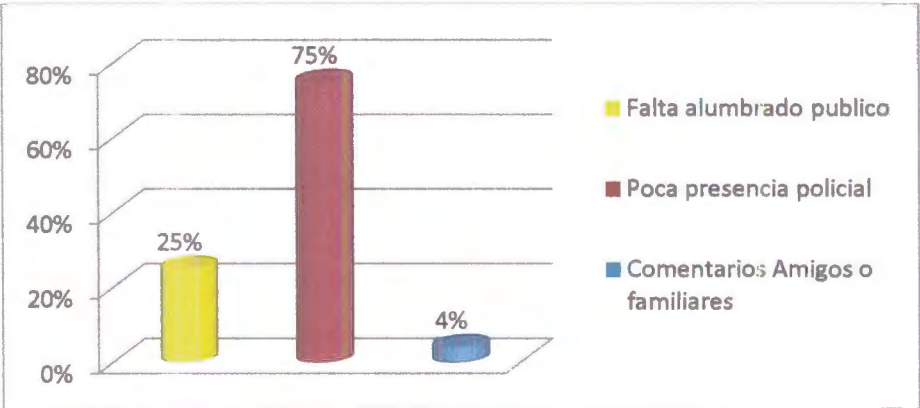
**Tabla XIV. Distribución absoluta y porcentual del motivo de inseguridad en la zona de estudio para los turistas encuestados**

Si su respuesta a la pregunta anterior fue NO, seleccione el motivo por el cual le pareció inseguro.		
Respuesta	Encuestados	%
Falta alumbrado publico	3	38%
Poca presencia policial	4	50%
Noticias	0	0%
Comentarios Amigos o familiares	1	12%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 14. Motivo por el cual le pareció inseguro**



*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

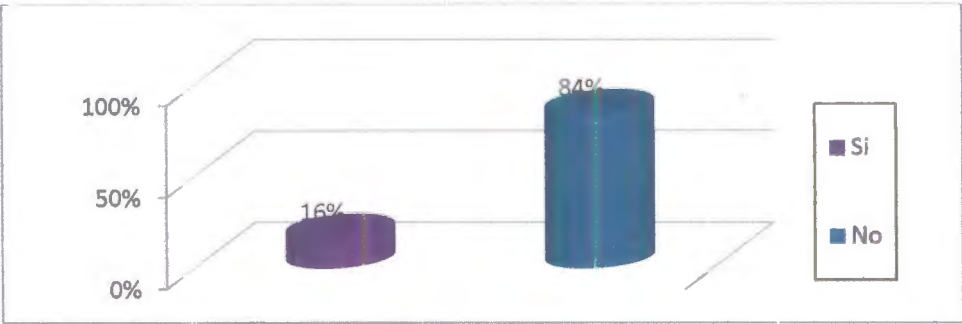
El 50% de los encuestados coincidió que el motivo por el que veían insegura la zona de estudio se debía a la poca presencia de policías o guardias de seguridad, seguido del 38% cuya respuesta fue la falta de alumbrado público en la zona. Esta pregunta fue calculada en base a los 8 encuestados que dijeron que no veían segura la zona de estudio.

**Tabla XV. Distribución absoluta y porcentual de turistas víctimas de delitos en la zona de estudio**

Durante su estancia en la zona de estudio, ¿Usted. Ha sido víctima de algún tipo de delito o acto de inseguridad o violencia?		
Respuesta	Encuestados	%
Si	4	16%
No	21	84%
Total	25	100%

*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 15. Turistas víctimas de delitos en la zona de estudio**



*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

Del 100% de turistas encuestados, el 84% dijeron no haber sido víctimas de algún tipo de delito durante su estancia en la zona de estudio, frente al 16% que sufrió algún tipo de delito en la mencionada área.

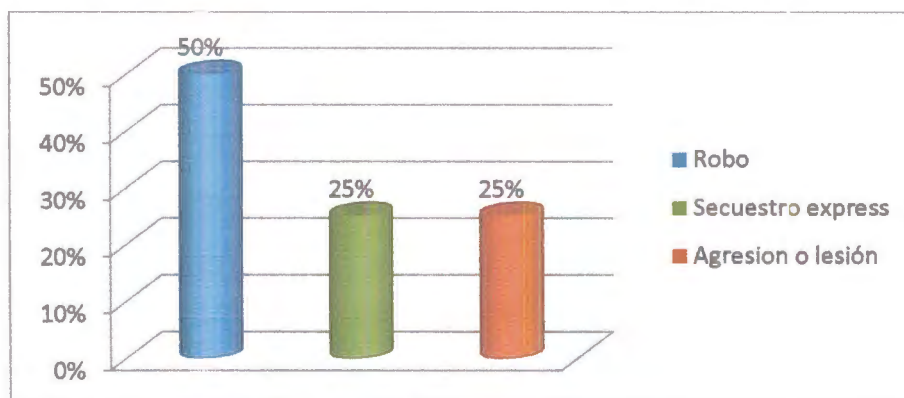
**Tabla XVI. Distribución absoluta y porcentual del tipo de delito sufrido según los turistas encuestados**

Si su respuesta a la pregunta anterior fue si. ¿Qué tipo de delito o acto de inseguridad sufrió?		
Respuesta	Encuestados	%
Robo	2	50%
Secuestro expres	1	25%
Acoso Sexual	0	0%
Amenaza o intimidación	0	0%
Agresión o lesión	1	25%
Chantaje o extorsión	0	0%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 16. Tipo de delito de inseguridad sufrieron los turistas**



*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

De los encuestados que mencionaron haber sido víctimas de delitos el 50% comentó haber sido víctima de robo mientras se encontraba en la zona de estudio, mientras que del 50% restante el 25% fue víctima de secuestro express y el otro 25% fue víctima de agresión.

Pregunta calculada en base a los 4 turistas que dijeron haber sido víctimas de algún tipo de delito en la zona de estudio.

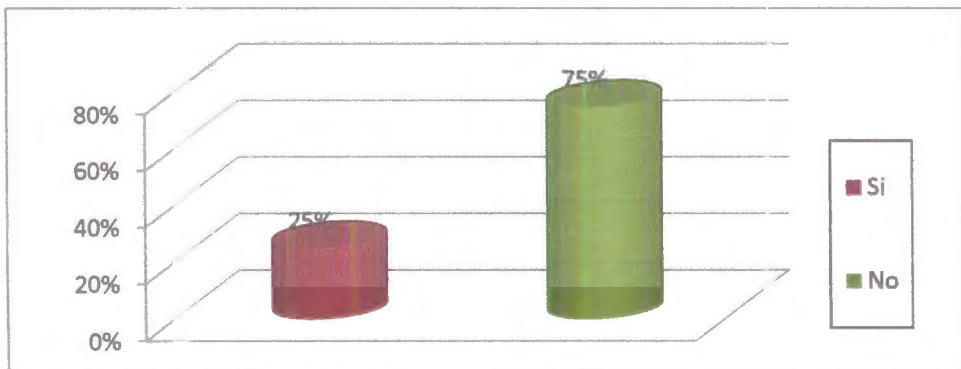
**Tabla XVII. Distribución absoluta y porcentual del número de denuncias por parte de los turistas que fueron víctimas de algún tipo de delito**

<b>¿Denunció ante las autoridades el acto de violencia del que fue víctima?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Encuestados</b>	<b>%</b>
Si	1	25%
No	3	75%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 17. Denuncias por parte de turistas encuestados: nacionales e internacionales**



*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*



De los 4 turistas que dijeron haber sido víctimas de la delincuencia, el 25% denunció ante las autoridades, mientras que el 75% prefirió no denunciar ante las autoridades.

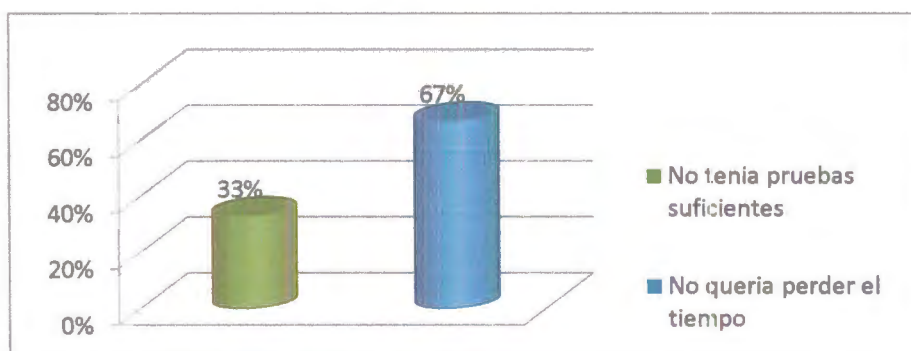
**Tabla XVIII. Distribución absoluta y porcentual del motivo por el cual los turistas encuestados no denunciaron el tipo de delito del cual fueron víctimas**

<b>¿Cuál fue el motivo por el cual usted no denunció el acto de violencia del que fue víctima?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Encuestados</b>	<b>%</b>
No tenía pruebas suficientes	1	33%
No quería perder el tiempo	2	67%
No fue tan grave	0	0%
Exigían muchos tramites	0	0%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 18. Motivo por el cuál no denunció el acto de violencia del que fue víctima**



*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*



De los 3 turistas que dijeron no haber denunciado ante las autoridades, el acto de violencia del que fueron víctimas, el 67% expresó que el motivo por el cual no denunciaron el hecho, fue porque no querían perder su tiempo en fiscalías, comisarias, etc, debido a que tenían muy poco tiempo para conocer la ciudad, seguido del 33% que no denunció debido a que no le pareció tan grave el acto del que fue víctima.

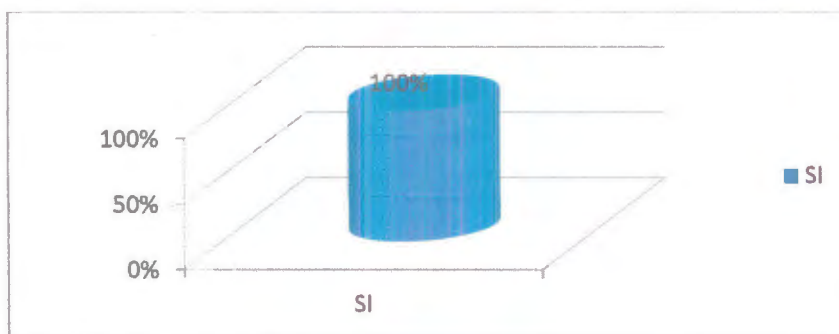
La víctima que denunció el hecho comentó que la ayuda fue inmediata de parte de las autoridades correspondientes a la solución de su caso.

**Tabla XIX. Distribución absoluta y porcentual de la creación de rutas seguras según la opinión de los turistas encuestados**

<b>¿Usted vería conveniente e importante la creación de RUTAS SEGURAS, en la zona de estudio?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Encuestados</b>	<b>%</b>
SI	25	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultado de las encuestas  
Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 19. Importancia de la creación de rutas seguras en la zona de estudio**



*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

El 100% de turistas encuestados estuvieron de acuerdo en la creación de las Rutas Seguras.

Entre las razones por las que los turistas ven conveniente e importante la propuesta de este trabajo de investigación, la cual es la creación de las Rutas Seguras; se tiene las siguientes:

- Por la seguridad física, económica y emocional del turista.
- Porque sería una buena solución a los ataques que sufren los turistas además que ayudaría al incremento del turismo en la ciudad.
- Porque ayudaría al turista a conocer sobre las medidas de prevención y a ser conscientes del peligro que puede haber.

#### **4.3 Análisis de la situación actual de la seguridad en Guayaquil**

La ciudad porteña desde su concepción ha sufrido una serie de circunstancias devastadoras desde incendios, plagas y epidemias hasta ataques y saqueos piratas,

razones por las cuales la ciudad no tuvo un rápido y continuo crecimiento poblacional, sin embargo en el transcurso del tiempo y debido a las oportunidades de trabajo que ofrecía la ciudad, la migración de personas de otras partes del país contribuyó al crecimiento de la ciudad a lo largo del siglo XX.

Así mismo por el simple hecho de ser una de las ciudades con mayor crecimiento poblacional y económico del país no es ajena a las situaciones de violencia, dando origen a la inseguridad que afecta a los pobladores y a la ciudad misma.

Según los datos tomados de la Fiscalía de Guayaquil y el respectivo informe elaborado por el Centro de Estudios e Investigaciones Estadísticas ICM, (ESPOL), en Enero del 2014 se receptaron 2.401 denuncias en la fiscalía, en donde 1.142 denuncias, (47%) corresponden a principales delitos contra personas o propiedad, 590 delitos contra personas VS 552 delitos contra la propiedad.

*En este mes los delitos contra las personas representaron el 51.66% de los “principales delitos” denunciados y el 24.57% del gran total.*

El robo agravado es el delito con mayor número de denuncias, lo que lo sitúa entre los “principales delitos contra las personas”, le siguen violación y homicidio y culminando esta categoría se encuentra secuestro express y plagio.

**Tabla XX. Tabla de referencias principales delitos mes enero 2014**

<b>Principales delitos</b>	<b>No. Denuncias receptadas Enero 2014 / Diciembre 2013</b>	
Robo Agravado	520	481
Violación	39	50
Homicidio	18	8
Secuestro Express	10	12
Plagio	3	4
<b>Total</b>	<b>590</b>	<b>555</b>

*Fuente: Fiscalía de Guayaquil y Centro de Estudios e Investigaciones Estadísticas ICM, ESPOL.  
Elaborado por: Autoras*

- Se notó un claro aumento en el total de denuncias receptadas durante el mes de Enero del año en curso, frente al total de denuncias de Diciembre del 2013, aunque en los delitos de violación, plagio y secuestro express se observó una pequeña reducción frente al total de los mismos delitos ocurridos el mes anterior. Durante el mes de Febrero del 2014, se receiptó 2.118 denuncias de las cuales 1.034 denuncias, alrededor del 49% correspondieron a principales delitos contra personas o la propiedad. El robo agravado correspondió al 89% del total de esta categoría de delito; 468 denuncias de delitos cometidos contra personas *versus* 566 delitos contra la propiedad.

*En este mes los delitos contra las personas representaron el 45.26% de los "principales delitos" denunciados y el 22.10% del gran total.*

**Tabla XXI. Tabla de referencia principal delitos mes febrero 2014**

<b>Principales delitos</b>	<b>No. Denuncias receptadas febrero 2014 / enero 2014</b>	
Robo Agravado	417	520
Violación	38	39
Homicidio	7	18
Secuestro Express	6	10
Plagio	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>468</b>	<b>590</b>

*Fuente: Fiscalía de Guayaquil y Centro de Estudios e investigaciones Estadísticas ICM, ESPOL  
Elaborado por: Autoras*

- En esta tabla se observó una considerable disminución en el total de denuncias receptadas durante el mes de Febrero, frente al total de denuncias de Enero del año en curso; en este mes el delito del plagio no tuvo denuncias.

Durante el mes de Marzo del 2014 se recibió 1.929 denuncias, de las cuales 880 denuncias, alrededor del 46% correspondieron a principales delitos contra personas o la propiedad. El robo agravado correspondió el 90% del total de esta categoría de delito; 377 denuncias de delitos cometidos contra personas VS 503 delitos contra la propiedad.

*En este mes los delitos contra las personas representaron el 42.8% de los “principales delitos” denunciados y el 19.54% del gran total.*



**Tabla XXII. Tabla de referencia principal delitos mes marzo 2014**

Principales delitos	No. Denuncias receptadas marzo 2014 / febrero 2014	
Robo Agravado	340	417
Violación	29	38
Homicidio	6	7
Secuestro Express	-	6
Plagio	2	-
<b>Total</b>	<b>377</b>	<b>468</b>

*Fuente: Fiscalía de Guayaquil y Centro de Estudios e investigaciones Estadísticas ICM, ESPOL  
Elaborado por: Autoras*

- Se observó una reducción en el total de denuncias (aproximadamente 100 denuncias menos), comparadas con el mes anterior; en los delitos de robo agravado y violación hubo un descenso en la cantidad de denuncias, en el delito de secuestro express no hubo denuncias de este tipo durante este mes comparado con las 6 denuncias del mes anterior.

Durante el mes de Abril del 2014 se receiptó 1.853 denuncias, de las cuales 813 denuncias, alrededor del 44% correspondieron a principales delitos contra personas o la propiedad. El robo agravado correspondió el 85% del total de esta categoría de delito; 308 denuncias de delitos cometidos contra personas Vrsus 505 delitos contra la propiedad.

*En este mes los delitos contra las personas representaron el 37.88% de los "principales delitos" denunciados y el 16.62% del gran total.*



**Tabla XXIII. Tabla de referencias principales delitos mes abril 2014**

<b>Principales delitos</b>	<b>No. Denuncias receptadas abril 2014 / marzo 2014</b>	
Robo Agravado	260	340
Violación	28	29
Homicidio	9	6
Secuestro Express	5	-
Plagio	6	2
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>377</b>

*Fuente: Fiscalía de Guayaquil y Centro de Estudios e investigaciones Estadísticas ICM, ESPOL*

*Elaborado por: Autoras*

- Durante este mes se observó un total de 80 denuncias menos, en el delito de robo agravado comparado con el mes anterior; los delitos de homicidio, secuestro express y plagio aumentaron en el total de sus denuncias.

Durante el mes de Mayo del 2014 se recepitó 2.402 denuncias, de las cuales 1.079 denuncias, alrededor del 45% correspondieron a principales delitos contra personas o la propiedad. El robo agravado correspondió el 90% del total de esta categoría de delito; 450 denuncias de delitos cometidos contra personas versus 629 delitos contra la propiedad.

*En este mes los delitos contra las personas representaron el 41.71% de los "principales delitos" denunciados y el 18.73% del gran total.*

**Tabla XXIV. Tabla de referencias principales delitos mes mayo 2014**

<b>Principales delitos</b>	<b>No. Denuncias receptadas Mayo 2014 / Abril 2014</b>	
Robo Agravado	402	260
Violación	33	28
Homicidio	6	9
Secuestro Express	7	5
Plagio	2	6
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>308</b>

*Fuente: Fiscalía de Guayaquil y Centro de Estudios e investigaciones Estadísticas ICM, ESPOL*

*Elaborado por: Autoras*

- Se observó que durante este mes, las denuncias de robo agravado aumentaron (142 denuncias mas) en comparación al mes anterior, así mismo los delitos de violación y secuestro express también tuvieron un ligero aumento, aunque muy mínimo, mientras que en los delitos de plagio y homicidio se notó una ligera disminución.

Como han reflejado las tablas presentadas elaboradas con datos de la Fiscalía de Guayaquil el mes de Enero fue el mes con mayor número denuncias, en las cuales se pudo ver que el delito de Robo fue el que más denuncias tuvo.

Para desacelerar el vertiginoso aumento de delitos en la ciudad, el Ministerio del Interior y la Policía Nacional han implementado el botón de seguridad, el cual es un dispositivo tecnológico de alerta instalado en los celulares que permite saber quién es la persona que necesita auxilio en el momento exacto. Hasta el mes de

octubre del año en curso se informó que a nivel nacional se había instalado 1.036.992 botones de seguridad, de los cuales 25.513 fueron instalados en Distrito Metropolitano de Guayaquil, que está conformado por los cantones Guayaquil, Samborondón y Durán.

#### **4.4 Análisis de los Organismos de Seguridad**

Según la ley de Seguridad Pública y del Estado de la República del Ecuador se establece en el Artículo 3 lo siguiente: *“Es deber del Estado promover y garantizar la seguridad de todos los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos del Ecuador y de la estructura del Estado, a través del sistema de Seguridad Pública y del Estado, responsable de la Seguridad Pública y del Estado, con el fin de coadyuvar al bienestar colectivo, al desarrollo integral, al ejercicio pleno de los derechos humanos y de los derechos y garantías constitucionales”*

En el Artículo 11 de dicha ley, se indica que los órganos ejecutores del sistema de Seguridad Pública y del Estado estarán a cargo de las acciones de defensa, orden público, prevención y gestión de riesgos, conforme a lo siguiente:

- a) *De la Defensa:* Ministerios de defensa, Relaciones Exteriores y fuerzas Armadas,

- b) *Del Orden público:* Ministerio de Gobierno, Policías y cultos y Policía Nacional,
- c) *De la Prevención:* Entidades responsables,
- d) *De la gestión de Riesgos.*

“En los cuerpos del orden público que corresponde a la Policía Nacional su ejecución, la que contribuirá con los esfuerzos públicos, comunitarios y privados para lograr la seguridad ciudadana, la protección a los derechos, libertades y garantías de la ciudadanía”

#### **4.4.1 Organismos de Seguridad presentes en la ciudad de Guayaquil**

##### **4.4.1.1 Policías**

###### ***Policía Nacional del Ecuador***

Grupo de uniformados capacitados para encargarse del orden público y salvaguardar la integridad física y económica de los ciudadanos dentro del territorio nacional.

###### **Reseña Histórica**

En los primeros años de la República se sostenían los sistemas administrativos implantados por el libertador Simón Bolívar en la Gran Colombia, en consecuencia, los municipios conservaban características idénticas a los antiguos cabildos incluyendo lo relacionado a la intervención policial.

La Asamblea Constituyente de 1843, dicta una nueva ley de régimen político y administrativo, el primer paso para constituir la organización de la Policía como institución nacional. A partir de 1848 la policía deja de ser dependencia administrativa municipal y se constituye una entidad casi independiente con funciones específicas.

### **Objetivos**

1. Incrementar la seguridad ciudadana y el orden público.
2. Incrementar la efectividad operativa de los servicios policiales.
3. Incrementar la eficiencia institucional.
4. Incrementar la confianza de la ciudadanía en la policía nacional.
5. Incrementar la efectividad de los sistemas de prevención y control interno contra la corrupción.
6. Incrementar el desarrollo integral del Talento Humano en la Institución.
7. Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

### **Funciones**

1. Liderar el talento humano policial para alcanzar un alto rendimiento de forma continua, logrando ser efectivos en el cumplimiento de la misión institucional de “Atender la seguridad ciudadana y el orden público y



proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional”

2. Impulsar y generar confianza y credibilidad a través de un trabajo policial integral, profesional y de calidad.
3. Desarrollar y mejorar las competencias en el talento humano para crear y sostener programas de mejora en la actividad policial que aseguren la seguridad ciudadana y garanticen la sostenibilidad de los esfuerzos y las operaciones policiales.
4. Desenvolver la actividad policial desde una visión humanista que garantice el respeto absoluto de los derechos, las libertades y la dignidad humana.
5. Velar por el cuidado y mantenimiento de los recursos del Estado entregados a la Institución para el cumplimiento de la misión.
6. Mantener canales de comunicación con el talento humano policial con la comunidad a la cual se sirve para establecer compromisos que faciliten la construcción de espacios seguros en la jurisdicción bajo su responsabilidad.
7. Aplicar un sistema coherente de apreciación de rendimiento individual y colectivo de talento humano de la unidad , así como el programa de evaluación de las estrategias operativas (Cuadro de Mando Integral) con fines de mejora continua hasta lograr revertir la tendencia creciente de los delitos en el ámbito nacional



proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional”

2. Impulsar y generar confianza y credibilidad a través de un trabajo policial integral, profesional y de calidad.
3. Desarrollar y mejorar las competencias en el talento humano para crear y sostener programas de mejora en la actividad policial que aseguren la seguridad ciudadana y garanticen la sostenibilidad de los esfuerzos y las operaciones policiales.
4. Desenvolver la actividad policial desde una visión humanista que garantice el respeto absoluto de los derechos, las libertades y la dignidad humana.
5. Velar por el cuidado y mantenimiento de los recursos del Estado entregados a la Institución para el cumplimiento de la misión.
6. Mantener canales de comunicación con el talento humano policial con la comunidad a la cual se sirve para establecer compromisos que faciliten la construcción de espacios seguros en la jurisdicción bajo su responsabilidad.
7. Aplicar un sistema coherente de apreciación de rendimiento individual y colectivo de talento humano de la unidad , así como el programa de evaluación de las estrategias operativas (Cuadro de Mando Integral) con fines de mejora continua hasta lograr revertir la tendencia creciente de los delitos en el ámbito nacional

8. Difundir las acciones positivas desde la perspectiva del adecuado cumplimiento de los procedimientos, normas e instructivos policiales que ayuden y fomenten autoconfianza, tranquilidad y seguridad en la actuación del talento humano policial.
9. Actuar con total transparencia y responsabilidad en la función encargada.
10. Vigilar que los procedimientos policiales sean ajustados a los principios de legalidad, eficacia, calidad de servicio y firmeza.

En la zona 5 que reúne a las provincias de Bolívar, Los Ríos, Guayas, Santa Elena y Galápagos; la policía nacional, asentada en los diferentes distritos, circuitos y subcircuitos de la provincia del Guayas, está logrando reducir el índice delictivo, mejorar la convivencia social y pacífica y asegurar el acceso de la comunidad a los servicios de Seguridad Ciudadana en la segunda ciudad más importante del territorio nacional, como lo es la ciudad de Guayaquil.

## **Policía Metropolitana**

### **Reseña Histórica**

Es un órgano policial municipal con competencia para cumplir su función dentro del área del cantón y de la ciudad de Guayaquil, creada oficialmente en el año de 1993 y administrado por la Dirección Metropolitana de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil.

## **Funciones**

1. Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas, reglamentos, acuerdos y resoluciones municipales y aquellas disposiciones emanadas del Concejo Cantonal, el Alcalde y la dirección de Justicia y Vigilancia que tengan que ver con el control y ejecución de las normas municipales en la comunidad.
2. Dirigir, organizar y supervisar las acciones de la policía Metropolitana y Banda de Música de la misma y cuidar de una buena relación institucional con las demás direcciones municipales.
3. Coordinar y participar, si así lo dispusiere el Concejo Cantonal o el Alcalde en operaciones conjuntas con las demás funciones encargadas de velar por la seguridad del Cantón.
4. Las demás determinadas en leyes, ordenanzas, reglamentos, acuerdos y resoluciones municipales, así como las que administrativamente dispusiere el Alcalde.

### **4.4.1.2 Corporaciones**

#### ***Corporación para la seguridad ciudadana de Guayaquil***

## **Reseña Histórica**

CSCG es una entidad creada en derecho privado y sin fines de lucro que participa en acción social y cívica, junto con las instituciones de primera respuesta de la

ciudad de Guayaquil encaminadas a brindar la ayuda que necesitan quienes habitan en la ciudad.

Esta entidad la componen las siguientes instituciones:

- Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil
- Policía Nacional del Ecuador
- Gobernación del Guayas
- Benemérito Cuerpo de Bomberos
- Cruz Roja del Guayas
- Corporación de puesto de auxilio inmediato y Concejo Cantonal, entre los más importantes.

### **Objetivo**

Coordinar las acciones interinstitucionales de respuesta con el objetivo de brindar asistencia rápida y oportuna a quien está en una situación de emergencia al mismo tiempo en el que se optimiza los recursos.

### **Funciones**

1. Vigilar la ciudad mediante el sistema de seguridad de videocámaras “Ojos de Águila”.
2. Coordinar las emergencias con todas las agencias de emergencias de la ciudad.

3. Atender las emergencias mediante la central de llamadas de emergencia con la que cuenta la institución y que tiene un único número para toda clase de emergencias.
4. Receptar las denuncias de los servicios básicos, así mismo de la recolección de basura, semaforización y denuncias de ordenanza municipal.

Dichos organismos de seguridad, a los cuales se tomó en cuenta como parte de los actores involucrados en la realización de este trabajo investigativo, cuentan con la infraestructura y equipos adecuados para el correcto manejo de las emergencias que se presentan en la urbe porteña. Se puede ver una notable disminución de los niveles de delincuencia además de una mejora en el talento humano de dichas instituciones, que se ha visto reflejado en las opiniones de los encuestados los cuales manifestaron que tuvieron una pronta ayuda de parte de los uniformados. La Policía Nacional y Policía Metropolitana los cuales despliegan día a día labores preventivas y reactivas en la ciudad; en conjunto con la Corporación para la Seguridad Ciudadana de Guayaquil la misma que con sus 719 videocámaras ubicadas en puntos estratégicos monitorea la urbe, son los encargados de velar por la seguridad de los residentes, así como de los visitantes que eligen Guayaquil como un destino para vacacionar, hacer compras, relajarse o simplemente hacer turismo, por eso es importante que estos organismo trabajen en armonía y sobre todo en equipo para hacer de Guayaquil una ciudad confiable y sobretodo segura que permitirá que los índices delictivos disminuyan y el flujo de turistas aumente,



de esta manera se beneficiaría una cantidad considerable de residentes que viven del turismo directa o indirectamente.

4.5 Opinión de prestadores de servicios turísticos sobre la seguridad en la ciudad

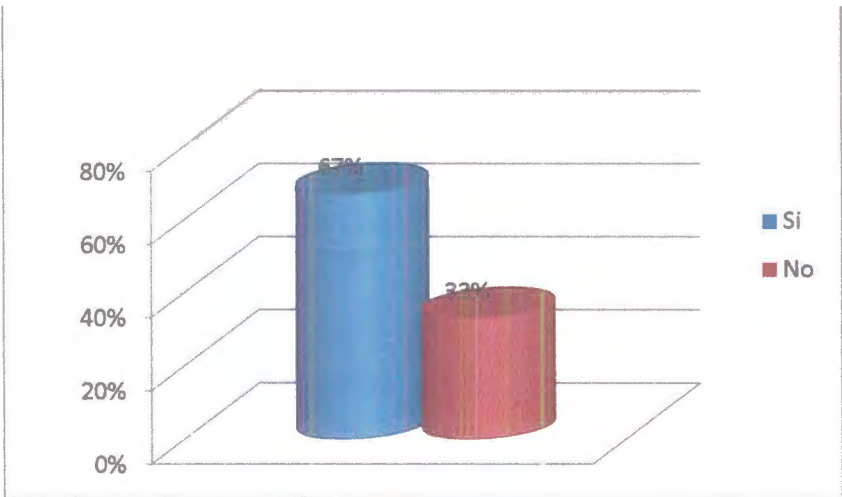
4.5.1 Percepción de seguridad

Tabla XXV. Distribución absoluta y porcentual de la percepción de seguridad en la zona de estudio según prestadores de servicios turísticos

¿Según su percepción, durante su estancia en la zona de estudio el lugar le ha parecido seguro?		
Respuesta	Encuestados	%
Si	105	67%
No	52	33%
Total	157	100%

Fuente: Resultado de las encuesta  
Elaborado por: Autoras

Gráfico 20. Percepción de seguridad según opinión prestadores de servicios turísticos



Fuente: Resultado de las encuestas  
Elaborado por: Autoras



Del 100% de prestadores de servicios turísticos que fueron encuestados, el 67% respondió que durante su estancia en la zona de estudio, ésta le ha parecido segura, mientras que el 33% restante, respondió que no ve seguridad en la zona de estudio. Se explica que en esta pregunta, para los prestadores de servicios, la estancia significa el tiempo que permanecen en el lugar, dentro de sus horas de trabajo, debido a que se encuestó a dichos prestadores los cuales su lugar de trabajo queda dentro de los límites del área en estudio.

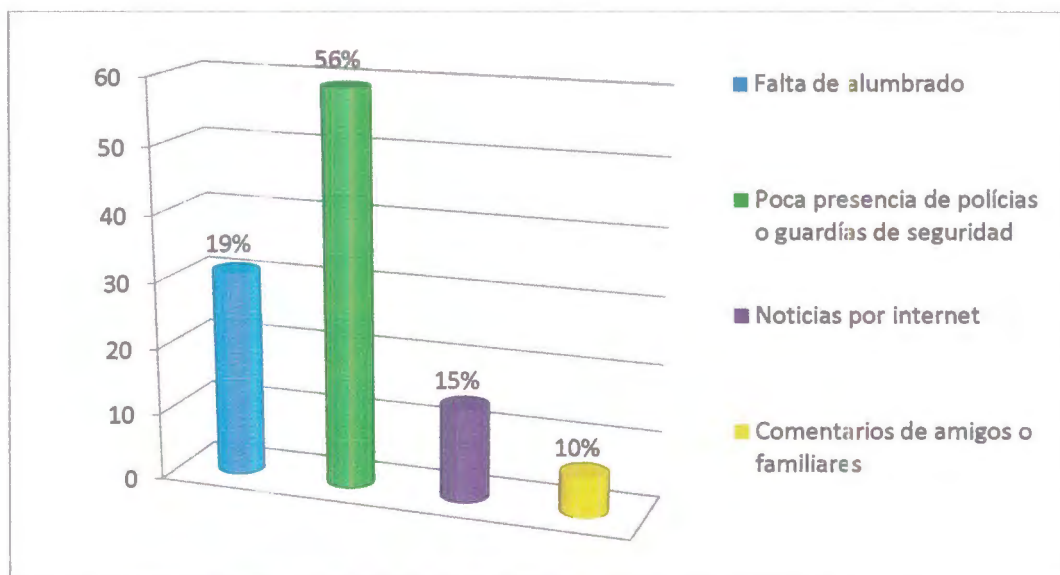
**Tabla XXVI. Distribución absoluta y porcentual sobre los motivos de inseguridad según opinión de prestadores de servicios turísticos**

Si su respuesta a la pregunta anterior fue NO, seleccione el motivo por el cual le pareció inseguro		
Respuesta	Encuestados	%
Falta de alumbrado	10	19%
Poca presencia de policías o guardias de seguridad	29	56%
Noticias por internet	8	15%
Comentarios de amigos o familiares	5	10%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 21. Motivos de inseguridad según prestadores de servicios turísticos**



*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

Del 100% de encuestados, el 56% coincidió en que uno de los motivos por los cuales no veían tan segura la zona, se debía a la poca presencia de policías o guardias de seguridad, mientras que el 19% respondió a la falta de alumbrado, como principal motivo de la inseguridad.

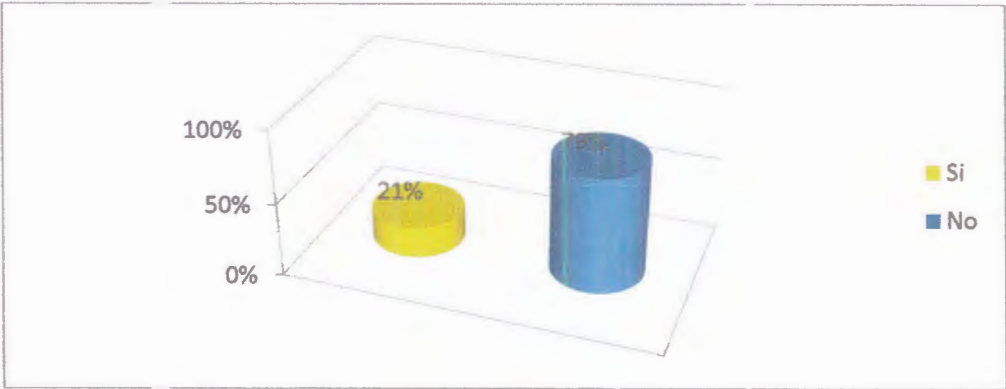
Pregunta calculada y analizada en base a los 52 prestadores de servicios que no veían seguridad en la zona de estudio.

**Tabla XXVII. Distribución absoluta y porcentual de víctimas de delito por parte de los prestadores de servicios turísticos**

ha sido víctima de algún tipo de delito o acto de inseguridad en la zona de estudio		
Respuestas	Encuestados	%
Si	32	21%
No	125	79%
Total	157	100%

*Fuente: Resultado de las encuesta*  
*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 22. Porcentaje de delitos sufridos por parte de los prestadores de servicios turísticos encuestados**



*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

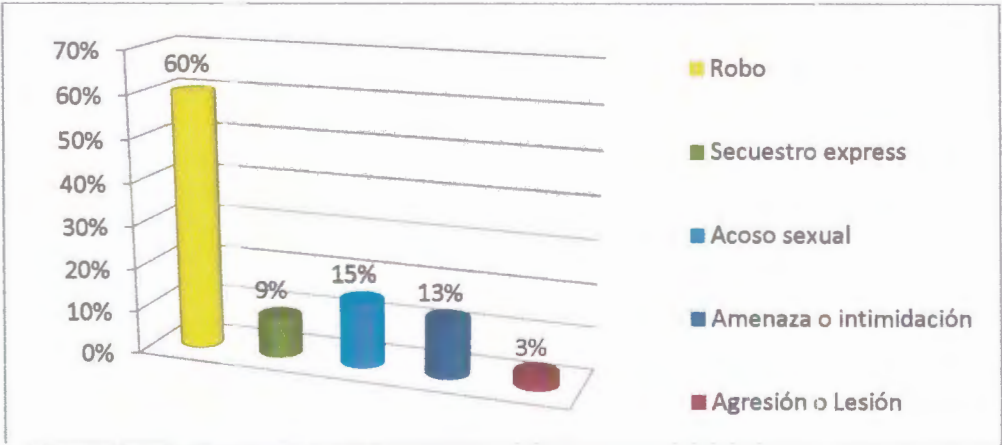
El 79% de los encuestados, dijeron no haber sido víctimas de algún tipo de delito durante el tiempo en el que se encontraban laborando en el área de estudio, seguido de una minoría del 32% que respondieron haber sido víctimas dentro de los límites de la zona de estudio

**Tabla XXVIII. Distribución absoluta y porcentual del tipo de delito sufrido por los prestadores de servicios turísticos**

Si su respuesta anterior fue SI, responda ¿Qué tipo de delito o acto de inseguridad sufrió?		
Respuesta	ENCUESTADOS	%
Robo	19	60%
Secuestro express	3	9%
Acoso sexual	5	15%
Amenaza o intimidación	4	13%
Agresión o Lesión	1	3%
Chantaje o extorsión	0	0%
Otros	0	0%
Total	32	100%

*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 23 Tipo de delito sufrido por parte de los prestadores de servicios turísticos encuestados**



*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

Del 100% de encuestados, el 60% contestó haber sido víctima del Robo, mientras que el 3% equivale a 1 persona contestó que fue víctima de agresión o lesiones. Esta pregunta fue analizada en base a las 32 personas que dijeron haber sido víctimas de algún tipo de delito.

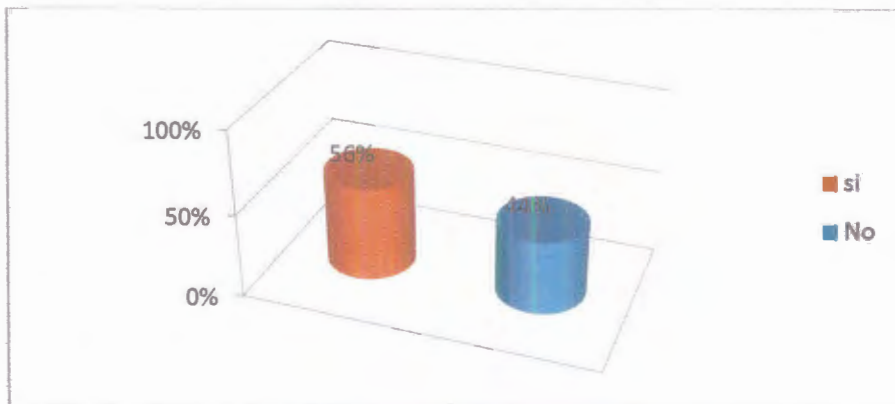
**Tabla XXIX. Distribución absoluta y porcentual de denuncias por parte de los prestadores de servicios turísticos**

¿Denunció ante las autoridades el acto de violencia del que fue víctima?		
Respuesta	Encuestados	%
si	18	56%
No	14	44%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 24. Porcentaje de denuncias realizadas por parte de los prestadores de servicios turísticos que fueron víctimas de algún tipo de delito**



*Fuente: Resultado de las encuestas*

*Elaborado por: Autoras*

El 56% de encuestados afirmaron haber denunciado el acto del cual fueron víctimas, mientras que el 44% dijeron no haber hecho la denuncia.



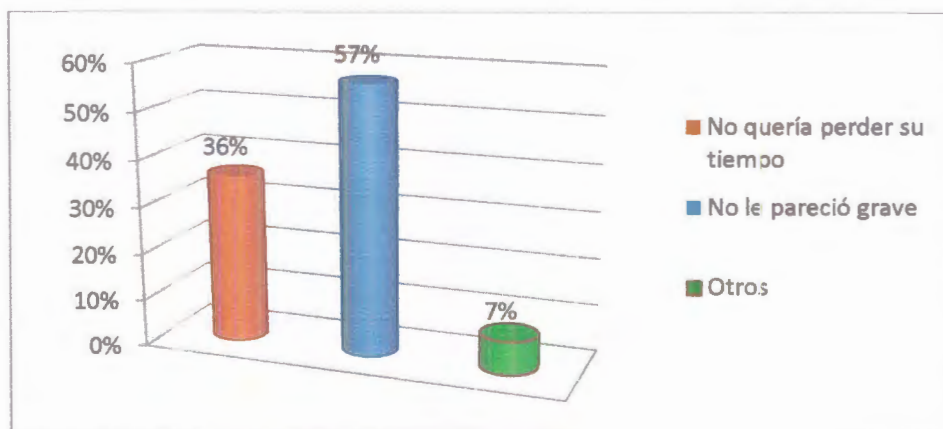
Pregunta calculada en base a las 32 personas que dijeron haber sido víctimas de la inseguridad.

**Tabla XXX. Distribución absoluta y porcentual del motivo por el cual los prestadores de servicios turísticos no denunciaron el acto de violencia.**

¿Cuál fue el motivo por el cual usted no denunció el acto de violencia del que fue víctima?		
Respuesta	ENCUESTADOS	%
No tenía pruebas suficientes	0	0%
No quería perder su tiempo	5	26%
No le pareció grave	8	57%
Exigían muchos trámites	0	0%
Otros	1	7%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Fuente* Resultado de las encuestas  
*Elaborado por:* Autoras

**Gráfico 25. Motivo por el cual los prestadores de servicios no denunciaron ser víctimas de algún tipo de delito**



*Fuente:* Resultado de las encuestas  
*Elaborado por:* Autoras

El 57% de los encuestados dijeron no haber denunciado el hecho para no perder el tiempo, el 36% de ellos contestaron que no les pareció muy grave el acto de



violencia del cual fueron víctimas, mientras que el 7% seleccionó la alternativa Otros, es decir no denunciaron el hecho por miedo a futuras represalias.

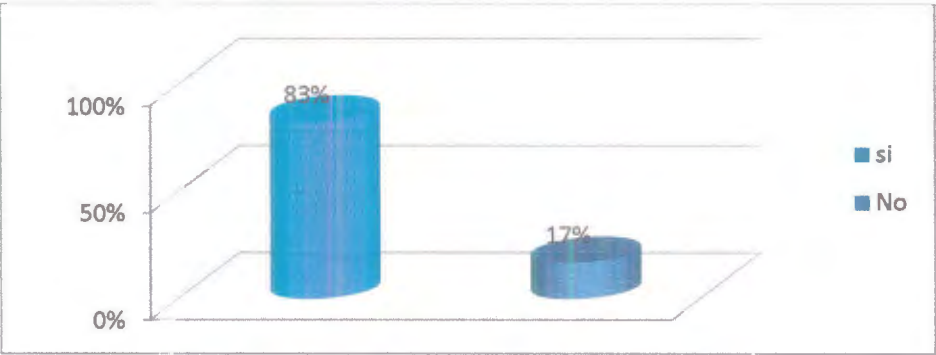
Pregunta calculada en base a las 14 personas que no denunciaron el hecho de violencia.

**Tabla XXXI. Distribución absoluta y porcentual de la importancia de la creación de rutas seguras en la zona de estudio según la opinión de los prestadores de servicios turísticos**

Importancia la creación de rutas seguras en la zona de estudio		
Respuesta	Encuestados	%
si	130	83%
No	27	17%
Total	157	100%

*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

**Gráfico 26. Importancia de la creación de rutas seguras basada en la opinión de los prestadores de servicios encuestados**



*Fuente: Resultado de las encuestas*  
*Elaborado por: Autoras*

130 de los prestadores de servicios turísticos encuestados, aproximadamente el 83% opinan que es muy importante la creación de rutas seguras para el turismo en la ciudad.

Mientras que el 17% restante de encuestados respondieron que no ven importante la creación de dichas rutas, al preguntarles el porqué de su respuesta todos concordaron que se estaría mostrando a Guayaquil como una ciudad peligrosa.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 Estrategias y acciones que permitan a los organismos de seguridad pública prestar un servicio de seguridad que sirva de apoyo a la actividad turística en la ciudad.**

La seguridad turística es sin duda alguna uno de los temas más controversiales a nivel mundial, la cual se ha visto afectada en los últimos años debido a la creciente ola de inseguridad ciudadana y a la violación de los derechos humanos, generando consecuencias negativas para el país a través de diferentes delitos cometidos a turistas. Con el objetivo de cooperar a la solución de este problema se deben estimar algunos aspectos, como la creación de medidas y el diseño de estrategias necesarias dirigidas a garantizar la protección de la vida, así como la integridad física y económica del turista.

Una estrategia es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión. Esta investigación se sintetiza en cómo hacer (acciones) para lograr a cabalidad los objetivos propuestos

anteriormente, acoplándose a las políticas nacionales de turismo para fines de seguridad.

Conscientes de la problemática de seguridad que atraviesa el turismo a nivel nacional e internacional, y teniendo en cuenta que el turismo es reconocido como una actividad de importancia económica global; luego del análisis realizado en el capítulo anterior, se proponen las siguientes estrategias y acciones para fortalecer y de una manera u otra respaldar lo mejor posible la seguridad reforzando el turismo en la zona céntrica de ciudad.

### **Estrategias sugeridas**

- A. Recopilación de información para una adecuada orientación a los turistas sobre los diferentes puntos de interés ubicados dentro de la zona de estudio
- B. Evaluación al personal policial para mejorar la interacción con los turistas.
- C. Fortalecimiento en materia de turismo a los organismos de seguridad
- D. Implementación de campañas de información dirigida a turistas y prevención

**A. *Recopilación de información para una adecuada orientación a los turistas sobre los diferentes puntos de interés ubicados dentro de la zona de estudio.***

Es necesario efectuar acciones que permitan la coordinación y solución de los posibles conflictos que puedan suceder entre los diferentes actores de la actividad turística a través de la información que se brinda al turista tanto en su lugar de origen como en el destino. La capacidad de organizar y promover la labor de orientar e informar al turista, en conjunto con el correcto fortalecimiento de los organismos de seguridad del orden y con la ayuda de un eficaz sistema de comunicación generará un ambiente de seguridad y tranquilidad.

Lo que se quiere lograr con esta estrategia es disponer de información de calidad para ser entregada al turista la misma que será actualizada constantemente, en un período de tiempo que el organismo a cargo (Policía Nacional y Metropolitana) considere.

En esta estrategia que se propone es de vital importancia que tanto las entidades turísticas públicas como privadas mantengan una cercana relación con las entidades policiales, estableciendo una comunicación constante y directa.

**Acciones**

- Determinar y localizar los puntos de interés que se encuentren ubicados dentro del perímetro de la zona determinada en la investigación.
- Crear circuitos que unan los principales puntos de interés para los turistas con la zona de estudio.

- Establecer rutas seguras con descripción y ubicación de los lugares de interés turístico de la zona
- Determinar el horario de uso de las rutas.

***B. Evaluación del personal policial para mejorar interacción con los turistas.***

Dicha estrategia tiene como misión, evaluar al personal que brinda el servicio de seguridad a la ciudadanía en temas referentes al trato con turistas (servicio al cliente). Es considerado una prioridad ya que se busca que el visitante se sienta seguro, no la protección que les brinda el personal policial sino porque se les garantiza a los turistas que serán atendidos o guiados por un equipo con calidad humana.

Lo que se espera obtener de esta estrategia es alcanzar la confianza del turista, además se espera que la relación entre turistas y agentes de seguridad sea armoniosa brindando un buen trato y ayuda oportuna.

**Acciones**

- Crear un manual de procedimientos para actuar frente a situaciones que requieran el socorro o ayuda de turistas o visitantes.
- Diseñar un sistema de evaluación y seguimiento del comportamiento y accionar de los miembros de dichas para una futura reorganización que ayude a mejorar la atención al turista.



### ***C. Fortalecimiento en materia de turismo a los organismos de seguridad.***

En este trabajo de investigación es primordial garantizar la competitividad de turismo en la ciudad, ya que es una herramienta fundamental para un desarrollo turístico próspero, para llevar a cabo esta estrategia es necesario la creación de actividades que mas adelante pueden ejecutarse de manera eficaz.

Lo antes mencionado contribuirá a lograr una eficiente prestación de servicios en la ciudad, ayudando a mejorar la actividad turística de la zona, el personal dotado de dichos conocimientos tendrá un desempeño profesional en beneficio del turismo lo cual brindará una imagen distinta de Guayaquil.

#### ***Acciones***

- Los agentes de dichas instituciones deberán ser capacitados en temas de seguridad al turista, información turística de la zona y del país, idiomas, entre otros aspectos del ámbito turístico.
- Promover la actualización de información, como instrumento para mejorar el servicio a los turistas; esto implicaría crear una base de datos en constante actualización sobre temas turísticos como puntos de interés que se encuentren dentro de la zona, índices delictivos entre otros temas relevantes, la misma

que será creada por el ministerio y entregada a los organismos de seguridad con el fin de brindar un servicio garantizado.

- Priorizar las principales necesidades para la logística; Esto implica la reorganización del talento humano policial o de la Policía Metropolitana, así como la facilitación del equipamiento adecuado como vehículos (bicicletas, motos), carpas como puestos de información o socorro, folletería o mapas de seguridad, con las respectivas rutas seguras dentro de la zona de estudio.

Se considera que es importante que el MINTUR en coordinación con la Policía Nacional y la Alcaldía de Guayaquil, a través de sus campañas preventivas creen un esquema de competencia y conciencia en todas las entidades involucradas en el sector turístico como prestadores de servicios turísticos, empresarios, entre otros, sobre la importancia de apoyar estas iniciativas en pro de la seguridad de los principales destinos turísticos.

#### ***D. Implementación de campaña información dirigida a turistas y prevención.***

Este trabajo de investigación desde su concepción, ha tenido como principal objetivo la creación de una cultura de seguridad turística que busca dar a conocer acciones

preventivas, difundiendo dichas rutas como mecanismos de solución a futuros percances que puedan sufrir turistas, visitantes, y habitantes.

Esta acción generará un cambio en la visión del turismo y de manera directa se apoyará la competitividad y calidad del destino turístico, además retribuirá en el mejoramiento de la atención al turista y en la creación de entornos seguros, por esto sería pertinente que el Ministerio de Turismo (MINTUR) coordine un programa de capacitación con énfasis en seguridad e información turística local para los efectivos de la policía nacional y metropolitana.

### **Acción**

- Difusión de campañas de prevención mediante redes sociales, de acceso público y con información de relevante importancia sobre las rutas seguras, puntos de interés, horarios convenientes, teléfonos de instituciones de ayuda, etc; para fomentar la formación y adopción de una cultura de seguridad turística entre los futuros turistas que elijan Guayaquil como destino para hacer turismo.

## **5.2 Preparación de la información y elaboración de las rutas seguras**

Una vez realizado el respectivo análisis en base al resultado de las encuestas, se concluyó que con una correcta y adecuada planificación de las Rutas Seguras y su

posterior implementación, se proyectaría a la ciudad como un destino seguro, así como a la zona de estudio una imagen confiable; como se mencionó en capítulos anteriores la seguridad que ofrece un destino turístico es uno de los puntos clave a la hora de escoger un lugar como opción para visitar, relajarse, o vacacionar, con el propósito de lograr el incremento de la estancia en la ciudad, la cual es la hipótesis a probar en este trabajo de investigación.

En el diseño de las Rutas Seguras se tomó en cuenta los puntos de interés ubicados en la zona de estudio, para lo cual se procedió a clasificar dichas rutas en: **Ruta A, Ruta B, Ruta C**, a las que se les asignó un nombre atractivo ante los ojos de los futuros usuarios de estas rutas; las mismas que forman un circuito entre sí, en las cuales se incluyen horarios convenientes para visitar y puntos de interés turístico dentro de la ruta.

### **5.2.1 Planificación**

*CALLES COMPRENDIDAS EN EL CIRCUITO QUE ENCIERRA LAS RUTAS SEGURAS*

- MALECON SIMON BOLIVAR
- NUMA POMPILLO LLONA
- BOYACA
- AVENIDA 9 DE OCTUBRE

**Tabla XXXII. Puntos de interés rutas A**

Lugares de Interés	Imagen
Hemiciclo de la Rotonda *	
Plaza San Francisco *	
Iglesia San Francisco *	
Mercado Artesanal	
Malecón Simón Bolívar *	

*Fuente: Datos de la investigación*

*Elaborado por: Autoras*

Los lugares de interés que aparecen con un \* se repiten en las rutas A, B y C

**Tabla XXXIII. Puntos de interés rutas B**

Lugares de Interés	Imagen
Zona Bancaria	
Zona Rosa	
Iglesia La Merced	

*Fuente:* Datos de la investigación  
*Elaborado por:* Autoras



**Tabla XXXIV. Puntos de interés rutas C**

<b>Lugares de Interés</b>	<b>Imagen</b>
Escalinatas Diego Noboa (Barrio Las Peñas)	
Puerto Santa Ana	
Museo del Bombero “Cnel. Félix Luque Plata”	
Iglesia de Santo Domingo	
Museo de la Cerveza “Casa Pilsener”	
Museo de la Música Popular “Julio Jaramillo Laurido”	
Museo Naval “El Fortín del Cerro Santa Ana”	
Museo de los Equipos del Astillero	

*Fuente: Datos de la investigación*

*Elaborado por: Autoras*

## Circuito Rutas Seguras

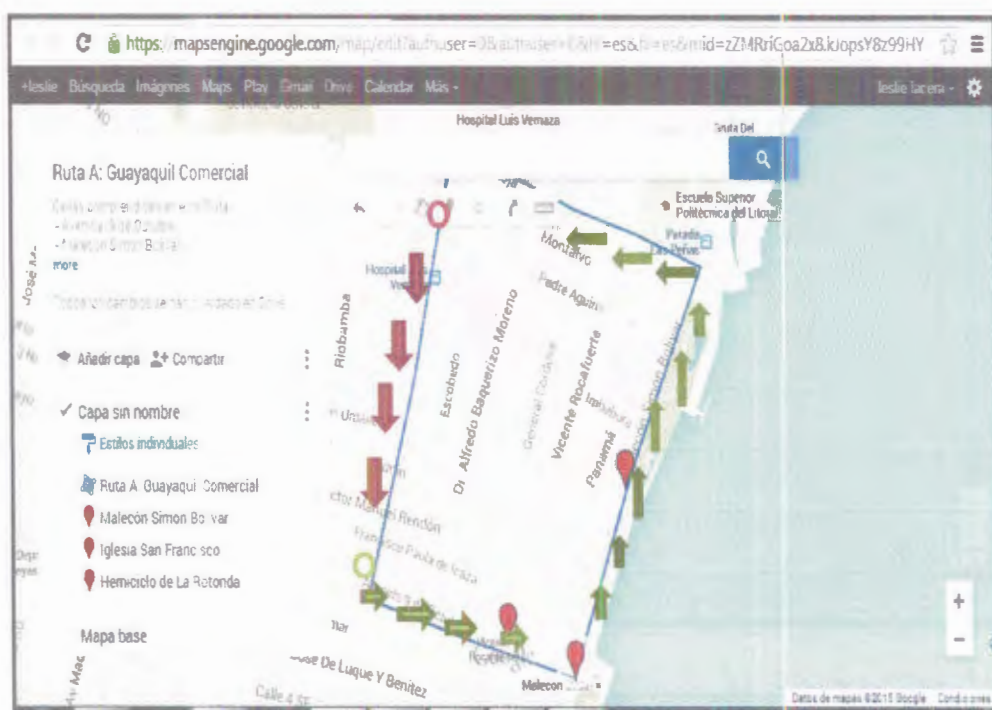
### Ruta a: Guayaquil Comercial

- Inicio : Avenida 9 de Octubre
- Calle Malecón Simón Bolívar
- Calle Loja
- Fin: Calle Boyacá

Horarios recomendados para visita de los turistas

08:00 AM – 19:30 PM

**Imagen 1. Ruta A “Guayaquil Comercial”**



*Elaborado por: Autoras*

*NOTA: Círculo verde indica “inicio de la ruta”, círculo rojo indica el “fin de la ruta”.*

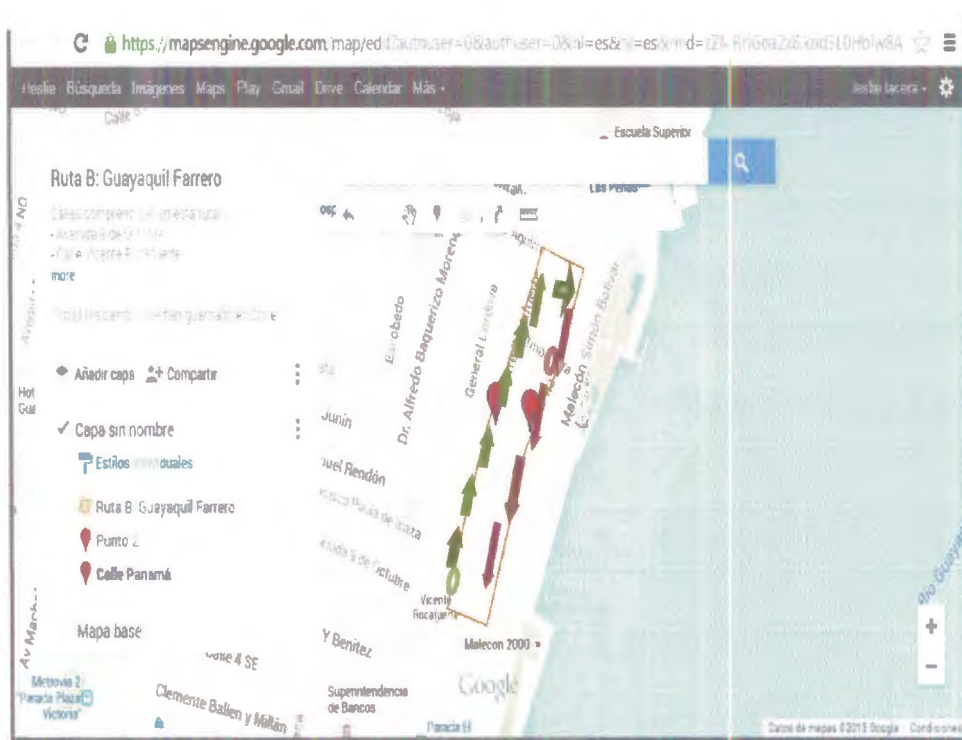
### Ruta b: Guayaquil Farrero

- Inicio: Avenida 9 de Octubre
- Calle Vicente Rocafuerte
- Calle Padre Aguirre
- Fin: Calle Panamá / Pichincha

Horario recomendado para visitas de turistas

08:00 AM – 19:30 PM y de 19:30 PM - 03:00 AM

**Imagen 2. Ruta B “Guayaquil Farrero”**



*Elaborado por: Autoras*

*NOTA: Circulo verde indica el “inicio de la ruta”, circulo rojo indica el “fin de la ruta”.*

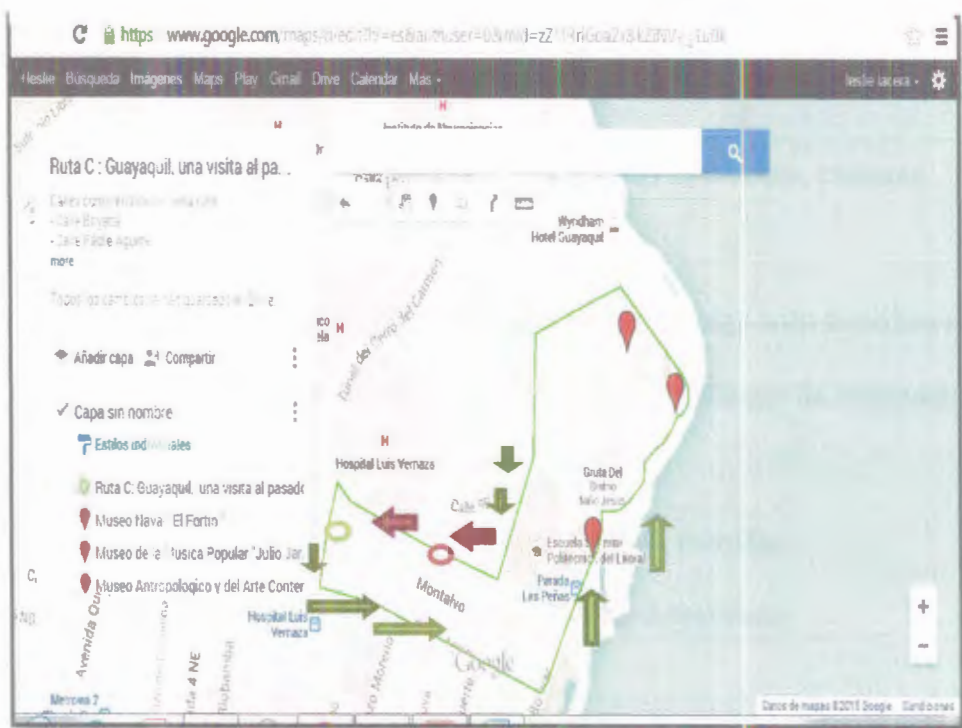
### Ruta c: Guayaquil, Una Visita al Pasado

- Inicio: Calle Boyacá
- Calle Padre Aguirre
- Calle Malecón Simón Bolívar
- Calle Numa Pompilio Llona
- Calle Vicente Rocafuerte
- Fin: Calle Loja

Horarios recomendados para visitas de turistas

08:00 AM – 19:30 PM

**Imagen 3. Ruta C "Guayaquil, una visita al pasado"**



*Elaborado por: Autoras*

*NOTA: Flecha verde indica el "inicio de la ruta", flecha roja indica el "fin de la ruta".*

**Tabla XXXV. Puntos de auxilio más cercanos**

<b>Punto de auxilio</b>	<b>Dirección</b>
UPC	Víctor Manuel Rendón y Pichincha
Clínica Panamericana	Panamá y Luis Urdaneta
Hospital Luis Vernaza	Julián Coronel
Clínica Guayaquil	Padre Aguirre y Córdova
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil	Callejón Gral. Cornelio E. Vernaza y avenida Malecón Simón Bolívar /

*Fuente: Autoras*

*Elaborado por: Autoras*

### **Recomendaciones a los turistas**

- Ser cuidadoso al exponer cosas de valor como: joyas ostentosas, cámaras, tablets, celulares, etc.
- Al momento de hacer turismo preferiblemente traer consigo solo la cedula de identidad (los documentos de mayor valor, dejarlos en el lugar de hospedaje)
- la temperatura en la ciudad es entre 27°C y 31°C.
- Evite dar información de sus actividades a personas extrañas.
- La moneda de uso en todo el Ecuador es el Dólar Americano
- El idioma oficial es el Español
- Usar ropa liviana y fresca
- Usar bloqueador solar, gafas o gorra que lo protejan del fuerte sol que hace en la ciudad.



### 5.2.2 Elaboración

Luego de la recopilación de la información, se procedió al diseño de las Rutas Seguras para las cuales se utilizó la herramienta de Google Maps, en la cual se trazó cada ruta diferenciada por colores, como se mencionó anteriormente, esto con el propósito de captar la atención del usuario y a las cuales se les dio sus respectivos nombres para que sean más atractivas a la hora de ser buscadas.

Los pasos para la creación de las Rutas Seguras fueron los siguientes:

1. Ir a la página web de GoogleMaps, [www.maps.google.com](http://www.maps.google.com), Inicio de sesión.

**Imagen 4. Google Maps**



*Elaborado por: Autoras*

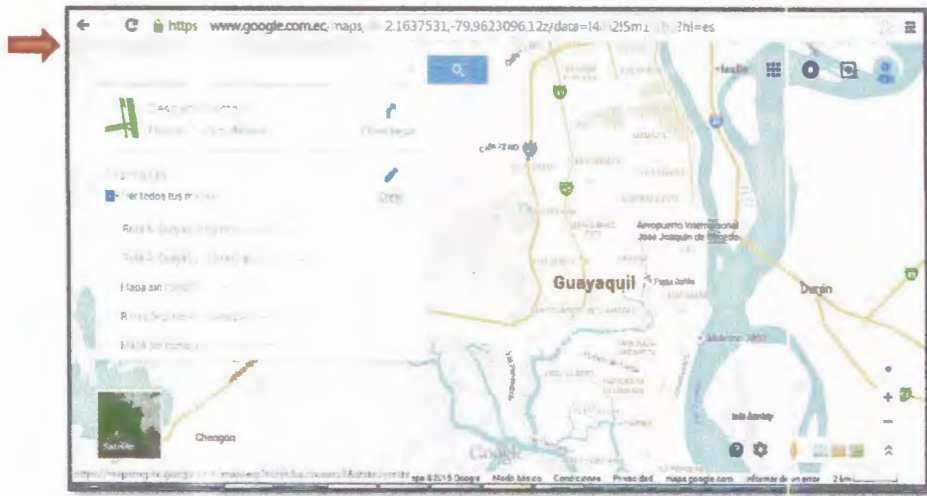
2. Dar click en la barra de búsqueda, a continuación se desplegará una ventanilla donde se da click en la opción *Mis Mapas*, seguido de esto dar click en *Crear*.



IACTUR - BIBLIOTECA



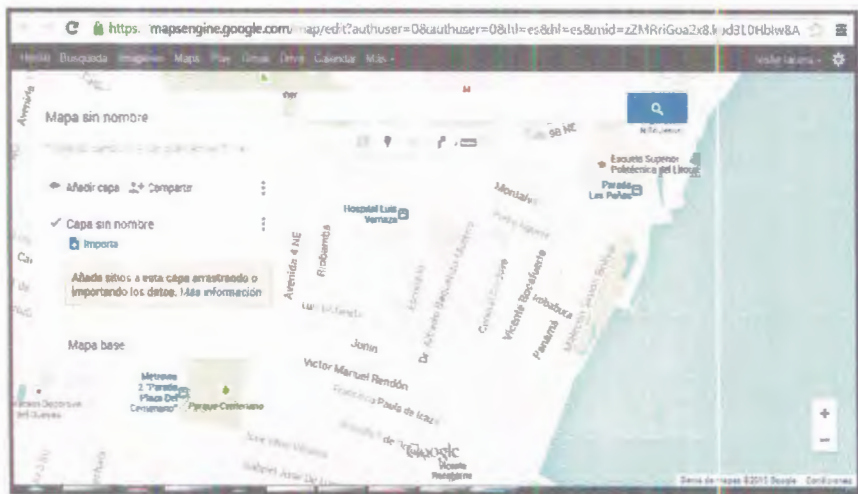
### Imagen 5. Pasos a seguir para la creación de rutas en Google Maps



*Elaborado por: Autoras*

3. A continuación se desplegará la siguiente página, donde se empezará a crear las rutas

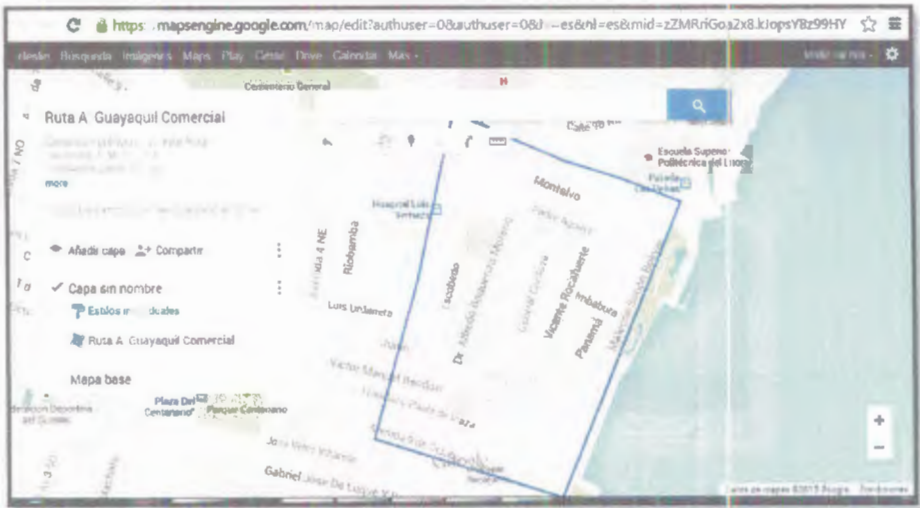
### Imagen 6. Creación de rutas en Google Maps



*Elaborado por: Autoras*

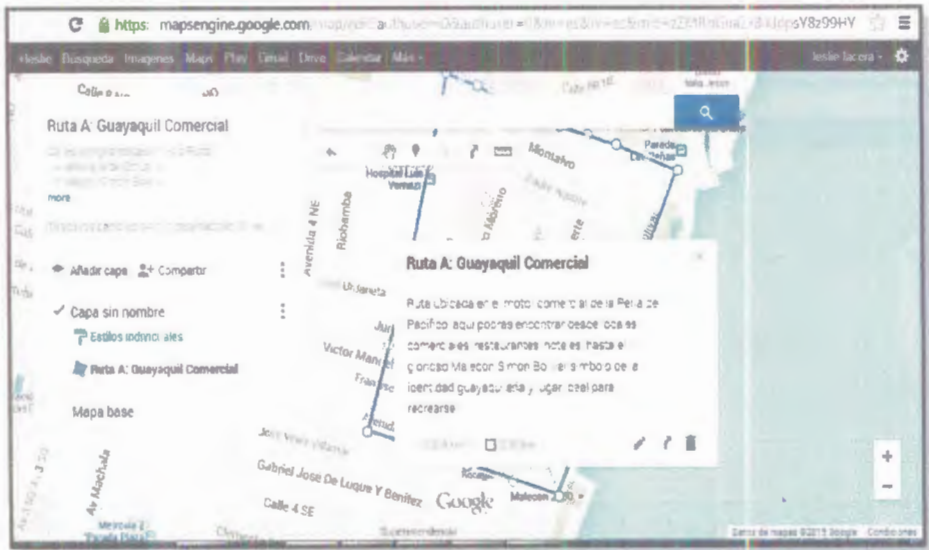
- 5.- Se procede a darle nombre al mapa, así como a dibujar y personalizar la ruta.

Imagen 7. Personalización de rutas



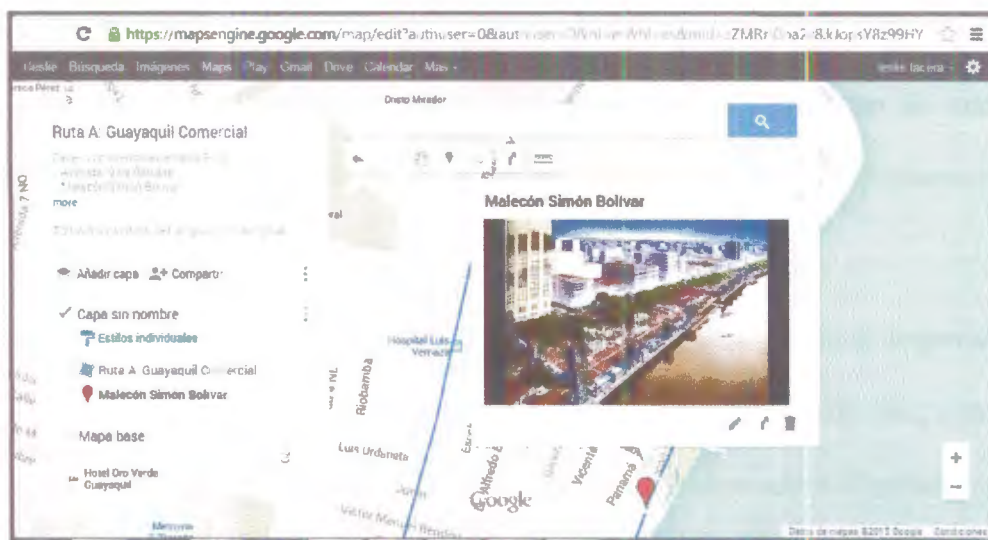
Elaborado por: Autoras  
NOTA: La flecha indica el icono “Dibujar Línea” con la cual se da inicio a la creación de la ruta.

Imagen 8. Creación de Ruta A



Elaborado por: Autora

### Imagen 9. Ubicación de puntos de interés de Rutas

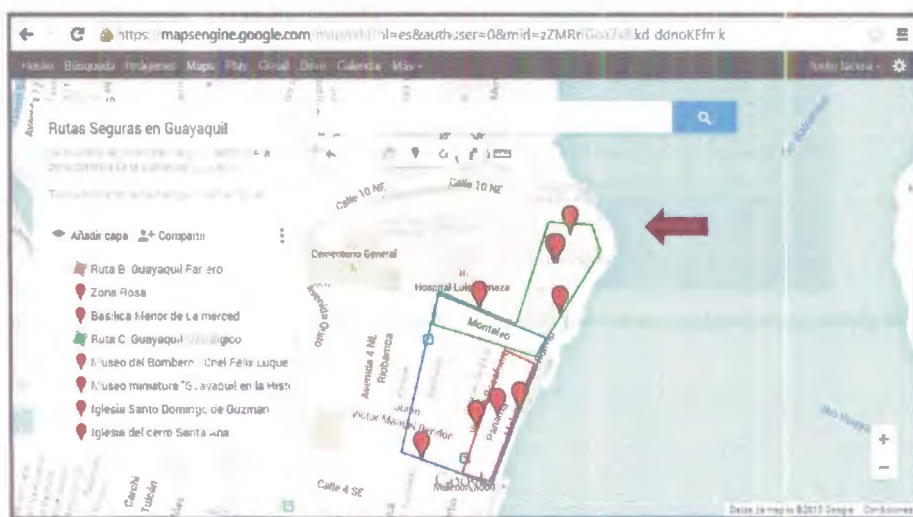


*Elaborado por: Autoras*

**NOTA:** La flecha indica el icono "Marcadores", el cual se utilizó para indicar un punto de interés dentro de la ruta.

5.- Finalmente se muestra el mapa con los respectivos puntos de interés turístico que se encuentran en el área, es así como el usuario verá la ruta.

### Imagen 10. Ruta Segura completa

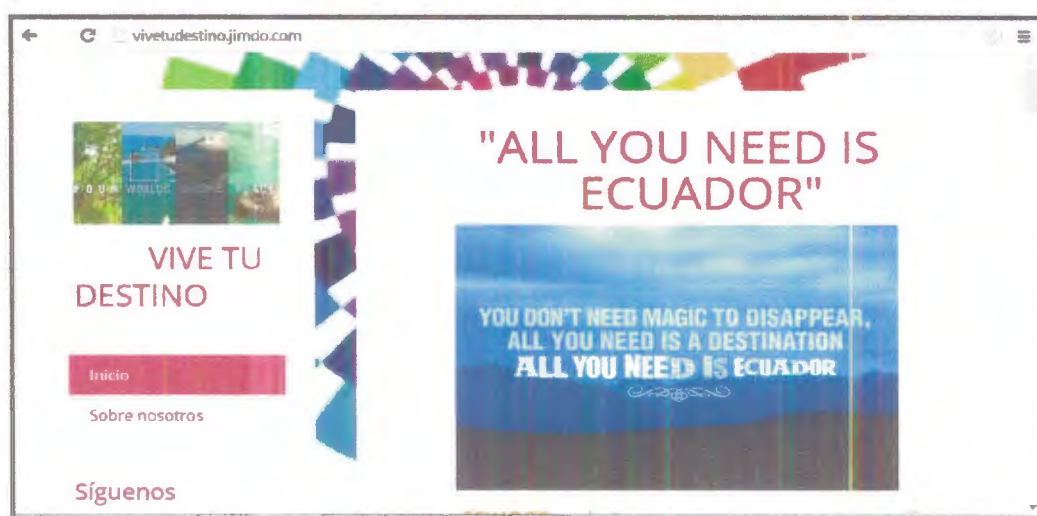


*Elaborado por: Autoras*

Luego del diseño surgió la necesidad de socializarlas con el público en general por medio de la creación de una página web, a la cual se nombró <http://vivetuestino.jimdo.com/>, debido a que estas palabras encierran de manera indirecta el objetivo de este trabajo de investigación: vivir y disfrutar plenamente el destino elegido sin preocupaciones.

En esta página se podrá encontrar las Rutas Seguras, entre otros datos de importancia para el turista como recomendaciones, puntos de auxilio más cercanos, etc.; a la vez información de la ciudad de Guayaquil como destino, noticias sobre el turismo en la urbe y seguridad turística.

**Imagen 11. Inicio de página web de Rutas Seguras**



*Elaborado por: Autoras*



Imagen 12. Rutas seguras en página web



Elaborado por: Autoras

## CONCLUSIONES

- Luego del análisis detallado sobre la seguridad en la ciudad de Guayaquil en base a los índices delictivos proporcionados por la Fiscalía del Guayas y con la información recaudada por parte de los prestadores de servicios turísticos y turistas, se puede concluir que la inseguridad en la urbe en cierta manera es un problema social que afecta a visitantes y habitantes, pero que en muchos casos es creada y difundida por comentarios fuera de lugar del destino; al momento de encontrar datos reales, estos se generaron a través de la investigación para lo cual se utilizó herramientas investigativas como encuestas y entrevistas.
- Algunos turistas de los encuestados que habían sido víctimas de violencia dentro de Guayaquil, se refirieron a que al denunciar el hecho en la Fiscalía, los servidores de la misma se tomaban mucho tiempo, debido a que no existía una oficina solo para receptar denuncias de carácter turístico, así como se comprobó que los organismos de seguridad a pesar de que se encuentran dotados con el equipo adecuado para realizar su trabajo, no emplean un trato adecuado a los usuarios.
- Luego de los factores anteriormente expuestos se puede concluir que el comportamiento de los turistas actualmente es tomar el control total de sus



viajes y de todo lo que implica su desplazamiento desde su lugar de origen hasta su estancia en el destino, por lo cual a través de las rutas seguras se brinda una herramienta útil de información y ubicación de una zona específica del centro de la urbe.

## RECOMENDACIONES

- La tendencia actual del turista es la de instruirse cada vez más acerca del destino elegido, es por eso que se recomienda que a la página web “Guayaquil es mi destino” de autoría de la Dirección de Turismo y Promoción Cívica de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, se añadan noticias actualizadas referentes a la seguridad del turista en el destino.
- Se recomienda la creación de una entidad donde se recepen las denuncias de índole turísticas para agilizar los trámites de turistas, ya que estos por estar de paso en la ciudad no desean perder tanto el tiempo en papeleos; así se asegurará una completa satisfacción de parte del turista, debido a que es nulo el conocimiento que tienen los organismos de seguridad sobre temas turísticos a nivel local, servicio al cliente, entre otros aspectos se recomienda capacitación constante sobre temas básicos de turismo y la creación de la Policía Turística por parte del Municipio de Guayaquil. Una policía

especializada en todo lo referente a temas turísticos, como: idiomas, historia, geografía, etc.

- Es importante que el turista conozca sobre las calles por las cuales va a hacer su recorrido, por lo que se sugiere a las autoridades pertinentes que realicen un estudio de factibilidad para la implementación de Rutas Seguras en toda la ciudad de Guayaquil.

**ANEXOS**

## Anexo A. Encuesta para turistas



# ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas  
y Recursos Naturales

### Licenciatura en Turismo

*Somos estudiantes de Pre-Grado de la Escuela Superior Politécnica del Litoral pertenecientes a la carrera de Licenciatura en Turismo, y actualmente estamos desarrollando nuestro trabajo de tesis, que consiste en el "ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA ZONA CÉNTRICA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA PARA SU MEJORAMIENTO"*

*La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información acerca de los diferentes puntos de vista que tienen los turistas respecto a la seguridad que brinda la zona céntrica de la ciudad de Guayaquil, la misma que está comprendida entre las calle Malecón Simón Bolívar (este), calle Boyacá (oeste), avenida 9 de Octubre (sur) y calle Numa Pompilio Llona / calle Loja (norte).*

#### 1.- Edad

Rangos entre:

18-23 años	<input type="checkbox"/>	30-35 años	<input type="checkbox"/>	42-47 años	<input type="checkbox"/>	54-59 años	<input type="checkbox"/>
24-29 años	<input type="checkbox"/>	36-41 años	<input type="checkbox"/>	48-53 años	<input type="checkbox"/>	60-65 años	<input type="checkbox"/>

#### 2.- Sexo

Masculino ☐ Femenino ☐

### 3.- Lugar de residencia habitual

.....

### 4.- Lugar de origen

.....

### 5.- Motivo por el cual visita la ciudad

Turismo ☐      Negocios ☐      Visita a Familiares o amigos ☐  
Ocio ☐      Salud ☐      Otros ☐

### 6.- Lugar donde se hospeda (seleccione una opción

Hotel ☐      Hostal ☐  
Casa de amigos o familiares ☐      No pernocta en el lugar ☐

### 7.- Tiempo de duración de su estancia en la ciudad

1 semana ☐      1 mes ☐      Días ☐

*Si su respuesta fue días, especifique:*

.....

### 8.- Tiempo de visita aproximada en la zona de estudio

1 semana ☐      1 mes ☐      Días ☐      Horas ☐

*Si su respuesta fue horas, especifique:*

.....



**9.- Motivo de visita en la zona de estudio**

Negocios ☐

Entretenimiento ☐

Otros ☐

Salud ☐

Compras ☐

*Si su respuesta fue Otros, especifique:*

.....

**10.- Según su percepción, durante su estancia en la zona de estudio el lugar le ha parecido seguro? (SI SU RESPUESTA ES SI PASE A LA PREGUNTA 12)**

SI ☐

NO ☐

**11.- Si su respuesta a la pregunta anterior fue NO, seleccione el motivo por el cual le pareció inseguro.**

Falta de alumbrado público ☐

Poca presencia de policías o guardias de seguridad ☐

Otros ☐

*Si su respuesta fue Otros, especifique el motivo:*

.....

**12.- Durante su estancia en la zona de estudio, Ud. Ha sido víctima de algún tipo de delito o acto de inseguridad o violencia? ( si su respuesta es NO, pase a la pregunta 17)**

SI ☐

NO ☐

**13.- Si su respuesta a la pregunta anterior fue SI, que tipo de delito o acto de inseguridad sufrió?**

Robo ☐

Amenaza o intimidación ☐

Secuestro Express ☐

Agresión o lesión ☐

Acoso Sexual ☐

Chantaje o extorsión ☐

Otros ☐

*Si su respuesta fue Otros, especifique:*

.....

**14.- Denunció ante las autoridades el acto de violencia del que fue víctima? ( si su respuesta es SI pase a la pregunta 16)**

SI ☐

NO ☐

**15.-Cuál fue el motivo por el cual UD no denunció el acto de violencia del que fue víctima?**

No tenía pruebas suficientes ☐

No me pareció muy grave ☐

No quería perder mi tiempo ☐

Me exigían muchos trámites ☐

Otros ☐

*Si su respuesta fue OTROS, especifique:*

.....

**16.- Si UD realizó la denuncia, que solución le dieron a su caso**

.....

.....

17.- ¿UD vería conveniente e importante la creación de RUTAS SEGURAS, en la zona de estudio?

SI ☐ NO ☐

Explique el porqué de su respuesta:

.....

.....

.....

**Anexo B. Encuesta para Prestadores de servicios turísticos**



## **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas  
y Recursos Naturales**

### **Licenciatura en Turismo**

*Somos estudiantes de Pre-Grado de la Escuela Superior Politécnica del Litoral pertenecientes a la carrera de Licenciatura en Turismo, y actualmente estamos desarrollando nuestro trabajo de tesis, que consiste en el "ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA ZONA CÉNTRICA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA PARA SU MEJORAMIENTO"*

*La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información acerca de los diferentes puntos de vista que tienen los turistas respecto a la seguridad que brinda la zona céntrica de la ciudad de Guayaquil, la misma que está comprendida entre las calle Malecón Simón Bolívar (este), calle Boyacá (oeste), Avenida 9 de Octubre (sur) y calle Numa Pompilio Llona/ calle Loja (norte).*

**1.- Según su percepción, durante su estancia en la zona de estudio el lugar le ha parecido seguro? (SI SU RESPUESTA ES SI PASE A LA PREGUNTA 3)**

SI

☐

NO

☐

**2.- Si su respuesta a la pregunta anterior fue NO, seleccione el motivo por el cual le pareció inseguro.**

Falta de alumbrado público ☐

Poca presencia de policías o guardias de seguridad ☐

Otros ☐

*Si su respuesta fue Otros, especifique el motivo:*

.....

**3.- Durante su estancia en la zona de estudio, Ud. Ha sido víctima de algún tipo de delito o acto de inseguridad o violencia? ( si su respuesta es NO, pase a la pregunta 8)**

SI ☐

NO ☐

**4.- Si su respuesta a la pregunta anterior fue SI, que tipo de delito o acto de inseguridad sufrió?**

Robo ☐

Amenaza o intimidación ☐

Secuestro Express ☐

Agresión o lesión ☐

Acoso Sexual ☐

Chantaje o extorsión ☐

Otros ☐

*Si su respuesta fue Otros, especifique:*

.....

**5.- Denunció ante los autoridades el acto de violencia del que fue víctima? (si su respuesta es SI pase a la pregunta 7)**

SI ☐

NO ☐

**6.- Cuál fue el motivo por el cual UD no denunció el acto de violencia del que fue víctima?**

No tenía pruebas suficientes ☐

No me pareció muy grave ☐

No quería perder mi tiempo ☐

Me exigían muchos trámites ☐

Otros ☐

*Si su respuesta fue OTROS, especifique:*

.....

**7.- SI UD realizó la denuncia, que solución le dieron a su caso**

.....

.....

**8.- ¿UD vería conveniente e importante la creación de RUTAS SEGURAS, en la zona de estudio**

SI ☐

NO ☐

*Explique el porqué de su respuesta:*

.....

.....

.....



## **Anexo C Ley de Seguridad Publica y del Estado**

### **EL PLENO**

#### **DE LA COMISIÓN LEGISLATIVA Y DE FISCALIZACIÓN CONSIDERANDO:**

Que, se requiere promover una sociedad que logre bienestar, buen vivir y desarrollo integral, con un Estado que asume sus responsabilidades y una sociedad activa que coadyuva a estas metas, para lo cual son necesarias poner en marcha diversos tipos de seguridad que garantiza el Estado y que están comprendidos en la seguridad Pública;

Que, la seguridad humana está mejor garantizada en un orden social que nace de una sociedad con condiciones para hacer efectivos los derechos, el pluralismo cultural, político y social que permitan la convivencia entre las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, lo cual constituye una de las metas de la seguridad, de conformidad con el artículo 1 de la Constitución;

Que, según el número 8 del **artículo 3** de la Constitución de la República es deber primordial del Estado garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción;

Que, el **artículo 389** de la Constitución de la República señala que es deber del Estado proteger a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mantenimiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objeto de minimizar la condición de vulnerabilidad;

Que, conforme al **artículo 393** de la Constitución de la República, el Estado debe garantizar la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para prevenir las formas de violencia y discriminación, para lo cual se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno la planificación y aplicación de estas políticas;Página 2 de 23

Que, es necesario articular los distintos organismos que conforman los sistemas establecidos en la Constitución y la ley con los organismos de derecho privado para alcanzar eficiencia, eficacia y efectividad en las políticas públicas orientadas al buen vivir; Que; es necesario renovar la doctrina de seguridad para adaptarla a las

demandas del mundo contemporáneo, al marco constitucional vigente, siendo menester contar con un nuevo Sistema de Seguridad Integral bajo una óptica civilista, dinámica y adecuada para el nuevo entorno geopolítico internacional;

Que; el número 11 de la Disposición Transitoria Primera de la Constitución de la República, dispone que, en el plazo de trescientos sesenta días desde que esta entró en vigencia, debe aprobarse una ley que regule la seguridad pública y del Estado; y, En uso de la atribución que le confiere el número 6 del artículo 120 de la Constitución de la República, expide la siguiente:

## **LEY DE SEGURIDAD PÚBLICA Y DEL ESTADO**

### **Título I Del objeto y ámbito de la Ley**

**Art. 1.-** Del objeto de la ley.- La presente ley tiene por objeto regular la seguridad integral del Estado democrático de derechos y justicia y todos los habitantes del Ecuador, garantizando el orden público, la convivencia, la paz y el buen vivir, en el marco de sus derechos y deberes como personas naturales y jurídicas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, asegurando la defensa nacional, previniendo los riesgos y amenazas de todo orden, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado. El Estado protegerá a las ecuatorianas y a los ecuatorianos que residan o estén domiciliados en el exterior, conforme lo previsto en la Constitución de la República, los tratados internacionales y la ley.

**Art. 2.-** De los ámbitos de la ley.- Al amparo de esta ley se establecerán e implementarán políticas, planes, estrategias y acciones oportunas para garantizar la soberanía e integridad territorial, la seguridad de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, e instituciones, la convivencia ciudadana de una manera integral, multidimensional, permanente, la complementariedad entre lo Público y lo Privado, la iniciativa y aporte ciudadanos, y se establecerán estrategias de prevención para tiempos de crisis o grave conmoción social.

Se protegerá el patrimonio cultural, la diversidad biológica, los recursos genéticos, los recursos naturales, la calidad de vida ciudadana, la soberanía alimentaria; y en el ámbito de la seguridad del Estado la protección y control de los riesgos tecnológicos y científicos, la tecnología e industria militar, el material bélico, tenencia y porte de armas, materiales, sustancias biológicas y radioactivas, etc.

**Art. 3.-** De la garantía de seguridad pública.- Es deber del Estado promover y garantizar la seguridad de todos los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos del Ecuador, y de la estructura del Estado, a través del Sistema de

Seguridad Pública y del Estado, responsable de la seguridad pública y del Estado con el fin de coadyuvar al bienestar colectivo, al desarrollo integral, al ejercicio pleno de los derechos humanos y de los derechos y garantías constitucionales. Título II De los principios

**Art. 4.-** De los principios de la seguridad pública y del Estado.- La seguridad pública y del Estado se sujetará a los derechos y garantías establecidos en la Constitución de la República, los tratados internacionales de derechos humanos, y se guiará por los siguientes principios:

a) Integralidad.- La seguridad pública será integral para todos los habitantes del Ecuador, comunidades, pueblos, nacionalidades, colectivos, para la sociedad en su conjunto, las instituciones públicas y privadas, y comprende acciones conjugadas de prevención, protección, defensa y sanción. Así, se prevendrán los riesgos y amenazas que atenten contra la convivencia, la seguridad de los habitantes y del Estado y el desarrollo del país; se protegerá la convivencia y seguridad ciudadanas, se defenderá la soberanía y la integridad territorial; se sancionarán las acciones y omisiones que atenten a la seguridad pública y del Estado;

b) Complementariedad.- La seguridad pública es responsabilidad del Estado, que promoverá un orden social democrático que asegure la convivencia pacífica, con la participación y veeduría ciudadana para el mantenimiento de la paz;

c) Prioridad y oportunidad.- El Estado en sus planes y acciones de Página 4 de 23 seguridad, dará prioridad a la prevención basada en la prospección y en medidas oportunas en casos de riesgos de cualquier tipo;

d) Proporcionalidad.- Las acciones de seguridad y la asignación de recursos serán proporcionales a las necesidades de prevención y protección, y a la magnitud y trascendencia de los factores que atenten contra la seguridad de los habitantes y del Estado;

e) Prevalencia.- Ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos y las garantías constitucionales de los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades, colectivos. Sólo en casos de estados de excepción podrá temporalmente limitarse el ejercicio del derecho a la inviolabilidad de domicilio, inviolabilidad de correspondencia, libertad de tránsito, libertad de asociación y reunión, y libertad de información de conformidad con la Constitución, y;

f) Responsabilidad.- Las entidades públicas tienen la obligación de facilitar coordinadamente los medios humanos, materiales y tecnológicos para el



cumplimiento de los fines de la presente ley. La responsabilidad operativa corresponde a la entidad en cuyo ámbito y competencia radique su misión, funciones y naturaleza legalmente asignadas. Título III Del sistema y de los órganos de seguridad pública Capítulo I Del sistema de seguridad pública y del Estado

**Art. 5.-** Del sistema de seguridad pública y del Estado.- El sistema de seguridad pública y del Estado está conformado por la Presidencia de la República, quien lo dirige, las entidades públicas, las políticas, los planes, las normas, los recursos y los procedimientos, con sus interrelaciones, definidos para cumplir con el objeto de la presente ley; y, las organizaciones de la sociedad que coadyuven a la seguridad ciudadana y del Estado.

Los organismos e instituciones responsables del Sistema de Seguridad Pública y del Estado están sujetos al control de los organismos superiores de las funciones del Estado, legislativo, judicial y de Control y Transparencia social. Capítulo II De los órganos estatales de seguridad pública, de sus fines y composición Página 5 de 23

**Art. 6.-** Del Consejo de Seguridad Pública y del Estado.- El Consejo de Seguridad Pública y del Estado, estará conformado por:

1. Presidente o Presidenta Constitucional de la República, quien lo presidirá;
2. Vicepresidente o Vicepresidenta Constitucional de la República;
3. Presidente o Presidenta de la Asamblea Nacional;
4. Presidente o Presidenta de la Corte Nacional de Justicia;
5. Ministro o Ministra de Coordinación de Seguridad;
6. Ministro o Ministra de Defensa Nacional;
7. Ministro o Ministra de Gobierno, Policía y Cultos;
8. Ministro o Ministra de Relaciones Exteriores;
9. Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas;
10. Comandante General de la Policía. Podrán además participar representantes de entidades públicas, y, representantes de entidades de la sociedad, ciudadanos y ciudadanas que la Presidenta o Presidente de la República considere necesario convocar. El Secretario del Consejo será el Ministro o Ministra de Coordinación de

Seguridad o quien haga sus veces. El Consejo de Seguridad Pública y del Estado se reunirá cuando lo convoque el Presidente.

**Art. 7.-** De las funciones del Consejo de Seguridad Pública y del Estado.- El Consejo de Seguridad Pública y del Estado, tendrá las siguientes funciones:

a) Asesorar y recomendar al Presidente o Presidenta de la República sobre las políticas, planes y estrategias de Estado, y sobre sus procedimientos, en materia de seguridad pública; b) Recomendar al Presidente o Presidenta de la República la adopción de medidas de prevención e intervención en casos de acontecimientos graves o amenazas que afecten o puedan afectar la integridad de los habitantes y del Estado.

**Art. 8.-** De la clasificación de los actos del Consejo.- Las sesiones del Consejo de Seguridad Pública y del Estado, las actas y documentos anexos, podrán ser objeto de clasificación y, en consecuencia, solo si han sido clasificados, serán divulgadas luego de transcurridos los plazos previstos en esta ley.

**Art. 9.-** Del Ministerio de Coordinación de Seguridad o quien haga sus veces.- El Ministerio de Coordinación de Seguridad, o quien haga sus veces, es responsable de la elaboración de las políticas públicas, la planificación integral y la coordinación de los organismos que conforman el Sistema de Seguridad Pública y del Estado, así como también del seguimiento y evaluación de las acciones aprobadas en materia de seguridad.

**Art. 10.-** Funciones del Ministerio de Coordinación de Seguridad o quien haga sus veces.- El Ministerio de Coordinación de Seguridad o quien haga sus veces cumplirá las siguientes funciones:

a. Preparar el Plan Nacional de Seguridad Integral y propuestas de políticas de seguridad pública y del Estado con el aporte mancomunado de otras entidades del Estado y de la ciudadanía para ponerlos en consideración del Presidente de la República y del Consejo de Seguridad Pública y del Estado. El Plan Nacional de Seguridad Integral deberá ser elaborado en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo;

b. Asesorar técnicamente para el cumplimiento del objeto de la presente ley;

c. Realizar seguimiento y evaluación de conformidad con las políticas, planes y proyectos de seguridad pública;

- d. Coordinar las acciones de los órganos ejecutores de la seguridad pública y del Estado;
  - e. Realizar investigación, estudios y análisis permanentes en materia de seguridad pública y del Estado;
  - f. Coordinar con la Secretaría Nacional de Inteligencia, en función de disponer de una oportuna y fluida información estratégica, para la toma de decisiones en políticas de seguridad del Estado, y ponerla oportunamente en conocimiento del Presidente o Presidenta de la República;
  - g. Sugerir a la Presidenta o Presidente de la República convocar al Consejo de Seguridad Pública y del Estado cuando la situación lo amerite; h. Coordinar la elaboración del Plan y la ejecución de la movilización nacional, cuando circunstancias de crisis o conmoción nacional, lo exijan;
  - i. Elaborar estudios e informes de sustento para las recomendaciones que debe hacer el Consejo de Seguridad Pública y del Estado al Presidente o Presidenta de la República sobre los aspectos relativos a sectores estratégicos y zonas de seguridad, previo informe del Comando Conjunto; Página 7 de 23
  - j. Actuar como Secretario del Consejo de Seguridad Pública y del Estado, responsabilizarse de la gestión documental, los archivos y custodia de la información clasificada; k. Mantener informado al Presidente o Presidenta de la República sobre su gestión;
  - l. Coordinar con los gobiernos autónomos descentralizados y la sociedad civil para lograr una articulación integral de la defensa nacional, el orden público y la seguridad ciudadana, en los términos establecidos en la presente ley.
  - m. Las demás que disponga el Presidente o la Presidenta de la República y esta Ley.
- Capítulo III De los órganos ejecutores

**Art. 11.- De los órganos ejecutores.-** Los órganos ejecutores del Sistema de Seguridad Pública y del Estado estarán a cargo de las acciones de defensa, orden público, prevención y gestión de riesgos, conforme lo siguiente:

- a) De la defensa: Ministerios de Defensa, Relaciones Exteriores y Fuerzas Armadas.- La defensa de la soberanía del Estado y la integridad territorial tendrá como entes rectores al Ministerio de Defensa y al de Relaciones Exteriores en los ámbitos de su responsabilidad y competencia. Corresponde a las Fuerzas Armadas su ejecución para cumplir con su misión fundamental de defensa de la soberanía e integridad territorial.



El Ministerio de Relaciones Exteriores, previo acuerdo con el Ministerio de Defensa, coordinará la cooperación, intercambio de información y operaciones militares combinadas con otros países, conforme a los instrumentos y tratados internacionales, en el marco del respeto a la soberanía nacional, a los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos definidos en la Constitución y en la ley.

b) Del orden público: Ministerio de Gobierno, Policía y Cultos, y, Policía Nacional.- La protección interna, el mantenimiento y control del orden público tendrán como ente rector al Ministerio de Gobierno, Policía y Cultos. Corresponde a la Policía Nacional su ejecución, la que contribuirá con los esfuerzos públicos, comunitarios y privados para lograr la seguridad ciudadana, la protección de los derechos, libertades y garantías de la ciudadanía. Apoyará y ejecutará todas las acciones en el ámbito  
Página 8 de 23 de su responsabilidad constitucional para proteger a los habitantes en situaciones de violencia, delincuencia común y crimen organizado.

Coordinará su actuación con los órganos correspondientes de la función judicial. La Policía Nacional desarrollará sus tareas de forma desconcentrada a nivel local y regional, en estrecho apoyo y colaboración con los gobiernos autónomos descentralizados.

El Ministerio de Relaciones Exteriores, previo acuerdo con el Ministerio de Gobierno, Policía y Cultos, coordinará la cooperación, intercambio de información y operaciones policiales acordadas con otros países, conforme a los instrumentos y tratados internacionales, en el marco del respeto a la soberanía nacional y a los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos definidos en la Constitución y la ley.

c) De la Prevención: Entidades Responsables.- En los términos de esta ley, la prevención y la protección de la convivencia y seguridad ciudadanas, corresponden a todas las entidades del Estado. El Plan Nacional de Seguridad Integral fijará las prioridades y designará las entidades públicas encargadas de su aplicación, de acuerdo al tipo y naturaleza de los riesgos, amenazas o medidas de protección o prevención priorizadas.

Cada ministerio de estado estructurará y desarrollará un plan de acción en concordancia con el plan nacional de seguridad integral, de acuerdo a su ámbito de gestión. El Ministerio de Gobierno, Policía y Cultos asegurará la coordinación de sus acciones con los gobiernos autónomos descentralizados en el ámbito de sus competencias, para una acción cercana a la ciudadanía y convergente con ésta.

d) De la gestión de riesgos.- La prevención y las medidas para contrarrestar, reducir y mitigar los riesgos de origen natural y antrópico o para reducir la vulnerabilidad, corresponden a las entidades públicas y privadas, nacionales, regionales y locales. La rectoría la ejercerá el Estado a través de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos.

Capítulo IV De los órganos permanentes de coordinación, apoyo técnico y asesoría

**Art. 12.-** De la Dirección Nacional de Movilización.- La Dirección Nacional de Movilización es una unidad administrativa del Ministerio de Defensa, dependiente de la Coordinación de Seguridad o quien haga sus veces, encargada de la elaboración y ejecución de planes de movilización nacional. El Director de Movilización será nombrado por el Ministerio de Coordinación de la Seguridad o quien haga sus veces.

**Art. 13.-** De la Secretaría Nacional de Inteligencia.- La Secretaría Nacional de Inteligencia es una entidad de derecho público, con independencia administrativa y financiera, con personalidad jurídica, responsable del Sistema Nacional de Inteligencia. El titular de la Secretaría Nacional de Inteligencia será nombrado por el Presidente o la Presidenta de la República y no podrá ser miembro activo de las Fuerzas Armadas o de la Policía Nacional.

**Art. 14.-** De la inteligencia y contrainteligencia.- Para efectos de esta ley se entenderá por: a) Inteligencia, la actividad consistente en la obtención, sistematización y análisis de la información específica referida a las amenazas, riesgos y conflictos que afecten a la seguridad integral. La información de inteligencia es sustancial para la toma de decisiones en materia de seguridad.

b) Contrainteligencia, la actividad de inteligencia que se realiza con el propósito de evitar o contrarrestar la efectividad de las operaciones de inteligencia que representan amenazas o riesgos para la seguridad.

**Art. 15.-** De las funciones de la Secretaría Nacional de Inteligencia.- La Secretaría Nacional de Inteligencia será responsable de:

a) Elaborar el Plan Nacional de Inteligencia, bajo los lineamientos y objetivos de estado y de gobierno establecidos por el Presidente de la República, plan que entre otros aspectos deberá contener las metas periódicas de sus acciones y los procedimientos de coordinación entre las diversas entidades que conforman el Sistema Nacional de Inteligencia. Plan que deberá ser aprobado por el Presidente de la República;



- b) Coordinar y ejecutar las actividades de obtención y análisis de la información para la producción de conocimientos e inteligencia pertinentes, a fin de garantizar la seguridad pública y del Estado y el buen vivir;
- c) Coordinar, articular e integrar las actividades y el funcionamiento de los organismos militares y policiales del Sistema Nacional de Inteligencia, y de los destinados a la seguridad de la Presidencia de la República y otros similares que se crearen en el futuro, en sus ámbitos y niveles, así como las relaciones con organismos de inteligencia de otros Estados;
- d) Proporcionar, en forma oportuna, simultánea y fluida, inteligencia estratégica al Presidente o Presidenta de la República y al Ministerio de Coordinación de la Seguridad o quien haga sus veces, a fin de que éste último prepare las propuestas y escenarios para que el Consejo de Seguridad Pública y del Estado proporcione la asesoría y recomendaciones al Presidente o Presidenta de la República; y,
- e) Contribuir al mantenimiento de la integridad e independencia del Estado, el estado de derechos y justicia; sus instituciones y la prevención del crimen organizado. No podrá contar entre sus miembros con personal extranjero.
- f) Otras que se establezcan en esta Ley y en la normativa que se expedirá para el efecto.

**Art. 16.-** De la organización y funcionamiento de la Secretaría Nacional de Inteligencia.- Las responsabilidades, funciones específicas, prohibiciones, procedimientos, jerarquías, líneas de mando, clasificación y niveles de accesibilidad de la información, el establecimiento de sistemas de pesos y contrapesos interinstitucionales o de procedimientos para preservar el secreto, la reserva, la clasificación, reclasificación y desclasificación de información, y, el correcto uso y destino de la información de la Secretaría Nacional de Inteligencia se establecerán en el reglamento a esta Ley

**Art. 17.-** Del requerimiento de información.- En función de la seguridad del Estado, los ministerios y otras entidades públicas entregarán a la Secretaría Nacional de Inteligencia la información que les sea requerida; inclusive la información clasificada la que deberá emitirse con la clasificación otorgada, la que será objeto de desclasificación en los plazos o condiciones previstas en la Ley.

Previo a solicitar información a los ministerios y entidades públicas, la Secretaría Nacional de Inteligencia deberá poner en conocimiento de esta decisión al Presidente

o Presidenta de la República. Las entidades públicas mencionadas no proporcionarán esta información si en la petición no se demuestra el cumplimiento de este requisito.

**Art. 18.- De los gastos especiales.-** La Secretaría Nacional de Inteligencia dispondrá de un fondo permanente de gastos especiales asignados a actividades de inteligencia y contrainteligencia para la Página 11 de 23 protección interna, el mantenimiento del orden público y de la defensa nacional, cuyo uso no se someterá a las normas previstas en la ley que regula el sistema nacional de contratación pública. El fondo permanente de gastos reservados constará en el Presupuesto General del Estado, monto que será de acceso público, no las asignaciones de los gastos que será información clasificada.

**Art. 19.- De la clasificación de la información de los organismos de seguridad.-** La Secretaría Nacional de Inteligencia y los organismos de seguridad podrán clasificar la información resultante de las investigaciones o actividades que realicen, mediante resolución motivada de la máxima autoridad de la entidad respectiva. La información y documentación se clasificará como reservada, secreta y secretísima.

El reglamento a la ley determinará los fundamentos para la clasificación, reclasificación y desclasificación y los niveles de acceso exclusivos a la información clasificada. Toda información clasificada como reservada y secreta será de libre acceso luego de transcurridos cinco y diez años, respectivamente; y si es secretísima luego de transcurridos quince años. La información clasificada como secretísima será desclasificada o reclasificada por el Ministerio de Coordinación de Seguridad o quien haga sus veces.

De no existir reclasificación, se desclasificará automáticamente una vez cumplido el plazo previsto de quince (15) años. En ejercicio de los derechos y garantías individuales los ciudadanos podrán demandar ante la Corte Constitucional la desclasificación de la información en el evento de que existan graves presunciones de violaciones a los derechos humanos o cometimiento de actos ilegales.

**Art. 20. De la autorización judicial.-** Cuando los organismos de inteligencia, como parte de las operaciones encubiertas, requieran retener, abrir, interceptar o examinar documentos o comunicaciones por cualquier medio, solicitarán de forma motivada al Presidente o Presidenta de la Corte Nacional de Justicia la autorización correspondiente, mediante solicitud reservada, la cual constará en los registros especiales que, para el efecto, mantendrá la Función Judicial.

En la normativa que emitirá el Consejo Nacional de la Judicatura se establecerá el procedimiento para determinar el Juez competente en caso de impedimento del



Presidente de la Corte Nacional de Justicia o de la Sala Especializada de lo Penal para el caso de apelación. Página 12 de 23 Estos registros especiales se desclasificarán en el plazo de quince (15) años previsto en la presente ley. La solicitud será resuelta de forma motivada por el juez en el plazo máximo de veinte y cuatro (24) horas.

Todas las actuaciones judiciales relativas a dicha solicitud mantendrán la reserva. El juez podrá negar la solicitud por impertinencia o por afectación grave a los derechos de los sujetos sobre quienes se ejerce la operación encubierta, o por considerar que tiene como único objetivo el beneficio político del requirente.

De la negativa se podrá apelar ante la Sala Especializada de lo Penal de la Corte Nacional de Justicia, hasta dentro del plazo de tres (3) días, la que podrá resolver modificando la resolución venida en grado. De otorgar el Juez la autorización, ésta será concedida hasta por un plazo máximo de sesenta (60) días, que caducará automáticamente; salvo que haya solicitud debidamente justificada para su renovación por una sola vez; y que fuera otorgada nuevamente por el Juez interviniente; en este caso, se podrá extender el plazo hasta por sesenta días (60) siempre que fuera imprescindible para completar la investigación. La autorización que otorgue el Juez mediante oficio, dará las instrucciones para orientar el cumplimiento de las garantías constitucionales.

**Art. 21.-** De la destrucción de información que no da lugar a la acción penal.- Si la información recolectada en las operaciones encubiertas no diera lugar al inicio de la acción penal correspondiente, todos los soportes de las grabaciones e información documental obtenida, deberán ser destruidos o borrados, previa autorización y en presencia del Juez interviniente. En este caso, de forma previa a la destrucción se deberá notificar a la persona que fue objeto de la investigación, quien de forma previa a la destrucción tiene derecho a conocer las piezas procesales, conforme el plazo y procedimiento que se establecerán en el reglamento a la presente ley.

**Art. 22.-** De la prohibición.- Ningún organismo de inteligencia está facultado para obtener información, producir inteligencia o almacenar datos sobre personas, por el solo hecho de su etnia, orientación sexual, credo religioso, acciones privadas, posición política o de adhesión o pertenencia a organizaciones partidarias, sociales, sindicales, comunitarias, cooperativas, asistenciales, culturales o laborales, así Página 13 de 23 como por la actividad lícita que desarrollen en cualquier esfera de acción.

Título IV De la seguridad ciudadana

**Art. 23.-** De la seguridad ciudadana.- La seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para



garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador.

Con el fin de lograr la solidaridad y la reconstitución del tejido social, se orientará a la creación de adecuadas condiciones de prevención y control de la delincuencia; del crimen organizado; del secuestro, de la trata de personas; del contrabando; del coyoterismo; del narcotráfico, tráfico de armas, tráfico de órganos y de cualquier otro tipo de delito; de la violencia social; y, de la violación a los derechos humanos.

Se privilegiarán medidas preventivas y de servicio a la ciudadanía, registro y acceso a información, la ejecución de programas ciudadanos de prevención del delito y de erradicación de violencia de cualquier tipo, mejora de la relación entre la policía y la comunidad, la provisión y medición de la calidad en cada uno de los servicios, mecanismos de vigilancia, auxilio y respuesta, equipamiento tecnológico que permita a las instituciones vigilar, controlar, auxiliar e investigar los eventos que se producen y que amenazan a la ciudadanía. Título V Del control a los órganos de la seguridad

**Art. 24.-** Del control:- La Secretaría Nacional de Inteligencia y las máximas autoridades de los órganos ejecutores rendirán cuentas de su gestión, para su debido control, al Ejecutivo y cada tres (3) meses a la Asamblea Nacional, a través de la Comisión Especializada pertinente, la que se declarará en sesión reservada, para el cumplimiento de esta obligación.

Rendirán cuentas también a la Contraloría General del Estado en el ámbito de su competencia. La Secretaría Nacional de Inteligencia deberá contar con las autorizaciones previas de la Función Judicial conforme dispone esta Ley.

**Art. 25.-** Del mecanismo de control interno.- Cada organismo del Sistema Nacional de Inteligencia establecerá un mecanismo de control interno concurrente que, en lo principal garantice:

- a) Velar por el correcto desempeño de funciones y responsabilidades atribuidas a cada uno de los servidores que prestan servicios dentro del Sistema Nacional de Inteligencia;
- b) Detectar las fugas de información;
- c) Precautelar que los procedimientos empleados en materia de inteligencia no menoscaben las garantías y derechos constitucionales; y,

d) Detectar los casos en que los servidores del Sistema Nacional de Inteligencia incurran en extralimitación de atribuciones o funciones. Todo lo cual será evaluado por la Secretaría Nacional de Inteligencia.

**Art. 26.-** Del control a los gastos especiales.- La rendición de cuentas sobre el uso de los gastos especiales que efectúe la Secretaría Nacional de Inteligencia se realizará ante el Contralor General del Estado, conforme el procedimiento que este funcionario emitirá para el efecto, en el que necesariamente se establecerá que los gastos efectuados deberán tener respaldo instrumental.

De dichos documentos únicamente se conservarán los que permitan conocer el destino de los gastos especiales, más no sus beneficiarios, a fin de que puedan desclasificarse dentro del plazo de quince (15) años previsto en esta ley. Los demás serán incinerados por el Contralor.

**Art. 27.-** Interrupción de la prescripción y caducidad.- De existir indicios de responsabilidad civil, administrativa y penal, sin exclusión alguna, que se conozcan una vez levantada la clasificación de la información, se presumirá que ha operado la interrupción de la prescripción y de la caducidad por todo el tiempo de clasificación de la información, por lo que la prescripción y la caducidad iniciarán a partir de la fecha en que la información se hizo de acceso público. Título VI De los estados de excepción Capítulo I De la definición y declaratoria de los estados de excepción

**Art. 28.-** De la definición.- Los estados de excepción son la respuesta a graves amenazas de origen natural o antrópico que afectan a la Página 15 de 23 seguridad pública y del Estado. El estado de excepción es un régimen de legalidad y por lo tanto no se podrán cometer arbitrariedades a pretexto de su declaración.

**Art. 29.-** De la declaratoria.- La facultad de declarar el estado de excepción corresponde al Presidente o Presidenta de la República y es indelegable. El Decreto Ejecutivo motivado declarando el estado de excepción cumplirá con los principios de necesidad, proporcionalidad, legalidad, temporalidad, territorialidad y razonabilidad establecidos en la Constitución.

El Decreto será dictado en caso de estricta necesidad, es decir, si el orden institucional no es capaz de responder a las amenazas de seguridad de las personas y del Estado. El Decreto expresará la causa, motivación, ámbito territorial, duración y medidas. Deberá contener en forma clara y precisa las funciones y actividades que realizarán las instituciones públicas y privadas involucradas. La declaración del estado de excepción no interrumpirá el normal funcionamiento de los funciones del Estado.

**Art. 30.-** De los requisitos para decretar el estado de excepción.- El proceso formal para decretar el estado de excepción será el contemplado en la Constitución de la República, la Ley y los instrumentos internacionales de protección de derechos humanos. Las medidas de excepción deberán estar directa y específicamente encaminadas a conjurar las causas que generan el hecho objetivo y a impedir la extensión de sus efectos.

Toda medida que se decrete durante el estado de excepción debe ser proporcional a la situación que se quiere afrontar, en función de la gravedad de los hechos objetivos, naturaleza y ámbito de aplicación. No se podrán dictar medidas que atenten contra obligaciones internacionales asumidas por el Ecuador en tratados internacionales y de derechos humanos. El ámbito de aplicación del decreto de estado de excepción debe limitarse al espacio geográfico donde dichas medidas sean necesarias.

La duración del estado de excepción debe ser limitada a las exigencias de la situación que se quiera afrontar, se evitará su prolongación indebida y tendrá vigencia hasta un plazo máximo de sesenta (60) días, pudiendo renovarse hasta por treinta (30) días adicionales como máximo.

**Art. 31.-** De la notificación a organismos nacionales e internacionales.- De conformidad con la Constitución de la República del Ecuador, la declaratoria de estado de excepción y su renovación, en Página 16 de 23 caso de haberla, deberán ser notificadas a la Asamblea Nacional y a la Corte Constitucional; y, en el ámbito internacional a la Organización de las Naciones Unidas -ONU- y la Organización de Estados Americanos – OEA, en caso de suspensión o limitación de derechos y garantías constitucionales. La notificación deberá ser realizada dentro de las 48 horas a partir de su firma, explicando los fundamentos y causas que condujeron a su declaratoria o su renovación, y, las medidas dispuestas.

Si el Presidente o Presidenta no notificare la declaratoria del estado de excepción o su renovación, de ser el caso, éste se entenderá caducado. Cuando termine el estado de excepción por haber desaparecido las causas que lo motivaron o por terminación del plazo de su declaratoria, el Presidente o la Presidenta de la República deberá notificarla dentro del plazo de cuarenta y ocho (48) horas adjuntando el informe respectivo.

Si las circunstancias lo justifican, la Asamblea Nacional podrá revocar el decreto en cualquier tiempo, sin perjuicio del pronunciamiento que sobre su constitucionalidad pueda realizar la Corte Constitucional. Capítulo II De los casos de estado de excepción



**Art. 32.-** De los casos de estado de excepción.- Los casos previstos en la Constitución de la República para declarar el estado de excepción son: agresión, conflicto armado internacional o interno, grave conmoción interna, calamidad pública o desastre natural.

**Art. 33.-** De la responsabilidad.- Durante los estados de excepción, el abuso del poder, por cualquier agente o funcionario del Estado, debidamente comprobado será sancionado administrativa, civil y penalmente, y considerando los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos. Las autoridades civiles, militares y policiales serán responsables de las órdenes que impartan. La obediencia a las órdenes superiores no eximirá de responsabilidad a quienes las ejecuten, conforme lo prevé el último inciso del artículo 166 de la Constitución de la República.

**Art. 34.-** De la coordinación en caso de desastres naturales.-

En caso de desastres naturales la planificación, organización, ejecución y coordinación de las tareas de prevención, rescate, remediación, asistencia y auxilio estarán a cargo del organismo responsable de la defensa civil, bajo la supervisión y control del Ministerio de Coordinación de Seguridad o quien haga sus veces, preservando el mantenimiento del orden público y el libre ejercicio de los derechos y libertades ciudadanas garantizados en la Constitución. Página 17 de 23 El organismo responsable de la defensa civil actuará en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados y la sociedad civil, también contará con el apoyo de las Fuerzas Armadas y otros organismos necesarios para la prevención y protección de la seguridad, ejecutará las medidas de prevención y mitigación necesarias para afrontarlos y minimizar su impacto en la población.

**Art. 35.-** De la complementariedad de acciones de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional.- Declarado el estado de excepción y siempre que el Presidente de la República haya dispuesto el empleo de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, deberán coordinar acciones para que las Fuerzas Armadas apoyen a la Policía Nacional, responsable del mantenimiento del orden público, hasta que éste haya sido restablecido.

Será el Ministro de Gobierno, Policía y Cultos el responsable de la coordinación de las acciones entre la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas. Capítulo III De las movilizaciones y requisiciones

**Art. 36.-** De la movilización.- Decretado el Estado de Excepción, el Presidente de la República podrá ordenar la Movilización Nacional, que se implementará a través de la Dirección Nacional de Movilización.

La Movilización Nacional, ya sea total o parcial, comprende el paso de las actividades ordinarias del Estado a las de crisis, conflicto o cualquier otra emergencia nacional, por factores humanos o naturales, e implicará la orden forzosa de prestar servicios individuales o colectivos, sean a nacionales y extranjeros, o personas naturales o jurídicas. La desmovilización será decretada por el Presidente o la Presidenta de la República, en cuanto se restablezcan las condiciones de seguridad que hubiesen sido afectadas.

**Art. 37-** De las requisiciones.- Para el cumplimiento de la movilización, en los estados de excepción, el Presidente de la República, mediante decreto, podrá disponer, en todo o parte del territorio nacional, la requisición de bienes patrimoniales que pertenezcan a personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras. Los bienes no fungibles requisados serán devueltos a sus propietarios una vez satisfecha la necesidad que motivó la requisición o al término del estado de excepción, según corresponda. Toda requisición de bienes y prestación de servicios, al finalizar el estado de excepción, deberá ser compensada inmediatamente, con la indemnización con el justo valor del servicio, de los bienes o trabajos prestados al Estado.

También se indemnizará con el justo valor de los bienes fungibles requisados. El reglamento a la Ley establecerá los procedimientos de requisición, los responsables, uso de bienes y servicios, valores de la indemnización que correspondan, plazos y formas de pago que se deriven por el uso de los mismos. Título VII De las zonas de seguridad: Zonas de seguridad de fronteras y áreas reservadas de seguridad

**Art. 38.-** De las zonas de seguridad: Zonas de seguridad de fronteras y áreas reservadas de seguridad.- Por zona de seguridad se entiende el espacio territorial ecuatoriano cuya importancia estratégica, características y elementos que la conforman, requieren de una regulación especial con la finalidad de garantizar la protección de esta zona ante eventuales graves afectaciones o amenazas a la seguridad objeto de esta ley. Son sujetos de regulación especial los bienes, espacios geográficos, servicios y actividades que se encuentren en esta zona.

El Plan Nacional de Seguridad Integral considerará las acciones de prevención y protección para la seguridad de las fronteras del país. Son zonas de seguridad, las de frontera y las áreas reservadas de seguridad que establezca el Presidente o Presidenta de la República, por recomendación del Consejo de Seguridad Pública y del Estado, previo informe elaborado por el Ministerio de Coordinación de Seguridad o quien haga sus veces.





**Art. 39.- De la delimitación de zona de frontera.-** La zona de seguridad de frontera abarca el espacio terrestre de veinte (20) kilómetros desde los límites fronterizos hacia el interior del territorio nacional, el espacio marítimo de diez (10) millas náuticas, y el espacio aéreo correspondiente.

**Art. 40.- De la prohibición a extranjeros.-** Se prohíbe a las personas naturales o jurídicas extranjeras y a las personas jurídicas nacionales conformadas por uno o más personas naturales o jurídicas extranjeras, Página 19 de 23 la posesión, adquisición y concesiones de tierras en las zonas de seguridad de frontera y en las áreas reservadas de seguridad, con excepción de los espacios poblados y urbanos ubicados en dichas zonas. Se exceptúan también las adquisiciones de tierras y concesiones realizadas por:

1. Matrimonios y uniones de hecho legalmente reconocidos, de ecuatorianas y ecuatorianos con extranjeros, cuya sociedad conyugal y de hecho tengan por lo menos 5 años de duración; y,

2. Personas jurídicas nacionales cuyos socios extranjeros se encuentren domiciliados en el país por el lapso de por lo menos 5 años, continuos e ininterrumpidos. El reglamento a esta ley definirá los términos de su aplicación.

**Art. 41.- Del informe del Ministerio de Defensa.-** Se requerirá obligatoriamente del informe del Ministro o Ministra de Defensa Nacional para el caso de la ejecución de planes, programas y proyectos en zonas de seguridad. Título VIII De los sectores estratégicos de la seguridad del Estado Capítulo I De la regulación y control de los sectores estratégicos de la seguridad del Estado

**Art. 42.- De la Regulación de los sectores estratégicos de la seguridad del Estado.-** Son sectores estratégicos de la seguridad del Estado los previstos en la Constitución y los correspondientes a la industria de la defensa, de seguridad interna, de investigación científica y tecnológica para fines de defensa y seguridad interna.

A solicitud del Consejo de Seguridad Pública y del Estado, el Ministerio de Coordinación de Seguridad o quien haga sus veces emitirá el informe correspondiente, sobre los impactos en la seguridad del Estado que se hayan generado o puedan generarse por las actividades concernientes a los sectores estratégicos. El Ministerio correspondiente emitirá la normativa respectiva, a fin de regular el uso de áreas o zonas alrededor de las zonas de seguridad que correspondan.

Página 20 de 23 Los gobiernos autónomos descentralizados acatarán las disposiciones de esta normativa independientemente de su autonomía administrativa. En el caso de

entidades de investigación científica y tecnológica, el Estado podrá establecer acuerdos para fines de defensa, seguridad interna y prevención.

**Art. 43.-** De la protección de instalaciones e infraestructura.- El Ministro de Defensa Nacional ante circunstancias de inseguridad críticas que pongan en peligro o grave riesgo la gestión de las empresas públicas y privadas, responsables de la gestión de los sectores estratégicos dispondrá a las Fuerzas Armadas, como medida de prevención, la protección de las instalaciones e infraestructura necesaria para garantizar el normal funcionamiento. Capítulo II De la participación de miembros de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional en directorios y organismos colegiados

**Art. 44.-** De la participación de miembros de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional en directorios y organismos colegiados.- En concordancia con su naturaleza no deliberante, los miembros activos de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional no podrán participar en directorios, comisiones, comités, consejos consultivos y en general organismos colegiados de instituciones, empresas públicas y organismos de regulación y control, a excepción de las entidades de seguridad social de las fuerzas armadas y la policía nacional, y de aquellas empresas relacionadas directamente con la seguridad interna y externa. Título IX De la participación ciudadana

**Art. 45.-** De la Participación ciudadana.- La ciudadanía podrá ejercer su derecho de participación en el Sistema de Seguridad Pública, de conformidad con lo prescrito en la Constitución, las normas legales de participación ciudadana y control social, de modo individual u organizado, en los procesos de definición de las políticas públicas y acciones de planificación, evaluación y control para los fines de la presente ley; exceptuando la participación en la aplicación del uso de la fuerza, que es de responsabilidad del Estado, a cargo de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional. Es deber y responsabilidad de los habitantes de la República colaborar con el mantenimiento de la paz y la seguridad. Página 21 de 23 Título X De las Infracciones

**Art. 46.-** De las infracciones.- Las infracciones penales a la presente ley serán sancionadas de conformidad con las leyes penales aplicables. DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.-En todas las leyes en donde se haga mención al Consejo de Seguridad Nacional -COSENA- deberá decirse Ministerio de Coordinación de Seguridad.

SEGUNDA.- Los miembros de la Policía Nacional y de Fuerzas Armadas que pasen a formar parte de las dependencias a cargo de la Secretaría Nacional de Inteligencia, no suspenderán la continuación de su carrera policial o militar, durante el tiempo que presten sus servicios en esa institución. Durante ese tiempo, estarán sujetos al



cumplimiento de las órdenes provenientes de las autoridades de la Secretaría Nacional de Inteligencia exclusivamente. Idéntica situación se observará para los casos de personal civil sujeto a la LOSCCA que pase a formar parte de los servicios de inteligencia.

**TERCERA.-** La Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público, SENRES, fijará con fundamento en la presente ley, su reglamento general de aplicación y la estructura orgánica por procesos de la Secretaría Nacional de Inteligencia, las normas particulares relacionadas con la carrera administrativa, categorización, ascensos, sanciones, etc. correspondientes al personal de la Secretaría Nacional de Inteligencia.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** El Pleno del Consejo Nacional de la Judicatura en el plazo de treinta (30) días, contados desde la promulgación de la presente ley, emitirá la normativa que regule el registro especial sobre las peticiones de los organismos de inteligencia relacionadas con operaciones encubiertas y las actuaciones judiciales de ellas derivadas, las que conservarán la reserva.

**SEGUNDA.-** Los servidores públicos que vienen prestando sus servicios en la Secretaría General del COSENA, bajo nombramiento o contrato, previo a un proceso de evaluación, calificación y selección de acuerdo a los requerimientos y aplicación de los fines de la presente ley, en el marco de la racionalización de recursos, pasarán a formar parte del Ministerio de Coordinación de Seguridad, o quien haga sus veces. Página 22 de 23 El personal policial y militar que se encuentre desempeñando funciones en la Secretaría General del COSENA, pasará a disposición de las correspondientes autoridades militares y policiales. Los bienes de la Secretaría General del COSENA, formarán parte del Ministerio de Coordinación de Seguridad, o quien haga sus veces.

**TERCERA.-** Los recursos, el patrimonio y en general, todos los activos y pasivos de la Dirección Nacional de Inteligencia, sus funciones, atribuciones, representaciones, delegaciones, derechos, obligaciones, unidades y presupuesto, se transferirán a la Secretaría Nacional de Inteligencia (SNI) en todo lo que no contravenga a la presente ley. Los servidores públicos que vienen prestando sus servicios en la Dirección Nacional de Inteligencia, bajo nombramiento o contrato, se sujetarán a un proceso de

evaluación y selección, de acuerdo a los requerimientos y aplicación de los fines de la presente Ley, en el marco de la racionalización de recursos, previo paso a formar parte de la Secretaría Nacional de Inteligencia.

**CUARTA.-** Fusiónase por absorción la Corporación Ejecutiva para la Reconstrucción de las Zonas Afectadas por el Fenómeno El Niño - CORPECUADOR, a la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos. Dentro del plazo de trescientos sesenta (360) días, el Presidente de la República expedirá, mediante Decreto Ejecutivo, el procedimiento para su ejecución, momento a partir del cual se entenderá derogada su ley de creación, con excepción de lo previsto en el siguiente inciso.

El Ministerio de Finanzas transferirá inmediatamente al organismo fusionado los fondos que requiera CORPECUADOR para el cumplimiento de las obras planificadas, adjudicadas y controladas por ésta hasta el 31 de diciembre de 2009, además de otras que se requieran para la prevención de posibles inundaciones. Los fondos originados en la letra g) del Artículo 9 de la Ley de Creación de CORPECUADOR serán asignados al Ministerio de Agricultura, para desarrollar programas de incremento en la productividad de los pequeños productores bananeros.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** Deróguense todas las disposiciones generales y especiales que contravinieren de modo expreso a la presente Ley, en especial, las siguientes:

1. La Ley de Seguridad Nacional, promulgada en el Registro Oficial No. 892 de 9 de agosto de 1979 y todas sus reformas;
2. Reglamento General a la Ley de Seguridad Nacional, promulgada en el Registro Oficial No. 642 de 14 de marzo de 1991 y todas sus Página 23 de 23 reformas; y,
3. El artículo 7 y las letras d) y l) del artículo 16 de la Orgánica de la Defensa Nacional, promulgada en el Registro Oficial No. 4 de 19 de enero de 2007. La presente Ley entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

Dado y suscrito en la sede de la Asamblea Nacional, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, a los diez días del mes de septiembre de dos mil nueve. f.) Fernando Cordero Cueva, Presidente de la Asamblea Nacional.  
f.) Francisco Vergara, Secretario General de la Asamblea Nacional.

**CERTIFICO** que el Proyecto de **LEY DE SEGURIDAD PÚBLICA Y DEL ESTADO** fue discutido y aprobado en primer debate el 01 y 07 de julio de 2009 y en segundo debate el 24 de julio de 2009, por la Comisión Legislativa y de

Fiscalización; y, la Asamblea Nacional se pronunció respecto a la objeción parcial del Presidente de la República el 10 de septiembre de 2009.

Quito, 15 de septiembre de 2009

DR. FRANCISCO VERGARA O.

Secretario de la Comisión Legislativa y de Fiscalización



## BIBLIOGRAFÍA

1. Ezagüi, Camilo. *“Los principios del turismo moderno”* (2000). Editorial Melvin. Pág. 155
2. Mathieson, Alister. *“Turismo, repercusiones económicas, sociales, físicas”* (1990). Editorial Trillas. Pág. 14, 44
3. Lloret, María. *“El turismo y su incidencia en el desarrollo local”* (2002). Editorial ISBN. Pág. 82
4. Kalbermatter, María. *“Violencia ¿Escencia o constricción? ¿Víctimas o Victimarios?”* (2006). Editorial Brujas. Pág. 138
5. Arias, Fidias. *“El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica”* (2006). Pág. 69

6. Tamayo, Mario y Tamayo. *"El proceso de la investigación científica"* (2003). Editorial Limusa. Pág. 114, 38
7. Dankhe, Gordon, Baptista, Fernández y Hernández. *"Metodología de la investigación"* (1989). Editorial Mc Graw- Hill. Pág. 310
8. Pross, Harry. *"La violencia de los símbolos"* (1989). Editorial Anthropos. Pág. 30
9. Arias, Fidias. "El proyecto de la investigación: Introducción a la metodología científica" (2012). Editorial Episteme. Pág. 69.
10. Blanco, Francisco. Artículo *"Reflexiones de la seguridad, poderes públicos y actividad turística"* (2006). Obtenido el 11 de Octubre del 2014, de [http://www.belt.es/expertos/HOME2\\_experto.asp?id=2974](http://www.belt.es/expertos/HOME2_experto.asp?id=2974)
11. Grünwald, Luis. Publicación Técnica *"Seguridad Hotelera y Turística: Manual de Pautas de seguridad para residentes y el visitante"* (2000). Pág. 8, 10. Obtenido el 19 de Octubre del 2014, de <http://www.turismoparatodos.org.ar/libros/seguridad-01fecaph.pdf>

12. Grūnewald, Luis. Publicación Técnica "*Seguridad Turística: Valor psicológico de la seguridad*" (1997). Pág. 10. Obtenido el 19 de Octubre del 2014, de [http://www.turismoaccesible.com.ar/seguridad/conc\\_psi.htm](http://www.turismoaccesible.com.ar/seguridad/conc_psi.htm)
13. Diccionario de la Real Academia Española. Obtenido el 6 de Noviembre del 2014, de <http://lema.rae.es/drae>
14. Buvinic, Mayra, Morrison, Andrew. Nota Técnica "*Violence is Latin America and the Caribbean: A Framework for Action*" (1999). Pág. 1, 3. Obtenido el 6 de Octubre del 2014, de <http://www.sistemaproteccional.com.ar/descargas/Caracteristicas%20de%20la%20Violencia%20.pdf>
15. Artículo. "*Países interesados en modelo de seguridad turística de República Dominicana*". Obtenido el 12 de Julio del 2014, de <http://www.elnuevodiario.com.do/mobile/article.aspx?id=350496>
16. Publicación Técnica. "*¿Qué es seguridad turística?*". Obtenido el 8 de Agosto del 2014, de [http://portal.seguridadturistica.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=5&Itemid=39](http://portal.seguridadturistica.org/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=39)

17. Artículo. *“Reinstalarán programas de Rutas Seguras para garantizar seguridad al Turismo”*. Obtenido el 3 de Marzo del 2014, de <http://morelos.quadratin.com.mx/Reinstalaran-programa-Rutas-Seguras-para-garantizar-seguridad-al-Turismo/>
18. Nota. *“Establecen rutas seguras para turistas en Ciudad Juárez”*. Obtenido el 15 de Marzo del 2014, de <http://www.informador.com.mx/mexico/2010/186764/6/establecen-rutas-seguras-para-turistas-en-ciudad-juarez.htm>
19. Artículo. *“Rutas seguras por todos los destinos turísticos”*. Obtenido el 20 de Marzo del 2014, de [http://www.botschaft-kolumbien.de/paginas/noticias\\_home/c\\_noticia114\\_home.htm](http://www.botschaft-kolumbien.de/paginas/noticias_home/c_noticia114_home.htm)
20. Artículo. *“Rutas seguras para disfrutar en grande el carnaval de Barranquilla”*. Obtenido el 26 de Marzo del 2014, de <http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=14470>
21. López, Víctor. *“Los Factores que condicionan la seguridad del turista”*. Obtenido el 5 de Abril del 2014, de <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4079.htm>

22. Artículo. *“La OMT impulsará una Red de Seguridad del Turismo Internacional para mejorar la seguridad de los viajeros”*. Obtenido el 16 de Mayo del 2014, de [http://www.hosteltur.com/06775\\_omt-impulsara-red-seguridad-turismo-internacional-mejorar-seguridad-viajeros.html](http://www.hosteltur.com/06775_omt-impulsara-red-seguridad-turismo-internacional-mejorar-seguridad-viajeros.html)

23. María Silvia Villaverde. Artículo *“Informe sobre las tendencias de la delincuencia a nivel mundial, ONU”*. Obtenido el 25 de Mayo del 2014, de <http://www.villaverde.com.ar/es/novedades/informe-sobre-las-tendencias-de-la-delincuencia-a-nivel-mundial-onu/>

*Ministerio del Interior*. Obtenido el 15 de Junio del 2014, de <http://www.ministeriointerior.gob.ec/viceministro-del-ministerio-del-interior-evaluo-labor-policial-en-guayaquil/>

24. Corporación para la Seguridad Ciudadana de Guayaquil. Obtenido el 17 de Noviembre del 2014, de <http://cscg.gob.ec/acerca-de-la-cscg/>

Dirección de la Policía Metropolitana de la M.I Municipalidad de Guayaquil. Obtenido el 17 de Noviembre del 2014, de <http://guayaquil.gov.ec/municipalidad/direcciones-municipales/direccion-metropolitana>



25. Policía del Ecuador. Obtenido el 17 de Noviembre del 2014, de <http://www.policiaecuador.gob.ec/objetivos-2/>

26. Ley de Seguridad Pública y del Estado. Obtenido el 17 de Noviembre del 2014, de [http://www.seguridad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/01\\_LEY\\_DE\\_SEGURIDAD\\_PUBLICA\\_Y\\_DEL\\_ESTADO.pdf](http://www.seguridad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/01_LEY_DE_SEGURIDAD_PUBLICA_Y_DEL_ESTADO.pdf)

27. Fundación Turismo para Todos. Obtenido el 22 de Octubre del 2014, de <http://www.turismoparatodos.org.ar/libros/seguridad-01fecaph.pdf>

28. Seguridad Turística. Edición Digital. *"Municipio, Turismo & Seguridad"*. Obtenido el 20 de Julio del 2014, de [http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/informacion\\_senor\\_grunewald.pdf](http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/informacion_senor_grunewald.pdf)

29. Diario El Universo. Edición Digital. Obtenido el 17 de Octubre del 2014, de <http://www.eluniverso.com/2002/07/05/0001/18/FE8EEC9511A34927819A6EC245C82577.html>

Publicación Técnica. *"Manifiesto de Ciudad de Panamá"*. Obtenido el 3 de Octubre del 2014, de <http://www.defensoriaturista.org.ar/archivos/manifiesto-de%20panama-abril-30-2013%20.pdf>

**30.** Instituto de Ciencias Matemáticas de la ESPOL. Obtenido el 24 de Enero del 2014, de <http://www.icm.espol.edu.ec/delitos/>

**31.** Artículo. Make Ecuador. Obtenido el 12 de Noviembre del 2014, de <http://makeecuador-es.blogspot.com/2013/02/guayaquil-e-destino-a-visitar.html>